



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME FINAL DE
SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN
DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2018**



MINCIT

TRD OCI – 107,054–03

OCI – 036 – 2018

INFORME DE SEGUIMIENTO PRELIMINAR

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

BOGOTA D.C., NOVIEMBRE 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
7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO _____	4
8. ANALISIS DE RIESGOS _____	13
9. CONCLUSIONES _____	20
10. PLAN DE MEJORAMIENTO (DE REQUERIRSE) _____	21

1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos de la OCI vigencia 2018, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, realizó el seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD durante el período comprendido entre enero y junio de 2018, el cual estuvo orientado a verificar la aplicación de las normas vigentes para el desarrollo de dicha función.

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

Realizar el seguimiento a la función de atención al sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRSD, en términos de oportunidad de respuestas, con base en el marco normativo que regula este servicio.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar los reportes de solicitudes de PQRSD y los tiempos de respuesta

Analizar los riesgos asociados al procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos.

3. ALCANCE

El seguimiento se realiza a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas por el Ministerio en el primer semestre de 2018.

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 denominada “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los elementos: Evaluación del Riesgo, Actividades de Control e Información y Comunicación.

5. CRITERIOS DE AUDITORIA

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Ley 1474 de 2011 Artículo 76 "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".

Ley 1755 de 2015, Artículo 14 "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".

Resolución 0152 de 2017 del MinCIT "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición".

Circular 001 del 25 de abril de 2018 suscrita por el Secretario General, dirigida a todos los funcionarios del Ministerio, relacionada con la atención oportuna y de fondo de la PQRSD presentadas al Ministerio.

Constitución Política, Artículo 23 "Derecho de Petición"

Procedimiento IC-PR-009 Derechos de Petición , Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias.

6. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: Diego Gustavo Falla Falla, Jefe Oficina de Control Interno

Auditor: Alba Lucia Buitrago Ospina, Profesional Universitario (E)

7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para la realización de este informe, la Oficina de Control Interno analizó la documentación suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, sobre estadísticas de solicitudes de PQRSD presentadas al Ministerio a través de los canales info@mincit.gov.co, el software de PQRSD y los informes elaborados por dicho Grupo correspondientes al primer y segundo trimestre de 2018, obteniendo el siguiente resultado:

PQRSD RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018							
Canal Info	Atendidas Oportunamente	Atendidas Extemporáneamente	Software PQRSD	Atendidas oportunamente	Atendidas Extemporáneamente	Total	Fuente
4.685	4.435	250	470	383	87	5.155	Base de datos
6.433	N/D	N/D	476	N/D	N/D	6.909	Informes Trimestrales PQRSD GAC
4.692	4.464	228	476	391	85	5.168	Indicadores Isolucion

Teniendo en cuenta la diferencia detectada entre los datos arriba presentados generados por diversas fuentes, la Oficina de Control Interno centró su análisis en la Base de Datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, en donde se verificó por dependencia cuantas PQRSD fueron atendidas en forma extemporánea en el primer semestre de 2018, resultado que se presenta a continuación en los cuadros No. 1 y 2

a) Solicitudes atendidas extemporáneamente por el Canal Info@mincit.gov.co

DEPENDENCIA	No. PQRSD VENCIDAS
DESPACHO DEL MINISTRO	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	6
OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	4
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	42
AREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	41
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	23
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	1
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL	4
AREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	3
AREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	3
AREA FUNCIONAL PLANIFICACION Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	1
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA – MIPYMES	16
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	14
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	7
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	5
DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	2
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	2
DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	2
COMITÉ DE IMPORTACIONES	1
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	3
AREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	1

Informe de seguimiento a la atención de PQRSD MinCIT Primer Semestre 2018

AREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	13
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	3
SUBDIRECCION DE PRACTICAS COMERCIALES	1
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	13
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	4
AREA FUNCIONAL TESORERIA	4
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
AREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1
AREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	1
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	14
TOTAL	250

Cuadro No. 1 Fuente: Base de datos suministrada por el GAC

Como se deduce de la información del cuadro No. 1 el mayor número de PQRSD no atendidas oportunamente por el canal info@mincit.gov.co corresponden a dependencias del Viceministerio de Turismo, seguida por la Dirección de Mipymes, Dirección de Productividad y Competitividad, Dirección de Comercio Exterior y sus áreas y Secretaría General y sus áreas.

b) Solicitudes atendidas extemporáneamente radicadas en el Software de PQRSD

DEPENDENCIA	No. PQRSD VENCIDAS
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	25
ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	10
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	6
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	3
ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	2
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	1
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	1
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	7
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	7

Informe de seguimiento a la atención de PQRSD MinCIT Primer Semestre 2018

DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA – MIPYMES	6
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	3
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	2
SECRETARIA GENERAL	1
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	2
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	2
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	1
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	1
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	1
COMITÉ DE IMPORTACIONES	1
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	1
TOTAL	87

Cuadro No. 2 Fuente. Base de datos suministrada por el GAC

Como se deduce de la información del cuadro No. 2 el mayor número de PQRSD no atendidas oportunamente, las cuales fueron radicadas en el Software PQRSD corresponden a dependencias del Viceministerio de Turismo.

c) Indicadores

Consultado el tema de Indicadores de PQRSD en Isolución se encontró la siguiente situación que complementa la información enunciada:

Primer trimestre: 2.767 solicitudes recibidas que salen de: 273 del Software PQRSD y del correo Info 2.494. De estas y en su orden se vencieron 25 del Software + 104 del correo Info. Es decir se atendieron fuera del término 129 solicitudes. Porcentaje de solicitudes contestadas fuera del término en este trimestre: 4.66%

Segundo trimestre: 2.401 solicitudes recibidas que salen de: 203 del Software PQRSD y del correo Info 2.198. De estas y en su orden se vencieron 60 del Software + 124 del correo Info. Es decir se atendieron fuera del término 184 solicitudes. Porcentaje de solicitudes contestadas fuera del término en este trimestre: 7.66%

En este segundo trimestre llama la atención el hecho de que de 203 solicitudes recibidas por el Software PQRSD, sesenta (60) de ellas se contestaron fuera del término, es decir el 30% aproximadamente de las solicitudes recibidas por el aplicativo no se contestaron oportunamente. La razón argumentada por el Grupo de Atención al Ciudadano es la siguiente:

"NOTA: En este periodo observamos un aumento del porcentaje de las PQRSD contestadas fuera de tiempo, debido a que el Sistema de Gestión Documental tuvo dos importantes cambios dentro de su funcionalidad, los cuales fueron:

- Nuevo proceso para contestar PQRSD. - Oficios electrónicos realizados dentro de la misma plataforma.

El aplicativo salió a producción el 9 de mayo y se hicieron socializaciones a todas las áreas del Ministerio. Sin embargo, durante el periodo de transición, se generó por parte de los usuarios, un mayor tiempo de gestión en la atención oportuna de las PQRSD. Reflejándose en el aumento del número de PQRSD atendidas fuera de tiempo."

Sobre el particular la ley 1755 de 2015 señala:

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

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

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

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

De otra parte, en el Procedimiento IC-PR-009 se indica que: La no atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario según lo establece el Art. 31 de la Ley 1755 de 2015. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

En conclusión en el primer semestre de 2018 se materializó el Riesgo R-1 del IC-PR-009 por cuanto 313 solicitudes recibidas por los canales habilitados por el MinCIT, según registro de Isolución, se contestaron fuera del término establecido. Adicionalmente la información no es exacta ni confiable y los datos consultados difieren dependiendo de la fuente que se tome, situación que genera un riesgo de incumplimiento operativo.

Con respecto a la anterior conclusión del literal c) Indicadores, el Grupo de Atención al Ciudadano, mediante memorando GDAAC-2018-000135 de noviembre 20 de 2018, manifestó:

“Punto 7 c, con respecto a la conclusión:

“... En conclusión en el primer semestre de 2018 se materializó el Riesgo R-1 del IC-PR-009 por cuanto el 12.32% de las solicitudes recibidas por los canales habilitados por el MinCIT, según registro de Isolucion, se contestaron fuera del término establecido. Adicionalmente la información no es exacta ni confiable y los datos consultados difieren dependiendo de la fuente que se tome, situación que genera un riesgo de incumplimiento operativo.”

Tomando en cuenta los datos suministrados, tenemos que no es el porcentaje de solicitudes contestada fuera de término no es 12.32%; así:

Total solicitudes del primer semestre 2.767 + 2.401= 5.168

Total solicitudes contestadas fuera de término 129 + 184 = 313

*Al realizar la regla de 3, tenemos que es $313/5.168*100 = 6.05\%$*

Sobre este punto, solicitamos ajustar la conclusión y recomendaciones a que haya lugar.”

ANALISIS DE LA OCI

Teniendo en cuenta lo comentado en relación con la conclusión de la verificación de datos del indicador, dado que el porcentaje del 12.32% resulta de la sumatoria de los % de incumplimiento de cada trimestre y no del total de solicitudes del semestre, se incluirá en la conclusión el número de las solicitudes que fueron respondidas fuera de término durante el primer semestre de 2018, en lugar de indicar el porcentaje.

HALLAZGO N°. 1

El Artículo 14 del Título II 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”, señala ““Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. ...

Se evidenció que del total de las 5.155 PQRSD radicadas en los diferentes canales con que cuenta el Ministerio, el 6.54% de las PQRSD correspondientes a 337 solicitudes fueron respondidas en forma extemporánea, situación que configura incumplimiento normativo y genera la materialización del riesgo “R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente”, identificado en la actividad 7 del procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, la cual señala “Verificar la oportunidad de los tiempos de la respuesta de conformidad con la normatividad vigente.

RECOMENDACIÓN

La Oficina de Control Interno recomienda el establecimiento de controles fuertes para que las áreas atiendan las PQRSD estrictamente en los términos que señala la ley, ya que de conformidad con el hallazgo descrito anteriormente continúa presentándose la misma situación de incumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD determinados en la normatividad vigente evidenciada en informes anteriores de esta Oficina.

Al respecto el Grupo de Atención al Ciudadano, mediante memorando GDAAC-2018-000135 de noviembre 20 de 2018, respondió:

“Durante el primer semestre se realizó la migración al nuevo sistema de Gestión Documental – PQRSD, para lo cual el GAC realizó:

- *Jornadas de socialización para mostrar las modificaciones realizadas.*
- *Capacitación por parte de la función pública en cuando a las responsabilidades legales de los funcionarios y demás colaboradores en lo relacionado a la contestación de las PQRSD y sus términos.*
- *Aplicación de los semáforos automáticos del sistema de Gestión Documental – PQRSD.*
- *La Secretaría General expidió la circular 001 de 2018, referente a la atención oportuna y de fondo de las PQRSD y sus implicaciones legales.”*

ANALISIS DE LA OCI

Teniendo en cuenta que la respuesta dada por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, no desvirtúa lo indicado en el Hallazgo N°. 1, éste se confirma, precisando que sin desconocer las acciones adelantadas con respecto a la atención oportuna de PQRSD, éstas no han sido suficientes por cuanto se continúa evidenciando incumplimiento, que independiente del porcentaje, desatiende los términos que señala la normatividad vigente y configura la materialización del riesgo.

HALLAZGO N°. 2

Revisadas las cifras del volumen de PQRSD radicadas en el canal info@mincit.gov.co, en el Software de PQRSD y en los informes trimestrales correspondientes al periodo enero a marzo de 2018 y de abril a junio de 2018, elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se evidenciaron diferencias en las mismas, motivo por el cual esta Oficina no pudo establecer con exactitud el número de PQRSD radicadas y atendidas por el citado Grupo en el primer semestre, situación que configura la posible materialización de un riesgo operativo por falta de aplicación de los principios de autocontrol y autogestión del Modelo Estandar de Control Interno.

RECOMENDACIÓN

La Oficina de Control Interno recomienda verificar cuidadosamente las cifras que sobre la atención de las

PQRSD se generen para que sea la misma independientemente de la fuente que se consulte.

El Grupo de Atención al Ciudadano, mediante memorando GDAAC-2018-000135 de noviembre 20 de 2018, respondió:

“Respecto a este tema, enviaremos un oficio a la Oficina de sistemas de la información, reiterando la inconsistencia en la generación de los reportes para su revisión y arreglo.”

ANALISIS DE LA OCI

De conformidad con el comentario de aceptación emitido por el Grupo de Atención al Ciudadano, se confirma el Hallazgo N°. 2.

OBSERVACIÓN N°. 1

En la información de PQRSD vencidas, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano se observó que dos de ellas fueron asignadas al Área Funcional Grupo de Pasivo Pensional, área que para el periodo auditado no existía en la estructura del MinCIT, pues no se contaba con el acto administrativo que los creó.

RECOMENDACIÓN:

La Oficina de Control Interno recomienda verificar la información de la denominación de los Grupos existentes en el Ministerio, con el fin de garantizar que efectivamente sean respondidas por los responsables de hacerlo y sea asignado a quien debe contestarla en el término de ley respectivo.

El Grupo de Atención al Ciudadano, mediante memorando GDAAC-2018-000135 de noviembre 20 de 2018, respondió:

“Con respecto a esta recomendación, de acuerdo al procedimiento IC-PR-009 las PQRSD son asignadas al jefe del área. Revisando las solicitudes referidas a cargo del Área Funcional Grupo de Pasivo Pensional, en su trazabilidad observamos que las solicitudes fueron asignadas a la Dra. Alejandra Mogollón, jefe del Grupo de Talento Humano, quien a su vez la asignó a la Dra. Maria del Rosario Becerra. La creación de Grupos

Adjunto pantallazos.”

ANALISIS DE LA OCI

Verificados los pantallazos remitidos donde se evidencia la trazabilidad de tres solicitudes asignadas al Área Funcional Grupo de Pasivo Pensional, éstas no corresponden al período de seguimiento que fue el primer semestre de 2018, dado que fueron asignadas así:

RADICADO	FECHA DE ASIGNACION AREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL
1-2018-028440	2018-11-06
1-2018-029373	2018-11-13
1-2018-030130	2018-11-16

Lo descrito, no desvirtúa la observación y por tal razón se confirma la Observación N°. 1

c) Denuncias

De otra parte la Oficina de Control Interno solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano información acerca del No. de Denuncias presentadas por los ciudadanos en el primer semestre de 2018, arrojando el siguiente resultado:

Denuncias radicadas por el canal info@mincit.gov.co	87
Denuncias radicadas por el Software	<u>25</u>
Total denuncias	112

En los reportes de información de PQRSD del período evaluado, se observó la tipificación de 87 denuncias, por las siguientes causas generales:

Incumplimiento de planes ofrecidos por agencias de viajes
Prestación servicios turísticos sin Registro Nacional de Turismo
Alquiler para servicio de turismo - apartamentos propiedad horizontal
Denuncia Anónima. Turismo informal en los edificios residenciales

Remitidas por la dependencia asignada a la SIC, DIAN, PGN y Mincultura

Incumplimiento de establecimientos prestadores de servicios turísticos, con los servicios ofrecidos (SIC)
Incumplimiento de establecimientos prestadores de servicios turísticos, con la devolución de dineros (SIC)
Publicidad engañosa en ofrecimiento de paquetes de viaje (SIC)
Contrato de afiliación y venta de servicios turísticos, falsos (SIC)
Denuncia Anónima: Recibo de Dividendos a ganadores de licitaciones - Secretaría de Deportes y recreación (Procuraduría)
Violación derechos de propiedad industrial (Procuraduría General de la Nación)
Denuncia Anónima Irregularidades operaciones comercio exterior (DIAN)
Accidente en hostel – Lesiones personales (SIC)
Falta de garantía en electrodomésticos (traslado SIC)
Compras por Internet (traslado SIC)
Suplantación de identidad – Asignación línea telefónica (SIC)
Maltrato por empresas de transporte (SIC)
Robo efectuado en hotel, mientras la estadía (SIC)
Irregularidades revisión tecno mecánica (SIC)
Denuncia pública debido que continúa la destrucción del patrimonio arquitectónico y cultural en Marulanda Caldas debido a la ausencia de control y función del estado (Mincultura)

Es de anotar, que para las denuncias presentadas a través del canal info@mincit.gov.co, el tiempo de respuesta está parametrizado en el Sistema en 15 días hábiles y la mayoría de denuncias fueron asignadas al Grupo de Protección al Turista del Viceministerio de Turismo y al Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General.

8. 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' page in 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	03ago.2017
Fecha del Riesgo	01ago.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	5

Así mismo, identifica los siguientes controles:

- Generar reporte al Grupo de Control Interno Disciplinario (No atención a las peticiones y a los términos para resolver las solicitudes)
- Generar paz y salvo a los servidores públicos y contratistas

De conformidad con lo descrito en el hallazgo preliminar N°. 01 y en el análisis del indicador 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”.

HALLAZGO N°. 3

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 21. Tabla de Responsabilidades para el Manejo de Riesgos Materializados)

RECOMENDACIÓN

La Oficina de Control Interno sugiere, adelantar las acciones descritas en la Tabla 21 de Responsabilidades para el Manejo de Riesgos Materializados, de la Guía para la Administración del Riesgo (ES-GU-001).

El Grupo de Atención al Ciudadano, mediante memorando GDAAC-2018-000135 de noviembre 20 de 2018, respondió:

“Teniendo en cuenta la recomendación realizada frente al hallazgo preliminar N°4 informamos que el Grupo de Atención al Ciudadano adelantará las acciones descritas en la Tabla 21 de Responsabilidades para el Manejo de Riesgos Materializados, de la Guía para la Administración del Riesgo (ES-GU-001).”

ANALISIS DE LA OCI

De conformidad con el comentario de aceptación emitido por el Grupo de Atención al Ciudadano, se confirma el Hallazgo N°. 3.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De conformidad con el Mapa de Riesgos de Corrupción formulado por la entidad para la vigencia 2018, el Grupo de Atención al Ciudadano cuyas funciones se encuentran inmersas en el Proceso “Información y Comunicación” solicitó la eliminación del 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”, considerando que su definición corresponde a un riesgo gestión y no a un riesgo de corrupción.

RECOMENDACIÓN

La Oficina de Control Interno recomienda hacer el análisis de Riesgos de Corrupción asociados al procedimiento de PQRSD contando con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial y consultando los criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 del DAFP, así como consultando los riesgos documentados en este mismo proceso por parte de otras entidades públicas.

El Grupo de Atención al Ciudadano, mediante memorando GDAAC-2018-000135 de noviembre 20 de 2018 comentó:

“Este tema será revisado nuevamente con la Oficina Asesora de Planeación Sectorial.”

ANALISIS DE LA OCI:

Teniendo en cuenta lo comentado por el Grupo de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno, estará atenta a las actividades que sean realizadas por el área en el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

REPORTE DE PQRSD ATENDIDAS EXTEMPORANEAMENTE O NO ATENDIDAS, AL GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La Oficina de Control Interno consultó al Grupo de Atención al Ciudadano sobre el reporte de envío al Grupo de Control Interno Disciplinario de las PQRSD atendidas de manera extemporánea o no atendidas oportunamente, información que arrojó el siguiente resultado:

Mes	N° de PQRSD	Estado
Enero	60	Vencidas
Febrero	36	Vencidas
Marzo	10	Vencidas
Abril	4	Vencidas
Mayo	1	Abierta
	2	Abiertas
Junio	13	Vencidas

Con ocasión de los anteriores reportes de incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRSD o desatención de las mismas, se consultó con el Grupo de Control Interno Disciplinario, si durante el primer semestre de 2018, se habían adelantado investigaciones disciplinarias y si producto de dichas investigaciones quedaron en firme sanciones disciplinarias, cuya respuesta transcribimos: :

“De manera atenta, le informo que en atención al reporte del Grupo de Atención al Ciudadano con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al primer semestre de 2018, se abrió indagación preliminar, radicada bajo el No. 001-18 a los funcionarios que no dieron respuesta dentro del término de ley, los cuales se logró establecer que en su inmensa mayoría:

- Se contestó a tiempo pero no se cerró la solicitud en el sistema
- Se trataba de consultas, invitación a eventos, publicidad u otras comunicaciones diferentes a

- *Derechos de Petición y por esa razón no se dio respuesta dentro del tiempo establecido.*

Informe de seguimiento a la atención de PQRSD MinCIT Primer semestre 2018

- Se requería de respuesta previa de otra dependencia o de otra entidad para dar respuesta
- Falta de conocimiento en el manejo del sistema
- Remisión de la información a contratistas que ya no laboraban en la entidad y la solicitud se quedó perdida y sin respuesta en la bandeja de entrada
- Falla del sistema cuando se intentó cerrar la tarea después de dar respuesta

Por los motivos anteriores se cerró la indagación y se le abrió por incumplimiento injustificado a cinco funcionarios únicamente, mediante auto del 3 de octubre de 2018.

No se remite mayor información, como quiera que la investigación se encuentra en curso y goza de reserva legal.”

VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE MEJORA

La Oficina de Control Interno, en el marco de la presente auditoría y teniendo en cuenta que el Grupo de Atención al Ciudadano figura como responsable en el balance de acciones de mejora de las acciones Nos. 18-024, 18-026 y 18-027, derivadas del seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del segundo semestre de 2017 (Informe OCI-011-2018), del cual también se deriva la acción de mejora N°. 18-025, bajo la responsabilidad del Grupo de Gestión Documental, todas cumplidas, surtiendo un período de maduración de tres meses, procedió a verificar la efectividad de dichas acciones, identificando la siguiente situación:

Acción de Mejora # 18-024

Código de la Acción	Hallazgo/ Observación	Acciones	Entregable	Verificación Efectividad
18-024	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 Mincomercio, 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	Capacitar a los servidores públicos y colaboradores de todas las dependencias del Ministerio, sobre el proceso y gestión de las PQRSD, con el fin de resolverlas en términos	Una (1) presentación de la capacitación y dos (2) registros de asistencia	Para evaluar la efectividad de la acción formulada, se verificó la información aportada por el Grupo de Atención al Ciudadano sobre PQRSD que ingresan por los canales de info@mincit.gov.co y PQRS, en cuanto a tiempos de respuesta, evidenciando que se mantiene un 6.54% de incumplimiento en las respuestas, situación que nuevamente configura la materialización del riesgo R1-Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente (Hallazgos N°.1 – Informe OCI-036-2018).

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



ES-FM-004 v2

Informe de seguimiento a la atención de PQRSD MinCIT Primer semestre 2018

Código de la Acción	Hallazgo/ Observación	Acciones	Entregable	Verificación Efectividad
	<p>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.”</p>	<p>de Ley, de manera oportuna y de fondo.</p>		

Con base en las evidencias recolectadas durante el desarrollo de la revisión de la efectividad, se concluye que la acción formulada 18-024 no fue efectiva. Sin embargo, tratándose de la misma situación encontrada en presente seguimiento dicha acción se declara CERRADA, y se unifica con la acción propuesta por el Grupo de Atención al Ciudadano para subsanar el hallazgo N°. 1.

Informe de seguimiento a la atención de PQRSD MinCIT Primer semestre 2018

	<p>“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)</p>	<p>tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente” de acuerdo con lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo (ES-GU-001) 2. Actualizar el procedimiento IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, para incluir nuevo punto de control</p>	<p>ISOLUCION 2. Procedimiento actualizado y publicado en el Sistema de Información ISOLUCION</p>	<p>Se verificó el IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, observando que fue actualizado el 28 de junio de 2018, el cual incluye la gestión del riesgo R1- Incumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSD de acuerdo con la normatividad vigente.</p>
--	---	---	---	--

Con base en las evidencias recolectadas durante el desarrollo de la revisión de la efectividad, se concluye que la acción formulada 18-026 no fue efectiva. Sin embargo, tratándose de la misma situación encontrada en presente seguimiento dicha acción se declara CERRADA, y se unifica con la acción propuesta por el Grupo de Atención al Ciudadano para subsanar el hallazgo N°. 3.

Acción de Mejora # 18-027

Código de la Acción	Hallazgo/ Observación	Acciones	Entregable	Verificación Efectividad
18-027	<p>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</p>	<p>Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial se revisará el Riesgo de Corrupción cumpliendo con los criterios señalados en el paso 4 de la Guía para la Gestión del Riesgo</p>	<p>Definir situación de eventos que cumplan las cuatro condiciones para la identificación de un Riesgo de Corrupción</p>	<p>Para evaluar la efectividad de la acción formulada se verificaron las siguientes actividades: El Grupo de Atención al Ciudadano, mediante Acta N°. 001 de mayo 30 de 2018, producto de la reunión con la OAPS, observó que 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”, no cumplía con los componentes para definir un riesgo de corrupción como lo señala la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción del DARP, por tratarse de un riesgo de gestión.</p>

Informe de seguimiento a la atención de PQRSD MinCIT Primer semestre 2018

<p>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.</p>			
--	--	--	--

Con base en las evidencias recolectadas durante el desarrollo de la revisión de la efectividad, se concluye que la acción formulada 18-027 fue efectiva por lo cual se declara CERRADA. No obstante, se recomienda el análisis de riesgos de corrupción asociado al procedimiento IC-PR-009, teniendo en cuenta lo establecido en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, de acuerdo con las responsabilidades de la primera y segunda línea de defensa del MIPG.

9. CONCLUSIONES

- Se evidencia una situación reiterativa de incumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD determinados en la normatividad vigente, por lo cual es necesario el establecimiento de controles fuertes para que las áreas atiendan las PQRSD estrictamente en los términos que señala la ley.
- Se requiere verificar la consistencia de la información publicada en la página web institucional, con respecto a los reportes generados para casos como el del presente seguimiento.
- Se requiere unificar la sigla de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD en los documentos relacionados el tema (Procedimiento, publicaciones en el sitio web)
- 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 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 presten un servicio orientado a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, en el marco de la integridad y la calidad, como lo establece el 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 de gestión asociados al procedimiento que enmarca la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD.

10. PLAN DE MEJORAMIENTO (DE REQUERIRSE)

Recibidos los comentarios al informe preliminar emitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano al informe preliminar, la Oficina de Control Interno realiza y remite el informe final, confirmando tres hallazgos y una observación, los cuales requieren la formulación de acciones de mejora, por lo cual se anexa el respectivo formato de Plan de Mejoramiento.

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Firma del Responsable
1	Carpeta Informe de Seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Primer Semestre 2018	Físico Magnético C:\Users\albuitrago\ownCloud\OCI (2)\2018\SEGUIMIENTOS\ATENCION PQRSD\SEGUNDO SEGUIMIENTO\INFORME\INFORME FINAL	OCI	OCI
2				

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.