

| | | |
|---|---|---|
|  | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017</p> |  |
| <p>TRD 107-54,03</p> | <p>OCI – 011 – 2018</p> | |

INFORME DE SEGUIMIENTO

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

BOGOTA D.C., ABRIL DE 2018

Tabla de contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUCCION | 3 |
| 2. OBJETIVOS | 3 |
| 3. ALCANCE | 3 |
| 4. ARTICULACION CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI | 3 |
| 5. CRITERIOS DE AUDITORIA | 4 |
| 6. EQUIPO AUDITOR | 5 |
| 7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO | 5 |
| REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE MEJORA | 38 |
| 8. CONCLUSIONES | 40 |
| 9. PLAN DE MEJORAMIENTO (DE REQUERIRSE) | 41 |

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 (PQRSD), durante el segundo semestre de 2017.

La función de atención de las PQRSD, se encuentra enmarcada en el proceso estratégico “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 al sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSD 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 PQRSD 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, sugerencias y denuncias - PQRSD, presentadas a través de diferentes canales por los usuarios del Mincomercio, entre el 1° de julio y el 31 diciembre de 2017.

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

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- II Elemento: “Evaluación del Riesgo” a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo, como se detalla en el hallazgo documentado en este informe.
- IV Elemento “Información y Comunicación” a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo líneas telefónicas de denuncias”. Esta actividad se desarrolla

al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección y al Comité de Control Interno, los resultados de la Atención a las PQRS, como parte integral del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos, plasmado en el informe de cumplimiento de éste y en los informes de seguimiento generados semestralmente.

Igualmente, se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG:

Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión “Información y Comunicación”, la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La Política de “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, establece que el derecho de acceso a la información, no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.

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”

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”. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

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”.

Calle 28 N° 13A - 15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co



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 2 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).

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”.

Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

6. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: Diego Gustavo Falla Falla, Jefe OCI
Auditor: Alba Lucia Buitrago Ospina, Profesional OCI

7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Se verificó y analizó la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, sobre estadísticas de solicitudes de PQRSD a través de los canales info@mincit.gov.co y el aplicativo Consultas, Quejas y Reclamos (<https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/validacion.asp>), los informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2017, los cuales registran la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas por la entidad durante dichos períodos. Así mismo, se realizó una muestra selectiva de las PQRSD atendidas en la entidad, con el objeto de verificar la pertinencia de las respuestas a las mismas.

La entidad cuenta con un espacio en la página web principal “Servicio al Ciudadano”, en el cual se encuentra el link para presentar peticiones, quejas y reclamos, incluyendo en éste un enlace para la encuesta de satisfacción con el procedimiento para atención de PQRSD y percepción de los servicios del Mincomercio.

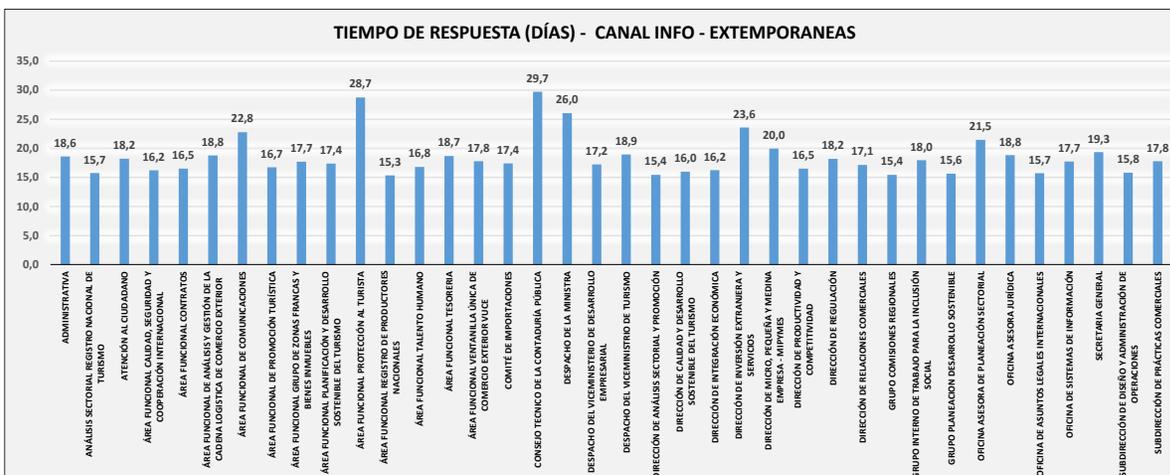
El Grupo de Atención al Ciudadano, generó y publicó en dicho espacio la siguiente información:

- Informes trimestrales de julio a septiembre y de octubre a diciembre de 2017, especificando la gestión de la atención de las consultas, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos sugerencias realizadas al Ministerio, a través de los diferentes canales.
- Registro público sobre los derechos de petición formulados, el cual se encuentra disponible en la página, en cumplimiento de la Circular Externa 001 de 2011.
- Actas de apertura de los buzones de sugerencias, sin encontrar requerimiento alguno.
- Mecanismos de Atención al Ciudadano
- Información para presentación de Denuncias de actos de corrupción
- Resultados de la Encuesta PQRSD
- Manual de uso de Peticiones, Quejas y Reclamos

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



PQRSD - Canal Info@mincit.gov.co tramitadas extemporáneamente



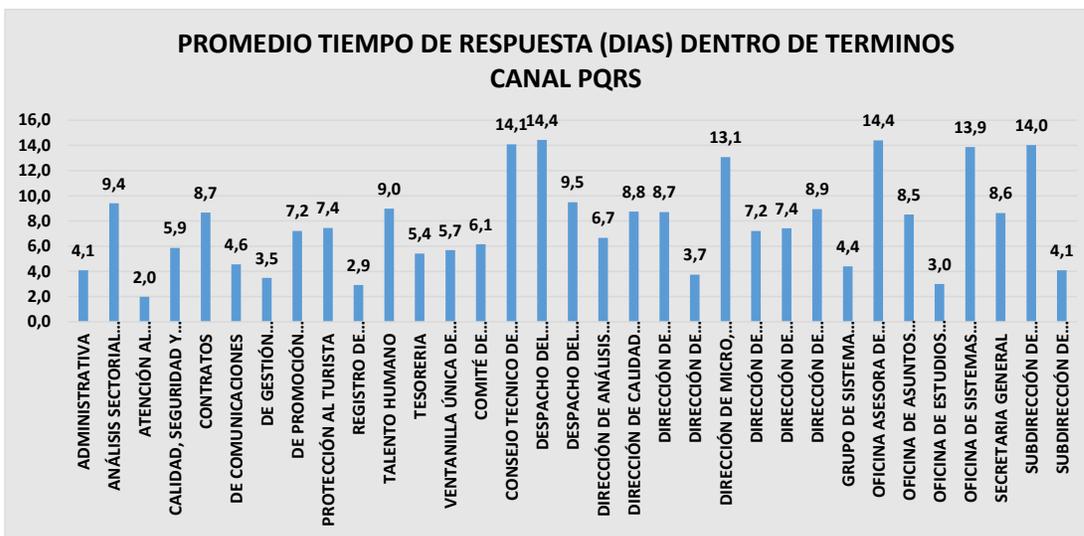
La atención extemporánea en mayor número de días, se concentra en las siguientes dependencias:

- ✓ Consejo Técnico de la Contaduría Pública
- ✓ Grupo de Protección al Turista
- ✓ Despacho de la Ministra
- ✓ Dirección de Inversión Extranjera y Servicios
- ✓ Grupo de Comunicaciones
- ✓ Oficina Asesora de Planeación Sectorial
- ✓ Dirección de Mipymes

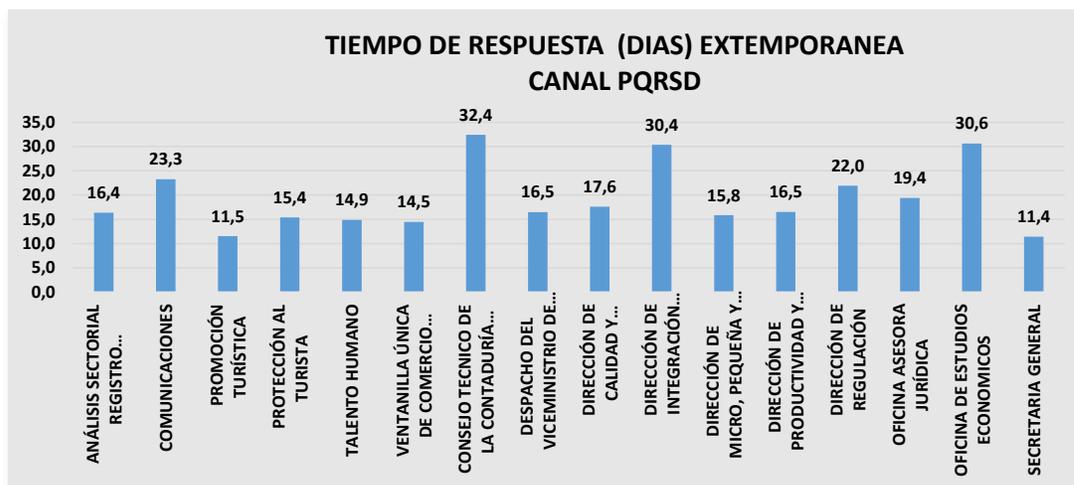
De conformidad con el análisis realizado, se evidencia el siguiente resultado:

Los tiempos de atención de las PQRSD recibidas a través del canal Info@mincit.gov.co reflejan un 5% de atención extemporánea (303 solicitudes), calculado sobre el total de solicitudes recibidas (5.941) durante el período de seguimiento, lo cual denota una importante disminución frente al 14% de atención extemporánea, reflejado en el informe seguimiento de Atención a PQRSD del primer semestre de 2017, realizado por esta Oficina.

PQRSD - Canal [PQRSD](#) tramitadas dentro de los términos



PQRSD - Canal [PQRSD](#) tramitadas extemporáneamente



La atención extemporánea en mayor número de días, se concentra en las siguientes dependencias:

- Consejo Técnico de la Contaduría
- Oficina de Estudios Económicos
- Grupo de Comunicaciones
- Dirección de Regulación

De conformidad con el análisis realizado, se evidencia el siguiente resultado:

Los tiempos de atención de las PQRSD recibidas a través del canal PQRSD reflejan un 7.6% de atención extemporánea (42 solicitudes), calculado sobre el total de solicitudes recibidas (552) durante el período de seguimiento, lo cual denota un incremento del 3.6% frente al 4% de atención extemporánea, reflejado en el informe seguimiento de Atención a PQRSD del primer semestre de 2017, realizado por esta Oficina.

○ **HALLAZGO N°. 1**

Como resultado de la verificación de las estadísticas de atención a PQRSD, se evidenció que el 5.1% de las solicitudes registradas a través del buzón info@mincit.gov.co y el 7.6% de las PQRSD registradas a través del software de PQRSD, no fueron respondidas en los términos señalados en la ley, configurando la materialización del riesgo “R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente”, identificado en las actividades 6, 7 y 8 del procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, situación que da lugar a un riesgo de incumplimiento normativo, de acuerdo con la clasificación de riesgos señalada en la Guía de Administración de Riesgos del Mincomercio¹, evidenciado en el incumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “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.”; afectando además el cumplimiento del objetivo del procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, el cual señala: “Atender las peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentada por el ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s) al Ministerio para resolverlas oportunamente, otorgando pronta resolución completa y de fondo por parte del servidor público de la dependencia competente, de conformidad con la normatividad vigente.”

○ **RECOMENDACIÓN**

La Oficina de Control Interno, de conformidad con lo descrito en el hallazgo, evidencia una situación susceptible de mejora, por lo cual sugiere un trabajo conjunto entre el Grupo de Atención al Ciudadano y las áreas que presentan incumplimientos en los términos de respuesta a las PQRSD, con el fin de identificar las causas y optimizar los controles, que permitan mitigar la ocurrencia de estos eventos, en aras de lograr que la totalidad de las PQRSD

¹ Riesgo de Cumplimiento: Se asocia con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

formuladas al Mincomercio por los ciudadanos, sean atendidas en los términos que señalan las normas que rigen el ejercicio de esta función.

➤ **RESPUESTA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

“En relación a los tiempos de respuesta observados en la información analizada en el período de seguimiento, gráfico “PQRSD – Canal info@mincit.gov.co” y “PQRSD – Canal PQRSD”, tramitadas extemporáneamente, en cuanto a las dependencias allí relacionadas se encuentra que el contenido de la petición y los tiempos establecidos no superan el término legal de consulta (30 días, prorrogables 15 días más).”

Así las cosas, los porcentajes calculados y el hallazgo preliminar No. 1, serán distintos a los allí anotados y en consecuencia la recomendación sería objeto de ajuste, en concordancia con el reporte del Grupo de Control Interno Disciplinario que no profirió fallo sancionatorio en contra de servidores y ex servidores públicos del Ministerio por hechos relacionado con la “falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver”.

➤ **ANALISIS DE LA OCI**

De conformidad con la relación aportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, fuente de las gráficas **PQRSD - Canal Info@mincit.gov.co tramitadas extemporáneamente y PQRSD - Canal [PQRSD](#) tramitadas extemporáneamente**, contenidas en el desarrollo de este seguimiento, se revisó en el Sistema de Gestión Documental la trazabilidad de una muestra de las solicitudes que reflejan mayor tiempo de respuesta por dependencias en dichas gráficas, observando el siguiente comportamiento que sustenta la ratificación del hallazgo.

CANAL INFO@MINCIT.GOV.CO

✓ **Consejo Técnico de la Contaduría**

| Detalle general de tareas | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------|-----------------------------|---------------------------|--|----------------------|
| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante |
| | 1-INFO-17-013092 | Gestión Comunicaciones | Correo Consulta | 2017-08-17 1:12:28 PM | 2017-09-29 11:59:59 PM | ANDREA PATRICIA GARZON ORJUELA – CONT | Fredy Barros Montero |
| | CIERRE TOTAL | Info@mincic.gov.co | | Se realizó en 33 días de 30 | | | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]

Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

Barranquilla, 17 de Agosto de 2017

Señores
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURIA PÚBLICA – JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
Bogotá D.C.

COMUNICACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO INFO@MINCIT.GOV.CO

DE: f15bm@yahoo.com.co 1-INFO-17-013092
PARA: Consultas ctcp
C.COPIA
ASUNTO: Consulta
FECHA: 8/17/2017 1:11:53 p. m.

Ref.: Consulta sobre Refrendación del Título de Contador Público

CONTENIDO

Cordial saludo
Adjunto les remito oficio tipo consulta el cual se explica por sí solo, agradezco su atención

Atentamente,
Fredy M Barros Montero
Cel 3176178935

En referencia a la Ley 1314/2009, con sus decretos reglamentarios, en concordancia a la Resolución 973/2015 y Circular 1 del 19/feb/2016, expedidos por la JUNTA CENTRAL DE CONTADORES, además dado que estas normas significan un cambio estructural al Marco Técnico Normativo (MTN) de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) estos documentos y su interpretación sirvieron de fundamento para que el suscrito realizara una investigación en varias universidades regionales con docentes de Contaduría, estudiantes de últimos semestres y recién egresados de Contaduría, el análisis también se hizo a nivel empresarial incluyo a Contadores activos de empresas, Revisores Fiscales en ejercicio, de dicha investigación se obtuvo una información no muy alentadora que demuestra una carencia casi absoluta de conocimientos sobre la materia, como es apenas natural redunda en una falta de experiencia técnico contable basados en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) de obligatorio cumplimiento, imposibilitando a la academia ejercer una docencia adecuada y de parte de los Contadores independientes no poder asesorar idóneamente en materia contable, lo cual se refleja en el estado actual de atraso de la mayoría de las Pymes y microempresarios quienes no se acogieron a las NIIF dentro del cronograma establecido para los grupos 2 y 3, cuya responsabilidad es de las personas obligadas a llevar contabilidad ya sean naturales y jurídicas en solidaridad obviamente de sus asesores contables, hasta el momento se podría decir que implementaron las empresas vigiladas por la **Supersociedades**, las entidades bancarias y algunas empresas no vigiladas, en el mismo sentido pudimos comprobar que muchas empresas hicieron la renovación de la matrícula mercantil sin haberse acogido al nuevo MTN, muy a pesar de las jornadas de sensibilización efectuadas por la Superintendencia de Sociedades. Se nota un desinterés generalizado en la profesión y en los empresarios creemos que esta situación obedece en una parte al factor económico el cual requiere un punto de conciliación, de otra parte a la ausencia de medidas de control estrictas y/o por la no exigencia legal para que se dé el cumplimiento a las normas sobre la temática, esta función pudo o podría ejecutarse por parte de las entidades que de alguna forma tienen afiliados y registrados tanto a los profesionales de la Contaduría como a empresas y microempresarios.

ANEXO: [Ver documento](#) 196043-1-Carta a CTCP.docx

| EXPEDIENTE No. 1-INFO-17-013092 - Clasificación Comunicaciones PQR | | | | |
|--|---|--|-----------------------|--|
| Tipo de Documento | Nombre | Etapa | Fecha | |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Consulta 1-INFO-17-013092 | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-08-17 1:12:11 PM | |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creación via WebService del documento | 196043-CONTENIDO.HTML | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-08-17 1:12:11 PM | |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Documento Word | 196043-1-CARTA A CTCP.DOCX | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-08-17 1:12:11 PM | |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | 2017-719 2-INFO-17-011024 | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-10-04 3:16:40 PM | |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 2-INFO-17-011024-Comunicacion Externa Info Via Mail-1246803.PDF | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-10-04 3:16:40 PM | |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 2017-719.pdf | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-10-04 3:16:40 PM | |

Nota: Solicitud reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, al Grupo de Control Interno Disciplinario (Memorando GDAAC-2017-000093 de octubre 4 de 2017)

✓ **Grupo de Protección al Turista**

| Detalle general de tareas | | | | | | | |
|--|---------------------|--|---------------------|------------------------|------------------------|---------------------------------------|-------------|
| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante |
| ✉ | 1-INFO-17-013995 | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | Nota de F.E.H.G.R.A | 2017-08-30 11:10:45 AM | 2017-09-20 11:59:59 PM | GIOVANI BATAGLIN SUAREZ BURGOS - CONT | FEHGRA |
| <p align="center">CIERRE TOTAL</p> <p align="center">Se realizó en 20 días de 15</p> | | | | | | | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]

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



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia



FEDERACION EMPRESARIA HOTELERA GASTRONOMICA
DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Buenos Aires, 30 de Agosto de 2017

COMUNICACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO INFO@MINCIT.GOV.CO

DE: fehgra@fehgra.org.ar 1-INFO-17-013995
PARA: info
C.COPIA
ASUNTO: Nota de F.E.H.G.R.A
FECHA: 8/30/2017 11:09:16 a. m.

SRES. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA
Y TURISMO DE COLOMBIA
S/D

De nuestra consideración

Nos dirigimos a Ustedes desde la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina.

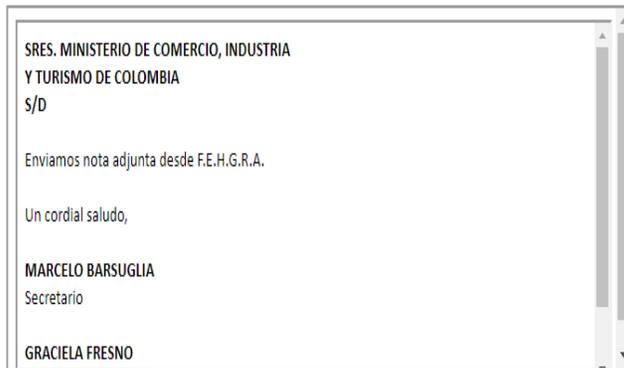
Habiendo tomado conocimiento por medios periodísticos especializados de que a través de la gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia se habría arribado a un acuerdo con la multinacional Airbnb para lograr que la plataforma online opere en ese país dentro de la norma vigente, es que les solicitamos si nos podrían confirmar la veracidad de la misma y el alcance del acuerdo, el cual sería una medida digna de imitar por otros estados.

Asimismo les consultamos si han sancionado alguna normativa destinada a regular la operatividad de los servicios turísticos comercializados a través de plataformas digitales (Registro de anfitriones, plazos, etc.) la cual de existir le solicitamos tengan a bien remitirnos a los efectos de evaluar ese importante precedente.

Recordamos que esta Federación ha participado del Seminario Internacional sobre Nuevas Tecnologías Aplicadas al Turismo compartiendo el panel de expositores con la Viceministra Sandra Howard defendiendo idéntica postura ante este tema, por lo cual les ratificamos nuestro interés y predisposición a los efectos de continuar el trabajo mancomunado en miras al ordenamiento global de esta temática como ya ha planteado esta entidad incluso ante la OMT y la OIT.

Agradecemos desde ya el tratamiento que puedan dispensarle a la presente, y a la espera de vuestra respuesta, aprovechamos la oportunidad para saludarles muy atte.

CONTENIDO



ANEXO: [Ver documento](#)

197102-1-Nota Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia - 30-08-17.pdf

MARCELO BARSUGLIA
Secretario

GRACIELA FRESNO
Presidente

| EXPEDIENTE No. 1-INFO-17-013995 - Clasificación Comunicaciones PQR | | | | |
|--|--|---|------------|-------------|
| Tipo de Documento | Nombre | Etapas | Fecha | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Nota de F.E.H.G.R.A 1-INFO-17-013995 | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-08-30 | 11:10:26 AM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 197102-1-NOTA MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE COLOMBIA - 30-08-17.PDF | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-08-30 | 11:10:26 AM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creación via Webservice del documento | 197102-CONTENIDO.HTML | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-08-30 | 11:10:26 AM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Nota de F.E.H.G.R.A 2-INFO-17-010821 | Gestión Comunicaciones Correo Info@minci.gov.co | 2017-09-27 | 2:04:29 PM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 2-INFO-17-010821-Comunicacion Externa Info Via Mail-1225073.PDF | Gestión Comunicaciones Correo Info@minci.gov.co | 2017-09-27 | 2:04:29 PM |

Nota: Solicitud reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, al Grupo de Control Interno Disciplinario (Memorando GDAAC-2017-000093 de octubre 4 de 2017)

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



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

| Detalle general de tareas | | | | | | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|--|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------|
| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante |
| | 1-INFO-17-011579 CIERRE TOTAL | Gestión Comunicaciones Info@mincit.gov.co | Correo Denuncia de una entidad que vende tours privados en todo Colombia sin tener RNT | 2017-07-31 5:10:31 PM | 2017-08-23 11:59:59 PM | LUZ BELEN FERNANDEZ ALVAREZ | Max Barral |
| | | | | <u>Se realizó en 51 días de 15</u> | | | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia**

COMUNICACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO INFO@MINCIT.GOV.CO

DE: maximebarral@hotmail.com 1-INFO-17-011579
PARA: Formalizacion
C.COPIA
ASUNTO: Denuncia de una entidad que vende tours privados en todo Colombia sin tener RNT
FECHA: 7/25/2017 11:00:35 a. m.

CONTENIDO

Buenos días,

Les quiero reportar una entidad que vende tours personalizados en todo Colombia sin tener Registro Nacional de Turismo.

La entidad se llama Colombie Conseil, ubicada en Medellin:

Colombie Conseil
 Calle 12 # Cr 43d – 04, Barrio Manila, Poblado,
 Medellín, Colombie
 Email :Info@colombieconseil.com

EXPEDIENTE No. 1-INFO-17-011579 - Clasificación Comunicaciones PQR

| Tipo de Documento | Nombre | Etapa | Fecha |
|--|--|--|------------------------|
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Denuncia de una entidad que vende tours privados en todo Colombia sin tener RNT 1-INFO-17-011579 | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-07-31 5:09:21 PM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creacion via Webservice del documento | 194385-CONTENIDO.HTML | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-07-31 5:09:21 PM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Respuesta Rad. 1-INFO-17-011579 del 25/07/2017 2-INFO-17-011535 | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-10-19 9:44:32 AM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 2-INFO-17-011535-Comunicacion Externa Info Via Mail-1255478.PDF | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-10-19 9:44:32 AM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Denuncia de una entidad que vende tours privados en todo Colombia sin tener RNT 2-INFO-18-001691 | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2018-03-02 11:09:33 AM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 2-INFO-18-001691-Comunicacion Externa Info Via Mail-1327317.pdf | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2018-03-02 11:09:33 AM |

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



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

✓ **Dirección de Inversión Extranjera y Servicios**

| Detalle general de tareas | | | | | | | | |
|--|---------------------|---|--|--|------------------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante | |
| <input type="checkbox"/> | | 1-INFO-17-016399 CIERRE TOTAL | Gestión Comunicaciones Info@mincit.gov.co | Correo Usted ha recibido una correspondencia de la Presidencia de la Republica Nro.OF17-00120883 | 2017-10-02 3:34:34 PM | 2017-10-24 11:59:59 PM | NICOLÁS PALAU VAN HISENHOVEN | Presidencia - Gestión Documental |
| | | | | | Se realizó en 26 días de 15 | | | |
| 1 [Total páginas: 1][Total registros: 1] | | | | | | | | |



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

COMUNICACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO INFO@MINCIT.GOV.CO

DE: CorrespondenciaSIGOB@gresidencia.gov.co 1-INFO-17-016399
 PARA: info
 C.COPIA
 ASUNTO: Usted ha recibido una correspondencia de la Presidencia de la Republica Nro.OF17-00120883
 FECHA: 10/2/2017 3:32:46 p. m.

CONTENIDO

La Presidencia de la República le ha remitido un oficio a su correo electrónico. Este documento puede ser resultado de la gestión de una solicitud o requerimiento enviado previamente por usted.

Le solicitamos por favor leer el documento adjunto (PDF), para mayor detalle.

INFORMACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA ENVIADA

Radicado interno: OF17-00120883
 Asunto: EXT17-00113980 - Reitera manifestando las dificultades para desarrollar una empresa en Colombia
 Fecha de elaboración de respuesta: 02/10/2017

Igualmente, agradecemos su colaboración para que nos permita conocer su nivel de satisfacción frente al servicio recibido a través de este canal, ingresando al siguiente link:
<http://wv.presidencia.gov.co/sitios/dapre/atencion/Paginas/calificacion-canales-atencion-osqr.aspx>, esta calificación y sus sugerencias, nos permitirá mejorar el servicio que le brindamos.

- ANEXO: [Ver documento](#) 200262-1-ATT00001.bin
- ANEXO: [Ver documento](#) 200262-3-solicitud.msg
- ANEXO: [Ver documento](#) 200262-2-Arch_000001809082.pdf

Pereira, 27 de septiembre de 2017

Doctor
JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN
 Presidente de la República
 Casa de Nariño
 Bogotá D.C.

Asunto: 2do Comunicado: Dificultades para desarrollar empresa en Colombia

Muy respetado señor Presidente,

El pasado 1 de septiembre envié a su despacho una comunicación en la cual exprese mi preocupación en cuanto a las dificultades que he encontrado para poder emprender y desarrollar empresa en Colombia.

Conozco su país hace más de diez años por razones profesionales y vivo en él hace 3 años donde he construido un hogar y donde he tratado de crear empresa por mi claro convencimiento que este es un territorio lleno de oportunidades.

En efecto, consciente de la riqueza mineral de Colombia, en el año 2014 constituí la sociedad RVM Golden Minerals SAS con el propósito de hacer un completo estudio del marco regulatorio del sector en el país, así como un análisis del mercado internacional de minerales en donde he encontrado un inmenso abanico de oportunidades comerciales.

Desde la empresa, hemos apostado por el mercado del Tantalio en primer lugar, entendiendo que es un mineral con un desafortunado pasado reputacional por los intereses ilegales que no han pretendido, pero seguros que con inversiones transparentes y respetuosas de la normatividad nacional e internacional, puede generar riqueza a las comunidades vecinas de las minas, al país y a los inversionistas que hemos invitado a hacer parte de esta aventura empresarial.

Hasta el momento, en este proceso hemos invertido más de siete mil millones de pesos sin obtener retornos por la inversión. Sin embargo, estamos listos para iniciar operaciones internacionales de exportación de materiales, sobre lo cual tenemos puestas todas nuestras esperanzas.

Con el fin de iniciar operaciones con una sociedad sana financieramente, tomamos la decisión de crear una nueva empresa llamada RC Company SAS, legalmente inscrita y con el Registro Único de Comercializadores de Minerales aprobado y al día. Hemos invitado a amigos y socios internacionales a hacer parte de esta empresa, con los cuales hemos creado una sociedad en Europa que hará las inyecciones de capital necesarias para soportar la operación de la nueva empresa. Sin embargo, pese a que la sociedad tiene más de 4 meses de creada, nos ha sido imposible abrir una cuenta bancaria para recibir los recursos internacionales, sin ninguna explicación lógica, más allá de que tiene que tener una aprobación de SARLAF.

Por otro lado, con el fin de cumplir con las obligaciones laborales y tributarias de la nueva sociedad, he cedido acciones de esta nueva compañía a un reconocido empresario portugués, quien ha transferido la suma de cien mil euros a mi cuenta bancaria personal en el BBVA, recursos que

llegaron al país el pasado 23 de agosto y que sin ninguna razón permanecen retenidos en el banco por orden supuestamente de SARLAF. Hemos tratado de obtener información a través del banco y no tenemos ninguna respuesta, ni requerimiento para desembolsar este dinero, impidiéndole a la empresa cumplir con sus obligaciones laborales, administrativas y tributarias.

Han transcurrido 35 días y aún no he recibido una respuesta formal de parte del banco ni de ninguna otra entidad en la que me indiquen por qué siguen retenidos estos recursos, que han sido debidamente soportados en todas las instancias solicitadas por el banco y mientras tanto los gastos e intereses por la mora en el pago de mis obligaciones administrativas sigue aumentando corriendo el riesgo de ser reportado ante las entidades de control.

Dicha negociación debió hacerse, toda vez que desde hace más de dos meses se solicitó una apertura de cuenta para dicha sociedad en su banco, solicitud que hasta la fecha no ha sido autorizada. Una vez abierta la cuenta, inversionistas internacionales inyectarán recursos en la empresa con el propósito de capitalizarla para desarrollar procesos de exploración, explotación y comercialización de minerales. Al no contarse con la cuenta bancaria, debí proceder a vender acciones para inyectar dicho dinero yo mismo a la empresa, además de cumplir con mis compromisos financieros.

Las políticas y procedimientos del banco resultan ser ocultos para el cliente o usuario, en un país que aboga por la transparencia y las buenas prácticas de gobierno corporativo para la defensa de los intereses de los grupos sociales de interés. Sin embargo, el día de hoy no cuenta la empresa con la cuenta bancaria solicitada, ni yo cuento con los recursos enviados a mi cuenta producto de la venta de acciones. Al respecto, la única manifestación del banco ha sido que las solicitudes están siendo analizadas por Sarlaff, lo cual resulta ser un sistema oculto que no oye, no responde y no manifiesta las necesidades finales de los clientes del banco.

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



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

EXPEDIENTE No. 1-INFO-17-016399 - Clasificación Comunicaciones PQR

| Tipo de Documento | Nombre | Etapa | Fecha |
|--|---|---|-----------------------|
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Usted ha recibido una correspondencia de la Presidencia de la Republica Nro.OFI17-00120883 1-INFO-17-016399 | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-02 3:34:19 PM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 200262-2-ARCH_0000018D90B2.PDF | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-02 3:34:19 PM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creacion via WebService del documento | 200262-1-ATT00001.BIN | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-02 3:34:19 PM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creacion via WebService del documento | 200262-3-SOLICITUD.MSG | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-02 3:34:19 PM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creacion via WebService del documento | 200262-CONTENIDO.HTML | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-02 3:34:19 PM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Usted ha recibido una correspondencia de la Presidencia de la Republica Nro.OFI17-00120883 2-INFO-17-012148 | Gestión Comunicaciones Correo Info@minct.gov.co | 2017-11-09 2:28:45 PM |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 2-INFO-17-012148-Comunicacion Externa Info Via Mail-1252131.PDF | Gestión Comunicaciones Correo Info@minct.gov.co | 2017-11-09 2:28:45 PM |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 7]

Nota: Solicitud reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, al Grupo de Control Interno Disciplinario (Memorando GDAAC-2017-000112 del 07 de diciembre de 2017)

✓ **Grupo de Comunicaciones**

Detalle general de tareas

| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante |
|----------|----------------------------------|---|---|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|--------------|
| | 1-INFO-17-016620 CIERRE TOTAL | Gestión Comunicaciones Info@minct.gov.co | Correo REF.. COMENTARIOS TEMA ANTI TRAMITES MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO | 2017-10-04 2:30:18 PM | 2017-10-26 11:59:59 PM | JULIAN DAVID GAMARRA MANRIQUE - CONT | Julio Garcia |

Se realizó en 43 días de 15

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia**

COMUNICACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO INFO@MINCIT.GOV.CO

DE: jgarcia@sertel.com.co 1-INFO-17-016620
 PARA: info
 C.COPIA
 ASUNTO: REF.. COMENTARIOS TEMA ANTI TRAMITES MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO
 FECHA: 10/4/2017 2:28:18 p. m.

CONTENIDO

cosas a empresas de 10-12-15-0-20 años de existencia, solo para interrumpir su trabajo y en una gran cantidad de casos como en efecto ocurrió... LLEVAR A LAS EMPRESAS A SU PARALIZACION...con todas las consecuencias que eso con lleva.

*La falta de decisión de parte del Ministerio de TENER UN SOLO TIPO DE LICENCIA, para las agencias de turismo, pero hasta cuándo se va a seguir con la ambigüedad de tener 3 y 4 tipos de licencias.? Pienso que eso ya esta mandado a recoger a nivel del mundo, pero sin embargo acá y no se porque se insiste en esta modalidad.

Creo que en pleno siglo XXI lo que debemos es de tratar de facilitar – agilizar- la creación y desarrollo de las empresas y de aquellas personas que deseamos y desean hacer empresa para generar progreso-empleo etc, y no seguir inventando y agregando palos a la rueda, que repito a mi juicio a lo único que nos lleva es al atraso ,desesperación y des estimulación, de hacer lo que nos gusta hacer

ANEXO: [Ver documento](#) 200515-1-image003.jpg

| EXPEDIENTE No. 1-INFO-17-016620 - Clasificación Comunicaciones PQR | | | | |
|--|---|--|-----------------------|--|
| Tipo de Documento | Nombre | Etapa | Fecha | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | REF.. COMENTARIOS TEMA ANTI TRAMITES MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO 1-INFO-17-016620 | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-04 2:29:53 PM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creacion via Webservice del documento | 200515-CONTENIDO.HTML | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-04 2:29:53 PM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Imagen | 200515-1-IMAGE003.JPG | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-04 2:29:53 PM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | REF.. COMENTARIOS TEMA ANTI TRAMITES MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO 2-INFO-17-012852 | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-12-07 6:11:12 PM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 2-INFO-17-012852-Comunicacion Externa Info Via Mail-1263039.PDF | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-12-07 6:11:12 PM | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 5]

Nota: Solicitud reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, al Grupo de Control Interno Disciplinario (Memorando GDAAC-2017-000112 del 07 de diciembre de 2017)



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

✓ **Oficina Asesora de Planeación Sectorial**

| Detalle general de tareas | | | | | | | | | |
|---------------------------|---------------------|-------------------------|---|--|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|------------------------|-----------|
| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante | | |
| <input type="checkbox"/> | | 1-INFO-17-017718 | Gestión Comunicaciones Info@minci.gov.co | Correo Usted ha recibido una correspondencia de la Presidencia de la Republica Nro.OF17-00130425 | 2017-10-23 10:57:59 AM | 2017-11-15 11:59:59 PM | MARTHA PILAR HERNANDEZ RODRIGUEZ | Presidencia Documental | - Gestion |
| CIERRE TOTAL | | | | Se realizó en 31 días de 15 | | | | | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

COMUNICACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO INFO@MINCI.GOV.CO

DE: CorrespondenciaSIGOB@presidencia.gov.co 1-INFO-17-017718
 PARA: info
 C.COPIA
 ASUNTO: Usted ha recibido una correspondencia de la Presidencia de la Republica Nro.OF17-00130425
 FECHA: 10/23/2017 10:56:49 a. m.

CONTENIDO

Radicado interno: OF17-00130425
 Asunto: EXT17-00123267 - Copia de comunicacion dirigida a Ministerio de Comercio
 Fecha de elaboracion de respuesta: 23/10/2017

Igualmente, agradecemos su colaboración para que nos permita conocer su nivel de satisfacción frente al servicio recibido a través de este canal, ingresando al siguiente link:
<http://wv.presidencia.gov.co/sitios/dapre/atencion/Paginas/calificacion-canales-atencion-osqr.aspx>, esta calificación y sus sugerencias, nos permitirá mejorar el servicio que le brindamos.

Atentamente:

Dalys Cecilia Silgado Cabrales
 Coordinadora
 Grupo de Atención a la Ciudadanía
 "Prospereidad para Todos"

- ANEXO: [Ver documento](#) 201994-1-ATT00001.bin
 ANEXO: [Ver documento](#) 201994-3-solicitud.msg
 ANEXO: [Ver documento](#) 201994-2-Arch_000000CBADEE.pdf



OF17-00130425 / JMISC 111102
 (CITE ESTE NÚMERO PARA INFORMACIÓN Y/O PARA ENVIAR COMUNICACIÓN)

Bogotá D.C. lunes, 23 de octubre de 2017

Doctor
 SANTIAGO ANDRES MARROQUIN
 Secretario General
 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
 Calle 28 No. 13 A – 15
 Bogotá D.C.
info@minci.gov.co
 OF17-00130425

Asunto: Radicado No. EXT17-00123267 - **COPIA** de comunicación dirigida a Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Respetado Señor Secretario:

En atención a la copia de la referencia enviada a la Presidencia de la República en días pasados, le remito para su consideración y respuesta dentro del marco de sus competencias la comunicación suscrita por el señor Carlos Arturo Mora García, alicia.olaya@cortolima.gov.co, aún en consideración que el remitente dice haberlos enterado del particular.

Agradecemos dar respuesta al peticionario e informarnos en copia citando el número de nuestro oficio, al correo electrónico contacto@presidencia.gov.co.

Cordialmente,

Dalys C Silgado C

DALYS CECILIA SILGADO CABRALES
 Coordinadora Grupo de Atención a la Ciudadanía

Anexo: ESCANEADO
 Elaboro: JCN.

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



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

| EXPEDIENTE No. 1-INFO-17-017718 - Clasificación Comunicaciones PQR | | | | |
|--|---|---|------------------------|--|
| Tipo de Documento | Nombre | Etapa | Fecha | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Usted ha recibido una correspondencia de la Presidencia de la Republica Nro.OFI17-00130425 1-INFO-17-017718 | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-23 10:57:42 AM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 201994-2-ARCH_000000CBADEE.PDF | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-23 10:57:42 AM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creacion via Webservice del documento | 201994-1-ATT00001.BIN | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-23 10:57:42 AM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creacion via Webservice del documento | 201994-3-SOLICITUD.MSG | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-23 10:57:42 AM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creacion via Webservice del documento | 201994-CONTENIDO.HTML | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-10-23 10:57:42 AM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Usted ha recibido una correspondencia de la Presidencia de la Republica Nro.OFI17-00130425 2-INFO-17-012879 | Gestión Comunicaciones Correo Info@minct.gov.co | 2017-12-11 10:39:56 AM | |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 2-INFO-17-012879-Comunicacion Externa Info Via Mail-1283607.PDF | Gestión Comunicaciones Correo Info@minct.gov.co | 2017-12-11 10:39:56 AM | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 7]

Nota: Solicitud reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, al Grupo de Control Interno Disciplinario (Memorando GDAAC-2017-000112 del 07 de diciembre de 2017)

✓ **Dirección de Mipymes**

| Detalle general de tareas | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------------------------|------------------------|-----------------------------------|----------------|
| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio Vencimiento | | Asignado | Solicitante |
| | 1-INFO-17-015098 | Gestión Comunicaciones | Correo Solicitud de Información | 2017-09-13 11:07:21 AM | 2017-10-04 11:59:59 PM | MONICA MARIA PUERTAS POSSO – CONT | Faisury Poveda |
| CIERRE TOTAL | | | | <u>Se realizó en 23 días de 15</u> | | | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

COMUNICACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO INFO@MINCIT.GOV.CO

DE: trade4@a2marketingp.com 1-INFO-17-015098
PARA: info
C.COPIA
ASUNTO: Solicitud de Información
FECHA: 9/13/2017 11:05:20 a. m.

CONTENIDO

Buenos días

Quisiera saber cuáles son los documentos específicos que como empresa legalmente constituida en Colombia debemos solicitar a una empresa en los Emiratos Arabes para que podamos facturar. Tengo entendido que está el contrato de prestación de servicios, pero debe haber más documentos que nosotros solicitemos para no tener inconvenientes.

Quedo atenta a sus comentarios,

Gracias

ANEXO:

EXPEDIENTE No. 1-INFO-17-015098 - Clasificación Comunicaciones PQR

| Tipo de Documento | Nombre | Etapas | Fecha |
|--|---|--|------------------------|
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Solicitud de Información 1-INFO-17-015098 | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-09-13 11:06:51 AM |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creacion via Webservice del documento | 198655-CONTENIDO.HTML | Clasificación Comunicaciones PQR | 2017-09-13 11:06:51 AM |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO | Solicitud de Información 2-INFO-17-011479 | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-10-18 8:24:59 AM |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | 2-INFO-17-011479-Comunicacion Externa Info Via Mail-1238752.PDF | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-10-18 8:24:59 AM |
| ✉ CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Adobe Acrobat | Traslado Dian.pdf | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2017-10-18 8:24:59 AM |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 5]

Nota: Solicitud reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, al Grupo de Control Interno Disciplinario (Memorando GDAAC-2017-000100 de noviembre 9 de 2017)

CANAL [PQRS](#)

- ✓ Consejo Técnico de la Contaduría

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



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

| Detalle general de tareas | | | | | | | |
|---------------------------|----------------------|--|-----------------------|------------------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------|
| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante |
| | 1-2017-013596 | Gestion Solicitud Quejas y Reclamos - PQRS - Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles) | SOLICITUD DE CONCEPTO | 2017-07-28 3:23:29 PM | 2017-09-12 11:59:59 PM | WILMAR FRANCO FRANCO | AHB PROTECCION AL MENOR |
| | | | | <u>Se realizó en 32 días de 30</u> | | | |

1 (Total nóminas: 1) (Total radicados: 1)



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

SOLICITUD DE QUEJAS Y/O RECLAMOS CIUDADANO WEB

Número de Radicación: 1-2017-013596

Fecha de Radicación: 2017-07-28 03:22:28 PM

DATOS SOLICITANTE

Tipo Solicitante: Persona Juridica

Solicitante: GUSTAVO OCAMPO PANESSO Identificación: 800080321

Dirección: CALLE 11 CARRERA 15 ESQUINA Teléfono: 3206158967

Ciudad: EL DOVIO

Correo Electrónico: cdisuenosfantasias@gmail.com

INFORMACION SOLICITUD

Tipo Solicitud: Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)

Asunto: SOLICITUD DE CONCEPTO

Descripción: Mediante adjunto solicitamos nos expidan concepto sobre obligatoriedad de aplicación de estándares internacionales de contabilidad en nuestra asociación. Agradecemos enormemente su colaboración y oportuna respuesta.

Anexo: [Ver Anexo](#) OFICIO MINCOMERCIO.pdf



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

| EXPEDIENTE No. 1-2017-013596 - Solicitud Quejas y Reclamos | | | | |
|--|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Tipo de Documento | Nombre | Etapa | Fecha | |
| | CORRESPONDENCIA - PQRS | SOLICITUD DE CONCEPTO | Solicitud Quejas y Reclamos | 2017-07-28 3:22:28 PM |
| | CORRESPONDENCIA - PQRS - Adobe Acrobat | OFICIO MINCOMERCIO.pdf | Solicitud Quejas y Reclamos | 2017-07-28 3:22:28 PM |
| | Documento Anexo Expediente - Adobe Acrobat | 2017-654915201795759 AM.pdf | Solicitud Quejas y Reclamos | 2017-09-15 9:57:59 AM |

✓ **Oficina de Estudios Económicos**

| Detalle general de tareas | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------------|--|---|-----------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante |
| | 1-2017-017755 CIERRE TOTAL | Gestion Solicitud Quejas y Reclamos - PQRS - Formulación de sector industrial muebles Consultas (Respuesta en 30 días hábiles) | solcito información del sector industrial muebles | 2017-10-02 11:32:30 AM | 2017-11-16 11:59:59 PM | DAVID ANDRES IBAÑEZ PARRA | mayra Alejandra Ocampo Vega |
| | | | | Se realizó en 31 días de 30 | | | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

SOLICITUD DE QUEJAS Y/O RECLAMOS CIUDADANO WEB

Número de Radicación: 1-2017-017755

Fecha de Radicación: 2017-10-02 11:32:06 AM

DATOS SOLICITANTE

| | | | |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------|------------|
| Tipo Solicitante: | Persona Natural | | |
| Solicitante: | mayra Alejandra Ocampo Vega | Identificación: | 1097038542 |
| Dirección: | cámara de comercio 4to piso | Teléfono: | 3147582225 |
| Ciudad: | ARMENIA | | |
| Correo Electrónico: | mayra.a.o1923@hotmail.com | | |

INFORMACION SOLICITUD

| | |
|------------------------|---|
| Tipo Solicitud: | <u>Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)</u> |
| Asunto: | solcito información del sector industrial muebles |
| Descripción: | necesito todo tipo de información referente al sector muebles en colombia, esportaciones importaciones, produccion de muebles.pib industrial y crecimiento dinamica economica, todo lo relacionado con este sector es de mi total interes |

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



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

EXPEDIENTE No. 1-2017-017755 - Solicitud Quejas y Reclamos

| Tipo de Documento | Nombre | Etapa | Fecha |
|---------------------------|--|-----------------------------|------------------------|
| CORRESPONDENCIA - PQRS | solicito información del sector industrial muebles 1-2017-017755 | Solicitud Quejas y Reclamos | 2017-10-02 11:32:06 AM |
| CORRESPONDENCIA - ENVIADA | RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 1-2017-017755 2-2017-022220 | Solicitud Quejas y Reclamos | 2017-11-17 11:58:37 AM |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 2]

✓ **Dirección de Integración Económica**

Revisada la solicitud 1-2017-012079, el sistema genera información de atención en 30 días de 30. Esta Dirección se excluye de las dependencias mencionadas en el informe.

Detalle general de tareas

| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante |
|--------------------------|-------------------------------|---|--|------------------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1-2017-012079 CIERRE TOTAL | Gestion Reclamos - PQRS - Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles) | Solicitud Quejas y Situación de Frontera con Venezuela | 2017-07-09 1:50:41 PM | 2017-08-23 11:59:59 PM | ABDUL YELIL FATAT ROMERO | DIEGO RAMIREZ STYLES |
| | | | | <u>Se realizó en 30 días de 30</u> | | | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]

✓ **Grupo de Comunicaciones**

Detalle general de tareas

| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante |
|--------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1-2017-017998 CIERRE TOTAL | Gestion Reclamos - PQRS - Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles) | Quejas y información desactualizada | 2017-10-04 4:22:53 PM | 2017-10-26 11:59:59 PM | ROSALBA CUBILLOS FIGUEREDO | ANGELA MARIA MARIÑO SALGADO |
| | | | | <u>Se realizó en 26 días de 15</u> | | | |



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

SOLICITUD DE QUEJAS Y/O RECLAMOS CIUDADANO WEB

Número de Radicación: 1-2017-017998

Fecha de Radicación: 2017-10-04 04:22:41 PM

DATOS SOLICITANTE

Tipo Solicitante: Persona Natural

Solicitante: angela maria mariño salgado **Identificación:** 46385626

Dirección: **Teléfono:** 3213924149

Ciudad: SOGAMOSO

Correo Electrónico: moniel21@gmail.com

INFORMACION SOLICITUD

Tipo Solicitud: Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles)

Asunto: informacion desactualizada

Descripción: buenas tardes, solicito comedidamente que la informacion dentro de la plataforma virtual sea actualizada ya que entre a varios links y es informacion de años pasados como ejemplo el programa de transformación de producto esa convocatoria ya fue hace 4 años, o el de tics y turismo eso fue el año pasado

EXPEDIENTE No. 1-2017-017998 - Solicitud Quejas y Reclamos

| Tipo de Documento | Nombre | Etapas | Fecha |
|--|------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| CORRESPONDENCIA - PQRS | informacion desactualizada | Solicitud Quejas y Reclamos | 2017-10-04 4:22:41 PM |
| Documento Anexo Expediente - Adobe Acrobat | pqrs uno1114201760606 PM.pdf | Solicitud Quejas y Reclamos | 2017-11-14 6:06:06 PM |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 2]

✓ Dirección de Regulación

Detalle general de tareas

| Acciones | Radicación / Estado | Proceso - Etapa | Asunto | Fecha Inicio | Vencimiento | Asignado | Solicitante |
|----------|--------------------------------------|--|---------------------|------------------------------------|------------------------|---------------------------|----------------------------|
| | 1-2017-019686 CIERRE TOTAL | Gestion Solicitud Quejas y Reclamos - PQRS - Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles) | Derecho de petición | 2017-11-02 8:54:16 AM | 2017-11-27 11:59:59 PM | JOSE VICENTE PARRA TORRES | FELIPE ANTONIO OLAYA ARIAS |
| | | | | <u>Se realizó en 36 días de 15</u> | | | |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

**SOLICITUD DE QUEJAS Y/O RECLAMOS
CIUDADANO WEB**

Número de Radicación: **1-2017-019686** Fecha de Radicación: **2017-11-02 08:53:48 AM**

DATOS SOLICITANTE

Tipo Solicitante: Persona Natural
Solicitante: FELIPE ANTONIO OLAYA ARIAS **Identificación:** 75095374
Dirección: CALLE 145 # 19-59 INTERIOR 4 APARTAMENTO 213 **Teléfono:** 3188134828
Ciudad: BOGOTA D.C.
Correo Electrónico: felipeolaya@gmail.com

INFORMACION SOLICITUD

Tipo Solicitud: Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)
Asunto: Derecho de petición
Descripción: Derecho de petición
 Cordial saludo.
 En atención a la necesidad de realizar un estudio académico, por medio de derecho de petición le solicito lo siguiente:
 me informe que regulación ha sido emitida por el ministerio de Industria o entidades vinculadas o el gobierno en general respecto a los siguientes temas:
 a) La huella dactilar.
 b-) El control de iris.
 c-) Control facial.
 d-) Control de voz.
 e-Proteccion de datos personales
 2. Se me informe que conceptos jurídicos, leyes y jurisprudencia han sido emitidos respecto a los siguientes temas:
 a) La huella dactilar.
 b-) El control de iris.
 c-) Control facial.
 d-) Control de voz.
 e-Proteccion de datos personales
 3. se me haga entrega en medios digital de los soportes y anexos a la pregunta 1 y 2. de esta petición.
 4. se me informe si el gobierno nacional, o el ministerio de industria o entidades vinculadas o adscritas s ha emitido documentos y literatura respecto de los siguientes temas y se me haga entrega en copia digital de los mismos
 a) La huella dactilar.
 b-) El control de iris.
 c-) Control facial.
 d-) Control de voz.
 e-Proteccion de datos personales
 5. se eme entregue todas la información relavante respecto a los siguientes temas en materia de regulación:
 a) La huella dactilar.
 b-) El control de iris.
 c-) Control facial.

EXPEDIENTE No. 1-2017-019686 - Solicitud Quejas y Reclamos

| Tipo de Documento | Nombre | Etapas | Fecha |
|--|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| CORRESPONDENCIA - PQRS | Derecho de petición | Solicitud Quejas y Reclamos | 2017-11-02 8:53:48 AM |
| Documento Anexo Expediente - Adobe Acrobat | Felipe Olaya1228201745614 PM.pdf | Solicitud Quejas y Reclamos | 2017-12-28 4:56:14 PM |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 2]

Nota: Solicitud reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, al Grupo de Control Interno Disciplinario (Memorando GDAAC-2018-000001 de enero 4 de 2018).

Se estableció que las áreas que se mencionaron después de cada gráfica, presentan algunas solicitudes con atención extemporánea de conformidad con la tipificación observada en el Sistema de Gestión Documental oficial para el Ministerio, sin encontrar en la trazabilidad de las mismas, solicitudes de prórroga que dieran lugar a extender el plazo por 15 días, en virtud de lo establecido en el parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



En igual sentido, de acuerdo con la información aportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, fuente de este seguimiento, se observa el envío al Grupo de Control Interno Disciplinario de reportes mensuales de peticiones con tiempos de respuesta superados, de acuerdo con la normatividad vigente y el procedimiento IC-PR-009, para los meses de julio (Memo GDAAC-2017-000067 de agosto 11 de 2017), agosto (GDAAC-2017-000081 de septiembre 8 de 2017), septiembre (GDAAC-2017-000093 de octubre 4 de 2017), octubre (Memo GDAAC-2017-000100 de noviembre 9 de 2017), noviembre (Memo GDAAC-2017-000112 del 07 de diciembre de 2017), diciembre (Memo GDAAC-2018-000001 de enero 4 de 2018). Adicionalmente, en las relaciones de PQRSD anexas a los mencionados memorandos se evidencian la mayoría de las solicitudes que se relacionaron anteriormente.

La situación descrita evidencia el reconocimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, del incumplimiento en los tiempos de respuesta. En igual sentido el Grupo de Control Interno Disciplinario, informó que los memorandos recibidos y sus anexos serían incorporados al expediente 020-17 por tratarse de hechos relacionados con la presunta violación al Derecho de Petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Memorandos GCID-2017-000266, GCID-2017-000314, GCID-2017-000355GCID-2018000012).

En consideración a lo evidenciado en la verificación realizada, la OCI confirma lo descrito en el hallazgo N°. 1.

VERIFICACION ALEATORIA DE RESPUESTAS A PQRSD

En desarrollo del seguimiento, se verificaron las respuestas del Mincomercio a las siguientes PQRSD:

| Radicado de Entrada | Radicado de Salida | Solicitud vs Respuesta |
|----------------------------|--|---|
| 1-201714465 | Sin radicación en el Sistema de Gestión Documental | Aclaración para acceder a la tarjeta profesional para la carrera de Negocios Internacionales. La respuesta es pertinente con la solicitud del peticionario |
| 1-2017-014030 | Sin radicación en el Sistema de Gestión Documental | Estado del trámite radicado 17-160892-4-0 en la Superintendencia de Industria y Comercio, trasladado al Mincomercio el 3 de agosto de 2017 (radicado 1-2017-014030) Consulta si una empresa puede desarrollar la actividad de recuperación y comercialización de autopartes. El Mincomercio responde dentro del término, de acuerdo con la fecha de traslado de la solicitud, informando que no tiene la competencia para emitir el concepto solicitado, debido a que no tiene reglamentación alguna sobre el |

Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

| Radicado de Entrada | Radicado de Salida | Solicitud vs Respuesta |
|----------------------------|--|--|
| | | tema consultado. |
| 1-2017-015267 | Registro de asistencia de la reunión sostenida con el usuario solicitante. | Solicitud de información de comunicación interna del Ministerio. La usuaria solicitante fue atendida presencialmente. |
| 1-2017-016394 | Sin radicación en el Sistema de Gestión Documental | Información sobre adjudicación de contratos de pautas o publicidad oficial con el fin de ser utilizada para investigación periodística, en el marco del segundo punto de la Agenda del Acuerdo de Paz Participación Política – “Medidas de Transparencia para la asignación de la pauta oficial”. Respuesta solicitando prórroga para responder el Derecho de Petición. Respuesta remitida en la fecha indicada en la solicitud de prórroga, acorde con lo solicitado. |
| 1-2017-016425 | 2-2017-018600 | Información sobre validez de acreditación sobre la norma ISO/IEC 17025:2005 otorgada por un organismo de acreditación extranjero. Traslado de solicitud al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia –ONAC – Bogotá. Información al usuario DR-299 |
| 1-2017-016721 | Sin radicación en el Sistema de Gestión Documental | Problemas con reserva en Apartamentos Vistas del Caribe Respuesta informando que el Grupo de Protección al Turista adelantará averiguaciones preliminares tendientes a determinar la posibilidad de abrir investigaciones administrativas de carácter sancionatorio contra los prestadores enunciados. |
| 1- INFO-17-010103 | 2-NFO-17-007700 | Requisitos en trámite, para formalizar a |

Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

| Radicado de Entrada | Radicado de Salida | Solicitud vs Respuesta |
|----------------------------|---------------------------|---|
| | | los guías turísticos Respuesta acorde con lo informado en la comunicación del solicitante. |
| 1-INFO-17010162 | 2-INFO-17-007532 | Evento on line Neuro Ventas Respuesta agradeciendo comunicación |
| 1-INFO-17-010332 | 2-INFO-17007841 | Solicitud de información PYMES Sector Textil. Respuesta acorde con lo solicitado, recomendando contactar con la Gerencia del Registro Único Empresarial, dado que la entidad no cuenta con la información. |
| 1-INFO-17-010434 | 2-INFO-17007945 | Promoción Bingo Turístico Virtual (Perú) Respuesta agradeciendo comunicación |
| 1-INFO-17013193 | 2-INFO-17-009242 | Convocatoria XXII Reunión Extraordinaria del Comité Andino de Autoridades de Transporte Terrestre (CAATT) -agosto 24 de agosto a partir de las 09h00 (hora de Lima, Perú), en modalidad de video conferencia. Respuesta indica la dirección IP a través de la cual se conectó Colombia, acorde con la comunicación. |
| 1-INFO-17014161 | 2-INFO-17-010340 | Presentación de descargos expediente N°. 17-27427. "Al respecto se le informa que lo manifestado en su escrito de descargos, será tenido en cuenta en el curso de la investigación, ..., se hace necesario e indefectible adelantar cada una de las etapas previstas en el citado procedimiento, las cuales le serán comunicadas en la medida que éste avance." Respuesta acorde con lo solicitado. |
| 1-INFO-17-015085 | 2-INFO-17-011357 | Solicitud de entrevista para hablar sobre el sector textil colombiano. Respuesta acorde con o solicitado, |

Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

| Radicado de Entrada | Radicado de Salida | Solicitud vs Respuesta |
|----------------------------|---------------------------|---|
| | | indicando datos de contacto para la entrevista. |
| 1-INFO-17-019315 | 2-INFO-17-013035 | Información del proyecto de la brújula del inventor (Fábrica Mágica de Ideas. Respuesta acorde con la comunicación, agradeciendo el envío de información. |
| 1-INFO-17-019511 | -INFO-170-13429 | Información para apoyo sobre Registro Público entre cámaras y entre cámaras y gobernación - Comité Regional de Registro Público Respuesta acorde con lo solicitado, solicitando conformar una mesa de trabajo para evaluar y hacer seguimiento al apoyo relacionado con la promoción de formalización de empresas. |

Fuente: Aplicativo Sistema de Gestión Documental

De la verificación de las anteriores respuestas, se observó:

1. El oficio de respuesta de algunas solicitudes recibidas por el canal de PQRSD, se anexa sin el radicado en el sistema de gestión documental, esto se evidenció en documentos que soportan la trazabilidad de las solicitudes, tal como se describe en el cuadro anterior.
2. Las respuestas a solicitudes presentadas por el correo info, son generadas y radicadas por el mismo medio, lo que se evidenció en la trazabilidad de las mismas.
3. Las peticiones verificadas, fueron tramitadas de manera oportuna y dentro de los términos de ley.
4. Las respuestas verificadas se atendieron de conformidad con las peticiones planteadas.

OBSERVACIÓN N°. 1

En la verificación aleatoria de las respuestas a PQRSD, se observó que las respuestas registradas en el aplicativo para las solicitudes radicadas con los números: 1-2017-014-030, 1-2017-016394 y 1-2017-016721, no presentan el sello de radicación en el Grupo de Gestión Documental, lo cual podría configurar un riesgo operativo², al observarse debilidades en el cumplimiento del procedimiento “GD-PR-014 – Gestión de Documentos Oficiales” – Proceso de

² Riesgo Operativo: Se asocia con el funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

Gestión Documental, cual señala en la Nota 4 de la actividad N°. 1 “Toda comunicación oficial que ingrese o salga del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo debe ser radicada en el Grupo Gestión Documental. De no tener el número de radicado se entenderá como un documento no oficial.”

RECOMEDACIÓN

La Oficina de Control Interno sugiere, recordar a los funcionarios que tienen competencia para resolver las solicitudes de PQRSD, el cumplimiento del procedimiento “GD-PR-014 – Gestión de Documentos Oficiales”, para la emisión de sus respectivas respuestas.

➤ RESPUESTA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

“En relación con la verificación aleatoria de respuestas a PQRSD, columna “Radicado de salida” – Sin radicación en el Sistema de Gestión Documental, se observa que los documentos si fueron radicados en el Sistema. Por tanto las observaciones allí consignadas deben ser ajustadas.

Con respecto a la Observación preliminar No. 1 y su recomendación, el tema y el procedimiento son de competencia del Grupo de Gestión Documental, por tanto no somos los competentes.”

➤ ANALISIS DE LA OCI

Verificadas nuevamente las respuestas emitidas por la entidad para las solicitudes 1-2017-014-030, 1-2017-016394 y 1-2017-016721, se observa en la trazabilidad de la solicitud 1-2017-014-030, que la respuesta emitida con fecha 2017-08-09, menciona el radicado de respuesta (2-2017-015545), pero el oficio anexo no tiene el stiker de dicho radicado en la entidad; sin embargo en dicha trazabilidad se observa el oficio de respuesta radicado en Gestión Documental con el N°. 2-2017-015545 incorporado en fecha posterior (2017-08-14).

Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

CORRESPONDENCIA SALIDA CON RESPUESTA



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

Número de Radicación: 2-2017-015545 Fecha y Hora: 2017-08-09 02:50:12 PM

GRPBN-

Bogotá, D.C.,

Tradición Documental: Carta No. Radicación Referenciado 1-2017-014030

Medio: Postexpress 1-AAAA-NNNNNNN

Asunto: RESPUESTA A DERECHO DE PETICION

Señora

ANDREA CAROLINA FLORES

Av. 7 # 7-54 Urb. Prados del Este

San Jose de Cúcuta, Norte de Santander

Entidad Destino: ANDREA CAROLINA FLORES LEAL

Digitar el número de identificación o el nombre de la empresa.

Dirección: AV 7 N° 7-54 URB PRADOS DEL ESTE NIT: 60267656

Asunto: Respuesta Derecho de Petición radicado No. 1-2017-014030 del 03 de agosto de 2017

Ciudad CUCUTA Departamento: NORTE DE SANTANDER

Señora Andrea Carolina,

Nombre Destinatario: ANDREA CAROLINA FLORES LEAL

Dependencia Origen: AREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES

En atención a su derecho de petición presentado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC y remitido por esa entidad al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con número y fecha de radicación indicados en el asunto, referente a si una empresa desintegradora habilitada formalmente por el Ministerio de Transporte, y certificada por la autoridad ambiental competente, de conformidad con los requisitos que estableció el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, puede desarrollar la actividad de recuperación y comercialización de autopartes, de manera atenta me permito informarle que en este Ministerio no se tiene reglamentación alguna respecto de las actividades de recuperación y comercialización de autopartes, razón por la cual no se tiene competencia para la emisión del concepto solicitado.

Nombre Funcionario: CESAR AUGUSTO OCHOA MORENO

Fecha del Documento: No. Radicación de Origen:

No. de Folios: 1 No. de Anexos:

Descripción de Anexos:

Cordialmente,

Documento: [Ver Anexo](#)



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

GRPBN-

Bogotá, D.C.,

Señora

ANDREA CAROLINA FLORES

Av. 7 # 7-54 Urb. Prados del Este

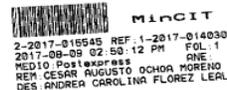
San Jose de Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta Derecho de Petición radicado No. 1-2017-014030 del 03 de agosto de 2017

Señora Andrea Carolina,

En atención a su derecho de petición presentado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC y remitido por esa entidad al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con número y fecha de radicación indicados en el asunto, referente a si una empresa desintegradora habilitada formalmente por el Ministerio de Transporte, y certificada por la autoridad ambiental competente, de conformidad con los requisitos que estableció el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, puede desarrollar la actividad de recuperación y comercialización de autopartes, de manera atenta me permito informarle que en este Ministerio no se tiene reglamentación alguna respecto de las actividades de recuperación y comercialización de autopartes, razón por la cual no se tiene competencia para la emisión del concepto solicitado.

Cordialmente,



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Así mismo, en la trazabilidad de la solicitud 1-2017-016394, se menciona el radicado de respuesta (2-2017-018805), pero el oficio anexo no tiene el stiker de dicho radicado en la entidad, ni éste se encuentra contenido en los demás documentos incorporados en el expediente trazabilidad de dicha solicitud.



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

**CORRESPONDENCIA SALIDA CON
RESPUESTA**

| | | | |
|------------------------|--|-----------------------------|------------------------|
| Número de Radicación: | 2-2017-018634 | Fecha y Hora: | 2017-08-22 05:05:23 PM |
| Tradición Documental: | Carta | No. Radicación Referenciado | 1-2017-016394 |
| Medio: | Mensajero | | 1.AAAA.NNNNNN |
| Asunto: | RESPUESTA A RADICADO 1-2017-016394 SOLICITUD DE PRORROGA RESPUESTA A DERECHO DE PETICION | | |
| Entidad Destino: | JONATHAN BOCK RUIZ Digitar el número de identificación o el nombre de la empresa. | | |
| Dirección: | CALLE 40 NO. 22-17 OFICINA 302 | NIT: | 8084291 |
| Ciudad | BOGOTA D.C. | Departamento: | |
| Nombre Destinatario: | JONATHAN BOKC | | |
| Dependencia Origen: | ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS | | |
| Nombre Funcionario: | CLAUDIA LILIANA MARTÍNEZ MELO | | |
| Fecha del Documento: | | No. Radicación de Origen: | |
| No. de Folios: | 1 | No. de Anexos: | |
| Descripción de Anexos: | LA LLEVA ARCADIO TRIANA | | |
| Documento: | Ver Anexo | | |



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

GC -

Bogotá, D.C.,

Doctor
JONATHAN BOKC
Coordinador del Centro de Estudios
Fundación para la Libertad de Prensa
Calle 40 N° 22 – 17 Oficina 302
jonathan@flp.org.co
Bogotá D. C.,
Colombia

Asunto: Respuesta a Rad. 1-2017-016394.

En respuesta a su petición de fecha 8 de septiembre de 2017, relacionada sobre la adjudicación de contratos de pauta o publicidad oficial, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

1. En relación con los puntos 1 y 2 de su petición, el Coordinador del Grupo Financiera mediante correo electrónico responde lo siguiente:

*En respuesta a su derecho de Petición radicado en este Ministerio bajo el No. **1-2017-17-016394** del día 12 de Septiembre de 2017, le confirmo la siguiente información:

1. Presupuesto total de esta entidad en las vigencias de 2016, y del 1 de enero hasta el 30 de junio del 2017.
2. Presupuesto o apropiación presupuestal destinada para publicidad institucional u oficial en la vigencia de 2016 y el periodo del 1 de enero hasta el 30 de junio del 2017.

1. Presupuesto Total Vigencia 2016 : \$ 542.555.902.480.00
Presupuesto Total Vigencia 2017 : \$ 643.865.603.634.00

2. Le informamos que éste Ministerio NO cuenta ni ha contado en las vigencias anteriores con apropiaciones presupuestales

Se observa en la trazabilidad de la solicitud 1-2017-016721, que la respuesta emitida con fecha 2017-10-04, menciona el radicado de respuesta (2-2017-019552), pero no oficio anexo no tiene el stiker de dicho radicado en la entidad, ni éste se encuentra contenido en los demás documentos incorporados en la trazabilidad de dicha solicitud.

Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

CORRESPONDENCIA SALIDA CON RESPUESTA



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
República de Colombia

GPT-3142-2017
Bogotá, D.C.,

Número de Radicación: 2-2017-019552 Fecha y Hora: 2017-10-04 06:54:43 PM

Tradicion Documental: Carta No. Radicación Referenciado 1-2017-016721

Medio: Email 1-AAAA-NNNNNNN

Asunto: RESPUESTA RAD

Entidad Destino: CRISTINA PEREZ RUBIO
Digitar el numero de identificación o el nombre de la empresa.

Dirección: CALLE DE LA PAZZO. 1B MOSTOLES NIT: 8939825

Ciudad: MADRID Departamento: ESPAÑA

Nombre Destinatario:

Dependencia Origen: ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA

Nombre Funcionario: LUZ BELEN FERNANDEZ ALVAREZ

Fecha del Documento: No. Radicación de Origen:

No. de Folios: 1 No. de Anexos: 2

Descripción de Anexos:

Documento: [Ver Anexo](#)

Señora
CRISTINA PEREZ RUBIO
Email - perezrubicristina@gmail.com
Madrid- España

Asunto: Respuesta Rad. 1-2017-016721 del 18 de septiembre de 2017

De manera atenta se confirma el recibido de su comunicación referenciada en el asunto.

Al respecto, se le informa que al Grupo de Protección al turista en el marco de su competencia, le corresponde adelantar las investigaciones administrativas contra los prestadores de servicios turísticos que incurran en la conducta descrita en el literal g) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, que dispone g) " Operar sin el previo registro de que trata el artículo 61 de la presente ley".

En este orden, esta dependencia procederá a adelantar las averiguaciones preliminares tendientes a determinar la posibilidad de abrir investigaciones administrativas de carácter sancionatorio, contra los prestadores enunciados en su misiva, por encontrarse presuntamente prestando servicios turísticos en los inmuebles por usted indicados, sin estar previamente inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

Sea esta la oportunidad para reiterarle nuestra disposición para atender cualquier solicitud adicional que requiera.

Atentamente,

Como se pudo establecer, los oficios incorporados en las respuestas a los oficios 1-2017-014-030, 1-2017-016394 y 1-2017-016721, si bien fueron radicados en el Sistema de Gestión Documental, no se anexaron a las respuestas, en tal condición.

En concordancia con lo evidenciado en el informe N°. OCI – 017 – 2017, producto de la auditoria de gestión realizada por esta Oficina al Proceso de Gestion Documental (Control de Registros y Administración de Archivos – Gestion de Documentos Oficiales), en el cual entre otras, se encuentra la observación N°. 4 generada por evidencias semejantes, se traslada la Observación N°. 1 al Grupo de Gestión Documental.

De acuerdo con lo descrito, la OCI ratifica la Observación N°. 1.

REPORTE GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

De conformidad con la información solicitada al Grupo de Atención al Ciudadano, como insumo para el presente seguimiento, la Coordinadora de dicho Grupo dio traslado a la Coordinadora del Grupo de Control Interno Disciplinario, de la solicitud del reporte de sanciones a servidores de la entidad, por falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, de acuerdo con el régimen disciplinario, quien emitió la siguiente respuesta, a través del memorando GCID-2018-000016:

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



La Secretaría General –Grupo de Control Interno Disciplinario del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – MINCIT, durante el segundo semestre de 2017 no profirió fallo sancionatorio en contra de servidores y ex servidores públicos del MINCIT por hechos relacionados con la “falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver”.

ANALISIS DE RIESGOS

Riesgos de Gestión:

El procedimiento que documenta en el aplicativo ISOLUCION la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias, tiene identificado el riesgo” R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente”, así como las siguientes causas:

1. La falta de conocimiento de la herramienta
2. Falta de conocimiento de la norma y el procedimiento
3. No consultar la herramienta oportunamente
4. Retiro temporal o definitivo del competente
5. Falta de conocimiento institucional de los funcionarios
6. Errónea tipificación de la solicitud por parte del ciudadano
7. Falta de la operación del sistema de Gestión Documental – PQRSD

The screenshot shows the 'Información Riesgo' section of the ISOLUCION system. It contains a table with the following data:

| Identificación del Riesgo | |
|---------------------------|--|
| Consecutivo | IC-1 |
| Nombre del Riesgo | R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente |
| Fecha de creación | 03/ago./2017 |
| Fecha del Riesgo | 01/ago./2017 |
| Responsable | LIBIA GOMEZ DE GALEANO |
| Clase de riesgo | Riesgo de Cumplimiento |
| Proceso | Gestión de Información y Comunicaciones |
| Objetivo del proceso | Facilitar los flujos de información y comunicación interna y externa, así como el procesamiento de estadísticas y documentos de análisis económico de manera oportuna y transparente para los grupos de interés. De esta forma, se fortalece la imagen institucional y la cultura del servicio, con el apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental. |
| Descripción del riesgo | Las PQRS no son contestados dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente. |
| Causa | 1. la falta de conocimiento de la herramienta 2. falta de conocimiento de la norma y el procedimiento 3. no consultar la herramienta oportunamente 4. retiro temporal o definitivo del competente 5. falta de conocimiento institucional de los funcionarios 6. Errónea tipificación de la solicitud por parte del ciudadano 7. falta de la operación del Sistema de Gestión Documental-PQRS |
| Efecto | Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad. |

| Análisis del riesgo | |
|---------------------------|-----------------|
| Posibilidad de ocurrencia | 5 - Casi Seguro |
| Impacto | 3 - Moderado |
| Calificación | |

Así mismo, identifica los siguientes controles:

- Verificación de la oportunidad (Tiempos de respuesta)
- Verificar el vencimiento de las PQRSD y así reportar al Grupo Control Interno Disciplinario
- Verificar los pendientes de los funcionarios y/o contratistas con el fin de expedir el paz y salvo

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



De conformidad con lo descrito en el hallazgo preliminar N°. 01 del presente seguimiento, se observó la materialización del riesgo “R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente”.

OBSERVACIÓN N°. 2

Durante la revisión del riesgo de gestión asociado a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se observó la materialización del riesgo “R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente” identificado en el procedimiento “IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos”, dando origen a un riesgo de incumplimiento normativo, como se describe en el Hallazgo Preliminar N°. 1 de este informe, situación que denota debilidad en la aplicación de los controles definidos para el riesgo, referente a la verificación de la oportunidad (Tiempos de Respuesta). El Capítulo III – Matriz de responsabilidades, materialización y planes de contingencia para la administración de los riesgos, de la GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO (ES-GU-001), señala: “Si dentro del seguimiento realizado, bien sea por parte de la Oficina de Control Interno o por los líderes de los procesos, se establece que se ha materializado uno o más riesgos, las acciones a tomar son las siguientes: (Tabla 26. Tabla de Responsabilidades para el Manejo de Riesgos Materializados)

RECOMENDACIÓN

La Oficina de Control Interno sugiere, adelantar las acciones descritas en la Tabla 26 de Responsabilidades para el Manejo de Riesgos Materializados, de la Guía para la Administración del Riesgo (ES-GU-001).

➤ RESPUESTA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

“En lo concerniente al Análisis de Riesgos, Observación preliminar No. 2 “R1 – Incumplimiento de los tiempos de respuestas de las PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente identificado en el procedimiento “IC-PR-009 – Derecho de petición, consultas, quejas y reclamos”, teniendo en cuenta el No. 1 de las observaciones de este escrito, no hay lugar a la materialización del riesgo y por tanto no hay lugar a la recomendación.

➤ ANALISIS DE LA OCI

En concordancia con la confirmación del Hallazgo N°. 1 de este informe, basada en la evidencia de la materialización del riesgo “R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente”, se mantiene la Observación N°. 2.

Adicionalmente, la Guía para la Administración de Riesgos (ES-GU-001), enmarcada en la política de riesgos de la entidad, adoptada mediante Resolución N°. 1900 de 2016, no identifica niveles de aceptación del riesgo. Así las cosas, cualquier porcentaje de incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRSD da lugar a la materialización del riesgo R1 pues se presenta incumplimiento normativo en todos los casos, y el marco normativo sobre tiempos de respuesta para Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias no establece excepciones. Adicionalmente con los casos observados, se evidencia debilidad en el cumplimiento a lo establecido en el objetivo

Calle 28 N° 13A – 15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co



del procedimiento IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos que señala: “Atender las peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentada por el ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s) al Ministerio para resolverlas oportunamente, otorgando pronta resolución completa y de fondo por parte del servidor público de la dependencia competente, de conformidad con la normatividad vigente”.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De conformidad con el Mapa de Riesgos de Corrupción formulado por la entidad para la vigencia 2017, el Grupo de Atención al Ciudadano cuyas funciones se encuentran inmersas en el Proceso “Información y Comunicación” identificó el siguiente riesgo de corrupción:

“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”

|   | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|-----------------------------|---------|-----------------------------|---|-----------------------------|---------|-----------------------------|--|----------------------------|---|---|--|--|
| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - 2018 MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Núm | Proceso | Causa | Nombre Riesgo | Consecuencia Potenciales | Objetivo del proceso | Calificación | | | Controles | Valoración del riesgo | | | Acciones de control | | | | | |
| | | | | | | Potencialidad de Ocurrencia | Impacto | Evaluación (Zona de riesgo) | | Potencialidad de Ocurrencia | Impacto | Evaluación (Zona de riesgo) | Acciones | Responsable | Nombre del indicador | Registro | Periodo de ejecución | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Gestión de información y comunicación. | 1. Desconocimiento de la normatividad vigente para los PQRS. 2. Pronunciamiento confuso, incompleto o tardío por los ciudadanos y partes interesadas. 3. Uso inadecuado de la herramienta tecnológica para el seguimiento de peticiones, quejas, denuncias y reclamos. | 1. 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 de ciudadanos y partes interesadas. | 1. Pérdida de credibilidad en el servicio al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2. Pérdida de confianza en el servicio. | Facilitar los flujos de información y pronunciamiento de estadísticas y documentos de análisis económico de manera oportuna y transparente para los grupos de interés. De esta forma, se reduce la imagen institucional y la calidad del servicio, con el apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental. | Alto | Alto | Alto | 1. Realizar capacitaciones sobre la normatividad vigente de la PQRS y Ley 734 de 2012. 2. Realizar seguimiento de la operatividad tecnológica de los canales de atención (software PQRS y grabación de llamadas). 3. Solicitar reporte de la operatividad del software PQRS semanalmente. Solicitar reporte de salud por parte de la Herramienta de desarrollo TMS. Solicitar reporte grabación de llamadas Oficina Sistema de Información. | Alto | Alto | Alto | 1. Realizar socialización del mapa de riesgos de corrupción 2018 en la dependencia y áreas. 2. Realizar cuatro (4) capacitaciones cuatrimestrales. 3. Solicitar reporte de la operatividad del software PQRS semanalmente. Solicitar reporte de salud por parte de la Herramienta de desarrollo TMS. Solicitar reporte grabación de llamadas Oficina Sistema de Información. | Laura Liliana Torres Icaza | Cobertura capacitación institucional PQRS | 1. Registro de Asistencia. 2. Registro de Asistencia de Presentación. 3. Certificación de el desarrollador TMS y reporte de Grabación de llamadas expedido por el Oficina Sistema de Información. | 22/02/2018 01/03/2018 01/08/2018 | 24/02/2018 30/11/2018 30/11/2018 |

http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=80223&name=MapaDeRiesgosCorrupcionOct2017_V4corregido.pdf&pre_fijo=file

Con base en la definición del riesgo de corrupción “Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado”, plasmada en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, emitida por Presidencia de la República y Departamento Administrativo de la Función Pública, se observa que el riesgo mencionado no cumple con los componentes señalados en la misma guía para definir un riesgo de corrupción: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado. En igual sentido la guía sugiere la utilización de la matriz de definición del riesgo de corrupción, que incorpora cada uno de los componentes mencionados, advirtiendo que si en la descripción del mismo, dichas casillas son contestadas todas afirmativamente, se trata de un riesgo de corrupción.

| Matriz definición del Riesgo de Corrupción | | | | |
|--|------------------|---------------|----------------------------------|----------------------|
| Descripción del riesgo | Acción y Omisión | Uso del poder | Desviar la gestión de lo público | Beneficio particular |
| | | | | |
| | | | | |

Fuente:



OBSERVACIÓN N°. 3

Analizado el riesgo de corrupción “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” definido en el mapa de riesgos de corrupción – 2017 para el proceso “Gestión de Información y Comunicación”, en el que interviene como responsable el Grupo de Atención al Ciudadano, se observa que éste no cumple con los componentes para definir un riesgo de corrupción señalados en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, del Departamento Administrativo de la Función Pública, afectando el cumplimiento de los criterios señalados en el paso 4 de dicha guía para la construcción del riesgo de corrupción, que indica “...Es necesario que en la descripción del riesgo concurren los componentes de su definición: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.” Adicionalmente, la guía sugiere la utilización de la matriz de definición del riesgo de corrupción, cuyas casillas describen los componentes mencionados, advirtiendo que si en la descripción del mismo, dichas casillas son contestadas todas afirmativamente, se trata de un riesgo de corrupción.

RECOMENDACIÓN

La Oficina de Control Interno, recomienda fortalecer los mecanismos para la definición y construcción de los riesgos de corrupción, con base en los criterios señalados en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, de tal manera que se puedan identificar todos los componentes de su definición, lo que permitirá establecer si el riesgo definido en el mapa de riesgos de corrupción 2017 “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”, corresponde a un riesgo de corrupción o por el contrario, se trata de un riesgo de gestión. Teniendo en cuenta que el seguimiento realizado corresponde al segundo semestre de 2017, el resultado de este ejercicio, podrá verse reflejado en el mapa de riesgos de corrupción formulado para la vigencia 2018, en el cual se definió el mismo riesgo de corrupción, asociado al proceso de “Gestión de la Información y la Comunicación”.

➤ RESPUESTA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cuanto a los Riesgos de Corrupción, formulado por el GAC, para la vigencia 2017, el Grupo de Atención al Ciudadano, tal como está redactado el riesgo denota las actividades del Grupo como Administrador de la PQRSD, es decir la PQRSD entra por los canales establecidos y se traslada internamente a las áreas competentes o se traslada a la autoridad competente en el evento de que no sea el Ministerio. Es una labor de Gestión Administrativa, no hay lugar a la acción u omisión + uso de poder + desviación de la gestión de lo público + beneficio privado.

En consecuencia la observación preliminar No. 3 y la recomendación no aplican.

➤ **ANALISIS DE LA OCI**

Tal como lo reconoce el Grupo de Atención al Ciudadano, la definición del riesgo de corrupción identificado en el Mapa de Riesgos de Corrupción – 2017, para proceso “Gestión de Información y Comunicación”, en el que interviene dicho Grupo, no cumple con los componentes señalados en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, razón por la cual se confirma la Observación N°. 3 y su respectiva recomendación.

REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE MEJORA

De conformidad con la revisión de la efectividad de las acciones de mejora formuladas por el Grupo de Atención al Ciudadano para subsanar las observaciones derivadas del seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSD - primer y segundo semestre de 2016 (Informes OCI-046-2016 y OCI-009-2017) la cual se realizó el 30 de octubre de 2017, y fue atendida por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, se obtuvo el siguiente resultado:

| Código de la Acción | Observación | Acciones de Mejora | Estado de las Acciones |
|---------------------|---|---|------------------------|
| 17-001 | <p>“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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.”</p> <p>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.”</p> | <ol style="list-style-type: none"> Revisar y modificar el Procedimiento IC-PR009 con el ajuste del cierre de la petición. Capacitar presencialmente a los funcionarios en los cambios realizados al procedimiento "Derechos de Petición, Consultas, quejas y reclamos IC-PR-009" y divulgar los cambios del procedimiento a través de la intranet y cartelera electrónica institucionales. Expedir paz y salvo a los servidores públicos y contratistas por traslado de dependencia, retiro definitivo o temporal del Ministerio, en relación con las PQRSD, administradas por el Grupo Atención al Ciudadano. Sensibilizaciones periódicas para los funcionarios usuarios del software PQRSD dentro de los términos establecidos. Elaborar reporte semanal de verificación del estado de las solicitudes vigentes, alertando al jefe del área y funcionario designado, el tiempo de vencimiento, garantizando la respuesta oportuna. Generar notificaciones usando la escalabilidad: a) Servidor Público. b) Jefe inmediato/viceministro. c) Secretario General a través del Sistema de Gestión Documental: canal info y software PQRSD a la solicitud vigente. Incluir en el procedimiento IC-PR 009: Falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario art. 31 Ley 1755 de 2015. | ABIERTA |
| | <p>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</p> | <ol style="list-style-type: none"> Realizar revisión, identificación, análisis, valoración y definición de controles del riesgo R4-Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y | |

Calle 28 N° 13A – 15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co



Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

| | | | |
|--------|--|---|---------|
| 17-026 | <p>resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>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.</p> <p>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.”</p> <p>Se evidencia durante el período de seguimiento que el 4% de las solicitudes registradas a través del buzón info@mincit.gov.co, no fueron respondidas en los términos señalados en la ley; dando origen a la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo.</p> | <p>sugerencias de la ciudadanía, ajustando las causas, consecuencias y controles establecidos para la mitigación del riesgo en referencia.</p> <p>2. Elaborar el plan de contingencia para el riesgo R4-Deficiencias en el trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, dando aplicación a la metodología establecida por MinComercio.</p> <p>Producto del desarrollo de las anteriores actividades, el Plan de Mejoramiento contempla los siguientes entregables:</p> <p>1. Diligenciamiento de la Matriz de identificación y seguimiento a los riesgos institucionales SG-FM-043.</p> <p>2. Procedimiento PQRSD IC-PR-009, actualizado en ISOLUCION</p> | ABIERTA |
|--------|--|---|---------|

Con base en las evidencias recolectadas durante el desarrollo de la mencionada revisión de la efectividad, el auditor concluyó que aunque se observó el cumplimiento de las acciones formuladas, éstas no eliminaron la causa raíz de las observaciones, por lo cual la OCI declaró que dichas acciones quedaban ABIERTAS, hecho comunicado al Grupo de Atención al Ciudadano, a través del informe de dicho ejercicio remitido con memorando ODCI-2017-000288 de diciembre 14 de 2017, en el cual se le solicitó informar una nueva fecha para proceder a verificar la efectividad de dichas acciones de mejora.

La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano a través de memorando GDAAC-2017-000119 de diciembre 19 de 2017, sugirió como fecha para la nueva revisión el 16 de marzo de 2018, actividad que fue realizada en desarrollo del presente seguimiento.

Con base en las evidencias recolectadas y el análisis de la información aportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, las acciones de mejora Nos. 17-001 y 17-026 continúan ABIERTAS, toda vez que aunque como ya se mencionó fueron cumplidas, realizando actividades orientadas a subsanar la causa raíz que dio origen a las mismas, la situación descrita en dichas observaciones se sigue presentando, por lo cual en esta ocasión se solicita reformular dichas acciones, de conformidad con lo señalado en el numeral 5.10.1. Revisión de la Efectividad de las Acciones, de la “Guía para Auditorías Internas de Gestión” (Código ES-GU-002), asociada al procedimiento “ES-PR-004 – Auditoría Interna de Gestión”

➤ **RESPUESTA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En la revisión de la efectividad de las acciones de mejora para subsanar las observaciones derivadas del seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSD – primer y segundo semestre de 2016, de conformidad con la matriz de ICONTEC e ISOLUCION, las acciones de mejora han sido cumplidas en su totalidad, verificado por ICONTEC. Dado que el porcentaje de cumplimiento en la atención oportuna de las PQRSD es inferior al 1% se solicita el cierre definitivo de las acciones de mejora por parte de la Oficina de Control Interno.

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



➤ **ANALISIS DE LA OCI**

La Oficina de Control Interno en el marco del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, realiza la actividad de revisión de la efectividad de las acciones de mejora formuladas por las diferentes dependencias, para subsanar los hallazgos y observaciones derivados de las auditorías de gestión y seguimientos, luego de un período de maduración contado a partir del cumplimiento de dichas acciones de mejora.

Teniendo en cuenta que el Grupo de Atención al Ciudadano, posterior a la formulación de los planes de mejoramiento en atención a los informes OCI-046-2016 y OCI-009-2017, fue objeto de nuevas observaciones derivadas del informe OCI-026 -2017, orientadas a la misma causa de incumplimiento normativo, la Oficina de Control Interno declara el cierre de las acciones de mejora registradas en el Balance de Acciones con los Nos. 17-001 y 17-026, en consideración a que las Acciones de Mejora que conforman el Plan de Mejoramiento formulado y cumplido con respecto al informe OCI 026- 2017, contempla otras actividades tendientes a subsanar la causa raíz que dio origen a las observaciones de los informes OCI-046-2016 y OCI-009-2017, las cuales se encuentran incluidas en la revisión de la efectividad que llevará a cabo la Oficina de Control Interno próximamente.

8. CONCLUSIONES

- ✓ En el marco del MIPG – Séptima Dimensión – Control Interno, que se desarrolla a través del MECI y se articula en este seguimiento con el componente “Información y Comunicación”, se observa debilidad desde el rol que le corresponde a la segunda línea de defensa, responsable del monitoreo y evaluación de los controles y gestión del riesgo, dado que si bien el Grupo de Atención al Ciudadano ha formulado y cumplido acciones para subsanar el incumplimientos en tiempos de respuesta, y para la mejora continua del servicio, se sigue materializando reiteradamente el riesgo de incumplimiento normativo en los términos de atención a las PQRSD, razón por la cual se considera importante fortalecer dichas acciones, coadyuvando así mismo, a que los funcionarios de la entidad prestemos un servicio orientado a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, en el marco de la integridad y la calidad, como lo establece el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- ✓ Es de vital importancia analizar los casos presentados de incumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSD, que señala ley, identificar las causas y optimizar los controles con el propósito, de gestionar los riesgos asociados al procedimiento que enmarca la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD.
- ✓ En el mismo orden, se considera necesaria la intervención el riesgo de corrupción asociado al proceso de “Gestión de Información y Comunicación” en el Mapa de Riesgos de Corrupción, con el objeto de verificar si su definición corresponde a un riesgo de corrupción o a un riesgo de gestión.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO (DE REQUERIRSE)

Se remite el formato de Plan de Mejoramiento registrando el hallazgo y observaciones resultado del seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente al segundo semestre de 2017, con el objeto de que se formulen las acciones de mejora para subsanar y corregir la causa raíz que dio origen a las mismas.

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

| No | Nombre del Documento | Ubicación Física o Magnético | Área Responsable | Firma del Responsable |
|-----------|---|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 1 | Carpeta de Informes – Atención a PQRSD | Físico y Magnético | Oficina de Control Interno | |
| | Papeles de Trabajo | Magnético | Oficina de 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 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.