

Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

que el sistema de PQRS registró durante el segundo semestre de 2015 un total de nueve mil doscientos cincuenta (9.250) requerimientos, a través de los diferentes canales de atención, como se observa a continuación:

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
CANALES DE ATENCIÓN	
Canal Virtual (Software-PQRS-Correo Info-Urna Cristal)	
CONCEPTO	TOTAL RADICACIÓN
Peticiones	220
Quejas y Reclamos	5
Quejas, Reclamos, trasladadas a otras Entidades	68
Total PQRS	293
Correo info@mincit.gov.co	2.561
Urnas de Cristal	12
Total	2.866
Canal Telefónico	
Total Solicitudes telefónicas atendidas Grupo de Atención al Ciudadano	3.620
Canal Presencial	
Ciudadanos capacitados programa "Miércoles de Capacitación"	1.268
Ciudadanos atendidos en el Centro de Información de Pro Colombia por los funcionarios del Ministerio de Comercio Industria y Turismo	545
Ciudadanos atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano	297
Ciudadanos atendidos en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en, Buenaventura, La Virginia, Acacias Arjona-Bolívar	157
Total Presencial	2.267
Canal Escrito	
Grupo Gestión Documental	
Total Derechos de Petición radicados por oficio	497
Total solicitudes recibidas por canales de atención	9.250

De conformidad con lo informado por los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano, la totalidad de solicitudes mencionadas fueron atendidas y cerradas.

De la revisión aleatoria a través del aplicativo PQRS a los tiempos de respuesta de las solicitudes presentadas, se pudo establecer que se ajustan a lo estipulado en la normatividad vigente.

Denuncias: 15 días hábiles
Derechos de petición: 15 días hábiles
Sugerencias y felicitación: 15 días hábiles
Consulta: 30 días hábiles
Quejas: 15 días hábiles

Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Reclamos: 15 días hábiles

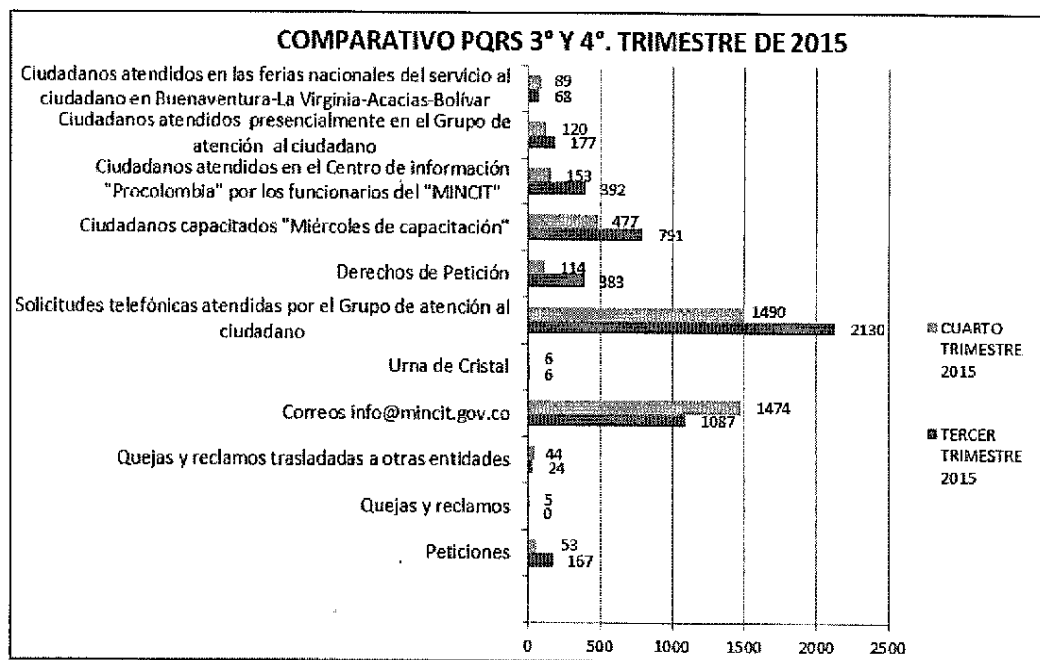
Solicitudes de acceso a la información: 10 días hábiles

Peticiones de documentos: 10 días hábiles

En el caso de que una solicitud no sea atendida en los términos legales, en el comité de quejas y reclamos, se expone el tema y el funcionario responsable deberá presentar la justificación necesaria de la respuesta extemporánea; se toman medidas para subsanar la novedad, lo cual quedara consignado en el acta o en la ayuda de memoria del comité.

A continuación el comparativo de la información de PQRS por canales de atención, entre el tercer y cuarto trimestre de 2015:

SISTEMA PQRS CANALES DE ATENCIÓN	TERCER TRIMESTRE 2015	CUARTO TRIMESTRE 2015			
			Incrementó	Disminuyó	Estable
Peticiones	167	53		X	
Quejas y reclamos	0	5	X		
Quejas y reclamos trasladadas a otras entidades	24	44	X		
Correos info@mincit.gov.co	1087	1474	X		
Urna de Cristal	6	6			X
Solicitudes telefónicas atendidas por el Grupo de atención al ciudadano	2130	1490		X	
Derechos de Petición	383	114		X	
Ciudadanos capacitados "Miércoles de capacitación"	791	477		X	
Ciudadanos atendidos en el Centro de información "Procolombia" por los funcionarios del "MINCIT"	392	153		X	
Ciudadanos atendidos presencialmente en el Grupo de atención al ciudadano	177	120		X	
Ciudadanos atendidos en las ferias nacionales del servicio al ciudadano en Buenaventura-La Virginia-Acacias-Bolívar	68	89	X		
Total Peticiones Recibidas	5225	4025		X	



Se observa un incremento significado en el 4° trimestre con respecto al 3er. trimestre en las solicitudes por el correo info@mincit.gov.co. Así mismo, una disminución en las solicitudes telefónicas atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y en los ciudadanos capacitados en el programa Miércoles de Capacitación.

De otra parte, se realizó el trabajo de campo con la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y con la funcionaria del mismo Grupo encargada de administrar el Sistema PQRS, con el objeto de ampliar información y obtener registros relacionados con la operación del sistema, así como los soportes que dan cuenta de los controles establecidos para los riesgos identificados en el proceso y en el procedimiento en los cuales se enmarca el sistema PQRS.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES

Las PQRS abordan de manera más frecuente, los siguientes temas:

- Registro Nacional de Turismo
- Requerimientos sobre Importaciones y exportaciones
- Normatividad y Regulación
- Creación de Empresas

4.2. CAPACITACION

En materia de capacitación, el Grupo de Atención al Ciudadano coordinó y realizó en los meses de julio y noviembre de 2015, capacitaciones para los servidores públicos, contratistas y pasantes de la entidad; para sensibilización en los temas referentes a Servicio al Ciudadano y protocolos de atención, uso y manejo del software PQRS, así como al cumplimiento e importancia de los términos de ley para responder los derechos de petición.

Estas jornadas de capacitación tienen como finalidad principal, el mejoramiento y fortalecimiento continuo del servicio al ciudadano.

Al final de dichas capacitaciones, se realiza la evaluación de las mismas, a través de un formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano, con una calificación entre 1 y 5 puntos. Para el período de seguimiento el Grupo de Atención al Ciudadano fue evaluado con un promedio de 4.75, lo cual evidencia un buen nivel de satisfacción del usuario.

4.3. MAPA DE RIESGOS – PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

4.3.1. RIESGOS DE GESTIÓN:

El proceso Gestión de Información y Comunicaciones cuenta con un mapa de riesgos de gestión y específicamente identifica para el procedimiento de PQRS, el riesgo: R4 "Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía".

RIESGOS DE GESTIÓN										
Nº	Nombre	Descripción de eventos del riesgo	Facilidad de ocurrencia	Calificación			Riesgo Residual			
				Riesgo	Evaluación	Medidas de respuesta	Rango tolerable	Control del riesgo	Riesgo Residual	Rango Residual
15	Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	3. Puntos	15. Alto	Alto	Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	40	40	10	25. Medio
16	Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	4. Puntos	10. Medio	Medio	Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	30	30	5	15. Medio
17	Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	5. Puntos	5. Bajo	Bajo	Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	20	20	1	10. Medio
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones							20	20	1	10. Medio
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										
Riesgo residual del proceso Gestión de Información y Comunicaciones										
Medidas de Mitigación										

Dicho riesgo se encuentra identificado y controlado en las actividades del procedimiento: "Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos", de la siguiente manera:

Nº	ACTIVIDAD	CONTROL
2	Entrega del Formato para PQRS recibidas a través de buzones ubicados en las sedes del MinCIT.	Revisar semanalmente los buzones de las sedes del MinCIT.
3	Asignación de PQRS, a las áreas competentes.	Establecer por acto administrativo competencia para tramitar y suscribir las respuestas a los peticionarios.
6	Asignación de PQRS, a las áreas competentes.	
8	Recibir PQRS Telefónica	
9	Recibir PQRS verbal personalizada	
5	Recibir PQRS	Informar a la Oficina de Sistemas de Información fallas del software PQRS
11	Verificar PQRS pendientes (alarmas).	Verificar la atención de solicitudes pendientes (alarmas) en el semáforo del sistema PQRS.

Los responsables del procedimiento, manifiestan que en el período de seguimiento no se materializó el citado riesgo, dada la aplicación de los controles.

La Oficina de Control Interno, evidencia que a la entidad ingresan solicitudes de PQRS por diferentes correos institucionales, creados por algunas dependencias para atender temas específicos y en otros casos, por los correos de los funcionarios, las cuales no son registradas, controladas y administradas por el aplicativo de PQRS, pudiendo originar la materialización de un riesgo de cumplimiento de requisitos legales y de pérdida de imagen institucional; así como la falta de información completa para generar estadísticas con la debida oportunidad y calidad.

Por lo anterior, el mapa de riesgos asociado al proceso y procedimiento objeto de seguimiento, es susceptible de acciones de mejora, para contemplar dentro del mismo, un riesgo relacionado con la falta de control de las PQRS que no se incorporan al sistema.

En igual sentido, es importante la gestión del riesgo articulado con las actividades del procedimiento de PQRS, con el objeto de verificar su identificación, análisis y controles y así garantizar de manera razonable que el riesgo está minimizado o se está reduciendo, para el logro del objetivo del procedimiento.

4.3.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

El mapa de riesgos de corrupción de 2015 elaborado por procesos, identifica para el proceso: Gestión de Información y Comunicaciones, el riesgo: Eliminar u ocultar peticiones, quejas, denuncias y reclamaciones radicadas por los ciudadanos a

través de los diferentes canales de atención, afectando con esta acción los derechos del ciudadano y los valores éticos.

EL Grupo de Atención al Ciudadano estableció las siguientes acciones para la administración de dicho riesgo:

- Revisión y comprobación de la operatividad de las herramientas, seguimiento grabación de llamadas.
- Uso de las claves de acceso al sistema de peticiones, quejas, denuncias y reclamos de los servidores públicos competentes.
- Manejo de los protocolos de atención al ciudadano.
- Uso del procedimiento consignado en el Sistema Integrado de Gestión.

De acuerdo con los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno al mapa de riesgos de corrupción, el resultado de dicho indicador fue de 100%, con el cumplimiento de las siguientes actividades, soportadas en los archivos que se anexan a la carpeta de este informe.

1. Revisión y comprobación operatividad herramienta de seguimiento de grabación de llamadas. Adjunta evidencia generada por el sistema, reporte OSI.
2. Uso de claves de acceso usuarios del Sistema PQRS. Se tramitaron las peticiones de acuerdo con la temática y área responsable. Adjunta evidencia generada por el sistema PQRS.
3. Manejo de los protocolos de Atención al Ciudadano. Se cumplió con la actividad, en la atención de usuarios internos y externos se da aplicación a los protocolos correspondientes, se adjunta copia no controlada de los protocolos vigentes de atención al ciudadano IC-GU- 010, y de atención al ciudadano en condición de discapacidad IC-GU-013, los cuales se encuentran publicados en la web institucional.
4. Aplicación del procedimiento Derecho de Petición, Consultas, quejas y reclamos. Se cumplió con la actividad, y por mejora continua el procedimiento fue actualizado con la normatividad vigente, se adjunta una copia no controlada del procedimiento IC-PR 011.

De lo anterior, se evidencia que la gestión de las acciones formuladas por el Grupo de Atención al Ciudadano para mitigar el riesgo de corrupción identificado, se cumplieron en su totalidad y de acuerdo con el seguimiento al sistema de PQRS, dicho riesgo no se materializó, dada la eficacia de los controles, que a la fecha de seguimiento se siguen aplicando, logrando entre otras, la comprobación de las llamadas en el momento que se requiera y el control de los funcionarios que tienen permitido el acceso al sistema.

4.4 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

1. Se destaca la colaboración y buena disposición de los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano, para atender los requerimientos de información, necesarios para este seguimiento.
2. Se evidencia la correcta aplicación del procedimiento: IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, en la revisión de las PQRS por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.
3. Se establece el cumplimiento del Grupo de Atención al Ciudadano con los informes trimestrales, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015, que adopta la “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” a que se refiere el Decreto 124 de 2016.
4. Las líneas telefónicas de atención al ciudadano 018000958283 6-06-76-76 ext. 1244, 1337, 1537, 1569, 2153, operan de manera correcta. Se realizaron llamadas en diferentes momentos para confirmar su funcionalidad.

5. OBSERVACIONES

La Oficina de Control Interno, remitió el informe preliminar con memorando ODCI-2016-000104 de junio 21 de 2016, a la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, quien tiene a cargo la función de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, dada su competencia para la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2016 en el proceso Gestión de Información y Comunicaciones, en el cual se enmarca el presente seguimiento.

El 24 de junio de 2016 se recibió respuesta de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, mediante memorando N°. GDAAC2016000026 y del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, a través de correo electrónico. A continuación transcribimos para cada observación la respuesta obtenida:

Observación 1. La atención de las solicitudes presentadas a través del Sistema de PQRS, se ajusta a los términos dispuestos por Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. No obstante, de la revisión aleatoria a los plazos para resolver las PQRS establecidos en el aplicativo, se observó que tenían un plazo automático de 30 días, lo que podría conllevar al riesgo

de incumplimiento de la norma, con las consecuencias que la misma disposición trae en su articulado.

Respuesta:

Las observaciones 1 y 3 hacen referencia a la radicación de correspondencia física, realizada por el Grupo de Gestión Documental a través del aplicativo. No obstante, el Grupo de Atención al Ciudadano adelantará la gestión para contribuir con el mejoramiento del tratamiento que se hace a las peticiones a través de ese canal. Por lo tanto solicitamos tener en cuenta lo siguiente:

Incluir la frase en color amarillo, considerando que el plazo automático de 30 días corresponde al aplicativo administrado por el Grupo de Gestión Documental.

La atención de las solicitudes presentadas a través del Sistema de PQRS, se ajusta a los términos dispuestos por Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". No obstante, de la revisión aleatoria a los plazos para resolver las PQRS establecidos en el aplicativo administrado por el Grupo de Gestión Documental, se observó que tenían un plazo automático de 30 días, lo que podría conllevar al riesgo de incumplimiento de la norma, con las consecuencias que la misma disposición trae en su articulado.

Análisis de la Respuesta:

La Oficina de Control Interno incluye lo solicitado en la observación; añadiendo que el Grupo de Atención al Ciudadano como dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, deberá asegurar el adecuado funcionamiento y parametrización de los mecanismos existentes para tal fin, apoyándose en las dependencias que se requiera. En consecuencia, la observación es la siguiente:

La atención de las solicitudes presentadas a través del Sistema de PQRS, se ajusta a los términos dispuestos por Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". No obstante, de la revisión aleatoria a los plazos para resolver las PQRS establecidos en el aplicativo administrado por el Grupo de Gestión Documental, se observó que tenían un plazo automático de 30 días, lo que podría conllevar al riesgo de incumplimiento de la norma, con las consecuencias que la misma disposición trae en su articulado.

Observación 2. En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el Grupo de Atención al Ciudadano, se encarga de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, pero no existe un mecanismo para registrar, controlar y administrar las PQRS que ingresan por diferentes correos institucionales, creados por algunas dependencias para atender temas específicos y en otros casos, por los correos de los funcionarios, pudiendo originar la materialización de riesgos de incumplimiento de requisitos legales y de pérdida de imagen institucional; así como la falta de información completa para generar estadísticas con la debida oportunidad y calidad, que permitan tomar acciones de mejora en los casos que se requiera y mejorar el servicio que presta la entidad, así como racionalizar el uso de los recursos.

Respuesta: El Grupo de Atención al Ciudadano no se pronunció al respecto, por lo cual se da por aceptada la observación.

Observación 3. En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la competencia para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, es del Grupo de Atención al Ciudadano, sin embargo la Oficina de Control Interno, ha recibido derechos de petición radicados por el aplicativo "Sistema de Gestión Documental" tipificados como correspondencia informativa, lo que podría generar la falta de tratamiento como derecho de petición y en consecuencia, originar riesgos de incumplimiento normativo y de pérdida de imagen institucional. En el mapa de riesgos del proceso en el que se encuentra el procedimiento de PQRS, se evidencia que entre las causas definidas no se contempló la tipificación inexacta de las PQRS y en consecuencia, no se tiene documentado el control correspondiente dentro del procedimiento; situación que amerita la revisión del mapa de riesgos asociado al procedimiento de PQRS, de acuerdo con la metodología adoptada por la entidad para su construcción.

Respuesta. Incluir la frase en color amarillo, considerando que la tipificación **correspondencia informativa**, corresponde a documentos físicos recibidos por la ventanilla de correspondencia del Grupo de Gestión Documental.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la competencia para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, es del Grupo de Atención al Ciudadano, sin embargo la Oficina de Control Interno, ha recibido derechos de petición físicos radicados por el Grupo de Gestión Documental a través del aplicativo "Sistema de Gestión Documental" tipificados como correspondencia informativa, lo que podría generar la falta de tratamiento como derecho de petición y en consecuencia, originar riesgos de incumplimiento normativo y de pérdida de imagen institucional. En el mapa de riesgos del proceso en el que se encuentra el procedimiento de PQRS, se evidencia que entre las causas definidas no se contempló la tipificación inexacta de las PQRS y en consecuencia, no se tiene documentado el control correspondiente dentro del procedimiento; situación que amerita la revisión del mapa de riesgos asociado al

procedimiento de PQRS, de acuerdo con la metodología adoptada por la entidad para su construcción.

Análisis de la Respuesta:

La Oficina de Control Interno, considera pertinente el comentario del Grupo de Atención al Ciudadano, y por lo tanto se complementa la observación con lo solicitado, quedando así:

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la competencia para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, es del Grupo de Atención al Ciudadano, sin embargo la Oficina de Control Interno, ha recibido derechos de petición físicos radicados por el Grupo de Gestión Documental a través del aplicativo "Sistema de Gestión Documental" tipificados como correspondencia informativa, lo que podría generar la falta de tratamiento como derecho de petición y en consecuencia, originar riesgos de incumplimiento normativo y de pérdida de imagen institucional. En el mapa de riesgos del proceso en el que se encuentra el procedimiento de PQRS, se evidencia que entre las causas definidas no se contempló la tipificación inexacta de las PQRS y en consecuencia, no se tiene documentado el control correspondiente dentro del procedimiento; situación que amerita la revisión del mapa de riesgos asociado al procedimiento de PQRS, de acuerdo con la metodología adoptada por la entidad para su construcción.

Observación 4. De conformidad con el numeral 3 de la circular 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, la entidad debe disponer de un Registro Público de Peticiones en la página web, acorde con las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. En el seguimiento se estableció que para el año 2015, la entidad no publicó dicha información, con lo cual se puede materializar el riesgo de incumplimiento normativo.

Respuesta: El Grupo de Atención al Ciudadano no se pronunció al respecto, por lo cual se da por aceptada la observación.

Observación 5. EL numeral 4.2.3. literal b) de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000: 2009) establece: "Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente"; así mismo, el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno establece entre los objetivos específicos del módulo de Control de Planeación y Gestión "Velar porque la entidad disponga de: b) Procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo con su naturaleza, características y propósitos, procurando su simplificación y actualización de manera permanente". De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que en el Proceso "Gestión de Información y Comunicación" y en general en el mapa de

procesos de la entidad, se encuentra asociado el Mapa de Riesgos de Corrupción versión 2015, y no la versión formulada para 2016, lo cual puede dar origen a riesgos de incumplimiento normativo y del procedimiento: GD-PR-001 – Control de Documentos.

Respuesta. De acuerdo con el Informe Preliminar de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, procederemos a actualizar en el proceso Gestión de Información y Comunicación, el mapa de riesgos de corrupción versión 2016 (Oficina Asesora de Planeación Sectorial).

Análisis de la Respuesta:

Acorde con el comentario recibido, la Oficina Asesora de Planeación Sectorial acepta la observación, quedando así:

EL numeral 4.2.3. literal b) de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000: 2009) establece: "Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente"; así mismo, el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno establece entre los objetivos específicos del módulo de Control de Planeación y Gestión "Velar porque la entidad disponga de: b) Procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo con su naturaleza, características y propósitos, procurando su simplificación y actualización de manera permanente". De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que en el Proceso "Gestión de Información y Comunicación" y en general en el mapa de procesos de la entidad, se encuentra asociado el Mapa de Riesgos de Corrupción versión 2015, y no la versión formulada para 2016, lo cual puede dar origen a riesgos de incumplimiento normativo y del procedimiento: GD-PR-001 – Control de Documentos.

Adicionalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano, realizó la siguiente observación para el **Numeral 4.2. – Capacitación**, del desarrollo del seguimiento:

De acuerdo con lo mencionado en el último párrafo sobre "calificación entre 1 y 5 puntos", este promedio corresponde a las capacitaciones en temas misionales realizadas a través del programa institucional Miércoles de Capacitación. Por lo tanto, se sugiere modificarlo quedando así:

"Así mismo, el Grupo de Atención al Ciudadano ejecutó capacitaciones en temas misionales para la ciudadanía, en el marco del programa institucional Miércoles de Capacitación, evaluando el evento los asistentes, con un promedio de 4.75, lo cual evidencia un buen nivel de satisfacción del usuario".

Análisis:

En los informes de gestión del Sistema de PQRS publicados en la página web institucional durante el período evaluado, se registra: "El Grupo Atención al Ciudadano atendió y orientó requerimientos a usuarios internos y externos por el canal presencial, obteniendo una calificación de..." Adicionalmente, en dichos informes en el numeral correspondiente a capacitaciones describe para el tercer trimestre como tema "Servicio al Ciudadano y protocolos de atención; uso y manejo del software PQRS y el cumplimiento a los términos de Ley del derecho de petición", agregando a dichos temas para el informe del cuarto trimestre "y sensibilización sobre la importancia del Derecho de Petición".

Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno confirma en este informe el comentario realizado en el Numeral 4.2 - Capacitación del informe preliminar. Teniendo en cuenta que los Informes de Gestión del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos son el insumo para este seguimiento, se sugiere que en lo sucesivo se incluyan las capacitaciones en temas misionales para la ciudadanía, en el marco del programa institucional Miércoles de Capacitación.

6. RECOMENDACIONES

La oficina de Control Interno de conformidad con el seguimiento realizado a la atención de PQRS, recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano y a la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, las siguientes acciones:

1. Revisar los plazos parametrizados en el aplicativo de PQRS, para que se ajusten a los términos establecidos en la normatividad vigente para resolver las PQRS.
2. Establecer un mecanismo para consolidar y controlar las solicitudes de PQRS que ingresan a través de los diferentes correos electrónicos institucionales, que implementan las áreas del Mincomercio para la atención de los temas de su competencia y en otros casos, por los correos de los funcionarios.
3. Revisar y gestionar el mapa de riesgos asociado al procedimiento de atención de PQRS, con el objeto de contemplar un riesgo relacionado con la falta de control de las PQRS que no se incorporan al sistema y verificar su identificación, análisis y controles, para garantizar de manera razonable que el riesgo está minimizado o se está reduciendo, para el logro del objetivo del procedimiento.

Así mismo, continuar con las campañas de capacitación a funcionarios (con especial énfasis al Grupo de Gestión Documental) y contratistas; así como a usuarios externos, en el sistema de PQRS y su marco normativo, con el fin

de contribuir al fortalecimiento de sus conocimientos en el tema y consecuentemente, a la mejora continua del servicio que presta la entidad y a la presentación adecuada de las solicitudes.

4. Disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados a la entidad, de conformidad con los parámetros establecidos en el numeral 3 de la circular externa N°. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
5. La Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2016, asociado a los procesos del Mincomercio, en procura de la mejora continua y la permanente actualización del sistema.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se anexa plan de mejoramiento para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, acorde con las observaciones registradas en el numeral 5 de este informe, con el fin de que se adelanten acciones para subsanar y corregir la causa raíz que dio origen a las mismas.

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento respectivo a su cumplimiento y verificación de eficacia.

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnética	Área Responsable	Firma del Responsable
1	Informe de Gestión primer trimestre 2015	Magnético	Oficina Control Interno	
2	Informe de Gestión segundo trimestre 2015	Magnético	Oficina Control Interno	
3	Correos electrónicos solicitando información al Grupo de Atención al Ciudadano	Magnético	Oficina Control Interno	
4	Correos electrónicos recibiendo información del Grupo de Atención al Ciudadano	Magnético	Oficina Control Interno	
5	Documentos soportes de los controles establecidos para mitigar los riesgos de gestión y de	Magnético	Oficina de Control Interno	

6

Información que se anexa al informe:



Jefe Oficina de Control Interno

