



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
OCI-024-2026**

**Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF –
Primer Semestre de 2026**

Equipo auditor: Paola Andrea Blandón Salazar
Adriana Lucia Parrado Bustamante

Aprobó: **Ángela Mónica Castro Mora – Jefe Oficina de Control Interno**

Fecha emisión: 30 de julio 2026

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

TRD OCI –107-34,38

CONTENIDO

1.	UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO	3
2.	RESPONSABLE UNIDAD DE SEGUIMIENTO	3
3.	OBJETIVOS.....	3
3.1	GENERAL.....	3
3.2	ESPECÍFICOS	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	3
6.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
7.	EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO.....	12
8.	HALLAZGOS.	13
9.	CONCLUSIONES.	15
10.	RECOMENDACIONES.	15
11.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	16
12.	PLAN DE MEJORAMIENTO	16

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

1. UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

La unidad objeto de seguimiento es el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF que ingresaron al Ministerio en el primer semestre de 2026.

2. RESPONSABLE UNIDAD DE SEGUIMIENTO

Secretaría General
Coordinador Grupo Relación con el Ciudadano.
Dependencias del Ministerio que gestionan PQRSDF.

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

Evaluar la gestión de las PQRSDF presentadas por la ciudadanía ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para determinar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos relacionados con la oportunidad y calidad de las respuestas.

3.2 ESPECÍFICOS

- Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y/o mecanismos adoptados por Ministerio para dar atención en términos de oportunidad y calidad a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026.
- Evaluar el mapa de riesgos del proceso, así como los controles establecidos dentro del mismo.

4. ALCANCE

Se realizó seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF atendidas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** TÍTULO II, Artículo 23 “De Los Derechos, las Garantías y los Deberes. CAPÍTULO 1, De los Derechos Fundamentales”.

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

- **Ley 1437 de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. *Deberes de las autoridades en la atención al público.*
- **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”. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- **Ley 1712 de 2014.** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”. Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Literal (h)
- **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”.
- **Decreto 1081 de 2015.** "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República". Artículo 2.1.1.3.1.1, Artículo 2.1.1.3.1.2, Artículo 2.1.1.6.2.
- **Resolución 1519 de 2020 Min Tic** “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” Anexo 2. Numeral 4.10 Informes trimestrales
- **Resolución 1210 del 12 de agosto de 2025.** “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de Petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se deroga la Resolución 0863 del 26 de julio de 2023”.
- **Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones** - PQRSDF CR-PR-001 Versión 00-12/06/2026.
- **Protocolo de atención al ciudadano CR-DR-005** de junio 12 de 2026.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1 Metodología

Con el fin de realizar la verificación y seguimiento a las PQRSDF del primer semestre de 2026, se realizaron las siguientes actividades:

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

- Se realizó solicitud de información al Grupo de Relación con el Ciudadano mediante comunicación ODCI-2026-000335 del 30 de junio de 2026, atendida mediante comunicación GDRCC-2026-000121 del 10 de julio de 2026.
- Se realizó la revisión de la información contenida en los informes mensuales y trimestrales que genera el Grupo de Relación con el Ciudadano, así como de la información que se encuentra publicada en la página WEB del Ministerio en micrositio <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano>.
- Se realizó la selección de muestra objeto de evaluación, para el efecto se aplicó el formato de “Muestra Aleatoria” disponible en la caja de herramientas de la guía de auditoría del Departamento Administrativo de la Función Pública, de la siguiente manera:

Del total de 5.946 PQRSDF recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, con parámetros nivel de confianza del 90%, error muestral del 10% y una proporción de éxito del 10%, se obtuvo una muestra óptima de veinticuatro (24) PQRSDF a evaluar que se seleccionaron de forma aleatoria de la base de datos suministrada por el Grupo de Relación con el Ciudadano.

6.2 Verificación de los requisitos para la atención de los requerimientos ciudadanos.

Tabla 1 Requisitos mínimos Atención a la Ciudadanía

Criterio	Verificación
Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos (Artículo 76. <i>Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Ley 1474 de 2011</i>).	El MinCIT cuenta con una dependencia denominada Grupo de Relación con el Ciudadano, la cual se encarga de recibir, tramitar y distribuir entre las áreas del Ministerio las PQRSDF que los ciudadanos formulen. La ubicación física se encuentra en la carrera 13 No. 28 – 01 Bogotá D.C Sede Palma Real Torre B Piso 8.
Derecho a Turno (Artículo 15. Ley 962 de 2005).	Conforme con lo descrito en el numeral 6.1 Generalidades del protocolo de atención al ciudadano, para la atención presencial se cuenta con un sistema de turnos que se obtiene al momento del registro.

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
	Fecha:	12/06/2026		

Criterio	Verificación
Carta de Trato Digno (Capítulo II. artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. numeral 5. Ley 1437 de 2011).	Se encuentra la publicación de la Carta de Trato Digno del MinCIT en la página web, con fecha febrero de 2026 en el siguiente enlace: https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano
6.3.3 Publicación de Informes (Decreto 1081 de 2015 art 2.1.1.6.2)	Se encuentran publicados los informes trimestrales al corte de marzo y junio de 2026, sobre la gestión de PQRSDF y la publicación del registro único de peticiones.

Fuente: Construcción Propia OCI

Canales establecidos para la presentación de PQRSDF

La entidad contaba a 30 de junio de 2026 con los siguientes canales de atención:

TABLA 2 . Canales de atención PQRSDF Mincit

Canal	Detalle
Email para notificaciones judiciales:	notificacionesjudiciales@mincit.gov.co
Página WEB: Radicación de PQRSDF	https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC/(SwgUB8M7)/GW/es/PortalGovMINCIT/FormularioPQR
Teléfono	Línea de Atención Gratuita: 01 8000 958283 PBX: (+57) 601 6067676 Ventanilla Única de Comercio Exterior (+57)601 6067676 extensión 2300.
Atención Presencial	Carrera 13 # 28-01 Piso 8 Sede Palma Real Torre B, Bogotá D.C.
Correspondencia	Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 1 Bogotá – Colombia, Grupo de Gestión Documental. Formato de presentación Peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias – ICFM006.v9 vigente que se encuentra en los Buzones de todos los pisos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
Canal de Denuncias	soytransparente@mincit.gov.co

Fuente: Información publicada en la WEB del MinCIT

 Comercio, Industria y Turismo	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO				
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00	Fecha:

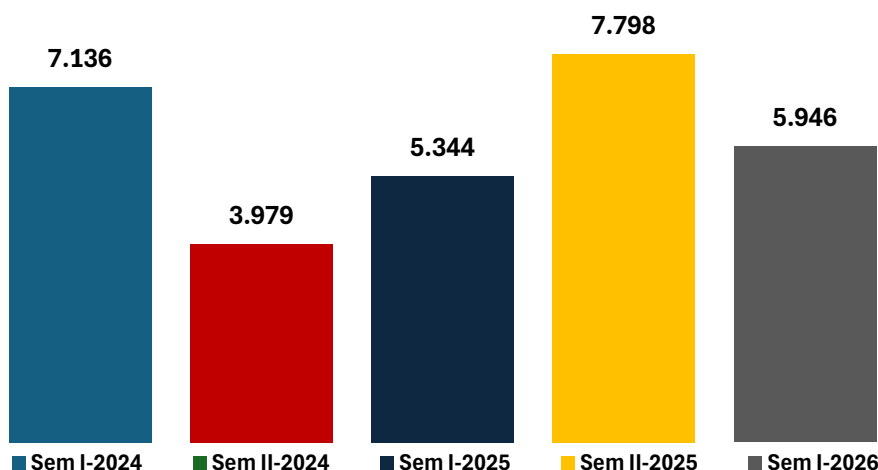
6.3 Verificación PQRSDF gestionadas por el MINCIT Primer Semestre de 2026.

6.3.1 Total Peticiones recibidas.

Realizada la revisión de la información de la base de datos en Excel proporcionada por el Grupo de Relación con el Ciudadano, denominada "CONSOLIDADO PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026", se registran 5.946 registros.

En la Gráfica No.1 se presenta de forma comparativa el total de PQRSDF recibidas por semestre del 2024 al primer semestre de 2026.

GRÁFICA 1. Comparativo Peticiones Recibidas por Semestre 2024-2026



Fuente: Requerimientos PQRSDF aportadas para la evaluación semestral.

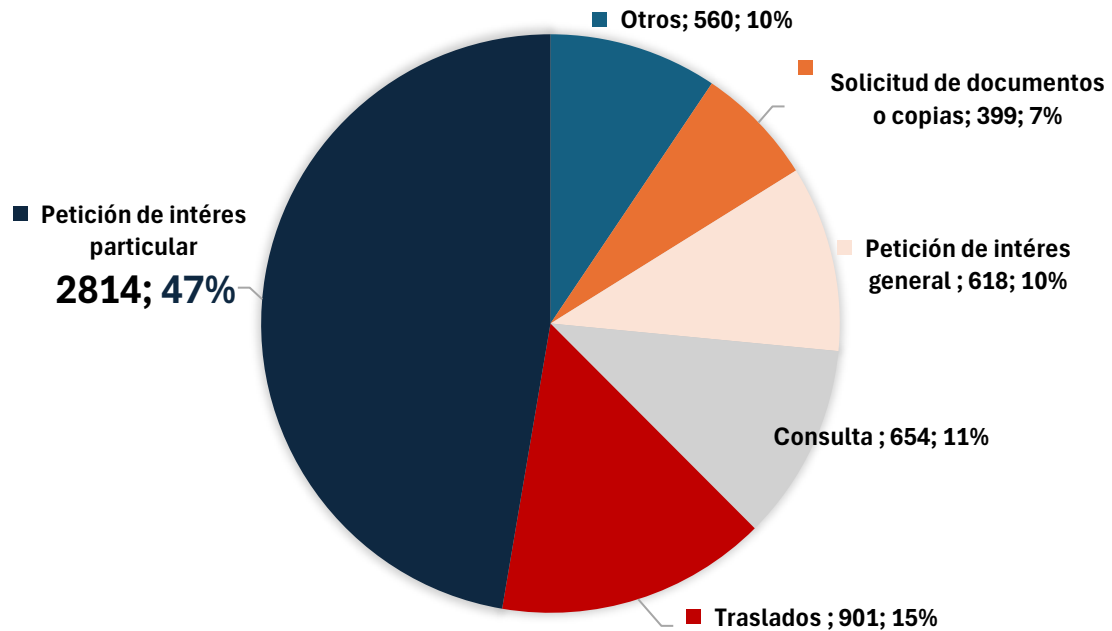
En el primer semestre de 2026, el MinCIT reportó la recepción de 5.946 peticiones, lo que representa una disminución del 25% respecto al segundo semestre de 2025 (7.798). La gráfica presenta la evolución semestral de las solicitudes entre 2024 y 2026.

6.3.2 Peticiones por Clasificación.

Las 5.946 PQRSDF se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

GRÁFICA 2. Peticiones PRIMER semestre 2026 por clasificación Art 8 Resolución 1210 de 2025



Fuente: Construcción propia - Información PQRSDF remitida por el Grupo de Relación con el ciudadano primer semestre 2026

Según la gráfica No.2, el mayor número de PQRSDF recibidos corresponde a peticiones de interés particular (47%), seguido de traslados a entidades externas (15%), traslados a otras entidades (15%), consultas (11%), peticiones de interés general (10%) y solicitudes de documentos o copias (7%) y de las demás categorías se recibieron menos del 3%.

Para el presente seguimiento, se evidenció la aplicación de la clasificación establecida en el artículo 7 de la Resolución No. 1210 de 2025, como se muestra en la gráfica.

El Grupo de Relación con el Ciudadano debe realizar la depuración de la información que genera el aplicativo TMS de forma manual, descontando los traslados a entidades externas para obtener el reporte total de PQRSDF por la tipología.

6.3.3 Peticiones recibidas por dependencia

La tabla No. 3, presenta la distribución en la atención de las PQRSDF por dependencias en el primer semestre de 2026.

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

TABLA 3. PQRSDf Recibidas por Dependencias Sem I-2026

Dependencia	Sem I-2026	%
Grupo Relación con el Ciudadano	1.174	20%
Dirección de Regulación	774	13%
Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo	422	7%
Grupo Análisis Sectorial y Registro Nacional De Turismo	329	6%
Traslados a Entidades Externas	901	15%
Otras dependencias	2.346	39%
TOTAL PQRSDf	5.946	100%

Fuente: Consolidado PQRSDf Primer Semestre de 2026

Del total de las PQRSDf recibidas en el primer semestre de 2026, se observa que la mayor cantidad de peticiones se gestionaron por parte del Grupo de Relación con el Ciudadano con 20%, seguido de la Dirección de Regulación con el 13%, la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo con el 7%, y el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo con el 6%, las demás dependencias gestionaron menos del 5%.

Por otra parte, se gestionaron 901 traslados a entidades externas que representan el 15% del total de PQRSDf recibidas en el Ministerio en el primer semestre de 2026.

6.3.3 Oportunidad en la respuesta a las PQRSDf.

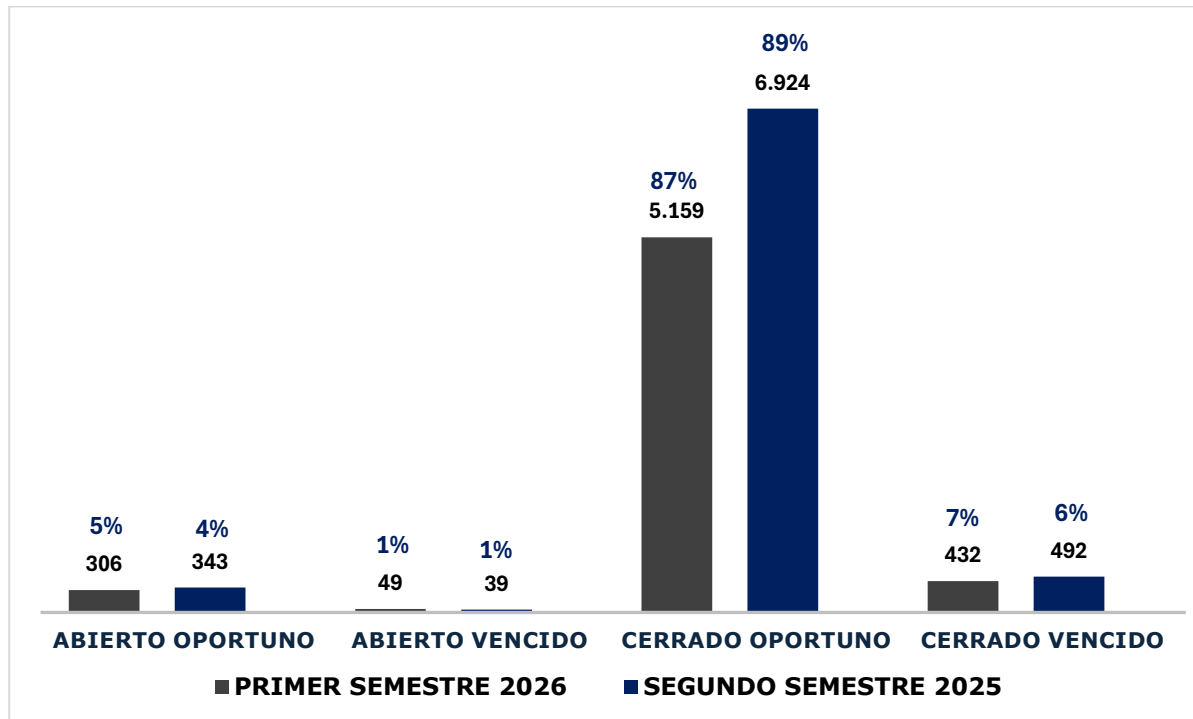
En el primer semestre de 2026, se recibieron 5.946 solicitudes, de las cuales 5.159 (87%) fueron atendidas oportunamente.

De las 787 PQRSDf restantes, 432 (7%) se atendieron de manera extemporánea, 49 (1%) quedaron vencidas sin respuesta y 306 (5%) se encontraban dentro de los términos de respuesta al corte del reporte.

La Grafica No.4 presenta información comparativa del estado de la gestión de las respuestas del primer semestre de 2026 y segundo semestre de 2025.

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
	Fecha:	12/06/2026		

GRÁFICA 3. Oportunidad en respuesta primer semestre 2026 y segundo semestre 2025



Fuente: Base de datos excel PQRSDF segundo semestre 2025 y primer semestre 2026.

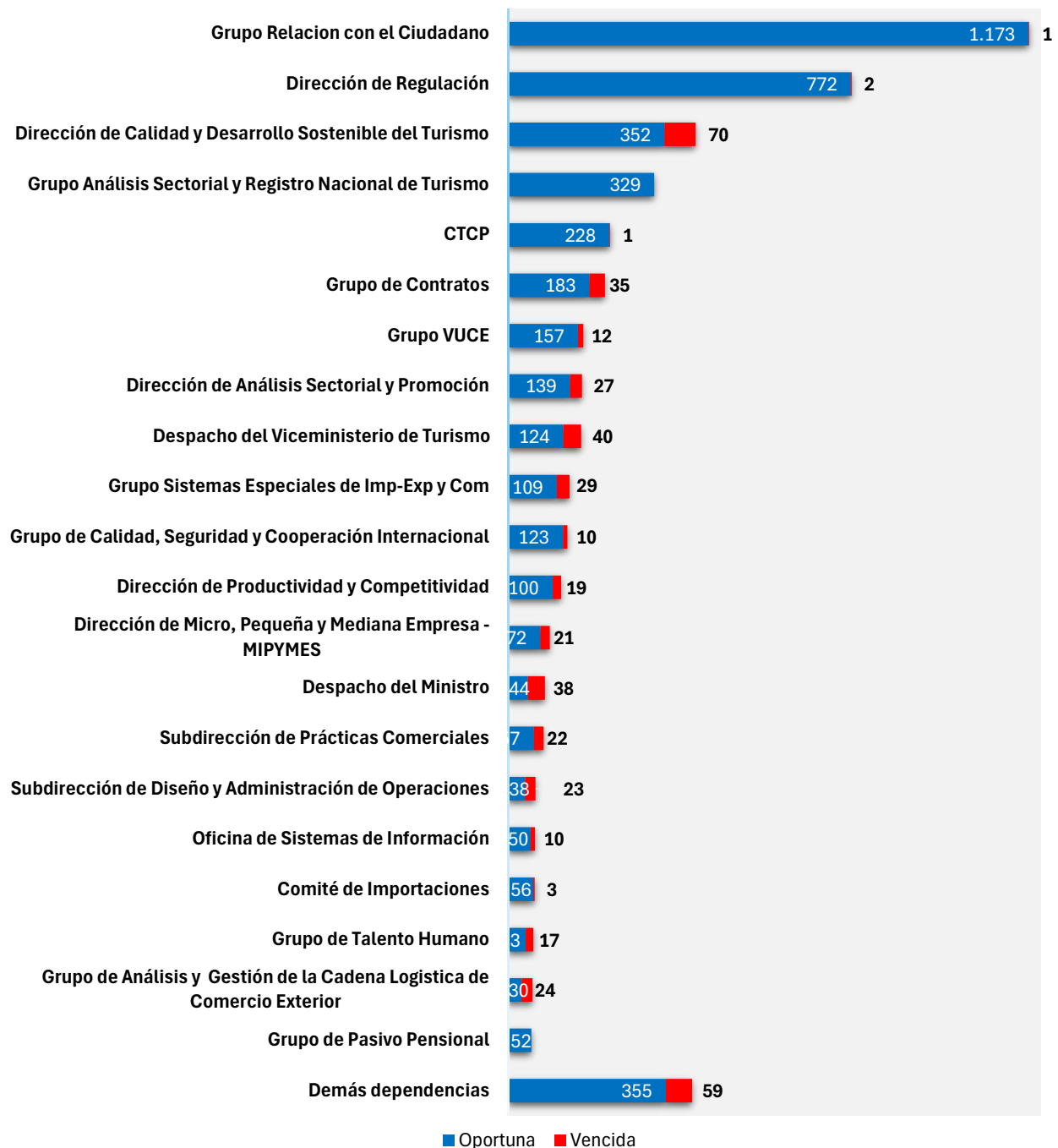
De acuerdo con la gráfica No.3, en el primer semestre 2026, el 87% del total de las PQRSDF fueron contestadas oportunamente y en el segundo semestre de 2025 el 89%.

Respecto de las peticiones abiertas sin respuesta se mantienen constantes en el 1% durante los dos semestres.

En la Gráfica No.4 se presenta la gestión de las peticiones por dependencias en el Primer semestre de 2026.

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

GRÁFICA 4. Oportunidad PQRSDF por dependencias del MinCIT en el PRIMER semestre de 2026



Fuente: Base de datos excel PQRSDF primer semestre 2026 sin incluir traslados a entidades externas

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

Se observa que la dependencia con mayor número de peticiones vencidas en el primer semestre de 2026 es la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, seguido de Viceministerio de Turismo y el Despacho del Ministro.

6.4 Evaluación Muestra Aleatoria

La Oficina de Control Interno, realizó evaluación a las PQRSDF atendidas por el MinCIT para el primer semestre de 2026, mediante la selección de una aleatoria de veinticuatro (24) gestionadas por quince (15) dependencias del Ministerio, de acuerdo con el tamaño de la muestra tomada sobre el total de PQRSDF de la base de excel aportada por el Grupo de Relación con el Ciudadano.

Resultado de la evaluación de las PQRSDF de la muestra, se evidenció:

6.4.1 Calidad y Oportunidad de las respuestas.

Calidad	Oportunidad
✓ Cumple: 19 (79%) ✗ No cumple: 5 (21%)	✓ Cumple: 16 (67%) ✗ No cumple: 8 (33%)

Fuente: Anexo No.1 Muestra

De las 24 PQRSDF analizadas en la muestra, el 79 % (19) cumplió con la calidad en la respuesta y en el 21 % restante (5) no tiene respuesta de fondo o no contiene la totalidad de soportes de la gestión en el aplicativo documental del Ministerio.

En cuanto a la oportunidad de las respuestas, se evidenció que el 67 % (16) fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, mientras que el 33 % (8) fueron respuestas extemporáneas.

El detalle de las peticiones evaluadas se encuentra en el Anexo No.1.

7. EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO

La matriz de riesgos institucional del MinCIT cuenta con cuatro (3) riesgos de gestión asociados al proceso de Relacionamiento con la ciudadanía, dos (2) de ellos se generan en la gestión de PQRSDF a cargo del Grupo de Relación con el ciudadano, como se describe a continuación:

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

TABLA 4 Evaluación De Riesgos Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano

Código	Riesgo	Controles	Observaciones
IC-RG1	Posibilidad de afectación reputacional por no gestionar las PQRSDF en los tiempos establecidos en la normatividad vigente, debido al no seguimiento a la plataforma de gestión documental por parte de las áreas. Zona de Riesgo Inherente: Alto Zona de Riesgo Residual: Moderado	El riesgo tiene identificados cuatro (4) controles preventivos a cargo del Grupo de Relación con el Ciudadano respecto a la revisión y reporte de PQRSDF con próximos vencimientos y capacitaciones periódicas de la gestión de peticiones en el ministerio	Se evidencia la ejecución de los controles identificados por parte de GRCC. Debido a que el monitoreo del riesgo se realiza con frecuencia semestral, no se cuenta con información sobre posible materialización del riesgo en el primer semestre de 2026. De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación se PQRSDF se encuentran respuestas extemporáneas que podrían lugar a la materialización del riesgo.
IC-RG2	Posibilidad de afectación reputacional por entregar respuestas diferentes ante una misma solicitud al ciudadano, debido a la asignación de la solicitud a funcionarios diferentes. Zona de Riesgo Inherente: Moderado Zona de Riesgo Residual: Moderado	El riesgo tiene identificados tres (3) controles preventivos de revisión de las peticiones con posible duplicidad, capacitaciones periódicas de la gestión de peticiones en el ministerio.	Se evidencia la ejecución de los controles identificados por parte de GRCC. No se identificaron peticiones duplicadas que presenten distinta asignación de responsable o respuestas distintas.

Fuente: Construcción OCI con base en la Matriz de Riesgos Operativos del MinCIT del 30-06-2026 publicada en la web de MinCIT.

Resultado de la revisión se evidenció la posible materialización para el riesgo IC-RG1 *“Posibilidad de afectación reputacional por no gestionar las PQRSDF en los tiempos establecidos en la normatividad vigente, debido al no seguimiento a la plataforma de gestión documental por parte de las áreas”* teniendo en cuenta que se presentan peticiones con respuestas extemporáneas.

8. HALLAZGOS.

Hallazgo No. 1. PQRSDF que no cumplen con la calidad de respuesta.

Condición: De las 24 PQRSDF analizadas en la muestra, para las 15 dependencias evaluadas, se evidenció que en el 21% (5 PQRSDF), las gestiones adelantadas por el Ministerio no cumplen con criterios de calidad como respuesta de fondo, trazabilidad, existencia de la respuesta, como se muestra a continuación:

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

- a. No se indica términos para aportar información por petición incompleta
- b. Respuesta realizada por correo electrónico y no por el gestor documental
- c. Cierre del trámite sin respuesta en el gestor documental.
- d. Peticiones sin respuesta.

El detalle de la PQRSDF se encuentra en el Anexo No.1.

Criterios:

- **Ley 1712 de 2014** *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. "ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. 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".*
- **Procedimiento IC-PR-009 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF.**

Numeral 4.4 Términos y competencia : Los demás servidores públicos y demás colaboradores podrán proyectar respuestas, pero en todo caso será el superior inmediato quien atienda y suscriba la solicitud. Las respuestas a las peticiones deberán ser resueltas en los términos establecidos por la Ley de manera completa y de fondo.

Actividad 5. Quien desempeña el rol más alto del área funcional, procede a firmar la respuesta, dentro de los términos dispuestos por la ley.

Causa:

- Posible falta de seguimiento al cumplimiento a los lineamientos establecidos para garantizar la calidad de las respuestas a las PQRSDF.

Efecto:

- Posible vulneración del derecho fundamental de petición.

Hallazgo No. 2. Respuestas de las PQRSDF extemporáneas.

Condición: De las 24 PQRSDF analizadas en la muestra, se evidenció que el 33% que corresponde a 8 se contestaron de forma extemporánea.

Anexo No. 1 del presente informe.

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
	Fecha:	12/06/2026		

Criterio:

- **Ley 1755 de 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. **Artículo 14.** *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*
- **Resolución 1210 de 2025** “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de Petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se deroga la Resolución 0863 del 26 de julio de 2023”. **Artículo 8.** *Términos para resolver las peticiones.*

Causas:

- Posible falta de seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSDF.

Consecuencias:

- Posible vulneración del derecho fundamental de petición.
- Materialización del Riesgo IC-RG1 “Posibilidad de afectación reputacional por no gestionar las PQRSDF en los tiempos establecidos en la normatividad vigente, debido al no seguimiento a la plataforma de gestión documental por parte de las áreas”.

9. CONCLUSIONES.

- Resultado de la evaluación a la gestión de (24) PQRSDF de la muestra se obtuvo que el 33% (8) se contestaron de forma extemporánea y el 67% (16) cumplen con los términos, respecto a la calidad en las respuestas se evidenció que el 21% (5) no cumplen con criterios establecidos para respuesta de fondo y el 79% (19) cumplen.
- Resultado de la presente evaluación se evidencia una posible materialización del riesgo de gestión “Posibilidad de afectación reputacional por no gestionar las PQRSDF en los tiempos establecidos en la normatividad vigente, debido al no seguimiento a la plataforma de gestión documental por parte de las áreas”

10. RECOMENDACIONES.

- Establecer la materialización del riesgo IC-RG1 en los ejercicios de monitoreo conforme a lo establecido por la POLÍTICA Y METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE-DR-001.
- Fortalecer los controles internos del Ministerio con controles preventivos y correctivos realizados por la primera y segunda línea para dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones.

	Proceso Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional			
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO			
	Código:	ES-FM-003	Versión:	00
			Fecha:	12/06/2026

11. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Mediante la comunicación interna ODCI-2026-000359 del 24 de julio de 2026, la Oficina de Control Interno dio a conocer a las quince (15) dependencias evaluadas, los resultados preliminares obtenidos, con el fin de que estas emitieran las respuestas debidamente soportadas para la elaboración del informe final.

En respuesta a esta solicitud, se recibieron las siguientes comunicaciones:

- Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones: Memorando SDAO-2026-000068 del 28 de julio de 2026, en el que indican que no se registran observaciones al informe preliminar.
- Oficina Asesora Jurídica: Memorando OAJ-2026-000573 del 29 de julio de 2026, en el que indican que no se presentan comentarios al informe preliminar.
- Dirección de Productividad y Competitividad : DPYC-2026-000260 del 29 de julio de 2026, en el que indican que no se presentan comentarios al informe preliminar.

Cabe señalar que, respecto de las dependencias que no remitieron respuesta dentro del término establecido, se entendió la aceptación de los resultados comunicados en el informe preliminar y su anexo.

12. PLAN DE MEJORAMIENTO

El Ministerio formuló un plan de mejoramiento interno producto del seguimiento a la gestión de PQRDF del segundo semestre de 2025, el cual se encuentra en ejecución con fecha de terminación prevista para diciembre de 2026.

Teniendo en cuenta que como resultado de la evaluación de PQRSDf del primer semestre 2026 se evidencian hallazgos que son reiterativos que cuentan con plan de mejoramiento vigente, se solicita verificar las acciones definidas por cada una de las dependencias y en caso de ser necesario, actualizar el respectivo plan de mejoramiento, con el fin de abordar de manera efectiva la causa raíz de las situaciones identificadas permitiendo el cierre efectivo de los hallazgos.