

	<p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p> <p style="text-align: center;">OCI – 046 - 2016</p> <p style="text-align: center;">BOGOTA D.C., DICIEMBRE DE 2016</p>	<p style="text-align: center;">OFICINA DE CONTROL INTERNO TRD 15000-65-1</p>	
---	---	--	---

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en cumplimiento de las funciones de seguimiento contempladas en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Art. 1° de la Ley 1755 de 2015, artículo 12 del Decreto 210 de 2003, Decreto 2641 de 2012 y la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, presenta el informe de seguimiento a la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), correspondiente al primer semestre de 2016.

2. OBJETIVO

Verificar que el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD del Mincomercio garantice de manera efectiva la atención de los ciudadanos, con base en el marco normativo que regula este servicio.

3. ALCANCE

El seguimiento realizado corresponde a la gestión realizada para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, presentadas a través de diferentes canales por los ciudadanos del Mincomercio, entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2016.

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

4.1. ATENCION PQRSD

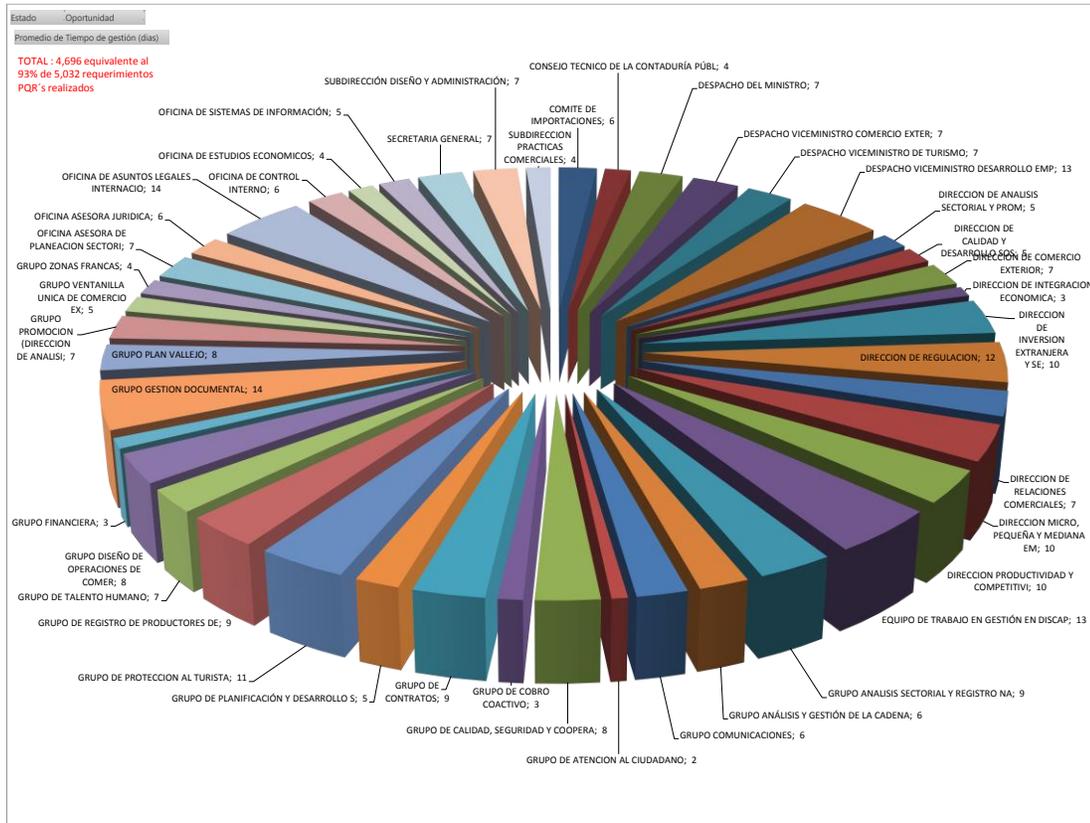
El seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el Mincomercio, se basa en la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano y en los informes publicados en la página web institucional.

Se constató con llamadas realizadas por el auditor, que la línea de línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 01800095883 y las extensiones, publicadas en la web institucional, se encuentran funcionando correctamente.

De conformidad con el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del primer semestre del año 2016, las siguientes gráficas corresponden a los trámites registrados en el aplicativo durante dicho período.

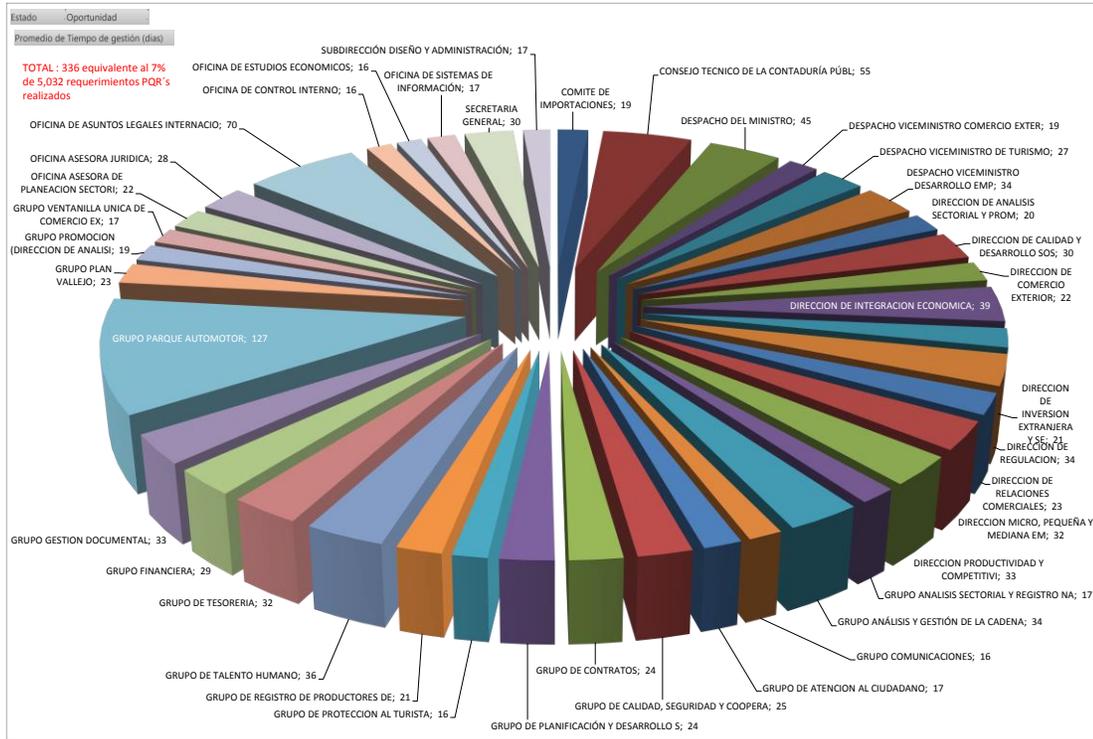
Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Respuestas a solicitudes registradas a través de info@mincit.gov.co dentro de términos legales



TOTAL : 4,696 equivalente al 93% de 5,032 requerimientos PQRS realizados

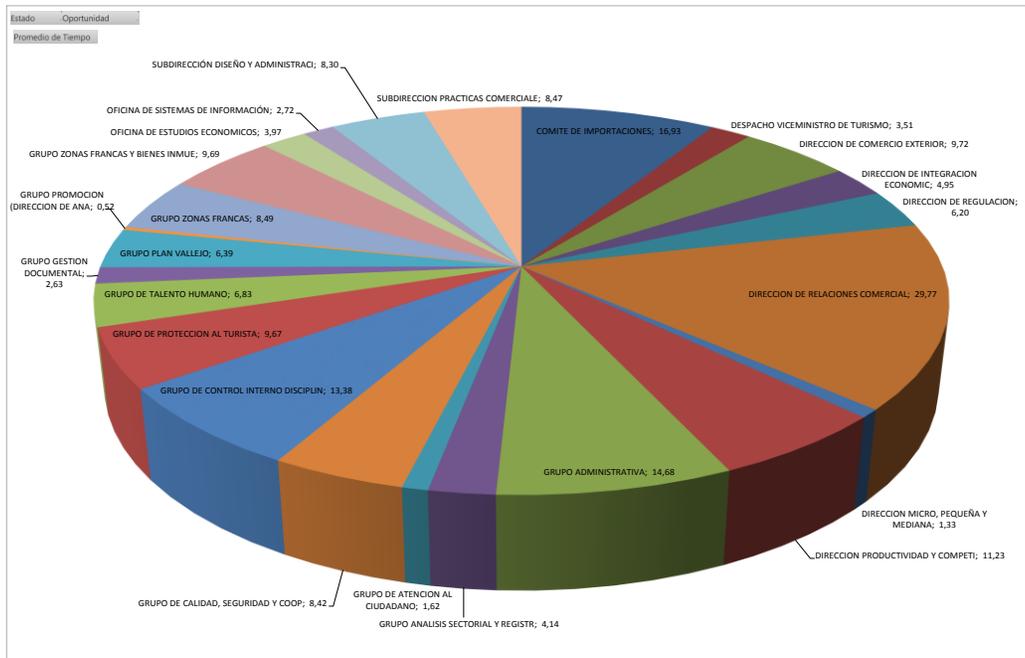
Respuestas a solicitudes registradas a través de info@mincit.gov.co fuera de términos



TOTAL: 336 equivalente al 7% de 5,032 requerimientos PQRS realizados

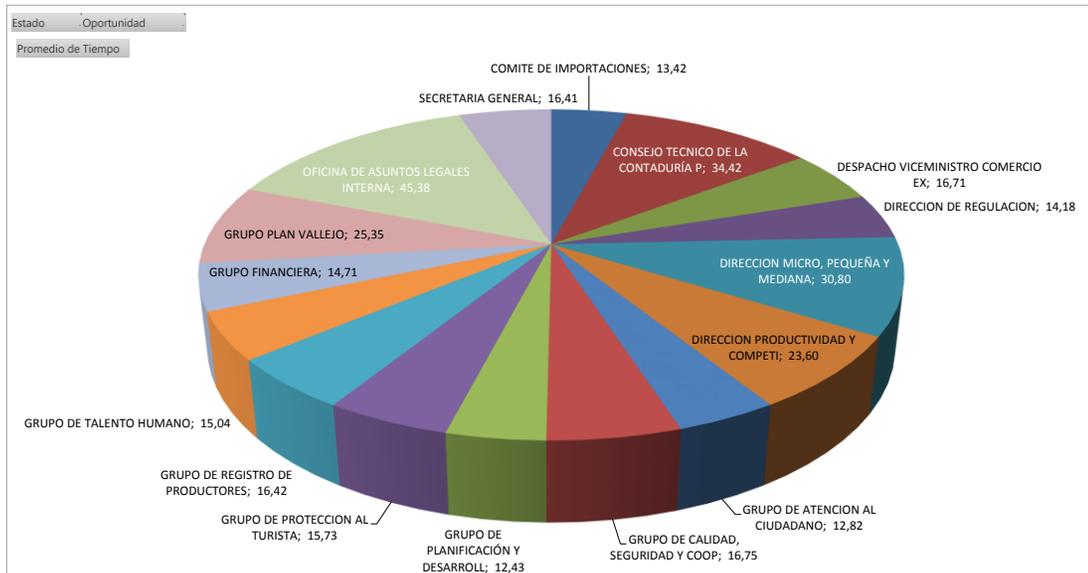
A través del correo electrónico info@mincit.gov.co ingresaron 5.032 solicitudes, de las cuales 336 (equivalente 7%) fueron gestionados fuera del tiempo establecido por la entidad, de 15 días hábiles; siendo los más representativos el Grupo Parque Automotor con un promedio de 127 días, Oficina de Asuntos Legales Internacionales 70 días, la Dirección de Integración Económica con un promedio de 39 días y el Grupo de Talento Humano 36 días, para responder los requerimientos hechos por los usuarios.

Respuesta a Requerimientos de PQRS dentro de los términos legales



TOTAL : 193 equivalente al 83% de 231 requerimiento a PQRS realizados

Respuestas a Requerimientos de PQRS fuera de términos



TOTAL : 40 equivalente al 17% de 231 requerimientos PQRS realizados

Durante el período señalado, no se recibieron denuncias por actos de corrupción.

Se trasladaron 281 peticiones, a las entidades competentes, las cuales fueron atendidas y las respuestas fueron copiadas al correo electrónico Quejasreclamos@mincit.gov.co Se evidencia documento relacionando dichas peticiones.

El Grupo de Atención al Ciudadano adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental, el cual informa a cada servidor el estado de las PQRSD asignadas.
- Apertura semanal de buzones físicos.
- Capacitación en manejo de derechos de petición y normatividad sobre PQRSD.

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

A continuación, se especifica la trazabilidad de una muestra de solicitud radicado por el Consorcio ASD Services Cromasoft (Ceniss), a través del Grupo Gestión Documental, en la fecha 04-05-2016.

1-2016-008212	2016-05-04 2:59:58 PM	TRAMITE PENSIONAL OLGA LUCIA MOSQUERA PAZ Asignación de la solicitud a MARIA DEL ROSARIO BECERRA CABAL - TRAMITE PENSIONAL OLGA LUCIA MOSQUERA PAZ	MARIA DEL ROSARIO BECERRA CABAL	GRUPO DE TALENTO HUMANO	Distribución de Comunicaciones Recibidas - ASIGNADO
	2016-05-05 6:13:52 PM	Asignación de la solicitud a LUZ STELLA BOTIA CARRENO	MARIA DEL ROSARIO BECERRA CABAL	GRUPO DE TALENTO HUMANO	Gestión o Respuesta a Documento - RE-ASIGNADO
	2016-05-06 8:06:44 AM	Enviado en la planilla interna No.PDR-2016-0000287	ROSA DEL PILAR LOPEZ CARDOZO	GRUPO DE TALENTO HUMANO	Generado
	2016-05-26 2:50:33 PM	Respuesta a comunicación mediante el Documento con Numero de Radicación 2-2016-008873 : 1-2016-008212 OLGA LUCIA MOSQUERA	CLAUDIA CECILIA CASTRO NORMAN	GRUPO GESTION DOCUMENTAL	Respuesta
	2016-05-26 2:50:54 PM	Cierre Total Automatico Causa - Respuesta realizada Solución - Cierre automatico por generación de respuesta física, documento:2-2016-008873	LUZ STELLA BOTIA CARRENO	GRUPO DE TALENTO HUMANO	Gestión o Respuesta a Documento - CIERRE TOTAL
04/05/2016					

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, la anteriores solicitud no ingresó por los canales Info@mincit.gov.co, ni por la herramienta PQRSD, procediendo a consultar con el Grupo de Gestión Documental y evidenciando el anterior reporte de solicitud física, cuya respuesta se dio a través de documentos físicos, con el siguiente radicado:

2-2016-008873 : Respuesta proyectada por Maria del Rosario Becerra Cabal el **2016-05-26 02:50:33 PM** dirigido a CENISS, remitida como respuesta a documento de entrada con radicado **1-2016-008212** remitido por CENISS el **2016-05-04 02:59:18 PM**

Lo anterior evidencia que la respuesta se dio dentro del término legal.

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MÁS FRECUENTES**

Los principales servicios o temas que abordaron las PQRSD durante el período enero a junio de 2016 fueron:

1. Registro Nacional de Turismo
2. Calidad de desarrollo sostenible de Turismo
3. Legalidad y trámites sobre hoteles
4. Comercializadoras Internacionales
5. Cómo importar y exportar en Colombia
6. Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE
7. Formalización de Empresa y Emprendimiento
8. Presentación de hojas de vida solicitando oportunidad laboral en Mincomercio
9. Partidas Arancelarias

10. Registro de Productores y Bienes Nacionales

ENCUESTAS DE SATISFACCION

El Grupo de atención al Ciudadano realizó una encuesta durante el segundo trimestre de 2016 para medir el grado de satisfacción con respecto al acceso al software para formular las peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias, así como las respuestas recibidas a las mismas.

De acuerdo con los resultados de dichas encuestas, se generaron las siguientes acciones:

- ✓ Capacitación sobre las respuestas dadas a los derechos de petición, conforme a con los términos establecidos por la normatividad vigente.
- ✓ Capacitación al personal de vigilancia sobre peticiones, consultas, denuncias, quejas y sugerencias, facilitando el uso de canal presencial a través de los buzones instalados en los pisos de Mincomercio.
- ✓ Capacitación sobre PQRSD a los servidores públicos y contratistas, con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica y del Grupo de Control Interno Disciplinario del Mincomercio.
- ✓ se solicitaron ajustes tecnológicos a la Plataforma de Gestión Documental, con el fin de mejorar su administración y pronta respuesta a los peticionarios.

4.2. ARTICULACION CON EL MECI Y LA NTCGP 1000:2009

El seguimiento a la Atención de PQRSD, se articula con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, a través del Eje Transversal enfocado a la “Información y Comunicación” - Componente “Información y Comunicación Externa” y el numeral 5.2. Enfoque al Cliente de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

4.3. PLAN DE MEJORAMIENTO INFORME ATENCION PQRSD

El Grupo de Atención al Ciudadano, remitió a la Oficina de Control Interno mediante memorando GDAAC-2016-000031 de julio 14 de 2016, el plan de mejoramiento, con el fin de subsanar las observaciones registradas en el informe OCI-025-2016 de seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al segundo semestre de 2015.

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

FORMATO PLAN DE MEJORAMIE

AREA AUDITADA: Grupo de Atención al Ciudadano

RESPONSABLE: Libia Gómez de Galeano

NOMBRE DE LA AUDITORIA: Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

NÚMERO DE INFORME: OCI-025-2016

AUDITOR: MARÍA DEL PILAR GONZÁLEZ CORTÉS

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: Julio 7 de 2016

OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LAS ACCIONES			
	ACCIONES PROPUESTAS	FECHA INICIO (dd/mm/aa)	FECHA FINALIZACI N (dd/mm/aa)	ENTREGABLE
<p>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 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.</p>	<p>Convocar a reunión a la coordinadora del Grupo de Gestión Documental, con el fin de solicitarle los ajustes en el Sistema de Gestión Documental con el apoyo de la Oficina Sistemas de Información.</p>	13/07/2016	13/07/2016	Acta de la reunión
	<p>Verificar con la Oficina de Sistemas de Información sobre el ajustes al Sistema de Gestión Documental en materia de tiempos de respuesta</p>	13/07/2016	30/08/2016	Informe de seguimiento

<p>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.</p>	<p>Elaborar memorando electrónico dirigido a los Viceministros y a Secretaria General para la centralización y administración de todas las peticiones que ingresan a Mincomercio</p>	24/06/2016	24/06/2016	Memorando electrónico
	<p>Realizar el seguimiento correspondiente a lo establecido en el citado memorando electrónico</p>	01/07/2016	15/08/2016	Informe de seguimiento

El Grupo de Atención al Ciudadano, durante el desarrollo del seguimiento a la Atención de PQRS – Segundo semestre de 2015, detectó la necesidad de centralizar la administración de las peticiones que ingresan al Mincomercio a través de diferentes correos institucionales creados a solicitud de las dependencias para

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



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

atender temas específicos, las cuales no son registradas, controladas y administradas por el aplicativo de PQRSD, por lo cual dirigió memorandos a los Viceministros y al Secretario General relacionando las direcciones de correo a su cargo, para solicitarles su eliminación en caso de no ser utilizados, o comunicar la necesidad de su permanencia, advirtiendo que deberán ser integrados al Sistema de Gestión Documental a través del correo info@mincit.gov.co Las direcciones de correo a vincular, son las siguientes:

DEPENDENCIA	INFO	CORREO ELECTRONICO
Despacho Desarrollo Empresarial	INFO	viceindustria@mincit.gov.co
Dirección de Análisis Sectorial y Promoción	INFO	atencioncitur@mincit.gov.co
Dirección de Análisis Sectorial y Promoción	INFO	guiaturismo@mincit.gov.co
Dirección de Análisis Sectorial y Promoción	INFO	rnt@mincit.gov.co
Dirección de Análisis Sectorial y Promoción	INFO	revelacolombia@mincit.gov.co
Dirección de Análisis Sectorial y Promoción-G. Protección Turista	INFO	formalizacion@mincit.gov.co
Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible	INFO	infocalidadturistica@mincit.gov.co
Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible	INFO	usngt@mincit.gov.co
Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible	INFO	usngastronomia@mincit.gov.co
Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa	INFO	colombiaseformaliza@mincit.gov.co
Dirección de Relaciones Comerciales	INFO	consultascolcan@mincit.gov.co
Dirección de Relaciones Comerciales	INFO	consultasCOLEEUU@mincit.gov.co
Dirección de Relaciones Comerciales	INFO	consultasfta@mincit.gov.co
Dirección de Inversión Extranjera	INFO	Colombiaexportaservicios@mincit.gov.co
Dirección de Inversión Extranjera	INFO	colombiaPNC@mincit.gov.co
Dirección de Inversión Extranjera	INFO	consultasied@mincit.gov.co
Dirección de Mipymes	INFO	premioinnova@mincit.gov.co
Dirección de Regulación	INFO	puntocontacto@mincit.gov.co
Dirección de Relaciones Comerciales	INFO	consultasacuerdo@mincit.gov.co
Dirección de Relaciones Comerciales	INFO	aprovechamiento_acuerdos@mincit.gov.co
Equipo de Discapacidad	INFO	buzondiscapacidad@mincit.gov.co
Equipo Negociador	INFO	coordinacionjapon@mincit.gov.co
Grupo de Atención al Ciudadano	INFO	info@mincit.gov.co
Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones	INFO	vuceconsultas@mincit.gov.co
Turismo-Despacho Ministra	INFO	proyectoturismo@mincit.gov.co

<p>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 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.</p>	<p>Convocar a reunión a la coordinadora del Grupo de Gestión Documental, para solicitarle los ajustes en materia de tipificación en el Sistema de Gestión Documental con el apoyo de la Oficina de Sistemas de Información.</p>	13/07/2016	13/07/2016	Acta de la reunión
	<p>Revisar el procedimiento IC-PR-009 con el fin de hacer los ajustes al mapa de riesgos incluyendo la tipificación de las modalidades del derecho de petición</p>	10/07/2016	30/08/2016	Actualización del procedimiento publicado en Isolución

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

<p>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.</p>	<p>Publicar en la el sitio web Insitucional el Registro Público de Peticiones 2015 y continuar su divulgación en el 2016, en el enlace http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=8500</p>	<p align="center">02/08/2016</p>	<p align="center">05/08/2016</p>	<p align="center">Registro Público de Peticiones trimestrales 2015 publicados en la página Web</p>
---	--	----------------------------------	----------------------------------	--

Se observa en la página web institucional – Módulo “Servicio al Ciudadano”, la publicación del “Registro Público de Peticiones” 2015 discriminado por trimestre; en igual sentido, lo correspondiente al primero y segundo trimestre de 2016, hecho que evidencia el cumplimiento de la acción de mejora propuesta.

Las demás acciones propuestas se encuentran dentro del período de avance.

4.4. MAPA DE RIESGOS - PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

4.4.1. 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”.

MAPA DE RIESGOS											
Núm.	Nombre	Responsables de monitorear el riesgo	Calificación				Riesgo Residual				
			Possibilidad de Ocurrencia	Impacto	Evaluación	Medidas de respuesta	Riesgo Inherente	Control del Riesgo	Riesgo Controlado	Riesgo Residual	Valoración
93	R4-PRODUCCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS O INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE BAJA CALIDAD.	DANIEL GOMEZ GAVIRIA	3 - Posible	15 - Moderado	Alto	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	45	50	22	23	Moderada
98	R4-PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN NO OPORTUNA NI VERAZ	ROSALBA CUBILLOS FIGUEROA DANIEL GOMEZ GAVIRIA	4 - Probable	5 - Insignificante	Moderada	Reducir el riesgo	20	40	8	12	Moderada
134	R4-DEFICIENCIAS EN EL TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA.	LIBIA GOMEZ DE GALEANO	1 - Raro	20 - Mayor	Moderada	Reducir el riesgo	20	42	8	12	Moderada
Riesgo residual del proceso 'Gestión de Información y Comunicaciones					Moderada		21	44	9	12	Moderada

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

Identificación del riesgo	
Nombre del Riesgo	R4-DEFICIENCIAS EN EL TRAMITE Y RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA
Fecha del riesgo	03/Sep/2015
Usuario Ingreso Riesgo	CARMEN ELENA AGUILAR DAZA- COORD. SIG
Tipo de riesgo	Cumplimiento: Con los requisitos legales contractuales de ética pública y con la comunidad.
Proceso	Gestión de Información y Comunicaciones
Objetivo del proceso	Garantizar los flujos de información y comunicación interna y externa, en forma oportuna, confiable y transparente, hacia diferentes grupos de interés, contribuyendo a la planeación, a la mejora continua, a la proyección de la imagen institucional, a la construcción una visión compartida y al perfeccionamiento de relaciones humanas en la entidad. Producir estadísticas y documentos de análisis económico en materia comercio, industria y turismo suficientes para garantizar la efectiva toma de decisiones.
Causas	<p>Personas:Comportamiento humano de servidores Públicos, proveedores, contratistas, grupos de personas</p> <p>Falta de personal capacitado en la administración del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos.</p> <p>Servidores</p> <p>Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias no sean atendidas dentro de los términos legales establecidos.</p> <p>Tecnología</p> <p>Fallos en el sistema de gestión documental-PQRS.</p>
Efectos	<p>Impacto</p> <p>Legal</p>
Descripción	El riesgo se asocia a la probabilidad que los ciudadanos instauran contra el Ministerio tutelas o silenciosa administrativos por la no atención oportuna de las Peticiones, quejas y reclamos.
Responsables de monitorear el riesgo	LIBIA GÓMEZ DE GALEANO

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

N°.	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.

4.4.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

El mapa de riesgos de corrupción de 2016 elaborado por procesos, identifica para el proceso: Gestión de Información y Comunicaciones, el riesgo: “Tratamiento inadecuado o incompleto de las 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 partes interesadas”.

De acuerdo con los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno al mapa de riesgos de corrupción, durante el período de seguimiento se adelantaron las siguientes acciones:

- Diligenciamiento de 45 encuestas por los asistentes a la capacitación sobre normatividad vigente de PQRS.
- Actualización de la guía para el uso del aplicativo PQRS, para usuarios internos.

- Informe de registro de grabación de llamadas, el cual evidencia la fecha y hora de inicio y de finalización de la llamada.
- Actualización del formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

5. 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 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.
3. 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.

6. OBSERVACIONES

El artículo 14. De la Ley 1755 de 2015 establece: “**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del

doble del inicialmente previsto.”

Se evidencia durante el período de seguimiento que el 7% de las solicitudes registradas a través del buzón info@mincit.gov.co y el 17% de las PQRSD registradas a través del software de PQRSD, no fueron respondidas en los términos señalados en la ley; dando origen a la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo, causa señalada en la identificación del riesgo R4 – Deficiencia en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, asociado al procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos.

7. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DEL INFORME

Mediante memorando ODCI-2016-000256 de diciembre 26 de 2016 se remitió el informe preliminar al Grupo de Atención al Ciudadano, el cual fue respondido a través de memorando GDAAC-2016-000072 de diciembre 27 de 2016, de la siguiente manera:

“Atendiendo al Informe preliminar seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, primer semestre de 2016, se informa que estamos de acuerdo con su contenido y observaciones.”

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno, confirma lo descrito en el informe preliminar.

8. RECOMENDACIONES

La oficina de Control Interno de conformidad con el seguimiento realizado a la Atención de PQRSD, recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano las siguientes acciones:

1. Revisar y gestionar el mapa de riesgos asociado al procedimiento de atención de PQRSD, el análisis de las causas y los controles para garantizar de manera razonable que el riesgo está minimizado o se está reduciendo, para el logro del objetivo del procedimiento.
2. Dar aplicabilidad a lo señalado en el Decreto N°. 1166 del 19 de julio de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, de conformidad con el término establecido en Artículo 2.2.3.12.14. del mismo.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se anexa el formato del Plan de Mejoramiento registrando la observación resultado del seguimiento a la Atención de PQRSD, con el objeto de que sean formuladas las acciones de mejora para subsanar y corregir la causa raíz que dio origen a la misma.

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Firma del Responsable
1	Informe de Gestión primer trimestre 2016	Magnético	Oficina Control Interno	
2	Informe de Gestión segundo trimestre 2016	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	

Información que se anexa al informe:

Nota: Los soportes y papeles de trabajo son las evidencias que se obtienen dentro del proceso auditor, con el fin de fundamentar razonablemente las observaciones y recomendaciones. Estos reposarán en la Oficina de Control Interno o en las áreas objeto de la auditoría correspondiente. Las evidencias se anexarán al informe cuando se considere necesario. Los papeles de trabajo y soportes son documentos públicos.

DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA
Jefe Oficina de Control Interno