

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS BOGOTA D.C., SEPTIEMBRE DE 2017</p> |  |
| <p>TRD 107-54,03</p> | <p>OCI – 026– 2017</p> | |

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
ENERO – JUNIO DE 2017

BOGOTA D.C., SEPTIEMBRE 29 DE 2017

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCION _____ | 4 |
| 2. OBJETIVOS _____ | 4 |
| 2.1 OBJETIVO GENERAL _____ | 4 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS _____ | 4 |
| 3. ALCANCE _____ | 4 |
| 4. ARTICULACION CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI _____ | 4 |
| 5. CRITERIOS DE AUDITORIA _____ | 4 |
| 6. EQUIPO AUDITOR _____ | 5 |
| 7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO _____ | 5 |
| ATENCION PQRS _____ | 5 |
| ❖ OBSERVACIÓN N°. 1 _____ | 6 |
| ❖ RECOMENDACIÓN N°.1: _____ | 6 |
| ❖ RESPUESTA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: _____ | 7 |
| ❖ ANALISI DE LA OCI: _____ | 7 |
| ❖ HALLAZGO N°. 1 _____ | 11 |
| ❖ RECOMENDACIÓN N°. 2 _____ | 12 |
| ❖ RESPUESTA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: _____ | 12 |
| ❖ ANALISI DE LA OCI: _____ | 12 |
| 8. ANALISIS DE RIESGOS _____ | 20 |
| 8.1 RIESGOS DE GESTIÓN _____ | 20 |

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

| | |
|-------------------------------|----|
| 8.2 RIESGOS DE CORRUPCIÓN: | 21 |
| 9.RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO: | 22 |
| 9. CONCLUSIONES | 23 |
| 10. PLAN DE MEJORAMIENTO | 23 |

1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en cumplimiento de las funciones de seguimiento contempladas en la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 210 de 2003, Decreto 2641 de 2012, Decreto 1081 de 2015 y Circular Externa 001 de 2011, presenta el informe de seguimiento a la gestión de la entidad respecto a la atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), durante el primer semestre de 2017.

La función de atención de las PQRS, se encuentra enmarcada en el proceso “Gestión de Información y Comunicación” y sus actividades están documentadas en el procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención a sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS cumpla con la oportunidad de las respuestas y el mejoramiento de la gestión y la atención de los ciudadanos, con base en el marco normativo que regula este servicio.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los reportes de solicitudes de PQRS y verificar los tiempos de respuesta
- Identificar y verificar si se han implementado actividades de administración de riesgos

3. ALCANCE

El seguimiento realizado corresponde a la gestión realizada para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS, presentadas a través de diferentes canales por los usuarios del Mincomercio, entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2017.

4. ARTICULACION CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

El seguimiento a la Atención de PQRS, 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”

5. CRITERIOS DE AUDITORIA

Artículo 12 de la Ley 87 de 1993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”

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

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Capítulo I Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Artículo 1° de 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”.

Artículo 12° Decreto 210 de 2003. “Por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y se dictan otras disposiciones”.

Artículo 12 Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015. “ Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

Resolución 0152 de 2017 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición”

Circular Externa 001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.

Circular 001 de 2017. Actualización Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos IC-PR-009

6. EQUIPO AUDITOR

El seguimiento fue realizado por Alba Lucia Buitrago Ospina, quien adelantó la revisión y análisis de la información relacionada con la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Enero a junio de 2017).

7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

ATENCION PQRS

La información contenida en el presente informe, tiene como fuente primaria los reportes de información del sistema, suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y los informes publicados en la página web institucional www.mincit.gov.co – Servicio al Ciudadano.

En la página Web institucional www.mincit.gov.co los ciudadanos encuentran información sobre los diferentes canales de atención que la entidad dispone para atender los requerimientos misionales, tales como Centros Integrados de Servicios MiCITios, correo electrónico, canal virtual de PQRS, canal presencial, canal telefónico, línea nacional gratuita buzones físicos y atención

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



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

personalizada a través del Grupo de Atención al Ciudadano, etc.

Se estableció la centralización de PQRS por el correo electrónico institucional: info@mincit.gov.co, radicación para la correspondencia virtual: correspondenciavirtual@mincit.gov.co y Presentación de quejas y denuncias por corrupción de forma anónima: info@mincit.gov.co.

El tratamiento de las Denuncias, se realiza de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Resolución 0152 de 2017, por lo cual éstas deben ser trasladadas al Grupo de Atención al Ciudadano al correo electrónico info@mincit.gov.co con el fin de ser radicadas en el sistema de Gestión Documental. Dichas denuncias serán remitidas a la Secretaria General. De presentarse el caso de conductas disciplinarias, se dará conocimiento al Grupo de Control Interno Disciplinario.

De conformidad con la normatividad vigente en materia de PQRS, el Grupo de Atención al Ciudadano, cumplió con las siguientes publicaciones en la página web institucional:

- ✓ Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias http://www.mincit.gov.co/publicaciones/2790/informe_de_gestion_del_sistema_de_consultas_quejas_y_reclamos
- ✓ Registro Público Trimestral de PQRS http://www.mincit.gov.co/publicaciones/36852/registro_publico_de_peticiones

❖ OBSERVACIÓN N°. 1

En el Registro Público Trimestral de PQRS, no se evidencia el término para resolverlas, ni el número de oficio de respuesta. La Circular Externa 001 de 2011. Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición, señala..."Para cumplir tales cometidos, este organismo se permite impartir las siguientes instrucciones:

3. Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento."



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
Republica de Colombia

REGISTRO PUBLICO DE PETICIONES ABRIL - JUNIO 2017

| RADICACION | FECHA DE RADICACION | GESTION COMUNICACIÓN (CANAL) | DEPENDENCIA ASIGNADA | ASUNTO | FECHA - HORA DE RESPUESTA |
|------------|---------------------|------------------------------|----------------------|--------|---------------------------|
|------------|---------------------|------------------------------|----------------------|--------|---------------------------|

❖ RECOMENDACIÓN N°. 1:

Complementar la información del Registro Público de Peticiones a publicar en lo sucesivo, con las variables que señala la Circular Externa N°. 001 de 2011.

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



❖ RESPUESTA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Memorando GDAAC-2017-000091 de septiembre 22 de 2017:

“Para el Registro Público de Peticiones Trimestral de PQRS, en donde no se evidencia el término para resolverlas, ni el número de oficio de respuesta. Se solicitará a la Oficina de Sistemas de Información, el desarrollo, lo anterior debido a que el sistema actualmente no genera la información en mención, con el fin de ajustar el reporte y así poder darle cumplimiento a la Circular Externa 001 de 2011.”

❖ ANALISI DE LA OCI:

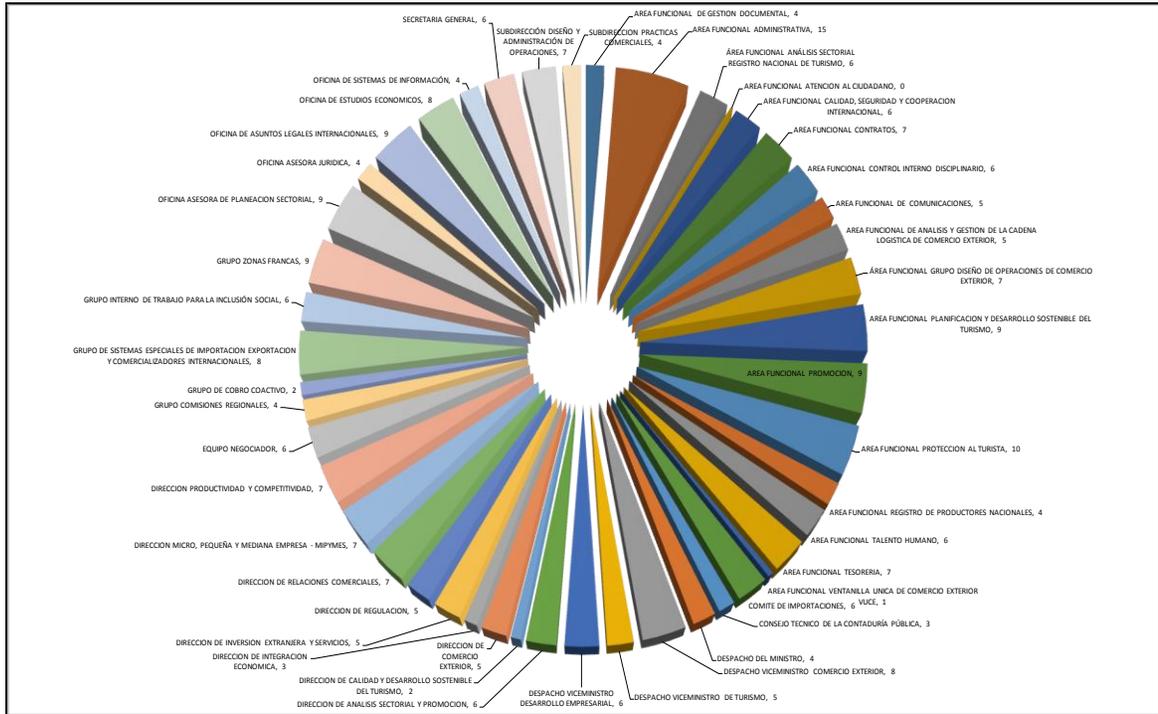
Evaluada la respuesta presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, es necesario documentar la acción propuesta, en el formato de Plan de Mejoramiento y por consiguiente se confirma la observación.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el primer semestre de 2017

Durante el semestre comprendido de enero a junio de 2017, se atendieron en total 10.091 peticiones. A continuación la gráfica que especifica la dependencia a la cual fueron asignadas las solicitudes y el tiempo de gestión:

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

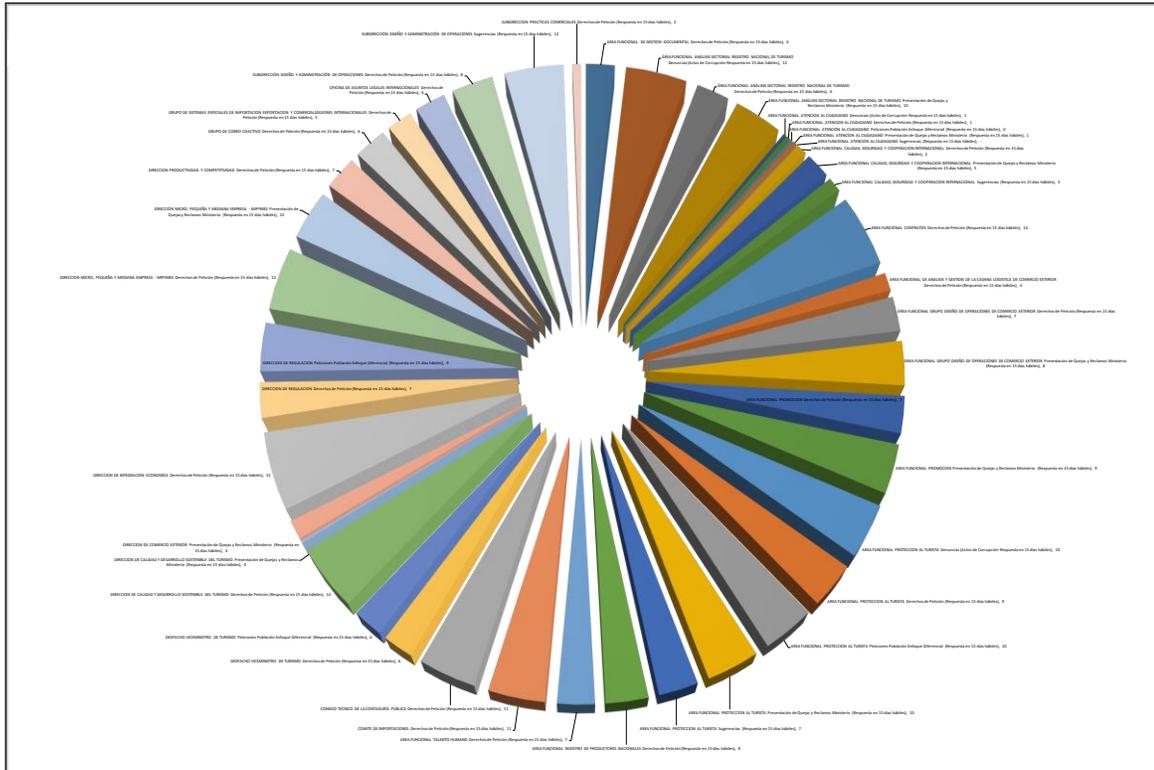
Respuestas a solicitudes registradas a través de info@mincit.gov.co
dentro de términos legales



Respuestas atendidas oportunamente: 9,699, equivalente al 96% de 10,091 solicitudes tipificadas como gestión solicitudes info@mincit.gov.co

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

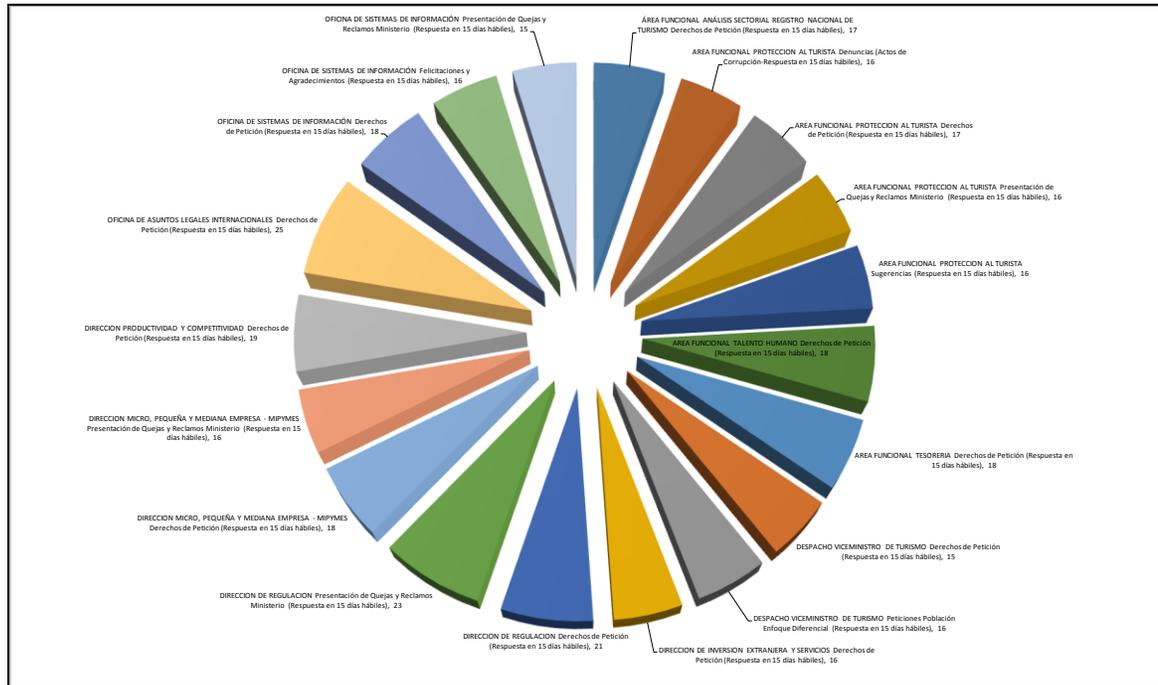
Respuesta a Requerimientos de PQRS dentro de los términos legales



De las 350 solicitudes tipificadas como Gestión Solicitud Quejas y Reclamos - PQRS, 300 solicitudes fueron respondidas dentro de los términos legales (15 días hábiles), equivalente al 86% del total de solicitudes.

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

Respuestas a Requerimientos de PQRS fuera de términos



De 350 solicitudes tipificadas como Gestión Solicitud Quejas y Reclamos PQRS, 50 solicitudes equivalente al 14% del total recibido, fueron respondidas extemporáneamente.

❖ HALLAZGO N°. 1

Durante el período de seguimiento fueron presentadas 10.091 solicitudes a través del buzón info@minciat.gov.co, de las cuales el 4% no fueron respondidas en los términos señalados en la ley; así mismo, a través del buzón de PQRS fueron presentadas 350 solicitudes, de las cuales el 14% no fueron respondidas en los términos señalados en la ley. El Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 señala “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:

1. 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.

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



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

2. 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.”

Por lo anterior, la situación descrita configura un riesgo de incumplimiento normativo, dada la materialización 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 (vigente en el período de seguimiento), debido a la ocurrencia de la causa “ Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias no sean atendidas dentro de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones acorde con la normatividad vigente (10, 15 y 30 días).”

❖ RECOMENDACIÓN N°. 2

Se recomienda el establecimiento de nuevos mecanismos que permitan garantizar la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, dentro de los plazos que señalan las normas, evitando incurrir reiteradamente en el incumplimiento normativo que rige dicho trámite.

❖ RESPUESTA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Memorando GDAAC-2017-000091 de septiembre 22 de 2017:

“Se revisaran los controles establecidos para la atención oportuna de las peticiones, con el fin de mitigar el riesgo y evitar la materialización del riesgo, con el apoyo de las Oficinas de Planeación Sectorial y la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Cabe resaltar que el seguimiento que se adelanta por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, cuenta con el incumplimiento del servidor a partir que el sistema genera su vencimiento desde el día 16. “Sistema de Gestión Documental”.”

❖ ANALISI DE LA OCI:

Se observa que el Grupo de Atención al Ciudadano, realizó la gestión del riesgo R4 “Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” mediante la evaluación del mismo y sus controles, cuyo resultado fue la reformulación, como se evidencia a continuación:

| | |
|--|--|
| PROCEDIMIENTO: IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos | |
| RIESGO: R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente | |
| ACTIVIDADES | CONTROLES |
| Realizar el tratamiento de las peticiones no respondidas (V) | Verificación de la oportunidad (Tiempos de la respuesta |
| Generar reporte al Grupo de Control Interno Disciplinario. | Verificar el vencimiento de las PQRS y así reportar al Grupo Control Interno Disciplinario |

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

| | |
|----------------------------|---|
| Generar el Paz y Salvo (A) | Verificar los pendientes de los funcionarios y/o contratistas con el fin de expedir el paz y salvo. |
|----------------------------|---|

De conformidad con lo descrito, la OCI realizará el seguimiento mensual a la operatividad de los controles definidos en las siguientes actividades del procedimiento IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, a través de los soportes documentales que den cuenta de su aplicación y efectividad.

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PUNTOS DE CONTROL | OBSERVACIONES | REGISTROS |
|---|--|---|--|---|
| PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | | | | |
| 6. Realizar el tratamiento de las peticiones no respondidas (V) | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano |  Verificación de la oportunidad (Tiempos de la respuesta) | El Servidor Público encargado del Sistema de Consultas, quejas y Reclamos, deberá: 1. Hacer monitoreo permanente del Sistema. 2. Con base en el monitoreo, el servidor público encargado de PQRS genera un reporte con las peticiones no respondidas en los tiempos establecidos en la Ley para el Coordinador(a) del Grupo Atención al Ciudadano, este a su vez informará, mes vencido a Secretaría General - Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia. 3. Semanalmente envía al jefe de área con copia al servidor público asignado, una relación de peticiones con tiempo excedido por atender. Tiempo: permanente. | Reporte PQRS e Info abiertas por dependencia" y Correo Electrónico. |
| 7. Generar reporte al Grupo de Control Interno Disciplinario. (A) | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador(a) Grupo Interno Disciplinario, (a) General Secretario |  Verificar el vencimiento de las PQRS y así reportar al Grupo Control Interno Disciplinario | La no de atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario según lo establece el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Secretaría General - Grupo de Control Interno Disciplinario el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normalidad vigente. Tiempo: permanente. | Reporte del Sistema - Memorando Electrónico |
| 8. Generar el Paz y Salvo (A) | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Servidor Público |  Verificar los pendientes de los funcionarios y/o contratistas con el fin de expedir el paz y salvo. | El Grupo Atención al Ciudadano expedirá un paz y salvo para servidores públicos y contratistas, para retiros definitivos y temporales del cargo o contrato del Ministerio, correspondiente Sistema de Gestión Documental (Software PQRS, correo electrónico info@mincit.gov.co, canales virtuales administrados por el citado Grupo, con el fin de que las PQRS pendientes sean atendidas o en su defecto trasladadas al superior jerárquico para su trámite y respuesta oportuna. Nota: El paz y Salvo deberá ser requerido por el Grupo de Talento Humano y el Grupo Contratos a las personas en retiro definitivo o temporal de un servidor público / contratista, para su trámite respectivo. Tiempo: Un (1) día | PAZ Y SALVO A PETICIONES Y BIBLIOTECA |

Por lo anterior, el hallazgo N°. 1 se mantiene, verificando a través de los seguimientos, que la acción implementada que dio lugar a la gestión del riesgo, sea efectiva.

Quejas y Reclamos

Adicionalmente, se recibieron 17 reclamos y cinco (5) quejas, a través de la Plataforma PQRS y por el correo electrónico info@mincit.gov.co, distribuidas así:

1. Oficina Sistemas de Información (2)
2. Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – Mipymes (2)
3. Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible de Turismo (6)
4. Dirección de Productividad y Competitividad (2)
5. Grupo Administrativa (1)
6. Dirección de Comercio Exterior (2)
7. Dirección de Análisis Sectorial y Promoción (1)
8. Registro Nacional de Turismo (4)
9. Grupo de Atención al Ciudadano (1)
10. Grupo de Gestión Documental (1)

Las mencionadas quejas y reclamos, fueron respondidos en su momento por las dependencias responsables, como se evidencia en el siguiente cuadro:

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

| Dependencia | Radicado | Queja – Reclamo | Respuesta por las Dependencias | Acción de Mejora | |
|---|-----------------|--|--|------------------|----|
| | | | | SI | NO |
| Oficina Sistemas de Información | 1-INFO17-001473 | RECLAMO: "He recibido un correo del ministerio que parece fraudulento y malicioso. Adjunto pantallazo. Agradezco me confirme si es enviado por ustedes o no. Igualmente solicito me informe si su cuenta fue hackeada y mis datos se han visto comprometidos. Esto es obligación de ustedes informar a los ciudadanos. No es coincidencia que su sistema enví decenas de correos no solicitados y luego me envíen este correo con un archivo ejecutable". | El correo que hace referencia no es de nosotros, fue enviado por el ministerio de las Tecnologías de la información y las comunicaciones minticresponde@mintic.gov.co Si bien se tuvo inconvenientes con algunos correos de firma que fueron enviados masivamente, esto fue solucionado, esperamos no volver a tener inconvenientes similares. Nuevamente disculpas por las molestias presentadas. | | |
| | 1-INFO17-000492 | RECLAMO: "En dos horas he recibido de parte de sistema de Gestión Documental el mismo mensaje 17 veces. Nuevamente les manifiesto que tienen problemas en el sistema. Esto tiene pinta de ser un virus en sus sistemas". | Efectivamente la semana pasada tuvimos inconveniente con la plataforma VUCE, la cual estaba generando y duplicando correos; se tomaron las medidas correctivas y el aplicativo ya se encuentra operando correctamente | | |
| Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa Mypymes | 1-INFO17-000715 | RECLAMO: "Escribo para solicitar se actualice la página web de MinCITIO Santa Marta ya que aparece un número de teléfono errado". | Agradecemos su comunicación y de manera inmediata daremos traslado de su solicitud a la dependencia encargada con el fin de adelantar la actualización de los datos de contacto del MICITIOSJ de la ciudad de Santa Marta. | | |
| | 1-INFO17-002300 | RECLAMO: "El pasado mes de marzo 2016 radicamos una solicitud para participar en el programa FONDOEMPREDER que adelanta el SENA en Ibagué – Tolima, en el cual fuimos citados a un taller y después se asignó un gestor, pero en la primera reunión se nos hizo saber que nuestra modalidad de negocio no era viable pues no se encontraba dentro de las que se apoyaban en este programa. Lo cual nos llevó a revisar la LEY 1014/2006. De fomento a la cultura del emprendimiento. Encontrándonos que en ninguno de sus artículos está consignado que deben ser únicamente esta clase de negocios los cuales pudieran postularse a dicho programa, cabe resaltar que los postulantes a la idea de negocio de la agencia somos una pareja gay, vulnerando así EL PRINCIPIO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN". | Para poder atender su solicitud, nos pondremos en contacto directamente con el SENA, para lo cual necesitamos conocer en qué Centro de Formación fue atendido y detalles como fecha y nombre completo del Emprendedor que se registró en la plataforma del fondo emprender. Por favor remitir la información al correoemoreno@mincomercio.gov.co, a nombre de Erika Moreno profesional de la Dirección de MIPYMES del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o comunicarse al Teléfono +1 6067676 1489. Por otra parte los invitamos a conocer el modelo ALDEA de Innpulsa Colombia, Agencia del Ministerio para realizar el fortalecimiento empresarial, en ALDEA los emprendedores se conectan a una comunidad en la que pueden encontrar contactos claves y acceder a servicios especializados con expertos para abrir nuevos mercados, desarrollar nuevos productos o procesos. | | |
| Dependencia | Radicado | Queja – Reclamo | Respuesta por las Dependencias | Acción de Mejora | |
| | | | | SI | NO |
| Grupo de Calidad Cooperación Internacional | 1-2017-003977 | QUEJA: Presenta la siguiente sugerencia: Asistí a una charla en la Cámara de Comercio de Cúcuta en donde me informaron que en el teléfono 6067676 extensiones 2434 y 2805 podría tener información para la renovación del Registro Nacional de Turismo con el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial Auto sostenibilidad. Hoy 9 de marzo, durante la mañana realice 5 llamadas para comunicarme con las mencionadas extensiones, las cuales deje repicando mi celular cada una por más de 10 minutos, sin lograr tener respuesta a mi requerimiento sobre uso de la plataforma para acceder a la renovación del RTN. | Mediante correo electrónico del lunes 13/03/2017 8:35 a. m. se dio respuesta al peticionario | | |
| | 1-INFO17-001353 | QUEJA: Me comunique directamente con la Dra. Mary Amalia Vásquez, con el fin de preguntarle sobre una invitación que llegó a mi correo ya que no es claro el mensaje. "curso de inglés" al preguntarle a la funcionaria contesta de manera agresiva que vuelva y llame cuando esté en mejor disposición, y cuelga el teléfono. | Como Directora de calidad se envió la convocatoria a 1725 prestadores de servicios turísticos, sin embargo nunca hable con ningún prestador de acuerdo con lo que relata en su queja. Por lo tanto le agradezco nos informe con certeza quien la atendió para los fines pertinentes. Esta dirección está dispuesta para la atención de todos los ciudadanos con respecto a nuestras competencias legales y reglamentarias. | | |
| | 1-INFO17-005067 | QUEJA: Guía Turístico Luis Guillermo Castellar Posso por mal comportamiento en un crucero que arribó a Cartagena | Para su información y fines pertinentes | | |
| | 1-2017-003562 | QUEJA: por la demora y no respuesta en las extensiones del área encargada de la Norma Técnica Sectorial de Turismo, la operadora del conmutador traslada mi llamada pero no es atendida en ninguna de las extensiones correspondientes | Se dio respuesta al usuario - Mediante correo electrónico del lunes 06/03/2017 5:04 p. m. se dio respuesta al peticionario | | |
| | 1-2017-005226 | RECLAMO: en reuniones anteriores en el ministerio de trabajo me indicaron que el ministerio estaba hablando con "Acert" la certificadora encargada de las agencias de viajes operadoras para permitir que guías que no tengan tarjeta profesional, puedan cumplir con la norma: En el país hay más agencias de viajes que guías profesionales y en Utica Cundinamarca no hay ninguno, aunque tenemos guías con más de 16 años de experiencia y que se encuentran realizando el tecnólogo en el Sena, pero "Acert", el día de ayer solicite la tarjeta profesional de los guías, pido una respuesta urgente | Mediante correo electrónico del martes, 4 de abril de 2017, 1:00 p.m., se dio respuesta a la peticionaria. | | |
| | 1-2017-005320 | QUEJA: el día 29 de marzo en la mañana realice una llamada al MinCIT y me tuvieron 50 minutos en línea sin que hubiera una respuesta, se limitaron a pasarme a otra extensión en una clara muestra de lo que es la mamadera de gallo a las personas que pagamos impuestos para que ustedes lo despilfarran y no atiendan ni cumplan con la atención que | Mediante correo electrónico del miércoles 12/04/2017 1:01 p. m., se dio respuesta al señor Quintero | | |

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

| | | | | | |
|---|-----------------|--|--|-------------------------|-----------|
| Calidad y Cooperación Internacional | | deben a la ciudadanía, tampoco fue posible bajar la declaración de parte de León Ortiz Gustavo-agencia de viajes, en una clara muestra de inoperancia y falta a los principios de planificación y falta a los principios de eficiencia y eficacia que deben primar en los trámites que realizamos ante el ministerio e inherentes a la función pública | | | |
| Dirección de Productividad y Competitividad | 1-INFO17-006951 | RECLAMO: Envié la documentación para el trámite de mi tarjeta profesional a la Comisión Nacional de Diseño Industrial el 14 de marzo de 2017. Se supone que el trámite tiene una duración de 30 días y a la fecha no he recibido respuesta alguna. Por otra parte me comunico a los números de información, siempre están apagados. | Ya su solicitud fue respondida anteriormente, cualquier otra duda cuéntenos al correo Cdiseno@mincitt.gov.co | | |
| | 1-INFO17-007779 | RECLAMO: La Comisión Nacional de Diseño Industrial se encuentra muy mal organizada es un trámite largo y tedioso de 3 meses y medio. Para poder conseguir comunicarse tanto al celular como el fijo, es difícil, ofrecen oportunidades laborales y ya paso 5 meses y medio y no he recibido ni la primera oferta | El reglamento interno 015 del 2014 de la Comisión Profesional Colombiana de Diseño Industrial establece que la entidad tendrá seis (6) semanas hábiles para realizar el trámite de la tarjeta profesional de Diseño Industrial, siempre y cuando los documentos se encuentren completos y sin ningún error. De igual forma tendremos en cuenta su Inconformidad para brindar un mejor servicio | | |
| Grupo Administrativa | 1-INFO17-007235 | QUEJA: Socialización del PES en el Auditorio del piso 9 – Palma Real, donde se evidenció la mala atención por parte de la señora de servicios generales. | Informo que se reunió al personal en general sobre la queja impuesta por un usuario para evitar que se repita esta situación. Se escaló el tema a la empresa LADOINSA, la cual informa las capacitaciones de servicio al cliente, etiqueta y protocolo con el fin de mejorar el servicio. | | |
| Dependencia | Radicado | Queja – Reclamo | Respuesta por las Dependencias | Acción de Mejora | |
| | | | | SI | NO |
| Dirección de Comercio Exterior | 1-INFO17-009362 | RECLAMO: Queja sobre Desinformación tasa de Cambio para Procesos de Contratación Pública | Se informa que para la semana del 12 al 16 de junio no se encontraba actualizada los datos de la tasa de cambio. Me permito comunicarle que se realizaron los ajustes internos para que esta situación no se vuelva a presentar y ustedes como usuarios cuenta con la información de manera oportuna. Sin embargo, es importante precisar como usted también lo cita en su comunicación la Superintendencia Financiera de Colombia, y Banco de la República son las competentes de informar la tasa de cambio para cada semana, este Ministerio toma esa información y la pública. | | |
| | 1-2017-003063 | RECLAMO: hace un mes, solicite a Gestión de Seguridad Electrónica el certificado Digital de representación empresa, de acuerdo a la exigencia del Ministerio. Esta Compañía no contesta, tiene una sola persona para contestar los reclamos, y puede uno permanecer hasta 4 horas en espera. Cuando contestan se demoran 45 minutos buscando los papeles y documentos para decirle a uno cual es la situación de la solicitud. Ya van 30 días de la radicación y no dan respuesta, ni llega el certificado. Es increíble que el Ministerio utilice una Compañía de este tipo, tan pobre en servicio, para un documento que es requerido para Exportaciones. Corto servicio le está haciendo el Ministerio a este país a las Exportaciones contratando este tipo de Compañías para certificaciones | Los certificados se conceden con previa autorización, se inicia proceso con el fin de revisar los protocolos de cada empresa, y se entregan de acuerdo con la disponibilidad. A la fecha se encuentra agotadas para futuras ocasiones estaremos ajustando y tomando acciones pertinentes en cuanto a tiempo y condición de expedición de firmas por parte de las entidades certificadoras. | | |
| Dependencia | Radicado | Queja – Reclamo | Respuesta por las Dependencias | Acción de Mejora | |
| | | | | SI | NO |
| Dirección de Análisis Sectorial Y Promoción | 1-2017-000598 | RECLAMO: Por medio de la presente quiero poner al tanto de las autoridades el mal estado de las instalaciones del malecón de Santa Marta, es totalmente desagradable, deteriorado, sucio y mal oliente. Me pregunto, que hacen las autoridades locales por conservar estos lugares? Pagamos impuestos por cada una de las comidas, bebidas o sitio turístico al que entramos y al caminar no encontramos ninguna inversión en nada del dinero recaudado. | Se respondió por correo electrónico con copia a la autoridad territorial | | |
| Registro Nacional Turismo | 1-2017-005048 | RECLAMO: Ustedes envían faltando 1 semana para el vencimiento información sobre los cambios para este año. Dejo constancia que por parte del ministerio no recibí asesoría alguna, ya que vuelvo y repito me comuniqué el viernes 24 de marzo, a sabiendas que el horario de atención va hasta las 5:30 p.m. y nadie me contesto, me transfirieron la llamada y me dejaron esperando en la línea. El ministerio no ha habido información oportuna y por otro lado la asesoría necesaria para actualizar mi registro nacional de turismo. | Se dio respuesta al usuario Solución - Se brindó respuesta al usuario a través de correo electrónico. | | |
| | 1-2017-005941 | RECLAMO: Se paga la factura registro nacional de turismo y en cámara de comercio no nos brindas la información respectiva para completar la actualización del registro del hotel y hoy sale suspendida lo cual es injusto ya que pagamos hace más de una semana y no nos dan la información como debe ser | Se dio respuesta al usuario Solución - Se brindó respuesta al usuario. | | |
| | 1-2017-006115 | RECLAMO: adjunto copia del oficio que remití a Cámara de Comercio de Ibagué, toda vez que el pasado 24 de marzo del 2017, adjunte al sistema del registro nacional de turismo los documentos para la cancelación del registro y solo hasta el 31 de Marzo del 2017, me indicaron que debía pagar una multa por un salario mínimo, sin ni siquiera informarme con anterioridad que debía hacer entrega de un documento pendiente. | Se dio respuesta al usuario Solución - Se brinda respuesta al usuario | | |

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

| Dependencia | Radicado | Queja – Reclamo | Respuesta por las Dependencias | Acción de Mejora | |
|--------------------------------|-----------------|---|--|------------------|----|
| | | | | SI | NO |
| Registro Nacional de Turismo | 1-2017-007649 | RECLAMO: solicitar aclaración sobre la suspensión del Registro Nacional de Turismo del hotel Andaluz JA. En el mes de marzo realicé la renovación del registro y su respectivo pago ante la Cámara de Comercio de Tuluá - Valle del Cauca. Igualmente realice la implementación de la Certificación de Calidad Turística, faltando solo adjuntar la declaración de primera parte, la cual se hizo a través de la página Web FONTUR. A la Cámara de Comercio la adjunte el día 3 de abril. Agradezco su colaboración en aclararme porque el registro se encuentra suspendido y cuál es el trámite para su activación, he tratado de comunicarme con ustedes pero ha sido imposible. | Se dio respuesta al usuario Solución - Se brinda respuesta al usuario por correo electrónico. | | |
| Grupo de Atención al Ciudadano | 1-INFO17-000615 | RECLAMO: Hace más de 30 minutos estoy llamando a las extensiones 1537, 1207, 2415 y 3224 para solicitar el apoyo para registrarse en el Sistema de actualización de registro como operador de servicios turísticos, así mismo, el conmutador se demora mucho en contestar. Igualmente, le parece el colmo que el Ministerio exija que para presentar una queja tenga que registrarse. | Atendiendo a su queja sobre la falta de atención a su requerimiento sobre la Autoevaluación en la Norma Técnica Sectorial que le permite renovar el Registro Nacional de Turismo, la funcionaria Eliana Zapata, por el canal telefónico, le brindo el apoyo para solucionar su solicitud. Así mismo, le informamos que por la demora de atención en conmutador de este Ministerio, se tomaron las medidas pertinentes en cuanto a capacitación del nuevo funcionario que atiende y orienta las consultas a las diferentes dependencias del Ministerio, dando mayor agilidad al direccionamiento de las mismas. De acuerdo con la dificultad presentada para registrar su queja en la Plataforma PQRS, sus Observaciones son tenidas en cuenta para mejorar el uso de esta herramienta. | | |
| Grupo de Gestión Documental | 1-INFO17-009791 | QUEJA: Mala Atención en el Grupo de gestión Documental lo anterior debido a que considera que los funcionarios deben ser atentos, amables el señor Jose me atendió con mala atención y mirando el celular. | En atención a su sugerencia radicada en este Ministerio el día 23 de junio de 2017, de manera atenta le informo que hice un llamado de atención verbal al funcionario José Peñuela, quien en Forma descortés lo atendió en la ventanilla de radicación de entrada, so pena que en caso de volver a reincidir será informado al Grupo de Control Interno Disciplinario de la Entidad. Finalmente quiero expresarle y ofrecerle las disculpas necesarias por este impase, toda vez que nuestro servicio está enfocado a la buena prestación del servicio de nuestros ciudadanos con Respeto y atendiendo de forma oportuna sus peticiones. | | |

Las anteriores quejas y reclamos fueron presentadas y analizadas en el Comité de Quejas y Reclamos celebrado el 23 de agosto de 2017, determinando la necesidad de una acción de mejora con respecto al reclamo radicado con el N°. 1-INFO17-000615, con cargo al Grupo de Atención al Ciudadano, consistente en realizar capacitación permanente para brindar atención veraz, clara y oportuna a los ciudadanos. Las demás quejas y reclamos que fueron respondidos en su momento, serán objeto de seguimiento en el próximo Comité de Quejas y Reclamos.

Se recibieron 6 sugerencias, las cuales fueron atendidas en su momento, por los responsables:

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

| No. de Radicado | Asunto | Responsable | Solicitud | Respuesta |
|------------------|---|----------------------------------|---|---|
| 1-INFO-17-006871 | Dirección de Micro, Pequeña y mediana Empresa - Mipymes | Dra. Sandra Guísele Acero | El ciudadano sugiere "Me encantan los temas que tratan en sus campañas, me gustaría que se tratara el tema de taxistas que han cogido con taxímetros adulterados y los han condenado a 7 años de cárcel x no hacer las cosas a lo bien. Así mismo los que compran robado también incurrir en receptación que da cárcel | Desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, agradecemos enormemente el apoyo que nos brinda esta estrategia que estamos liderando con el objetivo de combatir el Contrabando, crear cultura de legalidad y formalización empresarial. Tendremos muy en cuenta su valiosa sugerencia ya que la idea es tocar todos esos temas Críticos que vive nuestro país. Agradecemos nuevamente por su apoyo esperamos seguir contando con su colaboración Para erradicar todas estas afectaciones. |
| 1-INFO-17-009373 | Despacho Viceministro Comercio Exterior | Maria Luisa Saldarriaga | Saludos a todos los del Equipo de gobierno del Presidente Santos, aquí dejó lo que Alemania podía hacer por Argentina, y porque no por nosotros. El regreso de Argentina al escenario internacional representa tanto un desafío como una oportunidad. En este marco, las empresas alemanas son un importante socio y pueden contribuir al desarrollo sostenible del país y a una integración exitosa de la Argentina en la economía global a futuro, a través de transferencias de tecnología y conocimiento" | Agradecemos su comunicación, acusando recibido de la misma. Para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es muy importante contar con sus aportes, los cuales son muy valiosos para el desarrollo de nuestra labor. Es nuestro compromiso trabajar de la mano con los ciudadanos Para promover el desarrollo económico del país. Por favor cuente siempre con nosotros. |
| 1-INFO-17-001030 | Grupo de Protección al Turista | Luz Belen Fernandez | En visita a San Andres Isla sufrí decepciones y dolor de ver el estado de la isla la contaminación es aterradora, sé que los turistas hacen de las suyas y no colaboran pero si no existe personal de aseo y que este indicando como niños chiquitos a los turistas y lugareños, es imposible que se mantenga la isla limpia. igualmente, en la isla de Johnny Cay no existen canecas de basura y personal asignado para el aseo, solo les interesa recibir el dinero de la gente que va a la isla bar abierto a toda hora, los tragos se sirven en vasos no desechables que una vez usados son arrojados al mar, que tristeza no existe una norma en los hoteles de que no se deben arrojar basuras al mar, no solo contaminan el medio ambiente en nuestro país si no que nos hace ver que no | El Viceministerio ha recibido su petición campaña Colombia limpia |
| No. de Radicado | Asunto | Responsable | Solicitud | Respuesta |
| | | | tenemos conciencia ecológica y eso lo retransmiten a los demás evitando más ingreso de turistas. | |
| 1-2017-002927 | Subdirección Y Administración De Operaciones | Jenny Catherine Hernandez - CONT | Como Representantes para Colombia del sistema (IGRIS) de escaneo no intrusivo de contenedores, el Señor Julio R (Tito) Matos Capifall y yo, tuvimos la oportunidad de visitar el 24 de Enero pasado, al Coronel Jorge Eduardo Mendoza, Director de Puertos y Aeropuertos de la Dirección de Policía Anti Narcóticos y al Doctor Fabián García, Coordinador de Regímenes Aduaneros de la DIAN, quien fue delegado por la Doctora Claudia Gaviria, Directora de Aduanas, para presentarles este novedosísimo sistema, punta de Lanza en este giro, que está revolucionando el mundo en cuanto a inspección no intrusiva se refiere, especialmente por parte de Estados Unidos, principal socio comercial de Colombia. Sin embargo, encontramos que en Colombia existe una restricción para el uso de sistemas diferentes a los convencionales de Rayos X, establecida por el Decreto 2155 del 24 de Octubre de 2014. Por lo anterior, respetuosamente, el Representante Comercial de IGRIS, ha querido dirigirse a usted como Coordinador de la Comisión Intersectorial para la Implementación y Seguimiento de los Sistemas de Inspección no Intrusiva, para solicitarle la revisión de este decreto en lo referente a la restricción para utilizar sistemas y equipos diferentes a los de rayos X, con el objetivo de que una vez sean estudiados nuestros argumentos por la Comisión, se proponga eliminar dicha restricción, la cual se creó seguramente por no estar disponible en ese momento nuestra tecnología para uso masivo y comercial. | Se estableció contacto con el usuario para agendar la reunión |
| 1-2017-007717 | Grupo de Protección Al Turista | Luz Belen Fernandez Alvarez | De manera atenta me permito poner en conocimiento del Ministerio de Comercio Industria y Turismo la mala propaganda que estamos entregando en otros países. En días pasado asistí a un fam trip con la Agencia mayorista Elite Travel en Isla Margarita - Venezuela, a ella asistimos 6 empresarios del Quindío, 10 de Medellín y 1 de Popayán. Junto con el sr. José Ángel en representación de la empresa Elite Travel. La Sra. Paola Álzate de Destinos y Turismo de Armenia, presento un comportamiento inadecuado durante el evento contra el personal de cocina (mesera) y compañeros del gremio, además de que en el vuelo que tuvimos con la aerolínea Conviasa de Venezuela, se presentó la principal vergüenza, debido al comportamiento de esa señora en el avión donde insulto a la azafata teniendo esta que llamar al personal de seguridad, igualmente dejando en entredicho el comportamiento de los Colombianos en estos eventos. Solicito su apoyo como la mayor autoridad en Turismo a nivel nacional, de que por favor se tome mayor atención a esta empresa por lo que me afecta en lo personal y a las del gremio de Armenia. La Cámara de Comercio de Armenia y la Universidad Alexander Humboldt tienen conocimiento sobre lo sucedido, principalmente porque también maltrato verbal y psicológicamente a la pasante Valeria Jaramillo en el mismo evento. | De manera atenta se adjunta copia del documento que da cuenta del trámite dado a su solicitud. |

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

| No. de Radicado | Asunto | Responsable | Solicitud | Respuesta |
|-----------------|--------|-----------------------------|---|--------------------------------------|
| 1-2017-009528 | | Luz Belen Fernandez Alvarez | Onvacacion, es una cadena que ofrece servicios de turismo engañoso, habla de aire, tifa, y cuando uno llega el hotel lo recibe a uno a las 5 de la tarde cuando debe ser a las 3, las habitaciones están sucias, los baños llenos de pelos y los sanitarios mal lavados, las duchas y los baños llenos de hongos, quisiera que inspeccionaran la comida, pues el segundo día ya tenía daño de estómago y vómito, la habitación estaba llena de cucarachas y cuando uno regresa en la noche, las han fumigado con un veneno que deja la habitación hüllente horrible, no hay control en el restaurante y todas las personas pueden manipular a su antojo la comida, como ponerla en el plato y volver a devolver al bufet, los baños están taqueados, la chapas de las puertas malas, yo quisiera que me informen si ustedes controlan esto. | Se dio respuesta al usuario Solución |

Así mismo, en desarrollo del análisis de la información, se observó que durante el primer semestre de 2017 se recibieron tres (3) denuncias por presuntos hechos de corrupción:

- 1-INFO-17-002745 del 25 de febrero de 2017, al cual le correspondió el expediente 005-17 se encuentra en indagación preliminar.
 2. Oficio del 14 de marzo de 2017 de la Procuraduría Segunda Distrital, radicado MinCIT-1-2017-005483 del 30 de marzo de 2017 (Gestión Documental), al cual le correspondió el expediente 011-17 se encuentra en indagación preliminar.
- 1-INFO-17-008896 del 07 de junio de 2017, al cual le correspondió el expediente 018-17 se encuentra en indagación preliminar.

De otra parte, se evidencia el cumplimiento y 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. Para el efecto el Mincomercio expidió la Resolución 0152 de enero 30 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición"

A continuación lo relación que da cuenta de lo anteriormente señalado:

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

| PETICIONES VERBALES PRIMER SEMESTRE 2017 | | | | | | | |
|--|------------------------|---|--|--|------------------------|------------------------|--------------------------|
| No. De Radicado | Fecha | Canal | Dependencia | Asunto | Fecha Vencimiento | Fecha Finalización | Tiempo de gestión (días) |
| 1-INFO-17-001351 | 2017-02-03 11:49:50 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL PROTECCION AL TURISTA | Petición Verbal | 2017-02-24 11:59:59 PM | 2017-02-24 5:16:40 PM | 14,72 |
| 1-INFO-17-001357 | 2017-02-03 12:21:39 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Petición Verbal | 2017-02-24 11:59:59 PM | 2017-02-27 2:48:36 PM | 15,62 |
| 1-INFO-17-002367 | 2017-02-17 11:22:40 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | Petición verbal telefónica-Ibaigué | 2017-03-10 11:59:59 PM | 2017-02-27 3:37:42 PM | 5,65 |
| 1-INFO-17-002368 | 2017-02-17 11:35:03 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL PROMOCION | Petición verbal telefónica-Ibaigué | 2017-03-10 11:59:59 PM | 2017-02-20 8:39:13 AM | 0,36 |
| 1-INFO-17-002484 | 2017-02-21 8:55:00 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL PROMOCION | Petición Verbal Telefónica-Toribó, Cauca | 2017-03-14 11:59:59 PM | 2017-02-27 12:27:03 PM | 3,52 |
| 1-INFO-17-002616 | 2017-02-22 4:16:10 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | RV: Petición Verbal Presencial | 2017-03-15 11:59:59 PM | 2017-02-27 3:40:08 PM | 2,65 |
| 1-INFO-17-002976 | 2017-03-01 5:17:22 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | Derecho de Petición Verbal | 2017-03-23 11:59:59 PM | 2017-03-15 11:47:52 AM | 9,49 |
| 1-INFO-17-004358 | 2017-03-24 10:37:07 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | Petición Verbal Telefónica-Popayán | 2017-04-18 11:59:59 PM | 2017-03-31 4:46:16 PM | 4,70 |
| 1-INFO-17-004362 | 2017-03-24 11:20:34 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | Petición Verbal Telefónica-Bucaramanga | 2017-04-18 11:59:59 PM | 2017-03-31 5:10:56 PM | 4,72 |
| 1-INFO-17-004364 | 2017-03-24 11:42:17 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | RE: Petición Verbal Telefónica-Popayán | 2017-04-18 11:59:59 PM | 2017-03-31 4:44:24 PM | 4,70 |
| 1-INFO-17-004372 | 2017-03-24 1:35:04 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | Petición Verbal Telefónica-Barichara | 2017-04-18 11:59:59 PM | 2017-03-28 4:33:11 PM | 1,69 |
| 1-INFO-17-004419 | 2017-03-24 5:34:04 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | SUBDIRECCIÓN DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES | Petición Verbal Telefónica-Cali | 2017-04-18 11:59:59 PM | 2017-04-17 10:30:48 AM | 13,44 |
| 1-INFO-17-004513 | 2017-03-27 11:25:35 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | Re: Petición Verbal Telefónica-Barichara | 2017-04-19 11:59:59 PM | 2017-03-31 4:18:24 PM | 3,68 |
| 1-INFO-17-004691 | 2017-03-29 12:31:24 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | Petición verbal telefónica-Bogotá Bungee | 2017-04-21 11:59:59 PM | 2017-03-31 4:58:38 PM | 1,71 |
| 1-INFO-17-004722 | 2017-03-29 2:56:51 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | DIRECCION MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES | Petición Verbal Telefónica-Bogotá | 2017-04-21 11:59:59 PM | 2017-04-04 12:38:57 PM | 3,53 |
| 1-INFO-17-004723 | 2017-03-29 3:11:10 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | Petición verbal telefónica-Cartagena | 2017-04-21 11:59:59 PM | 2017-03-31 3:55:01 PM | 1,66 |
| 1-INFO-17-004821 | 2017-03-30 5:15:20 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | SUBDIRECCIÓN DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES | Petición Verbal Presencial - Bogotá. | 2017-04-24 11:59:59 PM | 2017-04-04 7:25:43 AM | 2,31 |
| 1-INFO-17-004826 | 2017-03-30 6:46:41 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Re: Petición Verbal Presencial - Bogotá. | 2017-04-24 11:59:59 PM | 2017-03-31 10:12:23 AM | 0,25 |
| 1-INFO-17-004838 | 2017-03-31 6:36:39 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | RE: Petición Verbal Presencial - Bogotá. | 2017-04-25 11:59:59 PM | 2017-03-31 9:39:26 AM | 0,00 |
| 1-INFO-17-004866 | 2017-03-31 12:46:02 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | DIRECCION DE INTEGRACION ECONOMICA | Petición Verbal Presencial | 2017-04-25 11:59:59 PM | 2017-04-18 12:55:19 PM | 9,54 |
| 1-INFO-17-004884 | 2017-03-31 6:09:44 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO | dERECHO DE PETICIÓN VERBAL TELEFON | 2017-04-25 11:59:59 PM | 2017-04-04 9:08:27 AM | 1,38 |
| 1-INFO-17-004889 | 2017-03-31 8:15:17 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Re: dERECHO DE PETICIÓN VERBAL TELE | 2017-04-25 11:59:59 PM | 2017-04-02 10:05:22 AM | 0,25 |
| 1-INFO-17-005976 | 2017-04-24 1:25:47 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO | Petición Verbal Telefónica | 2017-05-16 11:59:59 PM | 2017-05-01 9:25:03 AM | 4,00 |
| 1-INFO-17-006650 | 2017-05-03 2:51:05 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO | Derecho de Petición verbal telefónica Sari | 2017-05-24 11:59:59 PM | 2017-05-22 8:12:01 AM | 12,34 |
| 1-INFO-17-006679 | 2017-05-03 8:30:34 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Re: Derecho de Petición verbal telefónica | 2017-05-24 11:59:59 PM | 2017-05-04 9:28:47 PM | 0,25 |
| 1-INFO-17-006750 | 2017-05-04 12:30:28 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | DIRECCION MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES | Petición Verbal Telefónica-Tuluá Valle | 2017-05-25 11:59:59 PM | 2017-05-10 12:34:12 PM | 3,52 |
| 1-INFO-17-006782 | 2017-05-04 5:04:33 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO | Derecho Petición verbal presencial | 2017-05-25 11:59:59 PM | 2017-05-22 1:41:58 PM | 11,57 |
| 1-INFO-17-006794 | 2017-05-04 7:55:24 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Re: Derecho Petición verbal presencial | 2017-05-25 11:59:59 PM | 2017-05-04 9:28:47 PM | 0,00 |
| 1-INFO-17-006830 | 2017-05-05 10:47:12 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO | RV: Derecho Petición verbal presencial | 2017-05-26 11:59:59 PM | 2017-05-22 2:22:26 PM | 10,60 |
| 1-INFO-17-006834 | 2017-05-05 11:00:11 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Re: Derecho Petición verbal presencial | 2017-05-26 11:59:59 PM | 2017-05-05 4:43:15 PM | 0,00 |
| 1-INFO-17-007685 | 2017-05-18 1:47:19 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | DIRECCION DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO | Petición Verbal telefónica Sonsón-Antioqui | 2017-06-09 11:59:59 PM | 2017-05-24 4:06:44 PM | 3,67 |
| 1-INFO-17-007704 | 2017-05-18 8:17:48 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Re: Petición Verbal telefónica Sonsón-Anti | 2017-06-09 11:59:59 PM | 2017-05-19 9:31:41 AM | 0,25 |
| 1-INFO-17-007864 | 2017-05-22 11:02:48 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | DIRECCION MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES | Petición verbal telefónica-Medellín | 2017-06-13 11:59:59 PM | 2017-06-02 7:00:28 PM | 7,79 |
| 1-INFO-17-008046 | 2017-05-24 11:41:44 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | SUBDIRECCIÓN DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES | Derecho de Petición Verbal presencial Solici | 2017-06-15 11:59:59 PM | 2017-05-29 10:05:03 PM | 2,00 |
| 1-INFO-17-008135 | 2017-05-25 10:26:08 AM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | OFICINA ASESORA JURIDICA | Oficio 991; Proceso Verbal de Resolución | 2017-06-16 11:59:59 PM | 2017-06-16 9:21:02 AM | 10,39 |
| 1-INFO-17-008157 | 2017-05-25 3:45:49 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL | Derecho de petición verbal telefónica | 2017-06-16 11:59:59 PM | 2017-05-26 10:58:43 AM | 0,46 |
| 1-INFO-17-009102 | 2017-06-09 2:29:14 PM | Gestión Comunicaciones Correo Info@minciat.gov.co | DIRECCION PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD | Petición Verbal Telefónica-Bogotá | 2017-07-06 11:59:59 PM | 2017-07-07 5:26:17 PM | 16,73 |

Verificación de la Efectividad de las Acciones de Mejora

En desarrollo del Programa Anual de Auditorías y Seguidimientos, durante el mes mayo de 2017 se realizó la verificación de la efectividad a las Acciones de Mejora relacionadas con la actualización del procedimiento de PQRS, publicación del registro de peticiones y gestión de riesgos, registradas en el Balance de Acciones de Mejora de la OCI con los códigos Nos. 16-013A, 16-013B, 16-014A, 16-014B, 16-015A, 16-015B y 16-016A, derivadas del Plan de Mejoramiento del Informe OCI-025-2016 resultado del seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, correspondiente al segundo semestre de 2015, cuyo resultado fue el cierre de dichas acciones.

Capacitaciones

Así mismo, con el fin de propender por la mejora de los tiempos de respuesta a las PQRS, el Grupo Atención al Ciudadano realizó durante el primer semestre de 2017 capacitaciones para los servidores públicos, contratistas y pasantes de la entidad sobre el cumplimiento e importancia de los términos de ley para responder los derechos de petición; actualizaciones del procedimiento PQRS, servicio al ciudadano y protocolos de atención, uso y manejo del software PQRS. Estas jornadas de capacitación tienen como finalidad principal, el mejoramiento y fortalecimiento continuo del servicio al ciudadano y la oportuna atención de sus peticiones.

Con el mismo fin, el funcionario encargado de PQRS realiza un monitoreo permanente de las peticiones no respondidas en los tiempos establecidos en la Ley y genera un reporte, el cual es

Calle 28 No 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



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

remitido al responsable, para lo de su competencia.

De: Quejasreclamos

Enviado el: martes, 09 de mayo de 2017 12:19 p.m.
Para: Claudia Milena Cabal Aguilar <ccabal@minciti.gov.co>
Asunto: Falta Atención PQRS

Buenas Tardes:

Con el fin de que sean atendidas oportunamente las peticiones formuladas por nuestros usuarios a través del Software PQRS y por el correo info@minciti.gov.co, canales de atención administrados por el Grupo de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que actualmente presenta **1 petición vencida** en el Sistema PQRS, identificada en el siguiente cuadro, agradecemos su apoyo para darle el trámite y cierre correspondiente, a más tardar el día **9 de Mayo**.

Cabe resaltar que la ley 1755 de 2015, en el artículo 31 que a la letra reza: "Artículo 31. **Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver; la contrarrestación a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario." Así las cosas, el **Grupo de Atención al Ciudadano está en la obligación de reportar tal circunstancia al Grupo de Control Disciplinario del Ministerio.**

Por todo lo anterior adjunto cuadro con las peticiones pendientes por atender antes de efectuar dicho reporte. Cabe resaltar que cualquier inconveniente que se presente el Grupo de Atención al Ciudadano está dispuesto para brindar apoyo.

| Acciones | Notificación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio-Vencimiento | Asignado | Solicitante |
|-------------|-----------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------|------------------------|--|
| RE-ASIGNADO | 1-INFO-17-000508 | Gestión Comunicaciones | Correo Notificación Condecoración | 2017-04-05 8:20:46 AM | 2017-04-28 11:59:39 PM | CLAUDIA MILENA CABAL AGUILAR Sociedad Colombiana de Prensa y Medios de Comunicación |

Paz y Salvo:

En igual sentido, el Grupo de Atención al Ciudadano expide un paz y salvo para servidores públicos y contratistas, para retiros definitivos y temporales del cargo o contrato del Ministerio, correspondiente Sistema de Gestión Documental (Software PQRS, correo electrónico info@minciti.gov.co), canales virtuales administrados por el citado Grupo, con el fin de que las PQRS pendientes sean atendidas o en su defecto trasladadas al superior jerárquico para su trámite y respuesta, siempre y cuando el Grupo Atención al Ciudadano sea informado oportunamente.

Apertura de Buzones PQRS

De conformidad con las actas de apertura de buzones ubicados en los pisos del Mincomercio de la sede central -edificio CCI y de la sede del Edificio Palma Real, publicadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el período de seguimiento se evidencian aperturas con frecuencia de quince días aproximadamente, observando que durante el período de seguimiento no hubo existencia de formatos IC-FM-006 diligenciados con PQRS para trámite.

8. ANALISIS DE RIESGOS

8.1 RIESGOS DE GESTIÓN

El proceso Gestión de Información y Comunicaciones contaba para el período de seguimiento con un mapa de riesgos de gestión, identificando para el procedimiento de PQRS, el riesgo: R4 "Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía", como se describe a continuación:

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

| RIESGOS DE GESTIÓN - PROCEDIMIENTO DERECHOS DE PETICION, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS | | | |
|---|---|--|---------------------------|
| RIESGO | CAUSAS | CONTROLES | POSIBILIDAD DE OCURRENCIA |
| R4-DEFICIENCIAS EN EL TRAMITE Y RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA DESCRIPCIÓN: El riesgo se asocia a la probabilidad que los ciudadanos instauren contra el Ministerio tutelas o silenciosa administrativos por la no atención oportuna de las Peticiones, quejas y reclamos. | 1. Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 2. Falta de personal capacitado en la administración del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos. 3. Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias no sean atendidas dentro de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones acorde con la normatividad vigente (10, 15 y 30 días). 4. Tipificación inexacta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en el Sistema Gestión Documental. | 1.Revisar quincenalmente los buzones de las sedes del MinCIT 2.Establecer por acto administrativo la competencia para tramitar y suscribir las respuestas a los peticionarios 3.Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 4.Informar a la Oficina de Sistemas de Información fallas del sistema PQRS | RARO |

Se observa que el control denominado “Falta de consistencia técnica y legal en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” presenta falencias en su construcción y no cumple con la razón de ser de los controles, y en consecuencia resulta ser ineficaz, situación descrita en el informe de Atención a PQRS del período julio a diciembre de 2016. Adicionalmente, de acuerdo con lo evidenciado en este seguimiento y en los correspondientes a la vigencia 2016, la posibilidad de ocurrencia es susceptible de revisión, dada la frecuencia de presentación de las causas.

Al respecto el Grupo de Atención al Ciudadano formuló una acción de mejora consistente en Gestionar el Mapa de Riesgos, la cual se encontraba en avance en la fecha de corte del presente seguimiento, con la propuesta del siguiente riesgo, para revisión y análisis, con acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, para su respectiva aprobación y publicación en el Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión.

R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente

8.2 RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

El mapa de riesgos de corrupción de 2017 elaborado por procesos, identifica para el proceso: Gestión de Información y Comunicaciones, el riesgo: “Tratamiento inadecuado o incompleto de las PQRS radicadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, afectando con esta acción los derechos del ciudadano y partes interesadas.” A continuación se describe:

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

| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2017 | | | | |
|------------------------------------|---|--|---|--|
| PROCESO | RIESGO | CAUSAS | ACCIONES | RESPONSABLES |
| Información y Comunicación | 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 | 1. Desconocimiento de la normatividad vigente para las PQRS 2. Pronunciamientos confusos inadecuados o incompletos para los ciudadanos y partes interesadas 3. Uso indebido de las herramientas tecnológicas disponible para el seguimiento de peticiones quejas, denuncias y reclamos | 1. Capacitaciones sobre la normatividad vigente de la PQRS 2. Seguimiento de la operatividad tecnológica de los canales de atención (software PQRS y grabación de llamadas) 3. actualización y socialización de los procedimientos: Atención y Servicio al Ciudadano y Derechos de petición, quejas | Grupo de Atención al Ciudadano -Oficina de Sistemas de Información |

En desarrollo del seguimiento, se evidenciaron los registros de asistencia a las capacitaciones dirigidas a los funcionarios y contratistas sobre la

Así mismo informes sobre registro de llamadas que genera la Oficina de Sistemas de Información, indicando el funcionamiento a cabalidad del Sistema, el cual registra la hora, fecha de inicio y duración de la llamada, para la comprobación de las llamadas, en caso de requerirse.

9. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

Se evidencia la gestión de los riesgos establecidos en el procedimiento de PQRS, con la reformulación de los mismos y la identificación del riesgo de cumplimiento denominado “Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente”, con su respectivo análisis y controles; en proceso de ajustes a la fecha del seguimiento, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a través de mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación Sectorial.

Se evidencia el avance en los ajustes del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS.

Sin desconocer las actividades adelantadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, tales como el establecimiento de un plan de mejoramiento, con acciones para subsanar los hallazgos y observaciones derivados del seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, correspondiente al segundo semestre de 2016, se continúa presentando el incumplimiento en los términos de atención a las PQRS, situación identificada en el informe anterior, reflejando falencias en los tiempos de respuesta.

Se observa que el Registro Público de Derechos de Petición, que se publica en la página web institucional, es susceptible de ajustes en sus variables, para dar cumplimiento a lo señalado en la La Circular Externa 001 de 2011.

9. CONCLUSIONES

Dada la persistencia en las falencias presentadas en la oportunidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, sumado al desgaste administrativo y al riesgo que dicho incumplimiento genera, se recomienda el establecimiento de nuevos mecanismos que permitan garantizar la atención oportuna de las mismas, dentro de los plazos que señalan las normas.

10. PLAN DE MEJORAMIENTO

Una vez analizado el informe preliminar por parte de la OCI, de conformidad con los comentarios recibidos del Grupo de Atención al Ciudadano, a través del memorando GDAAC-2017-000091 de septiembre 22 de, la Oficina de Control Interno remite el informe final de seguimiento y el formato de plan de mejoramiento, con el fin de que se formulen las acciones de mejora de acuerdo con el análisis de la OCI para la observación N°. 1.

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

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

| No | Nombre del Documento | Ubicación Física o Magnético | Área Responsable | Firma del Responsable |
|----|--|------------------------------|------------------|-----------------------|
| 1 | Carpeta de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias | Física | | |
| 2 | Memorandos y correos electrónicos de solicitud y envío de información | Electrónica | | |

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 los hallazgos, 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.