



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

TRD OCI – 107-054-03

OCI – 014 – 2019

INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO

**ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

BOGOTÁ, JUNIO DE 2019

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



ES-FM-004.V3

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS	
2.1 OBJETIVO GENERAL	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
2.3. OBJETIVO 1 ANÁLISIS DE RIESGOS	3
3. ALCANCE	
4. ARTICULACION CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI	4
5. CRITERIOS DE AUDITORIA	4
6. EQUIPO AUDITOR	5
7. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA, EVALUACION O SEGUIMIENTO	5
7.1 Verificación de la existencia y funcionamiento de las dependencias del MinCIT encargadas de recibir, tramitar y resolver las PQRSD	5-8
7.2 Verificación de la atención a los ciudadanos	8
7.3 Cantidad de peticiones radicadas por los canales dispuestos por el MinCIT y Análisis por dependencias	9
7.3.1 Análisis de la OCI de la información relacionada en los Informes de PQRSD Del Grupo de Atención al Ciudadano respecto de las peticiones recibidas por el canal Info.	9-16
7.3.2 Análisis de la OCI de la información relacionada en los Informes de PQRSD Del Grupo de Atención al Ciudadano respecto de las peticiones recibidas por el Software PQRSD	16-19
7.3.3. ANÁLISIS DE RIESGOS	20-21
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	21
9. PLAN DE MEJORAMIENTO (DE REQUERIRSE)	21

1. INTRODUCCIÓN

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 del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos de esta Oficina de la Vigencia 2019, realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – durante el periodo comprendido entre junio y diciembre de 2018, el cual estuvo orientado a verificar la aplicación de las normas vigentes para el desarrollo de la función enmarcada en el proceso estratégico “ Gestión de Información y Comunicación” y sus actividades están documentadas en el procedimiento IC-PR-009 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento continuo del Ministerio.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar el tema de los riesgos asociados al Procedimiento IC-PR-009

Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad de las PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes.

Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos radiquen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del Ministerio.

Verificar que en la página Web del Ministerio exista un enlace de Quejas, Sugerencias y Reclamos de fácil acceso a los ciudadanos.

Verificar que en el Ministerio exista un espacio en su página Web para que los ciudadanos y funcionarios presenten quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el Segundo Semestre de 2018.

4. ARTICULACIÓN 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 – PQRSD - se articula con Séptima Dimensión “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 AUDITORÍA

Constitución Política de Colombia, artículo 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”*

Ley 1474 de 2011 artículo 76 *“(...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)*

Decreto 2641 de 2012 artículo 2: *“Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 74 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*

Ley 1712 de 2014 artículo 24. *Del derecho de acceso a la información; artículo 25 Solicitud de acceso a la información pública, artículo 26 Respuesta a solicitud de acceso a la información.*

Decreto 103 de 2015 artículo 16: *Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, artículo 17, Seguimiento a las solicitudes de información pública, artículo 19 Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.*

Ley 17 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*

Decreto 124 de 2016: *Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.1 Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.*

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”*

Resolución 152 de 2017 del MinCIT *Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición*

Procedimiento IC-PR-009

6. EQUIPO AUDITOR

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

Auditor: Luz Marina Verú Vera, Asesora Oficina de Control Interno

7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el Segundo Semestre de 2018:

7.1 Verificación de la existencia y funcionamiento de la dependencia del MinCIT encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos formulen:

El Sistema de Quejas y Reclamos se encuentra enmarcado dentro del Proceso Estratégico Información y Comunicación cuyo objetivo es el de 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.

Dentro de este proceso se encuentra articulado el Procedimiento identificado con el Código IC-PR-009 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias cuyo objeto es el Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas (telefónica o presencial), presentada (s) por el ciudadano(s), usuario(s) o parte (s) interesada(s) al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para resolverlas oportunamente, dando una solución de forma y de fondo por parte del servidor público competente, de conformidad con la normatividad vigente.

El referido Procedimiento IC-PR-009 estipula que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, son atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s), por los canales (escritos, verbales y medios electrónicos) de acuerdo a la normatividad vigente.

Las peticiones que ingresan al Ministerio por los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, son trasladadas al correo electrónico institucional info@mincit.gov.co. Igualmente, toda petición que se registre por el canal virtual a través del Sistema de Gestión Documental, queda radicada para el trámite de respuesta y cierre correspondiente.

Toda queja, denuncia o reclamación que se recibe en las dependencias del Ministerio por los diferentes canales de atención, son remitidas por el servidor público al Grupo de Atención al Ciudadano-PQRSD o al correo electrónico institucional info@mincit.gov.co, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento y lo descrito en el Estatuto Anticorrupción.

Canal escrito – Tratamiento

Fax, Oficios recibidos por correo postal, Oficios radicados en la Ventanilla del Grupo de Gestión Documental, Buzones: formato de presentación quejas, reclamos y sugerencias IC-FM-008 vigentes.

Canal verbal – Tratamiento.

Teléfonos: Conmutador 6067676; Línea gratuita 018000958283
Línea de atención directa a PQRS 6069948
Central de llamadas de la VUCE, ext. 2300 Línea Gratuita 018000944570
Atención personalizada Grupo de Atención al Ciudadano. Secretaria General, 1er. Piso- Sede Central de Mincomercio y sedes del MiCITios publicadas en la página Web de Mincomercio:
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=9169>

Canal virtual – Tratamiento

Radicación PQRSD ingresando a la página web www.mincit.gov.co a través del enlace: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones.
Centralización de PQRSD por el correo electrónico institucional: info@mincit.gov.co
Radicación para la correspondencia virtual: info@mincit.gov.co
Presentación de quejas y denuncias por corrupción de forma anónima: info@mincit.gov.co

Términos de Respuesta:

Los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas al Ministerio, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición y el Decreto 1166 de 2016. Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

Petición de Información:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Documentación:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consultas:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo relacionada con los temas a cargo del mismo y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia:

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Tienen competencia para resolver solicitudes únicamente el Ministro, los Viceministros, Secretario General, Jefes de las Oficinas Asesoras, Directores, Asesores, Coordinadores de Grupo y el Administrador del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos.

Los demás servidores públicos y demás colaboradores proyectan respuestas, pero en todo caso es el superior inmediato quien atiende y suscribe la solicitud. Las respuestas a las peticiones deben ser

resueltas en los términos establecidos por la Ley de manera completa y de fondo.

Cuando la petición no responde a los temas misionales de la dependencia designada el servidor público la traslada al área competente. Si la petición no es de competencia de Mincomercio, se informa en el menor tiempo posible al interesado si éste actúa verbalmente o si obró por escrito (físico o virtual), remite la petición a la autoridad competente y copia del oficio correspondiente al peticionario.

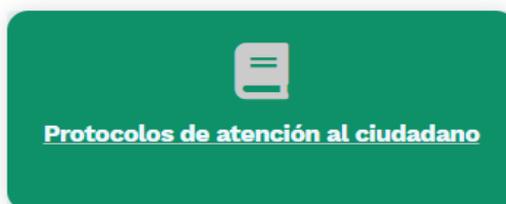
Toda petición asignada a un servidor público, en el evento de estar en tiempo excedido no podrá ser trasladada.

La petición verbal (presencial o telefónica) que corresponda a los temas misionales de Mincomercio, que llegan a las diferentes dependencias, son atendidas por el servidor público competente en su momento, en el evento de no poder resolverla deberá ser remitida al Grupo de Atención al Ciudadano, para su radicación en el Sistema de Gestión Documental, y trámite dentro de los tiempos establecidos en la ley para el Derecho de Petición, de conformidad con el numeral 2.2.3.12.2 Decreto 1166 de 2016 y la Resolución interna ministerial 0152 de 2017.

En el caso de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos, que informen sobre actos de corrupción, son remitidos al Grupo de Atención al Ciudadano y éste a su vez la traslada a Secretaría General, de acuerdo con el Estatuto Anticorrupción.

7.2 Verificación de la atención a los ciudadanos

Además de los canales descritos anteriormente, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta con el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano Identificado con el Código IC-GU-010 vigente a partir del 28 de junio de 2018, el cual tiene como objeto Establecer los lineamientos para la adecuada atención al ciudadano y las partes interesadas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por los distintos canales dispuestos por la entidad, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar la percepción e imagen institucional y promover una cultura de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro, a través de la estandarización de una metodología de atención al ciudadano.



Igualmente se observó en la página Web Institucional que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, expidió la Carta de Trato Digno al Ciudadano, en cumplimiento del numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, El propósito de dicho documento, es el fortalecer la interacción del Administración con la ciudadanía y el compromiso de los servidores públicos, a brindarles un trato respetuoso, honesto, considerado, diligente, oportuno equitativo y sin distinción alguna, garantizando sus derechos.



7.3 Cantidad de peticiones radicadas por los canales dispuestos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y análisis por dependencias:

Según información de los Informes trimestrales elaborados y publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano, las peticiones radicadas por el canal info@mincit.gov.co arrojó el siguiente resultado consolidado en el Segundo Semestre de 2018:

Peticiones radicadas en el canal info@mincit.gov.co Informes Trimestrales 5.242

Tomando la misma fuente, en el trimestre de julio a septiembre de 2018 se recibieron a través de ese canal 2.414 peticiones y en el trimestre de octubre a diciembre 2.828 peticiones, para un consolidado de 5.242 recibidas en el Segundo Semestre de 2018.

Igualmente en ambos informes se separan en forma independiente los datos correspondientes a las peticiones remitidas a través de correos electrónicos a saber:

En el trimestre julio a septiembre de 2018 se recibieron un total de 1.334 correos y en el trimestre octubre a diciembre 384 correos para un total en el semestre de 1.718 correos electrónicos, los cuales según anotación en los referidos informes el tiempo de respuesta es administrado por cada una de las dependencias.

Los informes mencionados presentan además las áreas con más asignaciones entre las cuales se destacan los Grupos de Protección al Turista, Atención al Ciudadano, Consejo Técnico de la Contaduría, Dirección de Productividad y Competitividad, Grupo de Registro de Productores Nacionales, Dirección de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional, Grupo de Talento Humano, Oficina de Sistemas de Información, Grupo de Promoción, Dirección de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Mipymes, Despacho del Viceministerio de Turismo y Despacho del Ministro, todas ellas con asignaciones de más 100 peticiones. A las demás dependencias relacionadas en los informes le fueron asignadas menos de 100 peticiones.

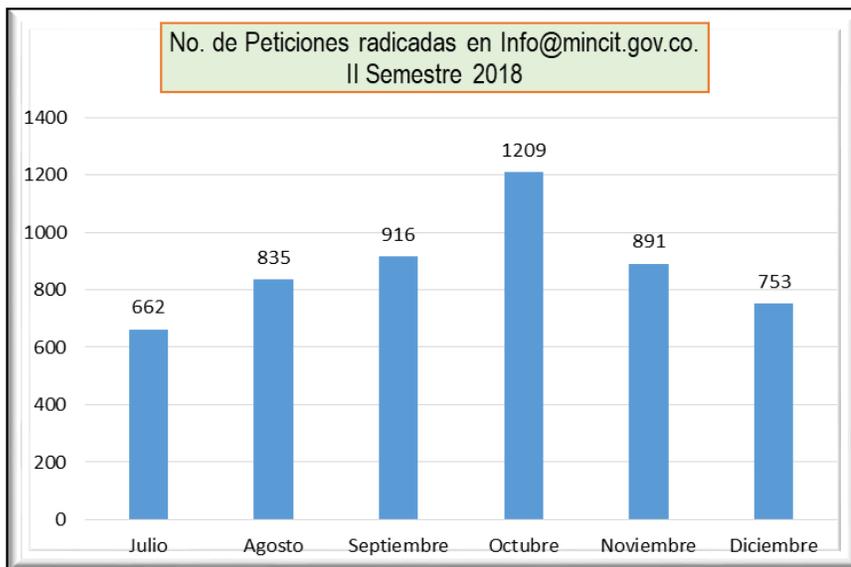
7.3.1 Análisis de la OCI de la información relacionada en los Informes de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano respecto de las peticiones recibidas por el canal Info.

Con base en la información del reporte de PQRSD e Info correspondiente al periodo julio a diciembre de 2018 suministrada por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se encontró lo siguiente:

Peticiones radicadas en el canal info@mincit.gov.co Base de Datos 5.265

- I. Tomando como base la misma fuente, en el trimestre julio a septiembre de 2018 se recibieron a través de ese canal 2.413 peticiones y en el trimestre de octubre a diciembre 2.852 peticiones, para un consolidado de 5.265 recibidas en el Segundo Semestre de 2018, es decir hay una diferencia de 23 solicitudes.

El detalle de la radicación en el canal info de las diferentes peticiones se puede observar en la siguiente gráfica:



Las dependencias con más de cien asignaciones en el semestre de 2018 fueron las siguientes:

DEPENDENCIA	No. de Peticiones asignadas en el II Semestre 2018
Protección al Turista	895
Atención al Ciudadano	679
Consejo Técnico de la Contaduría	537
Dirección de Productividad y Competitividad	506
Registro de Productores Nacionales	344
Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional	286
Oficina de Sistemas de Información	221
Promoción	203
Talento Humano	177
Oficina Asesora Jurídica	131
Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo	125
Dirección de Mipymes	114

Informe Definitivo de Seguimiento a PQRSD II Semestre 2018

Despacho del ViceTurismo	113
Despacho del Ministro	104
Grupo Pasivo Pensional	102

II. De acuerdo con la información de los informes trimestrales y del reporte de la base de datos de PQRSD se pudo establecer lo siguiente:

- a. La información sobre el número de peticiones asignadas a las dependencias que se relacionan a continuación no presenta ninguna diferencia en los datos de los informes trimestrales frente a lo registrado en la base implementada para tal fin:

DEPENDENCIA	# PQRSD SEGÚN INFORMES TRIMESTRALES	# PQRSD SEGÚN REPORTE GESTIÓN DOCUMENTAL
Control Interno Disciplinario	4	4
Análisis y Gestión de la Cadena Logística de Comercio Exterior	10	10
Comunicaciones	13	13
Gestión Documental	21	21
Financiera	1	1
Grupo de Zonas Francas y Bienes Inmuebles	1	1
Grupo Diseño de Operaciones Comercio Exterior	10	10
Pasajes y Viáticos	4	4
Registro de Productores Nacionales	344	344
Despacho del Viceministerio de Comercio	4	4
Despacho del Viceministerio de Desarrollo Empresarial	23	23
Dirección de Comercio Exterior	6	6
Dirección de Integración Económica	65	65
Equipo Negociador	5	5
Grupo Comisiones Regionales	12	12
Grupo Estabilidad Jurídica	1	1
Grupo Zonas Francas	2	2
Oficina de Planeación Sectorial	2	2
Oficina Asesora Jurídica	131	131
Oficina Asuntos Legales Internacionales.	17	17
Oficina de Control Interno	2	2
Oficina de Sistemas de Información	221	221
Subdirección Prácticas Comerciales	15	15

Cuadro No. 1 Fuentes: Informes Trimestrales de Julio a Diciembre y Reporte Base de Datos Gestión Documental

Informe Definitivo de Seguimiento a PORSD II Semestre 2018

- b. Se encontraron las siguientes diferencias entre los datos de las peticiones atendidas registradas en los informes trimestrales frente a los datos de las peticiones atendidas en el II Semestre de 2018 según base de datos, así:

DEPENDENCIA	# PQRS SEGÚN INFORMES TRIMESTRALES	# PQRS SEGÚN REPORTE GESTIÓN DOCUMENTAL	DIFERENCIA REPORTE VRS. INFORMES	JULIO	AGOS	SEPT.	OCT	NOV	DIC
Administrativa	30	31	1	0	0	0	0	0	1
Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional	274	286	12	1	4	6	0	0	1
Contratos	0	1	1	0	0	1	0	0	0
Grupo Pasivo Pensional	23	102	79	14	13	52	0	0	0
Planificación y Desarrollo Sostenible del Turismo	38	74	36	5	16	12	0	0	3
Promoción	198	203	5	0	0	4	0	0	1
Protección al Turista	892	895	3	2	0	0	2	0	7
Comité de Importaciones	13	14	1	0	0	0	0	0	1
Consejo Técnico de la Contaduría	532	537	5	0	0	0	0	0	5
Despacho del Ministro	102	104	2	1	0	2	0	0	1
Despacho del Vice Turismo	109	113	4	2	0	6	2	0	6
Dirección de Análisis y Promoción	9	10	1	0	0	1	0	0	0
Dirección de Productividad y Competitividad	498	506	8	0	0	0	0	0	8
Dirección de Relaciones Comerciales	55	58	3	0	0	1	0	0	2
Grupo Cobro Coactivo	2	6	4	1	1	2	0	0	0
Grupo Interno de Trabajo para la inclusión social	10	11	1	0	0	1	0	0	0
Oficina de Estudios Económicos	22	25	3	0	1	1	0	0	1
Subdirección de Diseño y Admón Operaciones*	64	78	14	0	7	4	0	0	3
Totales	2871	3054	183						

Cuadro No. 2 Fuentes: Informes Trimestrales de Julio a Diciembre y Reporte Base de Datos Gestión Documental

Como puede observarse en el cuadro anterior, por ejemplo en el caso del Grupo de Pasivo Pensional ingresaron según el informe trimestral de octubre a diciembre por el canal info@mincit.gov.co un número de 23 peticiones, mientras que según el reporte de la Base de datos el número de peticiones registradas en ese canal fue de 102, es decir dejaron de reportarse en el informe trimestral de julio a septiembre 79 peticiones.

Otro de los casos que se puede tomar es el del Grupo de Planificación y Desarrollo Sostenible del Turismo donde ingresaron según el informe trimestral de julio a septiembre por el canal info@mincit.gov.co un número de 4 peticiones y en el trimestre de octubre a noviembre un número de 34 peticiones para un total de 38 peticiones, mientras que la base de datos registra que en el trimestre de julio a septiembre ingresaron 37 peticiones y en el trimestre de octubre a diciembre un número de 37 de peticiones para un total de 74 peticiones, es decir dejaron de reportarse en el informe trimestral de julio a septiembre 33 peticiones y en el informe trimestral de octubre a diciembre 3.

El mismo análisis se puede verificar en el cuadro anterior distinguido con el No. 2.

- c. Se encontraron las siguientes diferencias entre los datos de las peticiones atendidas registradas en los informes trimestrales frente a los datos de las peticiones atendidas en el II Semestre de 2018 según base de datos, así:

DEPENDENCIA	# PQRSD SEGÚN INFORMES TRIMESTRALES	# PQRSD SEGÚN REPORTE GESTIÓN DOCUMENTAL	DIFERENCIA REPORTE VRS. INFORMES	JULIO	AGOS	SEPT.	OCT	NOV	DIC
Análisis Sectorial RNT	132	125	7	0	1	5	2	1	2
Atención al Ciudadano	693	679	14	0	0	1	0	1	14
Talento Humano	254	177	77	14	12	52	0	0	1
Tesorería	8	7	1	0	1	0	0	0	0
Dirección de Calidad y Desarrollo Sost. Turismo	88	55	33	6	19	12	2	1	1
Dirección de Inversión Extranjera	58	55	3	1	0	2	0	0	0
Dirección de Mipymes	115	114	1	0	0	1	0	0	0
Dirección de Regulación	61	56	5	0	1	4	0	0	0
Grupo Sistemas Especiales de Impto-Expo	21	20	1	0	0	1	0	0	0
Secretaría General	16	9	7	0	1	3	0	1	2
Totales	1446	1297	149						

Cuadro No. 3 Fuentes: Informes Trimestrales de Julio a Diciembre y Reporte Base de Datos Gestión Documental

Se observa que por ejemplo en el caso del Grupo de Talento ingresaron según el informe trimestral de julio a septiembre por el canal info@mincit.gov.co un número de 170 peticiones y en el de octubre a diciembre un número de 84 para un total de 254, mientras que según el reporte de la Base de datos el número de peticiones que se registraron por ese canal fue de 177 peticiones en total, así: 92 en el trimestre julio a septiembre y 85 en el trimestre octubre a diciembre. Lo anterior representa una diferencia de 77 peticiones del Grupo de Talento Humano que no fueron registradas en el reporte de PQRSD de Gestión Documental.

Otro de los casos que se puede mencionar es el de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo en donde según los informes trimestrales el número de peticiones ingresadas por el canal info ascendió a 88 mientras que en el reporte de Gestión Documental solo figuran 55 encontrándose una diferencia de 33 peticiones no registradas en la base.

- d. En el reporte de estadísticas de la Base de Datos de peticiones de PQRSD que ingresaron por el canal Info no figuran en ella, las 11 peticiones de julio a septiembre de 2018 del área funcional Ventanilla de Comercio Exterior VUCE que sí se relacionan en el informe trimestral-

- e. Las estadísticas de PQRSD se ven afectadas por las peticiones del resorte del Consejo Técnico de la Contaduría Pública, por cuanto éstas se reciben a través del aplicativo de Gestión Documental – PQRSD administrado por el Grupo de Atención al Ciudadano.
- f. En el Informe Trimestral del periodo julio a septiembre NO se relaciona la petición del Grupo de Contratos radicada según el aplicativo en el mes de septiembre de 2018.

Con base en lo anterior se formula el siguiente Hallazgo Preliminar No. 1:

HALLAZGO No. 1:

Revisadas las cifras del volumen de datos de PQRSD radicadas por el canal info@mincit.gov.co contenidas en los Informes Trimestrales de Julio a Septiembre y Octubre a Diciembre de 2018 elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano así como en la Base de Datos del Reporte de Gestión Documental, se pudo evidenciar que existen diferencias en las mismas, situación que configura la materialización de un riesgo operativo por falta de aplicación de los principios de autocontrol y autogestión del Modelo Estándar de Control Interno.

RECOMENDACIÓN:

Verificar la información de los literales b, c, d, y f contenida en el presente informe preliminar y de requerir modificar los datos de los Informes Trimestrales informando a la Secretaría General sobre tal situación.

RESPUESTA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL HALLAZGO No. 1:

Se verificará la información de los literales b, c, d y f de los informes de PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2018, se realizarán los ajustes del caso y se pasará para la firma del Secretario General. Se publicará en la página WEB.

ANÁLISIS DE LA OCI A LA RESPUESTA DEL GDAAC AL HALLAZGO No. 1:

Teniendo en cuenta que la respuesta dada por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano no desvirtúa la situación evidenciada por la auditora, se confirma el Hallazgo No. 1 el cual quedará incorporado en el Plan de Mejoramiento que debe formular..

7.4 Revisión de Peticiones atendidas fuera del término establecido

De acuerdo con el reporte de la Base de Datos de Gestión Documental, en el II Semestre de 2018, se atendieron de forma extemporánea un total de ciento cuarenta (140) peticiones radicadas por el canal info@mincit.gov.co

A continuación en el cuadro No. 4 se presenta el detalle por dependencia de peticiones no atendidas oportunamente en el II Semestre de 2018.

Informe Definitivo de Seguimiento a PORSD II Semestre 2018

DEPENDENCIA	Peticiones Respondidas fuera del término	Porcentaje
Planificación y Desarrollo Sostenible del Turismo	17	12.15%
Consejo Técnico de la Contaduría	14	10%
Despacho del Viceministerio de Turismo	13	9.30%
Dirección de Calidad y Desarrollo Sost. Tur	11	7.85%
Dirección de Mipymes	11	7.85%
Dirección de Productividad y Competitividad	11	7.85%
Talento Humano	8	5.72%
Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional	7	5%
Análisis Sectorial RNT	6	4.28%
Grupo Pasivo Pensional	5	3.58%
Despacho del Viceministerio de Desarrollo Empresarial	5	3.58%
Atención al Ciudadano	4	2.85%
Secretaría General	4	2.85%
Promoción	3	2.14%
Dirección de Integración Económica*	3	2.14%
Administrativa	2	1.42%
Análisis y Gestión de la Cadena Logística de Comercio Exterior	2	1.42%
Dirección de Regulación	2	1.42%
Oficina Asesora Jurídica	2	1.42%
Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones	2	1.42%
Despacho del Viceministerio de Comercio	1	0.72%
Dirección de Inversión Extranjera	1	0.72%
Dirección de Relaciones Comerciales	1	0.72%
Equipo Negociador	1	0.72%
Grupo Comisiones Regionales	1	0.72%
Grupo Cobro Coactivo	1	0.72%
Oficina de Planeación Sectorial	1	0.72%
Oficina de Sistemas de Información	1	0.72%
TOTAL	140	100%

Cuadro No. 4: Fuente base de Datos Gestión Documental

Como se puede apreciar el mayor número de peticiones atendidas por fuera del término establecido está en cabeza del Grupo de Planificación y Desarrollo Sostenible del Turismo, seguida del Consejo Técnico de Contaduría y del Despacho del Viceministerio de Turismo, entre otras.

HALLAZGO No. 2:

Teniendo en cuenta que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones están debidamente regulados por la Ley y que 140 de las solicitudes radicadas en el Segundo Semestre de 2018 por el canal info@mincit.gov.co fueron atendidas por las distintas dependencias en forma extemporánea, se evidencia la configuración de incumplimiento normativo y materialización del Riesgo R-1 del Procedimiento IC-PR-009, por la inobservancia e inoportunidad de los tiempos de respuestas a las peticiones.

RESPUESTA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL HALLAZGO No. 2:

Para el año 2018, se presentó la materialización del riesgo. Registro número 227 en la plataforma de Insolución. Acciones realizadas por el Grupo de Atención al ciudadano reportadas.

ANÁLISIS DE LA OCI A LA RESPUESTA DEL GDAAC AL HALLAZGO No. 2:

La respuesta emitida por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, confirma lo señalado en el Hallazgo No. 2 respecto a la atención extemporánea de las solicitudes y quedará incluido en el Plan de Mejoramiento que debe formular.

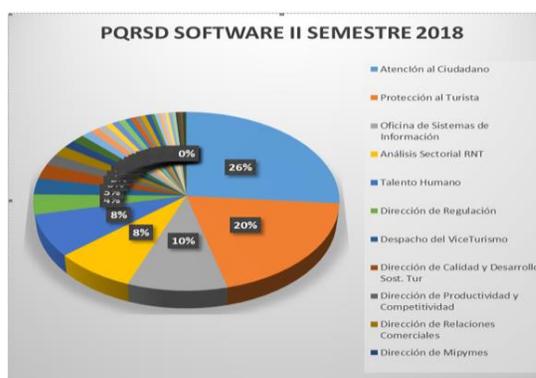
7.3.2 Análisis de la OCI de la información relacionada en los Informes de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano respecto de las peticiones recibidas por el Software PQRSD

Tomando como base los datos consignados en los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se puede observar que en el período julio a diciembre de 2018, fueron recibidas en el Software PQRSD un total de 501 peticiones distribuidas así:

DEPENDENCIA	PETICIONES RADICADAS EN SOFTWARE EN EL II SEMESTRE 2018
Atención al Ciudadano	132
Protección al Turista	98
Oficina de Sistemas de Información	50
Análisis Sectorial RNT	40
Talento Humano	39
Dirección de Regulación	18
Despacho del Viceministro de Turismo	15
Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo	13
Dirección de Productividad y Competitividad	10
Dirección de Relaciones Comerciales	9
Dirección de Mipymes	7
Comité de Importaciones	7
Despacho del Viceministro de Desarrollo Empresarial	6
Oficina Asesora Jurídica	5

Informe Definitivo de Seguimiento a PORSD II Semestre 2018

Oficina de Estudios Económicos	5
Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional	4
Planificación y Desarrollo Sostenible del Turismo	4
Grupo Pasivo Pensional	4
Consejo Técnico de la Contaduría	3
Registro de Productores Nacionales	3
Promoción	3
Dirección de Inversión Extranjera	3
Grupo Sistemas Especiales de Impto-Expo	3
Dirección de Integración Económica	2
Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones	2
Administrativa	2
Gestión Documental	2
Oficina Asuntos Legales Internacionales	2
Subdirección Prácticas Comerciales	2
Despacho del Viceministro de Comercio	2
Despacho del Ministro	1
Secretaría General	1
Comunicaciones	1
Dirección de Comercio Exterior	1
Oficina de Planeación Sectorial	1
Contratos	1
Total radicado en Software II Semestre 2018	501



Igualmente el Grupo de Atención al Ciudadano informa que en el Segundo semestre de 2018, el MinCIT atendió 26 denuncias tipificadas por el ciudadano como actos de corrupción, 176 Quejas y Reclamos y 9 sugerencias, las cuales fueron atendidas por las diferencias dependencias a las cuales fueron asignadas. De igual forma se recibieron y tramitaron por la Ventanilla un total de 10.912 documentos relacionados con PQRSO.

De otra parte a través del canal telefónico también se atendieron varias peticiones de la ciudadanía, siendo las más frecuentes las relacionadas con la Ventanilla Única de Comercio Exterior, el Registro Nacional de Turismo, Bacex, entre otros tópicos, además de la atención personalizada que se da a los ciudadanos que se acercan al Grupo de Atención del Ciudadano, el cual registra un número de 447 usuarios. En los buzones dispuestos para recibir PQRSD solo se recibieron 3 requerimientos en el semestre.

Con relación a las peticiones, quejas y reclamos radicados en el segundo semestre de 2018 el Grupo de Control Interno Disciplinario informa que se inició una actuación disciplinaria que se encuentra en etapa preliminar radicada con el número 024-18, con averiguación de responsable.

En los siguientes casos se encontró que el plazo relacionado en el reporte de Gestión Documental es de quince (15) días, cuando la norma establece que para peticiones de documentos y de información éstas deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Igualmente el Grupo de Atención al Ciudadano en sus informes trimestrales hace alusión a lo mismo señalando que la petición de documentación entendida como el requerimiento que hace una persona natural o jurídica al MinCIT con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad es de 10 hábiles siguientes a la recepción. A continuación se relacionan los números de radicación:

1-2018-025501; 1-2018-026832; 1-2018-028769 y 1-2018-013986

Si bien en los casos mencionados anteriormente en donde los usuarios solicitaban fotocopias de registros de importación, el plazo de respuesta no superó los diez días, se evidenció que en el reporte de base de datos de Gestión Documental el plazo deja al usuario contestar por fuera del término establecido en la normatividad que rige el tema. (Ley 1755 de 2015 artículo 14)

OBSERVACIÓN No. 1:

Revisado el reporte de la Base de Datos de PQRSD de Gestión Documental, se observó que el tiempo de la tarea es decir del plazo de la respuesta que se debe dar al usuario está parametrizada en 15 días, sin tener en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

RESPUESTA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A LA OBSERVACIÓN No. 1:

Los casos reportados corresponden a radicaciones que ingresaron por el correo electrónico info@mincit.gov.co, me permito precisar lo siguiente:

El canal INFO es un correo electrónico info@mincit.gov.co, el cual no cuenta con un formato en la plataforma de gestión documental donde el ciudadano pueda tipificar su solicitud de acuerdo al tema de la misma, todas las solicitudes por allí radicadas ingresan al sistema de Gestión Documental con una tipificación de 15 días, por presunción del artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 13 de la ley 1755 de 2015.

“...Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. <Artículo CONDICIONALMENTE executable> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a

las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación..."

Al aplicativo de gestión documental las solicitudes de INFO, ingresan directamente tipificadas con un tiempo de respuesta estipulado de 15 días.

El Grupo de Atención al Ciudadano como administrador de las PQRSD y del canal INFO, realiza cambios en la tipificación de una solicitud, solamente cuando el jefe de la dependencia responsable de dar respuesta, identifica que la tipificación inicial no coincide con la petición.

ANÁLISIS DE LA OCI A LA RESPUESTA DEL GDAAC A LA OBSERVACIÓN No. 1:

Respecto de esta observación la Coordinadora del Grupo y los funcionarios que allí laboran en reunión sostenida para la discusión del Informe Preliminar, señalan que gracias al apoyo de la Oficina de Sistemas de Información, se encuentra en prueba el nuevo aplicativo que contará con ajustes para mejorar entre otros aspectos, la tipificación de las solicitudes que ingresan al Ministerio por el canal info@mincit.gov.co. En razón a lo anterior esta Oficina considera que mientras se implementa definitivamente el aplicativo, la observación se debe incluir en el Plan de Mejoramiento y posteriormente la OCI verificará la efectividad de las acciones contenidas en el mismo.

OBSERVACIÓN No. 2:

En la Base de Datos se registran las peticiones que ingresan por el canal info@mincit.gov.co del resorte del Consejo Técnico de la Contaduría Pública, situación que altera los datos estadísticas de PQRSD del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Por lo anterior, se recomienda que para próximos informes, las peticiones que ingresen que sean de esa entidad, tengan un capítulo aparte y no se mezclen con las del Ministerio, para así obtener unas cifras reales de las peticiones que efectivamente ingresan y son contestadas por cada entidad.

RESPUESTA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A LA OBSERVACIÓN No. 2:

Teniendo en cuenta la observación No. 2, aceptamos la recomendación y la aplicaremos en el informe trimestral de PQRSD e INFO.

ANÁLISIS DE LA OCI A LA RESPUESTA DEL GDAAC A LA OBSERVACIÓN No. 2:

Con base en la respuesta emitida por el GAAC, se confirma la observación, se incluye en Plan de Mejoramiento y posteriormente se verificará la efectividad de esta acción.

7.3.3 ANÁLISIS DE RIESGOS:

Se determinó la reiteración de la materialización del Riesgo R1 Incumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSD de acuerdo con la normatividad vigente.

Lo anterior evidencia falla en los siguientes controles asociados al Procedimiento IC-PR-009: Verificar la oportunidad de los tiempos de respuesta de conformidad con la normatividad vigente; Realizar seguimiento al Trámite de Quejas y Reclamos.

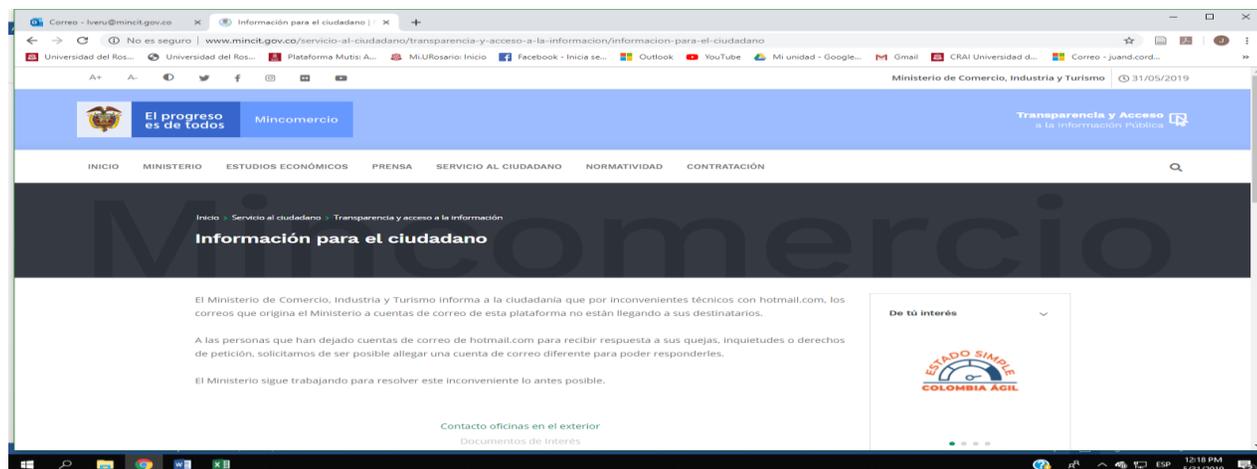
De otra parte se determinó la posible materialización del Riesgo R-2 Publicación de información no oportuna ni veraz, por cuanto en la siguiente dirección de la página Web del Ministerio <http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-para-el-ciudadano> aparece el siguiente texto:

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo informa a la ciudadanía que por inconvenientes técnicos con hotmail.com, los correos que origina el Ministerio a cuentas de correo de esta plataforma no están llegando a sus destinatarios.

A las personas que han dejado cuentas de correo de hotmail.com para recibir respuesta a sus quejas, inquietudes o derechos de petición, solicitamos de ser posible allegar una cuenta de correo diferente para poder responderles.

El Ministerio sigue trabajando para resolver este inconveniente lo antes posible.

El pantallazo es el siguiente:



La anterior publicación indica que por inconvenientes técnicos no se están contestando las PQRSD a los usuarios o que se trata de información desactualizada lo que lleva como consecuencia que el control de Revisar la coherencia de la información a publicar, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano no se está aplicando.

RESPUESTA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO DE LA MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO R-2:

Con respecto a esta noticia, se solicitó el retiro de la misma y estamos trabajando junto con la Web master – página la revisión del enlace de Servicio al Ciudadano y Transparencia y acceso a la información.

ANÁLISIS DE LA OCI A LA RESPUESTA DEL GDAAC RESPECTO DE LA MATERIALIZACION DEL RIESGO R-2:

Se verificó el retiro de la noticia y la OCI en próximo informe continuará revisando la consistencia de los enlaces de la página de servicio al ciudadano.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo expuesto a lo largo del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno concluye que:

A pesar de los esfuerzos de la Secretaría General para subsanar el inconveniente que se viene presentando en la atención oportuna de las PQRSD, continúa la situación reiterativa de incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSD, situación que evidencia fallas en la aplicación de los controles establecidos y por ende materialización de los riesgos contemplados en el procedimiento IC-PR-009.

En consecuencia se sugiere recordar a los funcionarios las orientaciones dadas sobre el tema en la Circular 06 de 2019 firmada por el Secretario General acerca de la asistencia obligatoria a jornadas pedagógicas, inclusión en la evaluación de desempeño laboral de un acuerdo funcional relacionado con la atención oportuna de las PQRSD y las consecuencias disciplinarias para los reincidentes.

Los Informes Trimestrales elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, presentan diferencias en los datos reportados frente a las estadísticas que sobre el particular se registran en la Base de Datos de Gestión Documental. Se recomienda mayor cuidado y diligencia al elaborar los informes trimestrales verificando que la información contenida contenga las estadísticas reales.

Según la Base de Datos de Gestión Documental la atención de PQRSD solo registra un término de quince días para su atención, sin tener en cuenta los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, situación que está siendo analizada en el nuevo aplicativo.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO (Se adjunta Formato)

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Firma del Responsable
1	Archivos en Excell contentivo de estadísticas de PQRSD II Semestre 2018		Oci	
2				
3				
4				
5				

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.