



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**

TRD OCI-107-34,38

OCI 000-19

INFORME DE SEGUIMIENTO

**ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**



(A cargo del Grupo de Relación con el Ciudadano)

Bogotá, mayo de 2021

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 2021 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 en el segundo semestre de 2020.

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 a que haya lugar.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2020.

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

Cumplimiento de la Ley 190 de 1995:

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.

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

La Oficina de Control Interno remite al Ministro y al Secretario General el informe semestral de PQRSD. El informe correspondiente al primer semestre de 2020 se encuentra 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/2020/informe-43.aspx>

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:

- 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.*

Sobre el particular el Grupo de Atención al Ciudadano informa que en el II Semestre de 2020 debido a la coyuntura del COVID-19 se presentaron PQRSD principalmente por incumplimiento de los servicios ofrecidos en especial en paquetes turísticos, servicios de internet, telefonía celular, líneas de crédito del gobierno para atender la emergencia y quejas contra los bancos por las dificultades para acceder a créditos, respectivamente.

Así mismo en el seguimiento a las PQRSD se informa que no se han recibido sugerencias por parte de la ciudadanía que permitan emprender acciones para mejorar el trato a los ciudadanos, sin embargo a través del Grupo de Atención al Ciudadano y Control Interno Disciplinario se realizan campañas conducentes a cumplir con el protocolo de servicio y atención al ciudadano.

Sin embargo, en un juicioso estudio algunas dependencias del Ministerio se dieron a la tarea de hacer algunas sugerencias que pueden mejorar la atención al ciudadano. A continuación se presentan las principales sugerencias, a saber:

La Dirección de Productividad y Competitividad sugiere que la página web del MinCIT integre oportunamente en un campo o ventana dinámica las convocatorias, en especial las relacionadas a sostenibilidad, de los programas y patrimonios vinculados (Innpulsa, Colombia Productiva, Bancoldex) que son de interés para las empresas y regiones, y por medio de las cuales se ejecutan los compromisos del MinCIT.

El Grupo de Talento Humano sugiere hacer las solicitudes de certificaciones se realicen por el sistema y que toda la información enviada para las hojas de vida se haga en formato PDF. Número de documento (siempre).

Los despachos de los viceministerios sugieren crear botones en la página WEB de cada una de las áreas funcionales en donde se expliquen los programas de manera detallada.

La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, sugiere implementar en la web un instrumento similar al de "Caja de herramientas", en el cual se incluya de forma alfabética la oferta institucional, los avances y los contactos de cada una de ellas.

Los enlaces podrían ordenarse por temas y de manera alfabética (calidad, colegios amigos, cooperación internacional, planificación turística, seguridad, etc.), usando el mismo tipo de letra teniendo en cuenta que en este momento unos están en negrilla y otros no y unos tienen el cajón "Ver" y otros no, lo cual a la vista del usuario posiblemente haría ver que unos temas son más relevantes que otros.

Destacar en la web quien es el responsable de cada uno de los temas y la forma de contacto.

Incluir una sección de preguntas frecuentes sobre los temas de la Dirección, con el fin de informar y orientar al usuario. (Solo hay preguntas frecuentes para el tema de calidad)

El sello "Check in Certificado" no se aprecia en los enlaces de la Dirección, tiene un micrositio aparte, aspecto que posiblemente dificulta al ciudadano encontrarlo.

La Dirección de Análisis Sectorial y Promoción sugiere actualizar la información de la sección "Nuestras cifras" del CITUR, teniendo en cuenta que se refleja hasta el periodo enero-marzo de 2019. Esta información es muy consultada para efectos económicos y académicos.

En la sección de "Quejas contra prestadores de servicios turísticos" se indican algunas infracciones por las que se pueden denunciar a los prestadores de servicios turísticos; pero no se indica que deba hacerse ante la Superintendencia de Industria y Comercio, solo aparece un logo de la SIC pero no abre. Tampoco se indica que si la denuncia es por operar sin estar inscrito en el RNT la competencia para investigar es del ministerio. Una sección de preguntas frecuentes daría la claridad a este tema.

Teniendo en cuenta que algunos temas son de competencia de otras entidades por ejemplo Fontur, Cámaras de Comercio, Superintendencia de Industria y Comercio, sería conveniente disponer de un link en el cual se indique los temas, responsables y contactos. Esto daría claridad al usuario sobre el direccionamiento de sus solicitudes y evitaría al ministerio la realización de traslados por competencia.

Artículo 55 Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

De conformidad con el Decreto 417 del 2020, "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional" y el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, que establece la "Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)", se ajustaron los términos de respuesta establecidos en la plataforma de Gestión Documental y PQRS

Cumplimiento del 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.

La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano elaboró y publicó los informes trimestrales de PQRSD 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 2020, los cuales se encuentran publicados en los siguientes enlaces de la página Web.

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2020/tercer-trimestre/informe-pqrsd-julio-septiembre-2020.pdf.aspx>

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2020/cuarto-trimestre/informe-pqrsd-octubre-diciembre-2020.pdf.aspx>

Cumplimiento 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 4º del presente decreto.

Los informes consolidados de PQRS correspondientes al tercer y cuarto trimestres de 2020 detallan la siguiente información mínima: 1) Número de solicitudes recibidas; 2) Número de solicitudes trasladadas; 3) Tiempo promedio de las solicitudes. 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Cumplimiento 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.

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.

Cumplimiento 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.

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.

La carta de trato digno se hace visible en la siguiente dirección:

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/carta-de-trato-digno/carta-de-trato-digno/carta-de-trato-digno-reducida1.pdf.aspx>

Cumplimiento 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.

El PAAC del Ministerio efectivamente cuenta dentro de sus componentes con actividades como el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción, la estrategia antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Esto se puede evidenciar en la siguiente dirección: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/planeacion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-paa/memorias-modificaciones-paac-2020>

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

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

Cumplimiento 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

En el enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion> 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/formule-su-pqrsd/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano> 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.

Los informes de todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuestas se pueden encontrar en <https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2020/tercer-trimestre/informe-pqrsd-julio-septiembre-2020.pdf.aspx>

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2020/cuarto-trimestre/informe-pqrsd-octubre-diciembre-2020.pdf.aspx>

Cumplimiento 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.*

La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano informo en el primer semestre de 2020 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.

El diagnóstico y autodiagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos del MinCIT, fue realizado el año 2020. A continuación se indica el avance actual de la accesibilidad según la **NTC 6047** y la Oficina de Control Interno para el próximo seguimiento solicitara al Grupo Administrativa información sobre el avance del siguiente Plan de Acción, en los casos que aplique:

Elemento a analizar	2017	2020	Autodiagnóstico	Plan de Acción
Entrada a la entidad	Para este análisis tuvieron en cuenta la entrada de visitantes y se presentaron los siguientes resultados: Fue calificada como deficiente por presentar escaleras que impiden el acceso a sillas de ruedas y dificulta el ingreso a todas las personas en condición de discapacidad. Las bandas de material antideslizante son adecuadas, sin embargo recuerdan que en general el piso debe ser antideslizante en seco y mojado. Se deben arreglar las dilataciones que se presentan en el piso de la entrada para evitar accidentes. Señalaron que se deben poner bandas de identificación en la ventanería de la puerta de acceso. El ancho libre de la puerta es de 95cm. Adecuado para que una persona en silla de ruedas pueda ingresar. Sin embargo La seguridad (detecta metales) después de la puerta, tiene un ancho de 73cm por lo tanto una persona en silla de ruedas no puede pasar. Se recomienda solucionar este inconveniente. El letrero (información de horario) contrasta perfectamente con el entorno pero debe reubicarse para permitir que usuarios de talla baja puedan leerlo fácilmente. El letrero debe tener braille.	Luego de los resultados del diagnóstico realizado por SIDCA, presentados desde Administrativa a la Administración del Edificio, se oficializó el ingreso a personas en condición de discapacidad por la entrada de funcionarios, en el andén de acceso al edificio construyeron rampas que cumplen con la norma técnica de accesibilidad, la entrada presenta dos espacios abiertos de 2 metros cada uno y el acceso de seguridad está compuesto por una puerta abatible con espacio libre de 1.30 metros y la ventanería tiene una banda contrastante como lo indica la norma de accesibilidad.	Accesible	N/A
Panel digital de Información	Encontramos un panel informativo con la pantalla brillante y un foco de luz directo que evita que la información se pueda leer con claridad desde la distancia; ya que la zona de aproximación está obstaculizada por separadores de fila impidiendo que la gente se pueda acercar. El panel pasa desapercibido por la ubicación no es la más adecuada.	El Panel de Información de la entrada de funcionarios se encuentra ubicado en frente de las talanqueras y la iluminación de los espacios comunes ha sido mejorada por la administración del edificio, permitiendo la visualización de este espacio informativo.	Accesible	N/A
Recepción	El mesón de la recepción tiene una altura de 97cm. La persona de talla baja o en silla de ruedas tiene dificultad para escribir si se requiere por la altura del mesón. El computador obstruye el contacto visual porque sobresale bastante. No permite la aproximación de una persona en silla de ruedas y tendrá dificultad para entregar su documento. Nivel deficiente de Accesibilidad. Todas las personas deben recibir la información en igualdad de condiciones. Está información debe tener braille y estar en fácil lectura para que todos los ciudadanos reciban la misma información con autonomía.	Las Observaciones de este aspecto siguen siendo aplicables al mesón de la recepción de la entrada oriental de funcionarios: El mesón de la recepción tiene una altura de 97cm. La persona de talla baja o en silla de ruedas tiene dificultad para escribir si se requiere por la altura del mesón. El computador obstruye la el contacto visual porque sobre sale bastante. No permite la aproximación de una persona en silla de ruedas y tendrá dificultad para entregar su documento.	Accesibilidad baja	Volver a presentar las observaciones a la administración del edificio

Seguimiento PQRSD II Semestre de 2020

		Nivel deficiente de Accesibilidad. Todas las personas deben recibir la información en igualdad de condiciones. Está información debe tener braille y estar en fácil lectura para que todos los ciudadanos reciban la misma información con autonomía.		
Piso Edificio CCI	Se debe tener cuidado con el brillo de los pisos ya que pueden deslumbrar a personas fotosensibles a la luz. Y algunas personas con discapacidad cognitiva piensan que es agua y les genera angustia.	El piso es incluso más brillante debido a la mejora que hicieron a los espacios comunes por parte del edificio.	Accesibilidad baja	Volver a presentar las observaciones a la administración del edificio
Talanquera Accesible	La talanquera tiene un ancho libre de 90cm. Perfecto! Y una altura de 97cm. Sin embargo la señalización de la puerta debe contrastar con el entorno para una mejor visualización.	La talanquera accesible de la entrada de funcionarios cuenta con mayor espacio libre 1.30mt. Esta talanquera siempre es activada por personal de seguridad y la señalización del vidrio es estilo biselado.	Accesible	NA
Señalización de información	El contraste y la tipografía son apropiados. Sin embargo la altura es incorrecta. El edificio no cuenta con una señalización óptima para que todas las personas puedan ubicarse al interior. La ubicación de la poca señalización con la que cuentan las instalaciones está a una altura inadecuada y por ende pasa desapercibida. Se sugiere reubicarla y rediseñarla basándose en los criterios de accesibilidad universal. El contraste y la tipografía son apropiados. Sin embargo la altura es incorrecta. En la zona del ascensor debe haber instrucciones en fácil lectura informando como opera el ascensor. Estas instrucciones deben tener criterios de accesibilidad universal. Igualmente es importante que el personal de la entidad esté atento a ayudar a las personas que tengan dificultad al entender el funcionamiento del ascensor y no esperar a que la persona se devuelva a pedir ayuda.	Las Observaciones de este aspecto sigue siendo aplicable la entrada oriental de funcionarios, a excepción de la última recomendación: El contraste y la tipografía son apropiados. Sin embargo la altura es incorrecta. El edificio no cuenta con una señalización óptima para que todas las personas puedan ubicarse al interior. La ubicación de la poca señalización con la que cuentan las instalaciones está a una altura inadecuada y por ende pasa desapercibida. Se sugiere reubicarla y rediseñarla basándose en los criterios de accesibilidad universal. El contraste y la tipografía son apropiados. Sin embargo la altura es incorrecta. En la zona del ascensor debe haber instrucciones en fácil lectura informando como opera el ascensor. Estas instrucciones deben tener criterios de accesibilidad universal. Junto con la decisión de la administración del edificio de autorizar la entrada de las personas en condición de discapacidad por la entrada funcionarios, también se activó un protocolo en el que la empresa de seguridad que presta servicio al Ministerio, es informada de la presencia de una persona en condición de discapacidad y esta es acompañada por personal de seguridad hasta la oficina de atención al ciudadano si así lo requiere.	Accesibilidad baja	Volver a presentar las observaciones a la administración del edificio

Ascensores	En la zona de ascensores encontramos 6 cabinas, cada una señalizada con su respectiva letra. Sin embargo el área es monocromática y esto dificulta la localización de los ascensores para una persona de baja visión. Se recomienda poner un marco alrededor de las cabinas que contraste con el entorno. De esta manera será más fácil ubicar la puerta de cada ascensor. También es necesario que la letra en la parte posterior se destaque para tener una mejor visibilidad en el entorno. Y además debe ubicarse cada letra al lado del respectivo ascensor con braille, la letra en alto relieve y con un buen contraste de color. Esto ayudara a que personas ciegas y de baja visión localicen el ascensor que se les ha designado. La botonera del ascensor también debe tener un marco que la destaque. Y el botón accesible, además de indicar el ascensor donde se debe dirigir la persona con discapacidad debe tener una descripción sonora precisa, para guiar a la persona hasta el ascensor. La iluminación es poca o nula en estas zonas. Debe garantizarse una luz homogénea. Se destaca que en la entrada de los ascensores encontremos bandas antideslizantes. Se sugiere ponerlas en un color contrastante. Al salir de los ascensores debe haber señalización para la orientación de las personas. Ya que por ningún lado encontramos información que nos indique a donde me debo dirigir. Es urgente solucionar esto. Se recomienda que cuando el ascensor llegue a los pisos deseados avise por medio de voz de esta manera ayuda a que personas ciegas o despistados sepan cuando han llegado al piso deseado. La enumeración de los pisos en el edificio no tiene sentido. La entrada al edificio es el piso 0 (cero) y bajo un piso y es el 1 (primero) Esto puede causar desorientación de las personas. Además que nadie te informa de esto a la entrada. Esto debe solucionarse.	Las observaciones para los ascensores a excepción de la iluminación siguen siendo aplicables. En la zona de ascensores encontramos 6 cabinas, cada una señalizada con su respectiva letra. Sin embargo el área es monocromática y esto dificulta la localización de los ascensores para una persona de baja visión. Se recomienda poner un marco alrededor de las cabinas que contraste con el entorno. De esta manera será más fácil ubicar la puerta de cada ascensor. También es necesario que la letra en la parte posterior se destaque para tener una mejor visibilidad en el entorno. Y además debe ubicarse cada letra al lado del respectivo ascensor con braille, la letra en alto relieve y con un buen contraste de color. Esto ayudara a que personas ciegas y de baja visión localicen el ascensor que se les ha designado.	Accesibilidad baja	Volver a presentar las observaciones a la administración del edificio
--------------------------	--	---	---------------------------	--

Seguimiento PQRSD II Semestre de 2020

Oficina de Atención al Ciudadano Piso 1	La puerta de entrada a la oficina de atención al ciudadano tiene un ancho libre de 100cm y abren las dos hojas. Perfecto! Se recomienda poner en el vidrio franjas visuales a doble altura para visualizarla mejor. La puerta es pesada, pero siempre hay un vigilante que la abre. La iluminación de la oficina es homogénea. Los espacios son amplios por la zona de atención y de consulta. Sin embargo el mobiliario se debe ubicar dejando un espacio libre de circulación de mínimo 105cm para permitir un giro de 90 grados.	Las mismas observaciones son aun aplicables: La puerta de entrada a la oficina de atención al ciudadano tiene un ancho libre de 100cm y abren las dos hojas. Perfecto! Se recomienda poner en el vidrio franjas visuales a doble altura para visualizarla mejor. La puerta es pesada, pero siempre hay un vigilante que la abre. La iluminación de la oficina es homogénea. Los espacios son amplios por la zona de atención y de consulta. Sin embargo el mobiliario se debe ubicar dejando un espacio libre de circulación de mínimo 105cm para permitir un giro de 90 grados.	Accesibilidad media	Ubicar el mobiliario, dejando un espacio libre de circulación de mínimo 105cm para permitir un giro de 90 grados.
Sala de Consulta	El espacio de consulta es muy amplio y adecuado para permitir la circulación de una silla de ruedas sin inconveniente. Las sillas en la zona de consulta tienen apoya brazos y una altura adecuada para permitir que un usuario se pare y se sienta con facilidad. Pero se recomienda que el espaldar sea continuo hasta abajo. La mesa esta adecuada, permite el acercamiento de una persona en silla de ruedas.	Las observaciones respecto a la sala de consulta de la oficina de Atención al ciudadano son las mismas: El espacio de consulta es muy amplio y adecuado para permitir la circulación de una silla de ruedas sin inconveniente. Las sillas en la zona de consulta tienen apoya brazos y una altura adecuada para permitir que un usuario se pare y se sienta con facilidad. Pero se recomienda que el espaldar sea continuo hasta abajo. La mesa esta adecuada, permite el acercamiento de una persona en silla de ruedas..	Accesible	N/A
Biblioteca y Sala de espera	La biblioteca de consulta tiene una altura de 210cm de 5 baldas con un promedio de 47cm de ancho cada una. Las personas con movilidad reducida pueden encontrar dificultades para leer los lomos y alcanzar los libros, ya que solo tiene 11cm de altura la base. En las baldas más altas también vamos a encontrar este inconveniente. Son muy altas para permitir que una persona en silla de ruedas pueda alcanzar el libro que desee, siempre va a tener que pedir ayuda. Se recomienda que al menos el marco de la biblioteca contraste con el entorno para mejor localización. Las silla de sala de espera deben tener apoya brazos para facilitar el sentarse y pararse a personas con movilidad reducida. Se recomienda reubicar la sala de espera ya que está interfiriendo en una circulación.	Las observaciones respecto a la Biblioteca y sala de espera hoy se mantiene las recomendaciones respecto a que al menos el marco de la biblioteca contraste con el entorno para mejor localización. Las silla de sala de espera deben tener apoya brazos para facilitar el sentarse y pararse a personas con movilidad reducida. En cuanto a la biblioteca se realizó una selección de los documentos que son de mayor interés y se dispusieron en la parte inferior del organizador y se espera mejorar los ejemplares dispuestos en el catálogo virtual. las sillas de la sala de espera fueron reubicadas según la recomendación	Accesibilidad media	Resaltar el marco de la biblioteca para que contraste con el entorno para mejor localización.

Puesto de Trabajo - Recepción	La mesa tiene una altura libre de 73cm que me permitiría hacer un acercamiento a personas en silla de ruedas, pero al tener un faldón no se puede. Y además al tener la segunda mesa de vidrio con altura de 97cm, la mesa queda inhabilitándolo para ser utilizada por una persona en silla de ruedas. Se recomienda quitar el faldón de las mesas y asegurarse que tengan un espacio libre del piso al borde inferior de la mesa entre mínimo 73 a 75cm. Eliminar la mesa de vidrio o colocarla a una altura máxima de 90 cm del piso con los bordes redondos, jamás con aristas. La silla es graduable, tiene apoya brazos y el espaldar tiene una longitud adecuada, sin embargo se sugiere que los espaldares sean de una sola pieza	Al día de hoy se mantienen estas observaciones: La mesa tiene una altura libre de 73cm que me permitiría hacer un acercamiento a personas en silla de ruedas, pero al tener un faldón no se puede. Y además al tener la segunda mesa de vidrio con altura de 97cm, la mesa queda inhabilitándolo para ser utilizada por una persona en silla de ruedas. Se recomienda quitar el faldón de las mesas y asegurarse que tengan un espacio libre del piso al borde inferior de la mesa entre mínimo 73 a 75cm. Eliminar la mesa de vidrio o colocarla a una altura máxima de 90 cm del piso con los bordes redondos, jamás con aristas. La silla es graduable, tiene apoya brazos y el espaldar tiene una longitud adecuada, sin embargo se sugiere que los espaldares sean de una sola pieza.	Accesibilidad baja	Retirar los faldones de los puestos de trabajo y quitar la sobre repisa de vidrio para hacer el espacio accesible.
Buzón de Sugerencias	El buzón de sugerencias está a una altura de 145cm a eje pero la ranura para introducir el papel está en la parte superior; impidiendo que una persona de talla baja o en silla de ruedas pueda utilizarlo con autonomía. Se recomienda bajarlo a una altura de 110cm. Tiene buen contraste de color.	Ya se reubicó el buzón según las sugerencias	Accesible	NA
Información de ruta de evacuación y extintor	La información de la ruta de evacuación está obstaculizada por las sillas de espera impidiendo que las personas se acerquen a verla. Y además la altura es inadecuada y dificulta la lectura de las personas de talla baja, baja visión o en silla de ruedas. La señal de "ruta de evacuación" no tiene un color adecuado (gris) y no se destaca. Se recomienda bajar las señaléticas a una altura de máximo 120cm a la parte inferior. Y poner en braille la información pertinente. Y que tengan un color contrastante con el entorno. El extintor debe estar en un lugar visible y que no interrumpa el paso de las personas. Debe estar señalizado y tener un contraste cromático con el entorno.	Las observaciones correspondientes a Información de ruta de evacuación y extintor, fueron tenidas en cuenta a excepción del color de la señal de sillas de ruedas aun es gris y la altura de las señales fueron nuevamente modificadas, se deben volver a bajar.	Accesibilidad media	Reubicar las señales a la altura sugerida

Baño Grupo de Atención al Ciudadano	El baño que se va analizar no cumple en absoluto con los criterios de la accesibilidad universal. Además este baño es únicamente para funcionarios. Si el usuario quiere utilizarlo, debe salir de la oficina y dirigirse al segundo piso. La Oficina de Atención al Ciudadano debe tener a la disposición de las personas, un baño accesible. El lavamanos tiene pedestal, impidiendo el acercamiento de una silla de ruedas. Es inadecuado. La grifería es de push, ideal que sea de palanca. El sanitario tiene una altura de 41cm; ideal entre 43 a 45cm mínimo. Tiene tanque para que una persona pueda recostarse si lo necesita. En espejo es adecuado para que una persona de talla baja pueda verse sin dificultad. 23cm El área del baño es de 177cm x 112cm, es muy pequeño y no me permite tener un diámetro de giro de mínimo 120cm ideal 150cm para hacer una transferencia.	En cuanto al baño desde el año pasado se ha permitido el ingreso al público, es de uso mixto aunque no hemos tenido un visitante en silla de ruedas, la persona de seguridad debe informar en tal caso al visitante en silla de ruedas que el baño se encuentra en el piso 4 y en el piso 9, si la persona lo requiere, siempre indicamos cual es la pila de ascensores que lo lleva al piso que decida ir la persona y también informamos como es el funcionamiento de los ascensores. Previamente nos comunicamos con la persona de seguridad del cuarto o noveno piso para garantizar el servicio del baño y que se encuentre disponible y abierto. Los baños para personas en condición de discapacidad están dispuestos según la norma.	Accesible	N/A
Pasillo	El ancho libre del pasillo del baño tiene 86cm y una materia que interrumpe la circulación. Se recomienda quitar la materia para dejar el paso libre de obstáculos.	Se quitó la mata para evitar la obstaculización	Accesible	N/A
Puerta del Baño	La puerta del baño tiene un ancho libre de 70cm y abre hacia adentro, estas dimensiones no permiten que una persona en silla de ruedas pueda acceder al baño. La puerta tiene una manija tipo palanca a una altura de 90cm fácil de abrir con cualquier extremidad del cuerpo. El ancho libre del pasillo del baño tiene 86cm y una materia que interrumpe la circulación. Se recomienda quitar la materia para dejar el paso libre de obstáculos. PASILLO 86cm 90cm PUERTA DEL BAÑO 70cm La manija de la puerta es de palanca, perfecta para que cualquier persona pueda abrir la puerta con cualquiera de sus extremidades. La accesibilidad es de detalles y de tener precaución de donde ubico los accesorios del baño, ya que por desconocimiento puedo estar obstaculizando el paso de alguien, la circulación o uso de los elementos para alguna persona que los pueda necesitar. La señalización del baño debe estar en color contrastante con el entorno y más abajo para permitir una mejor visualización. Este baño es únicamente para funcionarios y no cumple con los criterios de accesibilidad universal. La oficina de atención al ciudadano debe proporcionar a los ciudadanos ya sean usuarios o funcionarios un baño accesible, de fácil acceso y cercano.	En cuanto al baño desde el año pasado se ha permitido el ingreso al público, es de uso mixto aunque no hemos tenido un visitante en silla de ruedas, la persona de seguridad debe informar en tal caso al visitante en silla de ruedas que el baño se encuentra en el piso 4 y en el piso 9, si la persona lo requiere, siempre indicamos cual es la pila de ascensores que lo lleva al piso que decida ir la persona y también informamos como es el funcionamiento de los ascensores. Previamente nos comunicamos con la persona de seguridad del cuarto o noveno piso para garantizar el servicio del baño y que se encuentre disponible y abierto.	Accesible	N/A

Se debe rediseñar completamente la señalización del edificio siguiendo los criterios de la accesibilidad universal. •En los pasillos y las zonas transitadas por funcionarios y usuarios deben mejorar la iluminación. •Los elementos de las zonas de los ascensores deben tener un adecuado contraste de color con el entorno para poder ser ubicados con facilidad y • El Grupo de Atención al Ciudadano debe tener un baño accesible para los usuarios y funcionarios, de fácil acceso, cercano y que cumpla con los criterios de accesibilidad universal. •Se recomienda hacer las modificaciones sugeridas en el mobiliario.	Respecto a las conclusiones se mantienen las siguientes: •Se debe rediseñar completamente la señalización del edificio siguiendo los criterios de la accesibilidad universal. •Los elementos de las zonas de los ascensores deben tener un adecuado contraste de color con el entorno para poder ser ubicados con facilidad y •Se recomienda hacer las modificaciones sugeridas en el mobiliario.		
---	--	--	--

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

De conformidad con el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Decreto Legislativo 491 del 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” se garantizó la atención de los usuarios por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a través de los canales de comunicación virtual, tales como los correos electrónicos info@mincit.gov.co, seieexp@mincit.gov.co, siisfinesdesemana@mincit.gov.co, radicacioncorrespondencia@mincit.gov.co, vuce2.0@mincit.gov.co, PQRS y CHAT través de la página web.

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.

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.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como parte de su estrategia de Transparencia y Participación Ciudadana, atendiendo los lineamientos de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), liderada por la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia, creó un nuevo canal para recibir denuncias ante posibles hechos de corrupción.

Por medio del correo electrónico soytransparente@mincit.gov.co, la ciudadanía puede contactarse directamente con la entidad y exponer, con toda confianza, aquellas actuaciones que considere que atentan contra el principio de transparencia que nos rige.

Se dispone actualmente de los MiCITios y un Coordinador de los mismos, con el fin de acercar a los ciudadanos a la oferta de servicios institucionales, buscando con ello mayor eficiencia y optimización de la presencia regional. Los MiCITios igualmente están en condición de atender y canalizar cualquier solicitud de la ciudadanía.

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo posee dos canales para realizar las denuncias de todo tipo, el primer canal es el formulario (PQRS; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de la Página WEB www.mincit.gov.co

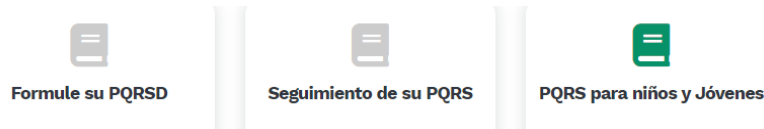
El segundo canal es el correo electrónico info@mincit.gov.co de fácil acceso al ciudadano y en el cual puede radicar las denuncias y recibir al mismo correo la notificación de su recibo junto con el número de radicado, lo cual le permite realizar el seguimiento de la solicitud.

El Ministerio realiza campañas de recordación de los canales dispuestos para facilitar la comunicación con la ciudadanía a través de su página WEB.

Se dispone en la página web <http://colombiasigueadelante.mincit.gov.co> la cual se constituye en una importante herramienta destinada a que los usuarios conozcan los mecanismos diseñados para atender la emergencia del COVID-19 en temas de exportaciones, productores y proveedores de insumos esenciales para la emergencia, soluciones de crédito, apoyo a los pequeños negocios y emprendimientos profesionales y medidas para apoyar a los empresarios del turismo, entre otros. En esta misma página se brinda otra valiosa ayuda a los usuarios consistentes en los protocolos de seguridad que deben implementar las organizaciones para retomar su actividad productiva.

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.

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



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...

La Dirección de Comercio Exterior expidió la Circular 001 de 2020 por medio de la cual establece los valores del servicio informático Bacex y valor de las fotocopias de registros y licencias de importación Vigencia 2020.

Cumplimiento 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.

En la Circular 001 se establecieron para el año 2020 los siguientes valores:

Suscripción anual Bacex \$ 877.803

Procesamiento de datos en medio magnético \$ 29.260

Fotocopia y copia electrónica de los registros y licencias de importación \$ 585

Se sugiere revisar el valor por fotocopia frente al costo de reproducción del mercado.

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.

Sobre el particular hay que tener en cuenta que de conformidad con el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, que establece la “Ampliación de términos para atender las peticiones, se estableció que para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”. En consecuencia se ajustaron los términos de respuesta establecidos en la plataforma de Gestión Documental y PQRSD

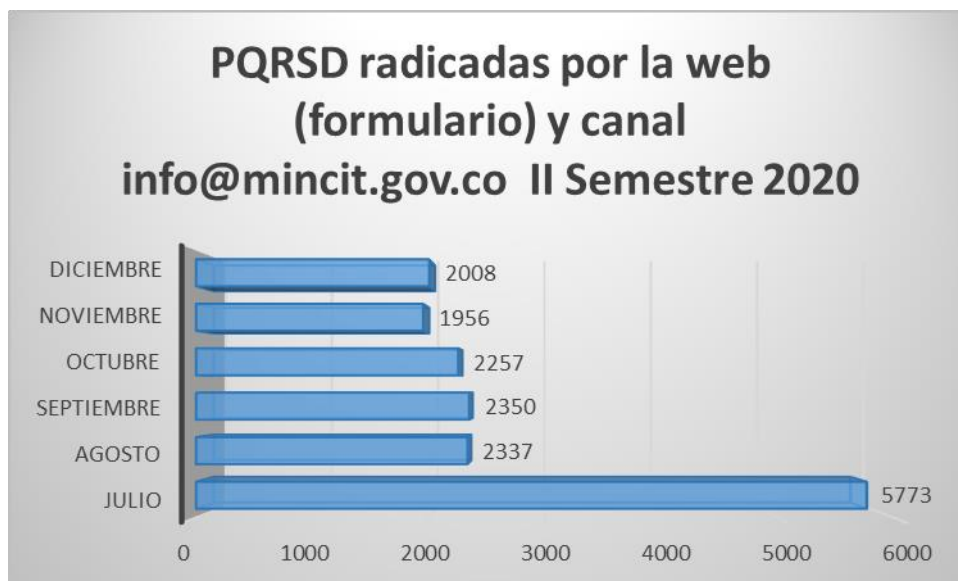
Con el fin de revisar las respuestas de las PQRS dentro del término señalado normativamente en el periodo auditado, la OCI solicitó al Grupo de Atención al Ciudadano, los reportes que genera el aplicativo de Gestión documental, cuyo resultado detallado se presenta a continuación:

ESTADISTICAS Y ANALISIS DE LAS PQRS

De acuerdo con los datos relacionados en los informes trimestrales del segundo semestre de 2020 elaborados por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y el resultado de la revisión de la base de datos respectiva, se pudo establecer que en el referido periodo el comportamiento de la radicación de PQRS por el canal info fue el siguiente:

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
5773	2337	2350	2257	1956	2008

Gráficamente se observa de la siguiente manera:



El total radicado por la web y canal info@ en el segundo semestre fue de 16.681 solicitudes, presentándose un incremento de 2.956 solicitudes frente al primer semestre de 2020.

La distribución de las PQRSD por área funcional es la siguiente:

RADICACION PQRSD POR AREAS FUNCIONALES	CONSOLIDADO
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	6848
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1982
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	1038
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	706
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	580
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	392
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	383
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	346
ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	296
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	292
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	288
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	285
GRUPO DE COBRO COACTIVO	266
DESPACHO DEL MINISTRO	245
ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	218
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	201
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	179
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	167
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	166
ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES DE BIENES NACIONALES	153
ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	150
COMITÉ DE IMPORTACIONES	144
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	118
ÁREA FUNCIONAL PASAJES Y VIÁTICOS	104
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	95
GRUPO DE FORMALIZACIÓN TURÍSTICA	90
DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	89
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	87
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	82
ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	76
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	70
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	69
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	68

ÁREA FUNCIONAL GRUPO SALVAGUARDIAS, ARANCELES Y COMERCIO EXTERIOR	59
ÁREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGISTICA DE COMERCIO EXTERIOR	54
SECRETARIA GENERAL	49
ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	45
ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	40
DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	34
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	27
ÁREA FUNCIONAL TESORERIA	17
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	15
ÁREA FUNCIONAL FINANCIERA	12
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES	11
ÁREA FUNCIONAL CONTABILIDAD	9
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	9
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6
ÁREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5
EQUIPO NEGOCIADOR	4
CONSEJO SUPERIOR DE COMERCIO EXTERIOR	3

El 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 el número de traslados que se direccionan a otras entidades.

Sobre el particular es necesario aclarar que en el segundo semestre se trasladaron por competencia de otras entidades un total de 1.258 solicitudes, siendo la Superintendencia de Industria y Comercio SIC la entidad quien ocupa el primer lugar con un total de 628 traslados en el referido periodo.

De otra parte, según el Grupo de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones recibió y gestionó, las siguientes solicitudes en el segundo semestre de 2020:

Canal	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	Total
Siisfinesdesemana@	177	234	116	141	136	186	990
Vuceconsultas@	296	258	365	257	230	215	1621
Seiexp@	38	32	25	20	19	26	160
Vuce2.0@	487	361	448	422	511	642	2871

Fuente: Oficina de Sistema de Información

Al verificar la oportunidad en dar respuesta a las solicitudes que ingresaron por el canal info@mincit.gov.co en el II Semestre de 2020, según la base de datos suministrada, 3401 aparecen en estado Vencidas.

AREA	Numero solicitudes Vencidas
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	3209
DESPACHO DEL MINISTRO	46
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	17
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	12
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	11
ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	10
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	9
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	8
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	7
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	7
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	6
ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4
ÁREA FUNCIONAL PASAJES Y VIÁTICOS	4
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	4
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	4
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	3
SECRETARIA GENERAL	3
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	2
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	2
ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	1
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES	1
ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	1
ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES DE BIENES NACIONALES	1
CONSEJO SUPERIOR DE COMERCIO EXTERIOR	1
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	1
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	1
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	1
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	1

Observación No. 1: Revisada la información suministrada para el presente seguimiento, se evidencio que 3.401 solicitudes que corresponden al 94.35% registradas en la base de datos VENCIDAS en el segundo semestre de 2020, se encuentran asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, situación que amerita ser explicada por parte de la coordinadora de dicha área. De acuerdo con su respuesta, se evaluara si se amerita formular un hallazgo o una observación, según sea el caso.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano (antes Grupo de Atención al Ciudadano)

Esta situación se debe a que por iniciativa de nuestro grupo de trabajo, se solicitó que el sistema nos brindara un semáforo interno para poder estar atentos a gestionar las solicitudes en el menor tiempo posible, esta herramienta nos permite controlar dicha gestión en menor tiempo, lastimosamente este semáforo se refleja en el reporte a pesar de encontrarse las solicitudes bajo los términos de ley.

Observación No. 2: Según la información de la base de datos en el segundo semestre de 2020, aparecen en estado ABIERTO, un total de 823 solicitudes, situación que amerita ser explicada por parte de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano. De acuerdo con su respuesta, se evaluará si amerita formular un hallazgo o una observación, según sea el caso.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano (antes Grupo de Atención al Ciudadano)

Efectivamente el reporte que se envía a la Oficina de Control Interno, corresponde al que se utilizó para realizar el informe trimestral, este en su momento contenía solicitudes abiertas, teniendo en cuenta que la mayoría tiene 30 días hábiles para ser contestadas, según las disposiciones dadas en el Dec. 491 de 2020.

Análisis Oficina de Control Interno:

Observación No. 1: Si bien la acción tomada por el Grupo de Relación al Ciudadano (antes Grupo de Atención al Ciudadano) fue la de solicitar que en el sistema se incorporara un semáforo interno, con el propósito de estar atentos a gestionar las solicitudes rápidamente, el reporte que arroja el sistema muestra todo lo contrario, motivo por el cual se recomienda plantear esta inquietud al administrador de esta herramienta para efectuar los ajustes a que haya lugar y que la información que presenta este acorde con la realidad. En consecuencia se confirma esta observación y se solicita incorporar la acción de mejora a realizar en el respectivo Plan de Mejoramiento.

Observación No. 2: Como el reporte que se envió a esta auditoria corresponde a la que se utilizó para hacer los informes trimestrales, en el evento de solicitud de información por parte de esta Oficina, se recomienda generar un reporte actualizado a la fecha en que se esté solicitando. En consecuencia se confirma esta observación y se solicita incorporar la acción de mejora a realizar en el respectivo Plan de Mejoramiento.

Finalmente es de mencionar que en el segundo semestre fueron radicadas 670 solicitudes del resorte del Consejo Técnico de la Contaduría Publica y 549 de la Comisión Nacional de Diseño Industrial.

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 “Petición, 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 de acuerdo con la evaluación realizada a la fecha de elaboración del presente informe, el procedimiento IC-PR-009 y los riesgos asociados a este no se han ajustado.

En vista de la situación anterior es importante reiterar las mismas precisiones efectuadas en el Informe de PQRSD del I Semestre de 2020, a saber:

“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. (Es de mencionar que según información de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano en el II semestre de 2020, no se presentaron Reclamos)

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 (En el presente seguimiento II Semestre de 2020, cuya fuente es la información de la base de datos, se reportaron 3.401 solicitudes VENCIDAS y no se tiene conocimiento sobre comunicación al Grupo de Control Interno Disciplinario, en los casos que lo amerite).

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.

8- MEDIDAS TOMADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y LA SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES RELACIONADAS CON PQRSD EN VIRTUD DE LA DECLATORIA DE EMERGENCIA NACIONAL

En atención a que la Oficina de Control Interno como Tercera Línea de Defensa, está realizando seguimiento al cumplimiento de los lineamientos emanados por el Gobierno Nacional en virtud de la declaratoria de emergencia nacional, se informa lo siguiente:

1º. A través de la Secretaria General y el Grupo de Atención al Ciudadano, se expidió la Circular Externa 12 que contempla las medidas para atender la contingencia generada por COVID- 19, para la atención a los ciudadanos

2º. Se ampliaron los términos que permitan atender las peticiones de los ciudadanos, configurándose en el Sistema de Gestión Documental del Ministerio las modificaciones con los nuevos tiempos por tipo de solicitud así:

Petición de Información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (15 días hábiles) 30 DIAS, Petición de Información formulada por entidad pública (10 días hábiles) 20 DIAS, Petición de Información formulada por miembros del Congreso (5 días hábiles), Petición de documentación (10 días hábiles) 20 DIAS, Petición de consultas (30 días hábiles) 35 DIAS, Sugerencia (15 días hábiles) 30 DIAS, Queja (15 días hábiles) 30 DIAS, Reclamo (15 días hábiles) 30 DIAS, Denuncias Actos de corrupción (15 días hábiles) 30 DIAS, Derechos de Petición (15 días hábiles) 30 DIAS, Felicitaciones y Agradecimientos (15 días hábiles) 30 DIAS

3º. Con la Oficina de Sistemas de la Información se creó una solución chat que permitió atender a los ciudadanos, la cual fue usada de forma intensiva por parte de los usuarios, aspecto que requirió el reforzamiento temporal del Grupo de Atención al Ciudadano con funcionarios de los Grupos de Control Interno Disciplinario y Gestión Documental al igual que algunos de los contratistas de los Micitos.

4º. El Ministerio de Comercio Industria y Turismo posee dos canales para realizar las denuncias de todo tipo, el primer canal es el formulario (PQRS; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de la Página WEB www.mincit.gov.co El segundo canal es el correo electrónico info@mincit.gov.co de fácil acceso al ciudadano y en el cual puede radicar las denuncias y recibir al mismo correo la notificación de su recibo junto con el número de radicado, lo cual le permite realizar el seguimiento de la solicitud. Los dos canales permiten realizar las denuncias de manera anónima

5º. El Ministerio realiza campañas de recordación de los canales dispuestos para facilitar la comunicación con la ciudadanía a través de su página WEB.

6º. Igualmente, se dispone en la página web <http://colombiasigueadelante.mincit.gov.co> la cual se constituye en una importante herramienta destinada a que los usuarios conozcan los mecanismos diseñados para atender la emergencia del COVID-19 en temas de exportaciones, productores y proveedores de insumos esenciales para la emergencia, soluciones de crédito, apoyo a los pequeños negocios y emprendimientos profesionales y medidas para apoyar a los empresarios del turismo, entre otros. En esta misma página se brinda otra valiosa ayuda a los usuarios consistentes en los protocolos de seguridad que deben implementar las organizaciones para retomar su actividad productiva.

7º. Con fecha de corte diciembre 30 de 2020 no se recibieron PQRS relacionadas con posibles actos de corrupción o conflicto de intereses.

9. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

Se agradece al Grupo de Relación con el Ciudadano (antes Grupo de Atención al Ciudadano) la disponibilidad que prestó para la realización del presente seguimiento, la diligencia en el suministro de los documentos soporte, su disposición para atender las solicitudes de información efectuadas por la Oficina de Control Interno, que fueron fundamentales en la presentación de los resultados de este informe.

Se cumplió con el objetivo de la auditoria de 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 interpusieron ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el II Semestre de 2020, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones a que haya lugar.

De acuerdo con la explicación suministrada por la Coordinadora del Grupo de Relación al Ciudadano (antes Grupo de Atención al Ciudadano) sobre las observaciones planteadas en el presente informe, se acordó formular un Plan de Mejoramiento que incorpore las acciones de mejora respectivas para que esas situaciones no se vuelvan a presentar.

De otra parte se reitera la importancia de recordar la obligación que tiene el Ministerio en dar respuesta a los ciudadanos dentro de los términos establecidos, situación que según el Procedimiento IC-PR-009 establece 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, lo que genera para la entidad pérdida de credibilidad e imagen del servicio prestado, faltas disciplinarias, configuración de incumplimiento normativo y materialización del Riesgo **R1-** Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.V1.

Es conveniente que el Grupo de Atención al Ciudadano culmine a más tardar en junio de 2021, la revisión y ajustes al Procedimiento de PQRS y al mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción. Para el efecto esta Oficina ha venido insistiendo en la conveniencia de consultar los riesgos asociados al procedimiento de PQRS en otras entidades para tener un mayor control y así evitar la materialización de riesgos.

4. La Secretaría General a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha venido cumpliendo con los lineamientos ordenados por el Gobierno Nacional en materia de emergencia sanitaria y específicamente para el caso que nos ocupa en asuntos de ajustes en los tiempos de respuestas a la ciudadanía en general.

5. Analizado con el asesor del DAFP el tema del Mapa de Aseguramiento se definió que la coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano (Hoy Grupo de Relación con el Ciudadano) tiene un papel de segunda línea de defensa, en donde trimestralmente evalúa la prestación del servicio a los grupos de valor, mediante el análisis de las PQRS y la evaluación de percepción de los usuarios por los diferentes medios de atención, generando recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables del proceso para garantizar el cumplimiento de los términos de Ley en las respuestas, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio, con base en la evaluación de encuestas.

La tercera línea de defensa, en este caso la Oficina de Control Interno, recomienda continuar en la labor de generar reportes que se constituyan en herramientas con enfoque preventivo y

en riesgos, cuyos destinatarios son el Comité de Gestión y Desempeño y en los casos que aplique el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Lo anterior, en cumplimiento de las líneas de reporte que determinan la dimensión siete en el marco de MIPG.

6. Finalmente es muy importante tener en cuenta las sugerencias para mejorar el servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública, efectuadas no solo por los particulares, sino por las dependencias. Se citan las recomendaciones de la Dirección de Productividad y Competitividad, del Grupo de Talento Humano, de los despachos de los viceministerios, de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción y demás sugerencias, las cuales están detalladas en el presente informe.

10. PLAN DE MEJORAMIENTO

El Grupo de Relación con el Ciudadano (antes Grupo de Atención al Ciudadano, deberá formular acciones para las siguientes observaciones:

Observación No. 1: Revisada la información suministrada para el presente seguimiento, se evidencio que 3.401 solicitudes que corresponden al 94.35% registradas en la base de datos VENCIDAS en el segundo semestre de 2020, se encuentran asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano.

Observación No. 2: Según la información de la base de datos en el segundo semestre de 2020, aparecen en estado ABIERTO, un total de 823 solicitudes.

ANEXOS:

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	Matriz en excell	Correo	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.