



OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DEFINITIVO DE
SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN
DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

TRD OCI-107-34,38

OCI 018-2020

INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

BOGOTÁ, MAYO DE 2020



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

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCION**
- 2. OBJETIVO GENERAL**
- 3. ALCANCE**
- 4. ARTICULACION CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO**
 - MECI**
- 5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO**
- 6. EQUIPO AUDITOR**
- 7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**
- 8. MEDIDAS APLICADAS EN VIRTUD DE LOS DECRETOS DE EMERGENCIA
SANITARIA COVID 19**
- 9. CONCLUSIONES**
- 10. PLAN DE MEJORAMIENTO**

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las actividades planeadas por la Oficina de Control Interno en su Plan Anual de Auditorías y Seguimientos de la Vigencia 2020 y de acuerdo con la normatividad señalada en el numeral 5 de este documento, se realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD radicadas ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar el 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 y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento continuo del Ministerio.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2019.

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, se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- II Elemento: “Evaluación del Riesgo” a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo, como se detalla en el hallazgo documentado en este informe.

– IV Elemento “Información y Comunicación” a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo líneas telefónicas de denuncias”. Esta actividad se desarrolla Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD,

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

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

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

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

5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Constitución Política de Colombia, preámbulo; artículos 23, 74 y 209; artículo 54 de la Ley 190 de 1995; artículo 9°, inciso tercero, del Decreto 2232 de 1995; artículo 34 de la Ley 734 de 2002; artículo 15 de la Ley 962 de 2005; Ley 1437 de 2011; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la Ley 1712 de 2014; Ley 1755 de 2015; Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Resolución Ministerial 152 de 2017 artículo 37 Informes.

6. EQUIPO AUDITOR

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

Auditor: Luz Marina Verú Vera, Profesional Especializado Oficina de Control Interno

7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con los criterios establecidos se evaluaron los siguientes aspectos:



OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DEFINITIVO DE
SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN
DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

TRD OCI 107-34,38

OCI 018-2020

LEY 190 DE 1995

Descripción Normativa	Evaluación y Seguimiento de la OCI
Artículo 53. En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. Artículo 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:	Cumplida. El Grupo de Atención al Ciudadano fue creado con la Resolución 1801 del 23 de agosto de 2005. Sus funciones y responsabilidades fueron actualizadas mediante la Resolución 2137 del 26 de noviembre de 2019 Cumplida. La Oficina de Control Interno remite al Ministro y al Secretario General el informe semestral de PQRS. El informe correspondiente al Primer Semestre de 2018 fue publicado en la página Web Transparencia y Acceso a la Información Pública en el siguiente enlace:: https://www.mincit.gov.co/ministerio/gestion/gestion-control-interno/control-interno/informes-de-auditoria-y-seguimientos/2019/informe-42.aspx

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

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.	Cumplida: 1. En los diferentes Comités de Gestión y Desempeño, el Grupo de Atención al Ciudadano informa sobre el comportamiento de las quejas y reclamos. Esta actividad se puede evidenciar en las Actas de las reuniones Nos. 3, 4, 5 de 2019 y 1 del 2020 en donde se analizaron diferentes temas tales como No conformidades y quejas y reclamos sin registrar en Isolución, Conformidad de los productos y servicios, satisfacción de los usuarios por prestación de los trámites y servicios y resultados de la gestión de PQRSD, de acuerdo con el siguiente indicador: Número total de PQRSD contestadas dentro de los términos de ley / Número de PQRSD recibidas a través de Gestión documental PQRSD e INFO. Cumplida. El Grupo de Atención al Ciudadano hace Encuestas de Satisfacción a los particulares, las cuales tienen como propósito la mejora en los servicios que presta el Ministerio. La última encuesta arrojó como resultado que de las 102 personas que aceptaron diligenciar la encuesta de satisfacción el 99% opina que la atención presencial es excelente, el 98% opina que le resultó fácil obtener información a través de los canales del Ministerio.
DECRETO 2232 DE 1995	
Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	Cumplida: El Grupo de Atención al Ciudadano cumplió con la elaboración y presentación de los informes trimestrales correspondientes al periodo comprendido entre el 1º de julio al 30 de septiembre y el periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019, los cuales se encuentran publicados en los siguientes enlaces de la página Web.

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2019/tercer-trimestre/informe-pqrsd-a-septiembre-30-de-2019-ultimo.pdf.aspx>

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2019/cuarto-trimestre/informe-pqrsd-octubre-diciembre-2019.pdf.aspx>

DECRETO 1081 DE 2015

Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.

Cumplida parcialmente: Los informes consolidados de PQRS correspondientes al último tercer y cuarto trimestres de 2019 detallan la siguiente información mínima: 1) Número de solicitudes recibidas; 2) Número de solicitudes trasladadas; 3) Tiempo promedio de las solicitudes. Es de anotar que no se observó el cumplimiento del ítem 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, ni ninguna otra anotación que hiciera referencia a este último punto.

*Hallazgo No. 1. Al revisar los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se observó que estos no hacen referencia al número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, como lo señala el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 sobre el cumplimiento de información mínima. **Análisis OCI: Hallazgo aceptado por el GDAC queda en firme***

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

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co

LEY 962 DE 2005	
Artículo 15. Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el art. 32 del CCA, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley	Cumplida: El aplicativo implementado por el Ministerio, asigna en orden consecutivo el número de radicación, fecha y hora en que una PQRSD ingresa por los canales de atención e igualmente si la solicitud es presencial igualmente se radica en ventanilla y se asigna inmediatamente para el trámite de respuesta. Por lo tanto se lleva la trazabilidad de las solicitudes que ingresan al sistema de PQRSD.
LEY 1437 DE 2011	
Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. ... 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.	Cumplida: La herramienta de correspondencia permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de todas las solicitudes incluyendo las PQRSD allegadas a la entidad. En atención al bajo volumen que se atiende de forma presencial, no se consideró necesario el instalar digiturnos en aras de atender la austeridad del gasto.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	Cumplida: La carta de trato digno a la ciudadanía de fecha 9 de agosto de 2019 se encuentra publicada en el siguiente enlace: https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/carta-de-trato-digno/carta-de-trato-digno/carta-de-trato-digno-reducida1.pdf.aspx

LEY 1474 DE 2011

Artículo 73. *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.* Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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.

Cumplida: Dentro del cuarto componente del PAAC Mecanismos para la atención al Ciudadano, en lo que compete al Grupo de Atención al Ciudadano, se evidenció que éste realizó varias capacitaciones a Servidores y demás colaboradores, personal de vigilancia en el tema de cultura del servicio y atención a PQRS.

Cumplida: El Grupo de Atención al Ciudadano fue creado con la Resolución 1801 del 23 de agosto de 2005. Sus funciones y responsabilidades fueron actualizadas mediante la Resolución 2137 del 26 de noviembre de 2019

Cumplida: En la página web del Ministerio - Transparencia y Acceso a la información pública numeral 7 enlace <https://www.mincit.gov.co/ministerio/gestion/gestion-de-control-interno/oficina-de-control-interno-1>, se evidencia, entre otros informes, la publicación de los informes semestrales de seguimiento a la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias y denuncias de la entidad.

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

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co

LEY 1712 DE 2014

Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado

Cumplida: En el enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano> se encuentra una amplia gama de opciones para el servicio al ciudadano.

En el enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/modulo-pqrsd> el ciudadano puede ingresar a colocar directamente su petición, queja o reclamo, así como hacer el seguimiento respectivo. De igual manera este enlace tiene un módulo especial de PQRSd para niños y jóvenes.

DECRETO 1081 DE 2015

Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

Cumplida parcialmente: La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano informa que la administración del edificio ha venido haciendo adecuaciones para dar cumplimiento a los criterios de accesibilidad para la población en situación de discapacidad, especialmente en lo relacionado con rampas. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo adecuó la señalización en lo que tiene que ver con la altura y superficies con alto relieve. Igualmente adecuó un baño en el cuarto piso para personas en situación de discapacidad. Las adecuaciones que se venían haciendo como rampas y baños estaban centradas en la nueva Biblioteca, obras que por la actual situación no se han podido terminar. Donde se atiende al público, es decir en el primer piso del CCI, no hay baños ni pasillos adecuados para esta población.

Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea

Cumplida: El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta dispone de los siguientes mecanismos para atender los diferentes requerimientos presentados por la Ciudadanía:

CANALES DE ATENCION:

Sedes Bogotá: Calle 28 No. 13A-15 y Carrera 13 No. 28 – 01.

Sedes de MinCIT – MiCITios: Centros Integrados de Servicio del Sector Comercio, Industria y Turismo – MiCITios, ubicados en Armenia, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Cúcuta, San Andrés Isla, Buenaventura y Santa Marta:
<http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes/micitio-centro-integrado-de-servicios>.

CANAL VIRTUAL Página WEB www.mincit.gov.co.

Aplicativo Gestión Documental para presentar y radicar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), radicados a través página web www.mincit.gov.co ruta: Servicios al ciudadano/Radicación Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS), enlace:
<https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/validacion.asp>

Correo electrónico para las PQRSD: info@mincit.gov.co

Denuncia Anónima Para presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación. Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad. Indique cuál? a través del correo electrónico info@mincit.gov.co

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

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co

Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea

Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos

CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE LAS SEDES DE MINCIT

Radicación de correspondencia presencial: Sede central Calle 28 No. 13A-15 (primer piso) Ventanilla Grupo de Gestión Documental.

Buzones físicos para radicar PQRSD ubicados en cada piso de las sedes del MinCIT.

Atención personalizada de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua a través del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual brinda orientación a la ciudadanía en relación con los planes, programas, proyectos y trámites del MinCIT, sede Central: Calle 28 No. 13A-15 (primer piso).

CANAL TELEFÓNICO

PBX 6067676, Grupo de Atención al Ciudadano, extensiones 1244, 1537, 2153, 2388, 1337, 1276, 2405 y 1569 línea directa de atención PQRSD 6069948.

Línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 018000958283.

Radicación peticiones verbales enlazadas al Sistema de Gestión Documental.

Atención a la población de especial protección constitucional y con discapacidad: Atención a la población de especial protección constitucional: víctima de la violencia y grupos étnicos (comunidades, indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros, con discapacidad y pueblos gitanos) y pobres extremos. PBX 6067676 extensiones 1721, 1356, 2456.

destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma

Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública. Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información...

DENUNCIAS DE LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN

Queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos del MinCIT.

Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE

Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) www.vuce.gov.co PBX 6067676 extensión 2300. Horario de atención de lunes a viernes 7:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua. Línea gratuita fuera de Bogotá 018000958283.

Cumplida: Ver enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/modulo-pqrsd>



Cumplida: La Dirección de Comercio Exterior expidió la Circular 001 de 2019 por medio de la cual establece los valores del servicio informático Bacex y valor de las fotocopias de registros y licencias de importación Vigencia 2019.

Se recomienda revisar la actualización de esta Circular para la Vigencia 2020

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

Conmutador (571) 6067676

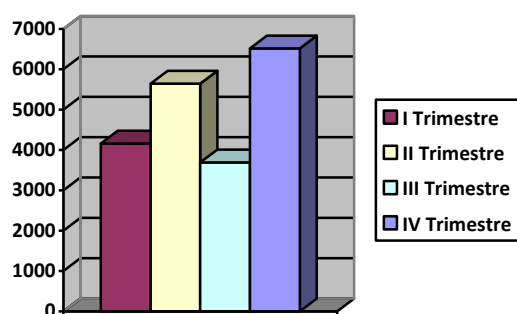
www.mincomercio.gov.co

LEY 1755 DE 2015

Artículo 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.	Cumplida: En la Circular 001 se establecieron para el año 2019 los siguientes valores: Suscripción anual Bacex \$ 828.116 Procesamiento de datos en medio magnético \$ 27.604 Fotocopia y copia electrónica de los registros y licencias de importación \$ 552 <i>Se recomienda revisar el valor por fotocopia que supera el costo de reproducción al del mercado.</i>
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.... Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Artículo 21. Funcionario sin competencia. Artículo 30. Peticiones entre autoridades.	Con el fin de revisar la contestación de las PQRS dentro del término señalado normativamente en el periodo auditado, la OCI solicitó al Grupo de Atención al Ciudadano, los reportes que genera el aplicativo de Gestión documental, resultado que se presenta en el siguiente capítulo a continuación

ESTADÍSTICAS Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

El resultado del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno a las PQRS radicadas en el primer semestre de 2019 se encuentra publicado en la página web del Ministerio. A continuación se presenta una gráfica que nos permite observar el comportamiento global de las solicitudes recibidas en el Ministerio por el canal info@mincit.gov.co en el año 2019



Para el caso que nos ocupa en este informe se presenta el análisis de las PQRS correspondientes al segundo semestre de 2019, de la siguiente manera:

a. Solicitudes recibidas en el canal info@mincit.gov.co

III Trimestre de 2019			IV Trimestre de 2019		
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1111	1194	1388	1682	1394	3439
3.693			6.515		

Fuente: Aplicativo Gestión documental para PQRS

A continuación se analizan las solicitudes del **Periodo III Trimestre de 2019**:

Según las estadísticas registradas en el cuadro anterior, en el III Trimestre se recibieron por el canal info@mincit.gov.co un total de 3.693 PQRS

Según el Grupo de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones recibió y gestionó, un total de 5954 solicitudes en este periodo.

Se recibió una reclamación relacionada con un tema del Grupo de Atención al Ciudadano.

En el Informe del III Trimestre elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano no se presenta la tipología de las solicitudes radicadas por el canal info@mincit.gov.co, es decir no se registra en éste información sobre la clasificación de las 3.693 PQRS recibidas.

En la Tabla No. 1 se presenta en detalle la distribución de 3.693 solicitudes recibidas por el canal info@mincit.gov.co en el III Trimestre de 2019 así como el promedio en tiempo de respuesta por días.

TABLA NO. 1

**Distribución de PQRS por áreas III Trimestre de 2019
(Canal info)**

	AREAS FUNCIONALES	INFO ASIGNADAS	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS
1			
2	ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	2342	1
3	ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	269	4
4	ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL C	121	7
5	SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	78	4
6	ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	72	3
7	OFICINA ASESORA JURÍDICA	71	4
8	DESPACHO DEL MINISTRO	58	4
9	ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTE	52	7
10	DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYM	51	9
11	ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE	49	11
12	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	48	10
13	DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	40	8
14	DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	38	7
15	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	35	10
16	ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	34	8
17	GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN	32	4
18	ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	31	9
19	GRUPO DE COBRO COACTIVO	30	2
20	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	28	7
21	DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	23	7
22	DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	23	7
23	ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	19	2
24	OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	18	10
25	ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	16	4
26	ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES DE BIENES NACIONALES	12	4
27	DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	12	4
28	DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	12	15
29	COMITÉ DE IMPORTACIONES	10	4
30	DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	10	4
31	SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	9	1
32	ÁREA FUNCIONAL TESORERÍA	8	9
33	ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	8	14
34	ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	7	4
35	ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	5	5
36	DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	4	12
37	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	3	14
38	DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	3	8
39	OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	3	10
40	EQUIPO NEGOCIADOR	2	5
41	CONSEJO SUPERIOR DE COMERCIO EXTERIOR	2	11
42	SECRETARÍA GENERAL	2	21
43	ÁREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1
44	OFICINA COMERCIAL BRUSELAS	1	3
45	GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	1	9
46	Total general	3693	3

Al verificar la oportunidad en dar respuesta a las solicitudes que ingresaron por el canal info@mincit.gov.co en el III Trimestre de 2019, se pudo establecer que 128 de ellas que corresponden al 3.4% de las 3.693 PQRSD recibidas fueron contestadas extemporáneamente por las dependencias señaladas en la Tabla No. 2.

Comentario Grupo de Atención al Ciudadano : Dentro de las 128 solicitudes que el Sistema identifica como vencidas se deben excluir las solicitudes que tuvieron un tiempo de respuesta inferior a 15 días hábiles (tiempo que tenía parametrizado el Sistema para las respuestas de info@mincit.gov.co, ya que esto era un error del Sistema) en realidad son 117 solicitudes que fueron contestadas por fuera de los términos, de esas 117 solicitudes 5 fueron cerradas por el grupo de Atención al ciudadano por solicitud de otras áreas que tuvieron problemas para realizar el respectivo cierre, la respuesta a estas solicitudes no eran responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano.

TABLA No. 2

Solicitudes vencidas en el III Trimestre de 2019

1	Dependencia	Número de Solicitudes Vencidas en el III Trimestre
2	Área Funcional Atención al Ciudadano	16
3	Area Funcional Contratos	4
4	Area Funcional Pasivo Pensional	2
5	Area Funcional Talento Humano	1
6	Secretaría General	2
7	Area Funcional Tesorería	3
8	Análisis Sectorial y RNT	16
9	Area Funcional Calidad Seguridad y Coop. Internal.	5
10	Area Funcional Planificación y Desarrollo ST	13
11	Area Funcional Promoción	1
12	Area Funcional Protección al Turista	1
13	Despacho del Ministro	3
14	Despacho del Vice de Comercio Exterior	1
15	Despacho del Vice Turismo	5
16	Dirección de Analisis Sectorial y Promoción	1
17	Dirección de Calidad y Desarrollo ST	11
18	Dirección de Comercio Exterior	1
19	Dirección de Inversión Extranjera y Servicios	5
20	Dirección de Mipymes	12
21	Dirección de Productividad y Competitividad	8
22	Dirección de Regulación	2
23	Dirección de Relaciones Comerciales	1
24	Grupo Cobro Coactivo	1
25	Grupo Sistemas Especiales de Import Export	1
26	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	1
27	Oficina Asesora Jurídica	5
28	Oficina Asuntos Legales Internacionales	2
29	Oficina Sistemas de Información	3
30	Subdirección de Diseño y Admón Operac	1

Fuente: Reporte generado por el aplicativo

De otra parte y según el informe elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano, en el III Trimestre del año 2019 se identificaron 40 solicitudes que fueron trasladadas por ser de competencia de otras entidades.

Observación No. 1: La cifra de traslados por competencia señalada en el Informe del tercer trimestre de 2019 es de 40 solicitudes, sin embargo al hacer la verificación de esta cifra se encontró que el número de traslados a otras entidades fue de 148 solicitudes, tal como se evidencia en el Anexo No. 1 del presente seguimiento.

Análisis OCI: No hubo respuesta sobre el particular, por lo tanto esta observación queda en firme

b. Solicitudes recibidas por el Sistema PQRS (Diferente al canal info@mincit.gov.co) en el periodo III Trimestre de 2019)

La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano informa que durante los meses de julio a septiembre se recibieron un total de 490 solicitudes por el Sistema de PQRS, tal como se relaciona en la Tabla No. 3

TABLA No. 3

**Distribución de PQRS por áreas III Trimestre de 2019
(Sistema PQRS)**

	AREAS FUNCIONALES	PQRS Asignadas	Promedio Tiempo de respuesta en días
1			
2	ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	68	7
3	ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	56	5
4	ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	34	14
5	ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	30	9
6	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	28	11
7	ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	25	4
8	DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	21	12
9	ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	19	6
10	OFICINA ASESORA JURÍDICA	17	9
11	SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	16	9
12	DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	15	9
13	DESPACHO DEL MINISTRO	14	7
14	DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	11	10
15	DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	11	8
16	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	10	14
17	GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	10	10
18	ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	10	3
19	ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	9	13
20	ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES DE BIENES NACIONALES	9	11
21	DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	8	13
22	DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	8	8
23	ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	7	4
24	ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	7	7
25	OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	6	12
26	ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	6	8
27	DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	5	12
28	COMITÉ DE IMPORTACIONES	4	10
29	ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR YUCE	4	10
30	SECRETARÍA GENERAL	4	16
31	ÁREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA DE COMERCIO EXTERIOR	3	12
32	SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	3	3
33	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	5
34	DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	2	29
35	OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	0
36	EQUIPO NEGOCIADOR	1	11
37	ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES	1	12
38	GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	18
39	ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	1	1
40	ÁREA FUNCIONAL TESORERÍA	1	21
41	ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	1	34
42	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	1	17
43	Total General	490	
44			

Fuente: Aplicativo Sistema PQRS

De estas 490 solicitudes el Grupo de Atención al Ciudadano informa que se atendieron 100 Derechos de Petición, 231 consultas, 113 peticiones y 46 solicitudes formuladas por entidades públicas.

c. Solicitudes recibidas con destino al Consejo Técnico de la Contaduría Pública

En el III Trimestre de 2019 se recibieron por el canal info 238 solicitudes y por el Sistema de PQRSDs 80, las cuales fueron atendidas en un promedio de 16 días. Adicional se presentó un reclamo por la falta de atención presencial del CTCP

d. Solicitudes con destino a la Comisión Nacional de Diseño Industrial

En el III Trimestre de 2019 se recibieron por el canal Info 178 solicitudes y por el Sistema de PQRSDs 35, las cuales fueron atendidas en un promedio de 2 y 6 días respectivamente.

A continuación se analizan las solicitudes del **Periodo IV Trimestre de 2019:**

El día 9 de septiembre de 2019 entró en funcionamiento el nuevo aplicativo de Gestión Documental del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La implementación de este nuevo sistema ocasionó algunas dificultades que desencadenaron reprocesos de la información, vencimiento de términos, pérdida de anexos, que impactaron los resultados del IV trimestre.

El nuevo aplicativo de Gestión Documental entre sus funcionalidades canaliza las solicitudes que ingresan por el correo info@mincit.gov.co y las del Sistema PQRSD y permite conocer con exactitud el número de traslados que se direccionan a otras entidades, solicitudes que no son de competencia del Ministerio.

En el periodo correspondiente al IV Trimestre de 2019 se recibieron un total de 6.515 PQRSDs, observándose un incremento del 62% frente al trimestre anterior, situación que según información de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano generó tener que recurrir a solicitar el apoyo de un mayor recurso humano y administrativo para dar respuesta a las necesidades de información del usuario.

De otra parte y según el informe elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano, en el IV Trimestre del año 2019 se identificaron 297 solicitudes que fueron trasladadas por ser de competencia de otras entidades.

Dentro de la tipología de las 6.515 solicitudes recibidas en el IV Trimestre se pueden mencionar, entre otras, las siguientes: Petición de información 3.375, Petición de consultas 752; Petición de información formulada por entidad pública 498; Derechos de Petición 108; Sugerencias 61; Verificación de contenidos que se refiere a correspondencia informativa, spam, traslados 1.633 etc.

Según el Grupo de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones recibió y gestionó, un total de 5.577 solicitudes en este periodo.

De otra parte en el informe de PQRSD en esta oportunidad se relacionaron por trimestre el número de solicitudes recibidas por Gestión Documental las cuales ascendieron en el año 2019 a 19.592 (Fuente Gestión Documental)

En la Tabla No. 4 se presenta en detalle la distribución de las solicitudes recibidas en el IV Trimestre de 2019 así como el promedio en tiempo de respuesta por días.

TABLA No. 4

Distribución de PQRSD por áreas IV Trimestre de 2019

	A	B	C
	AREAS FUNCIONALES	PQRS D ASIGNADA S	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS
1			
2	ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	2249	4
3	ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	1752	1
4	ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	450	6
5	ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	438	5
6	OFICINA ASESORA JURÍDICA	320	4
7	DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	119	4
8	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	114	5
9	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	87	8
10	DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	85	8
11	SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	77	5
12	ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	70	2
13	ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	64	14
14	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	60	4
15	GRUPO DE COBRO COACTIVO	59	10
16	ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	56	4
17	ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	51	12
18	GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIA	48	6
19	DESPECHO DEL MINISTRO	44	2
20	DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	38	6
21	ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	36	7
22	DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	35	8
23	DESPECHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	29	5
24	OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	28	11
25	DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	28	4
26	COMITÉ DE IMPORTACIONES	25	6
27	ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR YUCE	17	7
28	ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES DE BIENES NACIONALES	15	4
29	ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	15	6
30	DESPECHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	14	7
31	SECRETARIA GENERAL	14	9
32	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	11	10
33	SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	11	6
34	DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	10	8
35	OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	7	3
36	DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	6	3
37	ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	6	16
38	ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	5	3
39	DESPECHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	4	12
40	ÁREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGISTICA DE COM	3	8
41	ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES	3	16
42	ÁREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2
43	ÁREA FUNCIONAL TESORERIA	3	12
44	ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	2	13
45	ÁREA FUNCIONAL CONTABILIDAD	1	17
46	GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	1	11
47	ÁREA FUNCIONAL FINANCIERA	1	5
48	EQUIPO NEGOCIADOR	1	5
49	Total general	6515	4
--			

Al verificar la oportunidad en dar respuesta a las solicitudes que ingresaron por el canal en el IV Trimestre de 2019, se pudo establecer que 166 de ellas que corresponden al 2.55 % de las 6.515 PQRSD recibidas, fueron contestadas extemporáneamente por las dependencias señaladas en la Tabla No. 5.

Comentario Grupo de Atención al Ciudadano: Dentro de las 166 solicitudes que el Sistema identifica como vencidas se deben excluir las solicitudes que tuvieron un tiempo de respuesta inferior a 15 días hábiles por tratarse de un error del Sistema en realidad son 105 solicitudes que fueron contestadas por fuera de los términos, de esas 105 solicitudes 1 fue cerrada y siguió no paró el Contador después del cierre de la petición.

TABLA No. 5

Solicitudes vencidas en el IV Trimestre de 2019

Dependencia	Número de Solicitudes Vencidas en el IV Trimestre 2019
Área Funcional Atención al Ciudadano	32
Área Funcional Contabilidad	1
Área Funcional Pasivo Pensional	3
Área Funcional Talento Humano	1
Secretaría General	2
Área Funcional De Gestión Documental	2
Área Funcional Grupo De Zonas Francas Y Bienes Inmuebles	2
Área Funcional Tesorería	2
Análisis Sectorial y RNT	20
Área Funcional Calidad Seguridad y Coop. Internal.	1
Área Funcional Planificación y Desarrollo ST	8
Área Funcional Protección al Turista	2
Despacho del Ministro	4
Despacho del Vice de Comercio Exterior	2
Despacho del Vice Turismo	1
Grupo Interno De Trabajo Para La Inclusión Social	1
Dirección de Calidad y Desarrollo ST	8
Área Funcional Ventanilla Única De Comercio Exterior VUCE	2
Dirección de Inversión Extranjera y Servicios	1
Dirección de Mipymes	11
Dirección de Productividad y Competitividad	3
Dirección de Regulación	5
Dirección de Relaciones Comerciales	1
Grupo Cobro Coactivo	3
Grupo Sistemas Especiales de Import Export	1
Oficina Asesora de Planeación Sectorial	5
Oficina Asesora Jurídica	33
Oficina Asuntos Legales Internacionales	5
Oficina Sistemas de Información	1
Subdirección de Prácticas Comerciales	1
Subdirección de Diseño y Admón Operac	2

b- Solicitudes recibidas con destino al Consejo Técnico de la Contaduría Pública

En el IV Trimestre de 2019 se recibieron 273 solicitudes, las cuales fueron atendidas en un promedio de 12 días.

c- Solicitudes recibidas con destino a la Comisión Nacional de Diseño Industrial

En el IV Trimestre de 2019 se recibieron por el sistema de PQRSDs 71 solicitudes las cuales fueron atendidas en un promedio de 3 días.

Procedimiento IC-PR-009 y de los Riesgos asociados a este:

Dentro del Manual Operativo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, asociado al Proceso “Gestión de Información y Comunicación” se encuentra el Procedimiento IC-PR-009 denominado “Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias” Versión 12 vigente a partir del 12 de marzo de 2019, cuyo objetivo es el de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas (telefónica o presencial), presentadas por el ciudadano, usuario o parte interesada 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.

Sobre el particular y de acuerdo con la evaluación realizada, es necesario precisar algunos aspectos importantes incorporados en dicho procedimiento, así:

La administración del sistema PQRSd, está a cargo de un servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano que debe ser capacitado en el manejo del software y sus modificaciones permanentemente.

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 contarán 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).

Tendrán 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 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.

Cuando la petición no responde a los temas misionales de la dependencia designada el servidor público la trasladará al área competente. Si la petición no es de competencia de Mincomercio, se informará en el menor tiempo posible al interesado si éste actúa verbalmente o si obró por escrito (físico o virtual), remitiendo 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 lleguen a las diferentes dependencias, podrá ser atendida 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, deberán ser remitidos al Grupo de Atención al Ciudadano y éste a su vez la trasladará a Secretaría General, de acuerdo con el Estatuto Anticorrupción.

El Administrador del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, enviará las denuncias a la Secretaría General para su trámite respectivo.

Los servidores públicos responsables de atender y de responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, deben recibir y/o solicitar la capacitación de la Plataforma PQRSD del Sistema de Gestión Documental, que les permita adquirir los conocimientos para operar correctamente el Sistema.

Todo reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto, deberá documentar análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar, conforme con el Procedimiento: ES-PR-006 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora.

Cabe anotar que este proceso se llevará a cabo una vez se informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los reclamos presentados trimestralmente por los ciudadanos.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para responder, tanto por su acción como por su omisión, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, numeral 8, artículo 35 Ley 734 de 2002, artículo 31 Ley 1755 de 2016 o las norma que la modifique o sustituyan.

La no atención al requerimiento formulado por el peticionario, el incumplimiento de los términos legales, o cuando la respuesta no se ajusta al requerimiento de forma completa y de fondo o se hace de una manera aparente, darán lugar al peticionario para instaurar acciones de tutela contra el servidor público.

La entidad identificó y evaluó las posibilidades de ocurrencia de situaciones que pueden entorpecer el desarrollo normal de este procedimiento e impidan el logro de su objetivo en el Mapa de Riesgos al que pertenece. La actividad señalada con la siguiente convención  acompañada de la palabra "Control Riesgo", permite controlar dicha situación, por lo que es importante su observancia.

Análisis de la OCI:

Como se colige de la lectura del análisis estadístico de las PQRSDs que ingresan al Ministerio presentado anteriormente, el volumen de las diferentes solicitudes es bastante grande y por lo tanto se hace necesario que el Grupo de Atención al Ciudadano se fortalezca con recurso humano para atender oportunamente a los requerimientos de los ciudadanos.

El hecho de que adicional al Sistema ingresen PQRSDs que son radicadas físicamente por la ventanilla de Gestión Documental y de otra parte, que ingresen solicitudes por los correos establecidos para la recepción de solicitudes de la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones de la Dirección de Comercio Exterior, generan que los Informes Trimestrales presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano reflejen para estos dos casos, únicamente cifras estadísticas.

Sobre este aspecto vale la pena mencionar que el artículo 3 numeral 14 de la Resolución 2137 del 26 de noviembre de 2019 por la cual se establecen Grupos Internos de Trabajo y se dictan otras disposiciones, señala entre otras, que es función y responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano *“monitorear la respuesta oportuna y calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos y las partes interesadas formulen”*, sin referirse exclusivamente que solo debe hacerse monitoreo a las solicitudes que ingresen por el canal Info o por el Sistema de PQRSDs y sin distinguir que sea diferente a las de la SubOperaciones independiente de las demás áreas del Ministerio.

Observación No. 2:

Con el propósito de complementar la información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano sobre la atención a las solicitudes que ingresan al Ministerio por los diferentes canales habilitados para ello y de acuerdo con lo señalado en los términos de la Resolución 2137 de 2019 sobre el monitoreo a las respuestas dadas al usuario, se considera que existe una valiosa oportunidad de mejora en la presentación de la misma tanto al Comité de Gestión y Desempeño como a la ciudadanía en general, identificando y consignando en los informes entre otros aspectos, aquellos temas de mayor recurrencia en la atención de PQRSD, oportunidad y calidad de las respuestas, información que adicional a la que actualmente se presenta, permitirá tomar medidas al respecto y mejorar el servicio a los ciudadanos y partes interesadas.

Análisis OCI: No hubo respuesta sobre el particular, por lo tanto esta observación queda en firme

Con relación a los términos de respuesta, tal como se evidenció en las Tablas No. 2 y Tabla No. 4 que las áreas continúan dando respuesta extemporánea a las solicitudes asignadas.

Hallazgo No. 2:

*Teniendo en cuenta de una parte, que como resultado del análisis de los datos registrados en el Sistema, se encontró que de acuerdo con la normatividad establecida para la atención de las PQRSDs algunas dependencias excedieron los términos para resolverlas y de otra parte, que el Procedimiento IC-PR-009 establece además que la no atención a los términos para resolver las diferentes solicitudes constituye falta para el servidor público dando lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen disciplinario, según información suministrada por el Grupo de Control Interno Disciplinario **“durante el segundo semestre***

de 2019 no se inició ninguna actuación disciplinaria relacionada con PQRS o por atención extemporánea a solicitudes radicadas a través de cualquiera de los canales de la entidad dispuestos para ello”, se considera que se configura un incumplimiento normativo que además podría tener como consecuencia el que se genere pérdida y credibilidad del servicio prestado por el Ministerio ante la ciudadanía..

En atención a las peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos, relacionadas con actos de corrupción, se solicitó tanto al Grupo de Atención al Ciudadano como al Grupo de Control Interno Disciplinario, informaran si durante el segundo semestre se había tenido en conocimiento sobre posibles hechos de corrupción o conflicto de interés, estableciéndose que no se recibió alguna información que connote casos de corrupción al interior de este Ministerio o sobre conflicto de interés.

De otra parte por razones de tiempo, esta auditoria no pudo establecer si en atención a los reclamos recibidos se dio el tratamiento de No conformidad a los reclamos recibidos en este semestre y si se documentó en el SIG el análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar, conforme lo establece el Procedimiento ES-PR 006 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora, motivo por el cual se recomienda hacer la respectiva verificación y de ser el caso, proceder de conformidad.

Comentario Grupo de Atención al Ciudadano:

A las reclamaciones definidas por la anterior Coordinadora del Grupo se tuvo que realizar un nuevo análisis que determinó que ninguno de los casos correspondía a un verdadero reclamo por tal motivo se corrigieron los informes y no se tuvo que realizar el procedimiento de no conformidades.

Control del Riesgo:

Por la importancia del cumplimiento de la misión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se requiere contar entre otros aspectos, con una adecuada gestión de los riesgos que tengan que ver con servicio al cliente que identifique suficientemente los factores que posibiliten impedir el cumplimiento del objetivo para el cual está creada la entidad, así como la documentación de los controles para su prevención.

En el mapa de riesgos actual se identifica el siguiente riesgo asociado al procedimiento IC-PR-009 relacionado con la atención a las PQRSs así:

R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.V1.

El referido riesgo se encuentra ubicado en la matriz mapa de calor sin controles en la zona roja y en una zona naranja, después de controles.



Teniendo en cuenta los resultados estadísticos presentados en el presente documento, sería conveniente evaluar algunos otros factores de riesgo que impactan el procedimiento de Atención de PQRS que podrían incluirse en la Matriz de Riesgos, adicional al mencionado anteriormente, el cual guarda relación con el incumplimiento de los tiempos de respuestas de las PQRS de acuerdo a la normatividad vigente, riesgo que se materializó.

A manera de ejemplo se sugiere evaluar los siguientes: Pérdida de confianza e imagen del Ministerio por una deficiente atención al usuario, ocasionada por situaciones atípicas o coyunturales por acumulación de trabajo. Desconocimiento en la aplicación e interpretación de la regulación y demás temas del competencia del Ministerio por parte de quienes tienen la responsabilidad de atender las PQRS, etc.

Comentario Grupo de Atención al Ciudadano: Son causas y no riesgos

Respuesta Oficina de Control Interno: La recomendación se encamina a que dicho Grupo evalúe éste o cualquier otro u otros factores de riesgo que impacten el Procedimiento de PQRS, debido a la materialización del Riesgo de Incumplimiento de los tiempos de respuestas de las PQRS.

Otro elemento que contribuiría al mejoramiento del procedimiento relacionado con la atención y trámite de PQRS sería la definición y puesta en práctica de una medición de la gestión con base en indicadores de impacto, complementario del indicador % de PQRS contestados fuera de tiempos de acuerdo con la normatividad vigente de que se dispone actualmente.

Igualmente a manera de ejemplo se citan algunos ejemplos de indicadores de impacto que podrían entrar a evaluarse: Disminución de reprocesos por insatisfacción del cliente; Mejoramiento de la percepción del cliente respecto de la atención de su solicitud Contribución del proceso de PQRS a la misión y el logro de la visión institucional

También se observaron debilidades en la aplicación del Plan de Contingencia establecido en la matriz de riesgos que contempla durante 1. Dar respuesta y cierre a la PQRS asignada independientemente que esté vencido el plazo (Según listado suministrado el estado de algunas PQRS es abierto) 2. Reporte a la Oficina de Control Interno Disciplinario. En el segundo semestre de 2019 no se reportó ninguna acción para iniciar procesos disciplinarios por atención extemporánea de PQRS 3. PQRS contestado y tramitado Acciones de recuperación después 1. Realizar sensibilización, socialización y capacitación del sistema PQRS con el personal competente de responder las PQRS. 2. Verificar nuevamente que los controles ataquen las causas y actualizar el mapa de riesgos de gestión.

En el Mapa de Riesgos únicamente se relaciona un mismo control en las siguientes tres actividades del Procedimiento IC-PR-009: Verificar la oportunidad de los tiempos de la respuesta de conformidad con la normatividad vigente; Verificar que los funcionarios y/o contratistas no tengan pendiente de respuesta ninguna petición; antes del retiro definitivo o temporal del cargo. Realizar seguimiento al trámite de los reclamos.

Se recomienda hacer un análisis del único riesgo que presenta el Procedimiento, para verificar si requiere algún ajuste y evaluar cómo implementar un control o controles lo suficientemente fuertes que eviten la materialización del mismo.

Análisis OCI: No hubo pronunciamiento del GDAC al respecto, en consecuencia este aspecto deberá ser atendido en el Plan de Mejoramiento (Observación No. 3).

De otra parte revisadas en el aplicativo en forma aleatoria algunas respuestas dadas a los usuarios del Ministerio radicadas por los canales habilitados, se solicita al Grupo de Atención al Ciudadano revisar y anexar la documentación que soporte las radicaciones de los siguientes Derechos de Petición: 1-2019-21004, 1-2019-21237, 1-201-21939 y 1-2019-24846. Adicional a lo anterior explique por qué para este último radicado 24846 se encuentra en el aplicativo un contrato diferente al relacionado en el Derecho de Petición.

Análisis OCI: No hubo explicación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a estas solicitudes. Ante la insistencia del peticionario, llama la atención que la respuesta adjunta a cada una de estas tres radicaciones sea la misma y que para la 24846 los anexos incorporados en el sistema correspondan a una persona diferente a la que hizo la solicitud.

La situación que se observa es una desorganización del peticionario al radicar al parecer por diferentes canales la misma solicitud y del área encargada de responderlo al incorporar en el aplicativo la documentación que soporta las respuestas emitidas, máxime cuando en el mismo la respuesta a esta última solicitud excede en 33 días, el tiempo requerido para atenderlo.

8.MEDIDAS TOMADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y LA SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES RELACIONADAS CON PQRSO EN VIRTUD DE LA DECLATORIA DE EMERGENCIA NACIONAL PERIODO MARZO – ABRIL DE 2020

En atención a que la Oficina de Control Interno como Tercera Línea de Defensa, realiza seguimiento al cumplimiento de los lineamientos emanados por el Gobierno Nacional en virtud de la declaratoria de emergencia nacional, solicitó al Grupo de Atención al Ciudadano la siguiente información:

10. Qué medidas se han tomado en el Grupo de Atención al Ciudadano para dar respuestas a las solicitudes de los ciudadanos, radicadas a partir de la emergencia nacional decretada.

Desde el pasado 18 de Marzo el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, a través de la Secretaria General y el Grupo de Atención al Ciudadano expidió la Circular Externa 12 con asunto: Medidas para atender la contingencia generada por COVID- 19, para la atención a los Ciudadanos.

Se solicitó a la Oficina de Sistemas de Información la creación de una solución chat para continuar atendiendo a los ciudadanos que habitualmente nos visitaban de manera presencial, esta solución fue implementada inmediatamente desde el día 18 de Marzo y ha tenido una excelente acogida, incluso ha sobrepasado nuestra capacidad y en este momento el grupo de control interno disciplinario nos esta prestando su apoyo como agentes de chat desde la última semana de marzo. Actualmente nos encontramos desarrollando un chatbot para atender preguntas frecuentes y de esta manera poder atender el 100% de las solicitudes.

En la página del Ministerio se encuentra publicada la información acerca de la recepción de PQRSDs, solicitudes y demás comunicaciones desde el pasado 19 de Marzo teniendo en cuenta las indicaciones de la Circular externa 12.

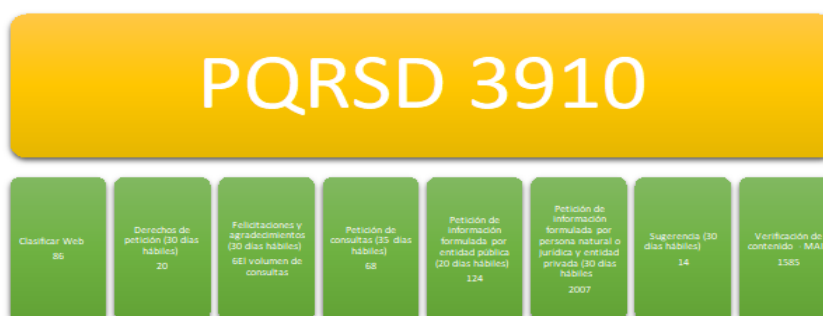
El canal de administración de PQRSDs, también fue fortalecido, de una persona a 4 hasta la semana pasada y 2 a partir de esta semana, este fortalecimiento se realizó para lograr cumplir con los tiempos establecidos en la asignación de solicitudes.

Según lo estipulado en el Decreto 491 en su artículo 5° se modificaron los semáforos para los diferentes tipos de solicitudes.

20. Como han interactuado con la Oficina de Sistemas de Información para hacer los ajustes de los plazos de respuestas en el aplicativo correspondiente.

Se solicitó a la Oficina de Sistemas la modificación en el aplicativo según lo estipulado en el Decreto 491 de 2020 y quedó funcionando a partir del día 30 de Marzo.

30. Se solicita un informe detallado de las solicitudes radicadas por los diferentes canales recepción de PQRSD desde el 17 de marzo al 17 de abril de 2020, indicando cuales corresponden a Derechos de Petición, consultas, denuncias y cualquier otra tipología de solicitud.



4o. Han llegado al Ministerio quejas de particulares por mala atención e inoportunidad de respuestas del Ministerio? En caso afirmativo por favor explique la o las situaciones y el tratamiento dado.

Por los canales info@mincit.gov.co y el formulario PQRS no han llegado quejas.

5o. Qué dificultades se han presentado para atender a los ciudadanos?

El volumen de solicitudes se ha multiplicado y hemos tenido que solicitar más recurso humano del nivel profesional y estamos trabajando en el mejoramiento de la herramienta de chat para la atención al funcionarios.

De otra parte consultada la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones acerca del tratamiento que se le ha venido dando a las PQRS a raíz de los decretos de emergencia sanitaria emitidos por el Gobierno Nacional, respondió:

De acuerdo con la solicitud recibida por correo electrónico me permito indicar las solicitudes que han llegado a los 4 correos a cargo de los Grupos de la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones, precisando que todas que se han dado respuesta.

En cuanto al correo de aplicativoci@mincit.gov.co, tiene la utilidad para el envío de las comunicación de los requerimiento únicos de información a las empresas solicitantes de la autorización como Sociedad de Comercialización Internacional, es decir, no se reciben de correo es de mensajería.

CORREO	MARZO PQRS	MARZO CONSULTAS	ABRIL PQRS	ABRIL CONSULTAS	TOTAL
Siis@mincit.gov.co	17	172	0	170	359
Vuceconsultas@mincit.gov.co	0	331		290	621
importacionesmenores@mincit.gov.co		15		52	67
Vuce2.0@mincit.gov.co	0	504	0	756	1260

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, se puede concluir que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cumple en general con los requerimientos normativos en cuanto a la atención que se presta a la ciudadanía, exceptuando lo que tiene que ver con la atención de PQRSD dentro de los términos establecidos.

A pesar de las medidas adelantadas por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General se evidencia que la Entidad continúa presentando incumplimiento de los términos señalados normativamente para la contestación y/o trámite de algunas peticiones, quejas y reclamos, situación que fue señalada en las Tablas No. 2 y 5 presentadas en este documento.

Ingresa PQRSDs al Ministerio de forma física radicadas en la ventanilla, de forma virtual radicadas en el Sistema y a través de los correos establecidos por la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones, monitoreo que es realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano únicamente a las PQRSD que se radican por el Sistema, limitándose a presentar en los informes trimestrales datos estadísticos que no generan un valor agregado en el conocimiento de cómo está siendo atendido el usuario que utiliza dichos canales.

Se presentan oportunidades de mejora en la elaboración de los informes trimestrales realizados por el Grupo de Atención al Ciudadano que proporcionen tanto al usuario interno como al externo mayor información que permita identificar dónde están concentrados el mayor número de PQRSDs, su tipología, la oportunidad en sus respuestas, lo que permitirá a la administración fortalecer las medidas para atender tales requerimientos.

Se hace necesaria una revisión al Mapa de Riesgos, sus controles, su plan de contingencia, etc., y aunque la responsabilidad del monitoreo está a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano se recomienda involucrar a las dependencias, ya que son en últimas quienes responden los requerimientos al usuario.

Se pudo establecer que el Grupo de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones, han venido cumpliendo con los lineamientos ordenados por el Gobierno Nacional en los Decretos de emergencia sanitaria.

10. PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo expuesto en el Informe preliminar y luego de haber dado la oportunidad al Grupo de Atención al Ciudadano para hacer las observaciones al mismo y contestar algunas de las inquietudes de la auditoría, a continuación se presenta el resumen de las principales observaciones y hallazgos que quedan en firme y unas adicionales que se formulan, los cuales deben ser objeto de la suscripción del respectivo Plan de Mejoramiento:

1º. Hallazgo No. 1. Al revisar los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se observó que estos no hacen referencia al número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, como lo señala el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 sobre el cumplimiento de información mínima.

2º. Observación No. 1: La cifra de traslados por competencia señalada en el Informe del tercer trimestre de 2019 es de 40 solicitudes, sin embargo al hacer la verificación de esta cifra se encontró que el número de traslados a otras entidades fue de 148 solicitudes, tal como se evidencia en el Anexo No. 1 del presente seguimiento.

3º. Observación No. 2: Con el propósito de complementar la información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano sobre la atención a las solicitudes que ingresan al Ministerio por los diferentes canales habilitados para ello y de acuerdo con lo señalado en los términos de la Resolución 2137 de 2019 sobre el monitoreo a las respuestas dadas al usuario, se considera que existe una valiosa oportunidad de mejora en la presentación de la misma tanto al Comité de Gestión y Desempeño como a la ciudadanía en general, identificando y consignando en los informes entre otros aspectos, aquellos temas de mayor recurrencia en la atención de PQRS, oportunidad y calidad de las respuestas, información que adicional a la que actualmente se presenta, permitirá tomar medidas al respecto y mejorar el servicio a los ciudadanos y partes interesadas.

4º. Observación No. 3: Toda vez que se continúan presentando debilidades en el cumplimiento de las actividades planteadas en el Procedimiento IC-PR-009, se hace necesaria una revisión al Riesgo del Mapa de Riesgos, sus controles, su plan de contingencia, etc., para lo cual pueden solicitar el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial.

4º. Hallazgo No. 2:

Teniendo en cuenta de una parte, que como resultado del análisis de los datos registrados en el Sistema, se encontró que de acuerdo con la normatividad establecida para la atención de las PQRS algunas dependencias excedieron los términos para resolverlas y de otra parte, que el Procedimiento IC-PR-009 establece además que la no atención a los términos para resolver las diferentes solicitudes constituye falta para el servidor público dando lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen disciplinario, según información suministrada por el Grupo de Control Interno Disciplinario **“durante el segundo semestre de 2019 no se inició ninguna actuación disciplinaria relacionada con PQRS o por atención extemporánea a solicitudes radicadas a través de cualquiera de los canales de la entidad dispuestos para ello”**, se considera que se configura un incumplimiento normativo que además podría tener como consecuencia el que se genere pérdida y credibilidad del servicio prestado por el Ministerio ante la ciudadanía..

Por último se solicita al Grupo de Atención al Ciudadano que para futuras respuestas a Informes Preliminares, estos sean respondidos dentro del mismo informe y no al lado con control de cambios.

ANEXOS:

Solicitud 21004

The screenshot shows the 'GestionDoc' web application interface. The top navigation bar includes 'Inicio - Mis Asignadas', 'Consultar', 'Crear', 'Consultar reportes', and 'Consultar tableros'. The main content area displays the 'Clasificación Comunicaciones PQR' process. The 'Macro estado' is 'GESTIONAR'. The 'Inicio' date is '2019-07-15 07:34:39 pm' and the 'Vence' date is '2019-08-05 11:59:59 pm'. The 'Asunto' is 'DERECHO DE PETICIÓN CONTRATO No. 229 de 2019'. The 'Expediente' section lists several documents, including 'Anexo: RESPUESTA DERECHO DE PETICION NRO. 02802019112045 AM.pdf' and 'Anexo: 239201-1-1-DECRETO DE PETICIONCONTRATO NO. 229 DE 2019 DEL 15 DE JULIO DE 2019.DOCX'.

Solicitud 21237

The screenshot shows the 'GestionDoc' web application interface for Solicitud 21237. The top navigation bar includes 'Inicio - Mis Asignadas', 'Consultar', 'Crear', 'Consultar reportes', and 'Consultar tableros'. The main content area displays the 'Clasificación Comunicaciones PQR' process. The 'Macro estado' is 'GESTIONAR'. The 'Inicio' date is '2019-07-15 07:34:39 pm' and the 'Vence' date is '2019-08-05 11:59:59 pm'. The 'Asunto' is 'DERECHO DE PETICIÓN CONTRATO No. 229 de 2019'. The 'Expediente' section lists several documents, including 'Anexo: RESPUESTA DERECHO DE PETICION NRO. 02802019112045 AM.pdf' and 'Anexo: 239201-1-1-DECRETO DE PETICIONCONTRATO NO. 229 DE 2019 DEL 15 DE JULIO DE 2019.DOCX'.

Solicitud 21939

Correo: Luz Marina Veru Vera - C... x TMS - TMS Versión 2020.00.039 x Descargando x +

gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC(SwgUB8M7)/CR/es/MAM/Consultar

Aplicaciones Universidad del Ros... Plataforma Mutis A... Facebook - Inicia se... Outlook YouTube Mi unidad - Google... Gmail CRAI Universidad d... Correo - juand.cord... Outlook Web App

GestionDoc

Inicio - Mis Asignadas Consultar Crear Consultar reportes Consultar tableros

LUZ MARINA VERU VERA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Proceso: Clasificación Comunicaciones PQR
Macro estado: GESTIONAR Inicial: 2019-07-22 02:10:41 pm Vence: 2019-08-11 11:59:59 pm
Cerrada el: 2019-08-21 09:50:17 am
Causa de cierre: null
Descripción:

Asunto
Re: DERECHO DE PETICIÓN CONTRATO No. 229 de 2019

Expediente
Tipo de vista: Detalle Abre en Ventana

Anexo: RESPUESTA DERECHO DE PETICION NRO. 0202120190022-04.pdf 21 de agosto de 2019 09:09:23 am	Autor: DORIS ADRIANA GUTIERREZ NAVARRO Tipo de documento: Documento Anexo Expediente - Adobe Acrobat	Etapas: Clasificación Comunicaciones PQR
DAE:2019-0001350 - Documento Anexo Expediente 21 de agosto de 2019 09:09:23 am	Autor: DORIS ADRIANA GUTIERREZ NAVARRO Tipo de documento: Documento Anexo Expediente	Etapas: Clasificación Comunicaciones PQR
Anexo: RESPUESTA DERECHO DE PETICION NRO. 02021201912306-04.pdf 8 de agosto de 2019 11:23:06 am	Autor: DORIS ADRIANA GUTIERREZ NAVARRO Tipo de documento: Documento Anexo Expediente - Adobe Acrobat	Etapas: Clasificación Comunicaciones PQR
DAE:2019-0001284 - Documento Anexo Expediente 8 de agosto de 2019 11:23:06 am	Autor: DORIS ADRIANA GUTIERREZ NAVARRO Tipo de documento: Documento Anexo Expediente	Etapas: Clasificación Comunicaciones PQR
Anexo: 239560-CONTENIDO HTML 22 de julio de 2019 02:10:41 pm	Autor: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA TMS Tipo de documento: CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creación via WebService del documento	Etapas: Clasificación Comunicaciones PQR
Anexo: 239560-1.DERECHO DE PETICIONCONTRATO NO. 229 DE 2019 22 DE JULIO DOCX 22 de julio de 2019 02:10:41 pm	Autor: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA TMS Tipo de documento: CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Documento Word	Etapas: Clasificación Comunicaciones PQR

Type here to search

2:21 AM 5/12/2020

Solicitud 24846

Correo: Luz Marina Veru Vera - C... x TMS - TMS Versión 2020.00.039 x Descargando x +

gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC(SwgUB8M7)/CR/es/MAM/Consultar

Aplicaciones Universidad del Ros... Plataforma Mutis A... Facebook - Inicia se... Outlook YouTube Mi unidad - Google... Gmail CRAI Universidad d... Correo - juand.cord... Outlook Web App

GestionDoc

Inicio - Mis Asignadas Consultar Crear Consultar reportes Consultar tableros

LUZ MARINA VERU VERA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Ver más información

Información de proceso
Proceso: Clasificación Comunicaciones PQR
Macro estado: GESTIONAR Inicial: 2019-08-21 02:12:09 pm Vence: 2019-08-11 11:59:59 pm
Cerrada el: 2019-10-29 09:32:34 am
Causa de cierre: null
Descripción:

Asunto
derecho de petición

Expediente
Tipo de vista: Detalle Abre en Ventana

Anexo: REGISTRO PRESUPUESTAL.pdf 29 de octubre de 2019 09:03:17 am	Autor: DORIS ADRIANA GUTIERREZ NAVARRO Tipo de documento: Gestión Comunicaciones Correo Info@minci.gov.co - Adobe Acrobat	Etapas: Gestión Comunicaciones Correo Info@minci.gov.co
Anexo: ESTUDIO PREVIO Y CDP.pdf 29 de octubre de 2019 09:03:17 am	Autor: DORIS ADRIANA GUTIERREZ NAVARRO Tipo de documento: Gestión Comunicaciones Correo Info@minci.gov.co - Adobe Acrobat	Etapas: Gestión Comunicaciones Correo Info@minci.gov.co
Anexo: CONTRATO INFO. 381.pdf 29 de octubre de 2019 09:03:17 am	Autor: DORIS ADRIANA GUTIERREZ NAVARRO Tipo de documento: Gestión Comunicaciones Correo Info@minci.gov.co - Adobe Acrobat	Etapas: Gestión Comunicaciones Correo Info@minci.gov.co
Anexo: 240637-CONTENIDO HTML 21 de agosto de 2019 02:12:09 pm	Autor: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA TMS Tipo de documento: CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Creación via WebService del documento	Etapas: Clasificación Comunicaciones PQR
Anexo: 240637-1.DERECHO DE PETICIONCONTRATO NO. 229 DE 2019 21 DE AGOSTO DOCX 21 de agosto de 2019 02:12:09 pm	Autor: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA TMS Tipo de documento: CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - Documento Word	Etapas: Clasificación Comunicaciones PQR

Type here to search

2:25 AM 5/12/2020

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



ES-FM-004.V3

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Firma del Responsable
1	Informes Trimestrales PQRS	Página Web	Atención al Ciudadano	
2	Reporte Base de datos	Aplicativo PQRS	Atención al Ciudadano	
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.