



El progreso
es de todos

Mincomercio

OFICINA DE CONTROL INTERNO
OCI-045 -2021

Informe de seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Primer semestre de 2021

Equipo auditor: Diego Gustavo Falla Falla – Luz Marina Veru vera

Fecha emisión: Noviembre 26 de 2021

TRD OCI – 107,34-38

ES-FM-004_V4

1. UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

La unidad objeto de este seguimiento es el análisis de las PQRSD del primer semestre de 2021 a cargo del Grupo de Relación con el Ciudadano del MinCIT.

2. RESPONSABLE UNIDAD DE SEGUIMIENTO

Doctora Tatiana Mireya Román Robayo – Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano.

3. OBJETIVO

3.1 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.

4. ALCANCE

El presente seguimiento se realizó a las Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre enero y junio de 2021.

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. RESULTADOS 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. No obstante teniendo en cuenta que para dar cumplimiento al artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, se hizo necesario adaptar dentro de la estructura del MinCIT una dependencia que liderara la implementación de las políticas que inciden en la relación Estado-Ciudadano. Fue así como se hizo necesario modificar el artículo 1 y 3 de la Resolución 2137 de 2019 en el sentido de cambiar la denominación del Grupo de Atención al Ciudadano por el de Relación con el

Ciudadano y establecer las funciones de dicha dependencia en el marco de las políticas dispuestas por el Dafp. En la Resolución 0521 del 31 de mayo de 2021 se observa que se modificaron las funciones del Grupo y se creó el Grupo de Relación con el Ciudadano. El artículo 3º. numeral 7 de la referida resolución establece entre otras funciones, que le corresponde al Grupo de Relación con el Ciudadano definir y coordinar la implementación de lineamientos frente a la gestión de PQRSD, atención accesible, lenguaje claro y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

La Oficina de Control Interno remite a la Ministra, a la Secretaria General, al Grupo de Relación con el Ciudadano y a la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, el informe semestral de PQRSD.

Es de mencionar que el informe correspondiente al segundo semestre de 2020 se encuentra publicado en la página Web Modulo 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/2021/informe-19-2021.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 Relación con el Ciudadano informo que en el I Semestre de 2021 debido a la coyuntura del COVID-19 se presentaron PQRSD del resorte de otras entidades del sector, 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.

Según información del Grupo de Relación con el Ciudadano en el primer semestre de 2021 no se recibieron recomendaciones que sugieran mejorar la gestión en la participación pública en el Ministerio. Dicho Grupo se encuentra diseñando una herramienta que permitirá preguntarle directamente al ciudadano si tiene alguna sugerencia que permita mejorar la gestión y la participación.

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 PQRSD

El análisis de la oportunidad y calidad de las respuestas se presentaran detalladamente en el presente documento.

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 Relación con el Ciudadano elaboró y publicó los informes trimestrales de PQRSD correspondientes al periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de marzo y el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2021, los cuales se encuentran publicados en los siguientes enlaces de la página Web.

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/informes-de-gestion/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2021/primer-trimestre/informe-pqrsd-enero-a-marzo-2021-003.pdf.aspx>

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/informes-de-gestion/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2021/segundo-trimestre/informe-pqrsd-abril-junio.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.*

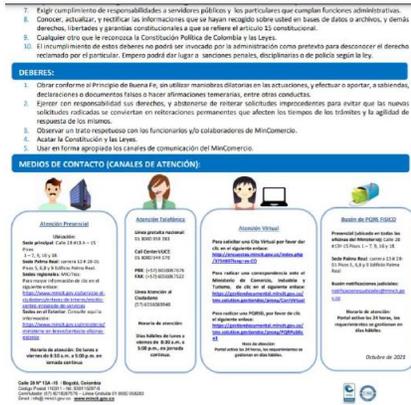
Los informes consolidados de PQRS correspondientes al tercer y cuarto trimestres de 2021 detallan la siguiente información mínima: 1) Número de solicitudes recibidas; 2) Número de solicitudes trasladadas; 3) Tiempo promedio de las solicitudes. 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la 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 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 según el Grupo de Relación con el Ciudadano, se lleva la trazabilidad de las solicitudes que ingresan al sistema de PQRSD.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

“De acuerdo con lo requerido por la Resolución 1519 de 2020, el Ministerio se encuentra actualizando su sede electrónica, y ha tenido que hacer esta actualización por partes. Debido a lo anterior, hasta el mes de octubre de 2021, se pudo actualizar la Carta de Trato Digno, como se muestra en la siguiente imagen.”



---- octubre de 2021

Análisis Oficina de Control Interno:

Efectivamente una vez se produjo el Informe Preliminar de la OCI, el Grupo de Relación con el Ciudadano procedió a hacer la respectiva actualización y publicación de la Carta de trato digno, en el siguiente enlace: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/docs/carta-de-trato-digno-v-2-0-20211029.aspx>, motivo por el cual se subsanó el incumplimiento normativo que se estaba presentando desde el 2020 y lo que iba corrido en el 2021. En consecuencia se retira este hallazgo por la acción de mejora realizada.

Recomendación: El Grupo de Relación con el Ciudadano debe estar atento a actualizar anualmente la Carta de Trato Digno, tal como lo establece la Ley 1437 de 2011 artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público, evitando con ello incumplir nuevamente la norma que así lo establece.

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/30-09-21-componente-4-atencion-al-ciudadano-v1.aspx>

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 inicialmente se actualizaron mediante la Resolución 2137 del 26 de noviembre de 2019.

Posteriormente se modificó el artículo 1 y 3 de la Resolución 2137 de 2019 en el sentido de cambiar la denominación del Grupo de Atención al Ciudadano por el de Relación con el Ciudadano estableciendo las funciones de dicha dependencia en el marco de las políticas dispuestas por el Dapf. Finalmente con la Resolución 0521 del 31 de mayo de 2021 se modificaron las funciones del Grupo y se creó el Grupo de Relación con el Ciudadano.

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 la página web enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pgrsd> se puede encontrar la respectiva información.

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.

Mediante memorando GA-2021-000178 de 2021, el coordinador del Grupo Administrativa envió a la Oficina de Control Interno el resultado del seguimiento al Plan de Acción generado por la evaluación al cumplimiento de la NTC6047, en donde se evidencia que la administración del edificio viene haciendo las adecuaciones pendientes para el cumplimiento total del referido Plan.

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

Los medios idóneos para recibir solicitudes de información con que cuenta el Ministerio para el cumplimiento del artículo mencionado, entre otros son los siguientes:

Orientación e información personalizada:

El Ministerio, a través del Grupo de Relación con el Ciudadano, ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata, y la gestión de los principales trámites y servicios de la entidad.

Sede principal

Calle 28 No. 13 A – 15 Bogotá D.C, Código postal: 110311
Teléfono Conmutador: (+57) 601 6067676
Línea gratuita: 01 8000 95 8283

Sede Palma Real

Carrera 13 No. 28 – 01 Bogotá D.C,
Correo Institucional: info@mincit.gov.co

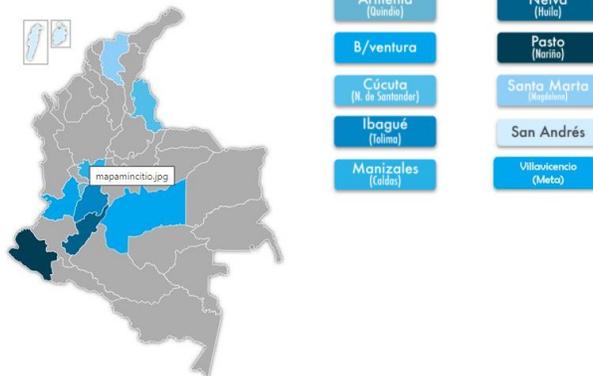
Asignación de citas virtuales

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) presenta a los usuarios el formulario que debe diligenciar seleccionando el tipo de agendamiento que requiera: presencial o virtual.

MiCITio (Centro Integrado de Servicios)

Es un espacio del sector Comercio, Industria y Turismo donde los empresarios encuentran asesoría especializada sobre los servicios que presta el sector, a través de un modelo interinstitucional compartido, orientado a mejorar la competitividad de las regiones.

¿CIUDAD DONDE ESTÁ OPERANDO MICITio?



En el exterior el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo atiende a sus usuarios en:

Oficinas en el exterior

Oficina comercial de Colombia en Washington D.C.

Colombian Government Trade Office to the United States
1724 Massachussetts Avenue NW, 5th Floor
Washington D.C. 20036
Teléfono: +12028879000

Misión Permanente de Colombia ante la Organización Mundial del Comercio – OMC

Rue de Lausanne 80-82
1202 Genève, Suisse
misioncolombiaomc@mincit.gov.co
Teléfono: +41 22 9190510

Oficina comercial del Gobierno de Colombia ante la Unión Europea

Trade Section of the Colombian Mission to the European Union
Av. Franklin Roosevelt 82, bp 6
1050 Ixelles Brussels, Belgium
Teléfono: + 32 0236466410

Buzones físicos:

El MinCIT ha dispuesto buzones físicos para radicar sus PQRSD, ubicados en cada piso de las sedes del Ministerio de Comercio, Industria y Comercio. En el primer semestre de 2021 no hubo radicaciones por este medio.

Correo electrónico:

- Correo institucional: info@mincit.gov.co
- Denuncias por actos de corrupción: soytransparente@mincit.gov.co
- Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@mincit.gov.co
- Notificaciones administrativas por
aviso: <https://www.mincit.gov.co/normatividad/notificaciones-administrativas-por-aviso>

Por las circunstancias frente al manejo de la pandemia por COVID-19 la atención al ciudadano se hace de forma virtual y presencial en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., por los canales: Citas de atención al usuario y en el teléfono (+57) 601 6067676 opción 4, 7

Atención Ventanillas únicas:

<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/ventanillas-unicas>
www.vuce.gov.co
seiexp@mincit.gov.co
siisfinesdesemana@mincit.gov.co
radicacioncorrespondencia@mincit.gov.co
vuce2.0@mincit.gov.co

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.

Radicación peticiones verbales enlazadas al Sistema de Gestión Documental.

Chat a través de la página web.

Correo electrónico info@mincit.gov.co

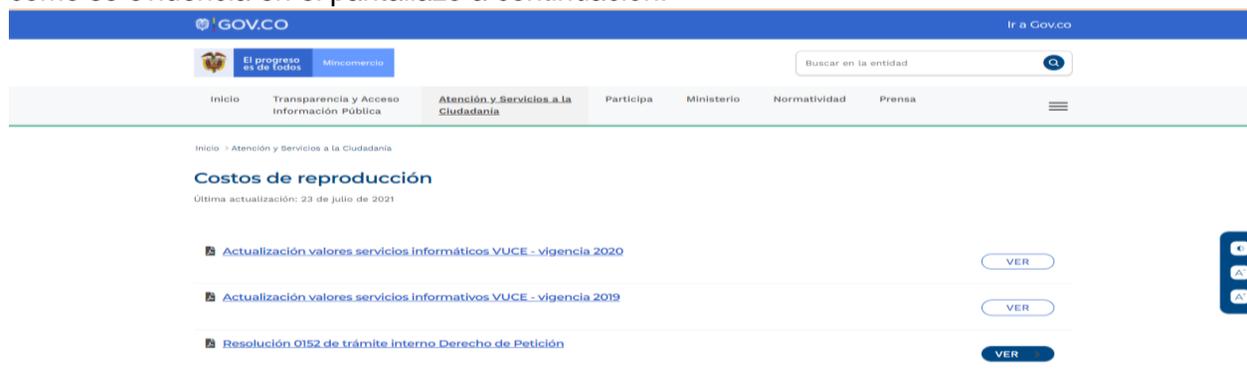
Fácil acceso al ciudadano en el cual puede radicar las denuncias y recibir al mismo correo la notificación de su recibo junto con el número de radicado, lo cual le permite realizar el seguimiento de la solicitud.

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.*

En el enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pgrsd/buscar> los usuarios pueden hacer el respectivo seguimiento a las solicitudes radicadas por cualquiera de los canales dispuestos para ello.

Artículo 2.1.1.3.1.6. *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 en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado. El acto mediante el cual se motiven los valores a cobrar por reproducción de información pública debe ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en el artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto.*

Los costos de reproducción por los servicios prestados por la DCE se encontraron en el siguiente enlace: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/costos-de-reproduccion>, tal como se evidencia en el pantallazo a continuación:



The screenshot shows the GOV.CO website interface. At the top, there is a navigation bar with the GOV.CO logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a menu with options: Inicio, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía (selected), Participa, Ministerio, Normatividad, and Prensa. The main content area displays the title 'Costos de reproducción' and the date 'Última actualización: 23 de julio de 2021'. Below this, there is a list of three items, each with a 'VER' button:

- Actualización valores servicios Informáticos VUCE - vigencia 2020
- Actualización valores servicios Informativos VUCE - vigencia 2019
- Resolución 0152 de trámite Interno Derecho de Petición

Hallazgo No. 1: Desactualización de la información de los costos de reproducción y del trámite interno del Derecho de Petición.

No se encuentra publicada la circular que establece los valores del servicio informático BACEX y fotocopias de registros y licencias de importación Vigencia 2021. De otra parte la Resolución 152 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, también se encuentra desactualizada, desatendiendo lo establecido en los Artículos 2.1.1.3.1.6 y 2.1.1.2.1.4 numeral 8 del Decreto 1081 de 2015, generando un incumplimiento normativo.

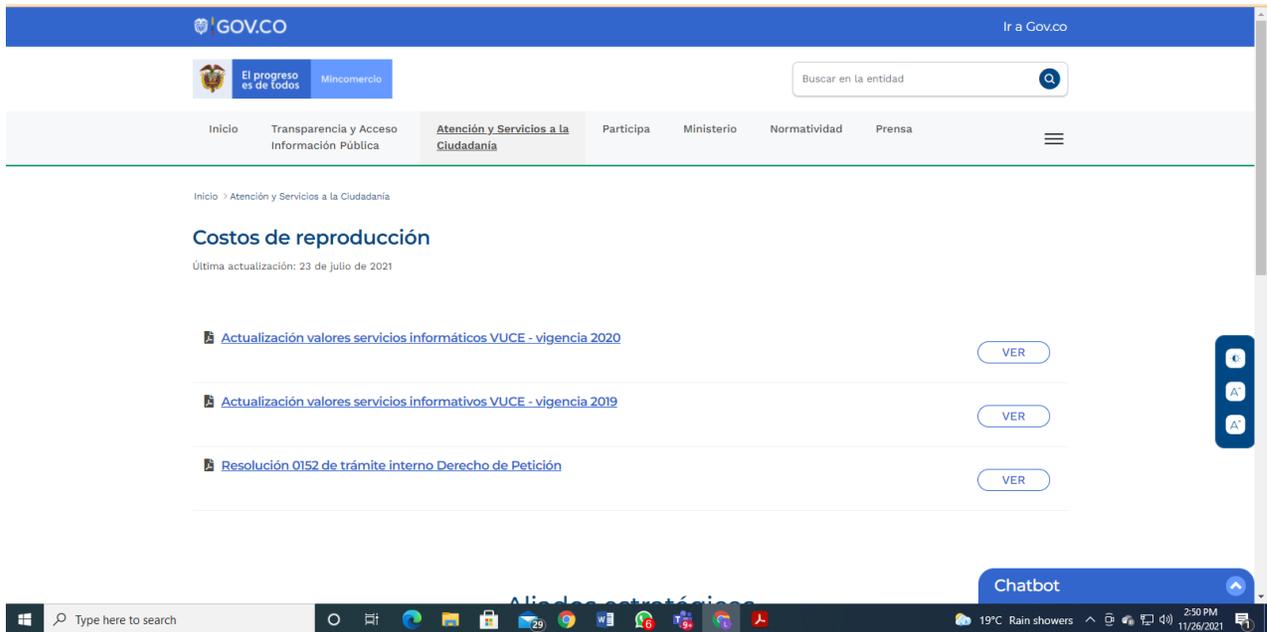
Recomendación: Gestionar con las dependencias pertinentes la actualización y publicación de dicha información en la página web.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

“Se procederá a publicar la Circular 003 de 2021 SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN ANUAL A BACEX, PROCESAMIENTO DE DATOS EN MEDIO MAGNETICO, FOTOCOPIA Y COPIA ELECTRÓNCA DE LOS REGISTROS Y LICENCIAS DE IMPORTACIÓN PRESTADOS POR EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. De igual forma se solicitó a la Oficina Asesora Jurídica la actualización de la Resolución 152 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.”

Análisis de la Oficina de Control Interno:

Consultada hoy 26 de noviembre de 2021 nuevamente la información de los costos de reproducción y del trámite interno del Derecho de Petición se encontró que a pesar de la gestión del Grupo de Relación con el Ciudadano, dicha información continua desactualizada.



En consecuencia hasta que no se actualice la información, se confirma el hallazgo y debe hacer parte del plan de Mejoramiento respectivo.

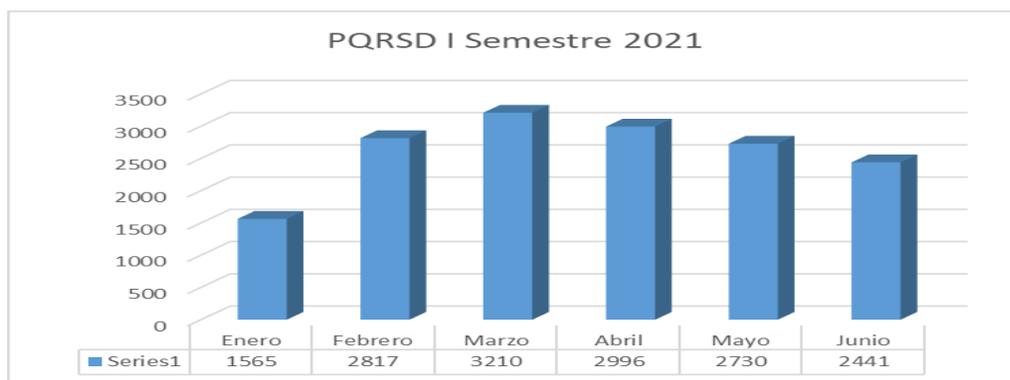
Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

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 la oportunidad y calidad de las respuestas de las PQRS radicadas en el primer semestre de 2021, la OCI solicitó al Grupo de Relación con el Ciudadano, la información detallada de las radicaciones así como los reportes respectivos, cuyo resultado detallado se presenta a continuación:

ESTADISTICAS Y ANALISIS DE LA INFORMACION

Tomando como base los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Relación con el Ciudadano y la base de datos suministrada por el referido grupo, se evidencia el siguiente comportamiento de radicación de solicitudes por el canal formulario PQRS e info@mincit.gov.co el cual asciende a 15.759 PQRSD



De otra parte en el primer semestre de 2021 se radicaron por los canales que se mencionan a continuación, las siguientes solicitudes:

- Solicitudes recibidas de forma física y radicadas a través de la Plataforma de Gestión Documental = 5110
- Solicitudes recibidas y gestionadas por la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones a través de los siguientes correos:
 - siisfinesdesemana@mincit.gov.co = 681
 - vuceconsultas@mincit.gov.co = 1007
 - seiexp@mincit.gov.co = 156
 - vuce2.0@mincit.gov.co = 3276

Hallazgo No. 2: Datos de número de PQRS radicados en el MinCIT errados

De acuerdo con el reporte corregido enviado por el Grupo de Relación con el Ciudadano mediante memorando GDRCC-2021-000530 del 19 de noviembre de 2021, se pudo establecer que las cifras presentadas en los informes trimestrales se encuentran erradas. A continuación se presentan las diferencias:

Informes trimestrales publicados		Informe corregido		Diferencia
Enero	1565	Enero	1536	29
Febrero	2817	Febrero	2765	52
Marzo	3210	Marzo	3189	21
Abril	2996	Abril	2905	91
Mayo	2730	Mayo	2694	36
Junio	2441	Junio	2427	14
TOTAL	15759		15516	243

Durante el proceso de recolección de información requerida al Grupo de Relación con el Ciudadano para el presente seguimiento, nos fue suministrada la base de datos que sirvió a la vez como insumo fuente para la elaboración de los informes trimestrales publicados en la página web del Ministerio.

Solicitadas algunas explicaciones acerca del estado y número de solicitudes que ingresaron al Ministerio en el primer semestre de 2021, se estableció que el número de solicitudes presentadas en los informes trimestrales no correspondía a lo allí reportado.

Lo anterior evidencia debilidades de control en la información de cifras analizadas, registradas y reportadas por el Grupo de Relación con el Ciudadano al Comité de Gestión y Desempeño y al público en general, situación que impacta negativamente la confiabilidad de las cifras presentadas.

En consecuencia, el Grupo de Relación con el Ciudadano debe proceder a plantear una acción de mejora que subsane la situación aquí planteada.

Observación Radicación PQRSD (Retirada por ser radicados que se trasladaron)

Dentro de la verificación de los datos relacionados con la exactitud del número de solicitudes que ingresaron al MinCIT por el canal formulario PQRS e info@mincit.gov.co en el primer semestre de 2021 y tomando como base los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Relación con el Ciudadano y el reporte Excel mediante los cuales se sustentaron un número total de 15.759 PQRS, se encontraron las siguientes situaciones:

- La radicación de PQRS en el sistema no se hace en forma consecutiva: A manera de ejemplo se mencionaran algunos casos que afirman lo anterior.

1-2021-000008
1-2021-000016 (Aquí hay un salto de 7 números)
1-2021-007248
1-2021-007266 (Aquí hay un salto de 17 números)
1-2021-007307
1-2021-007406 (Aquí hay un salto de 99 números)
1-2021-009776
1-2021-009816 (Aquí hay un salto de 40 números)
1-2021-015975
1-2021-016036 (Aquí hay un salto de 61 números)

El último número asignado por el aplicativo el 30 de junio según los reportes suministrados, es el 1-2021-19985 lo que significa que si la radicación fuera consecutiva frente al número real radicado de 15.759 solicitudes que ingresaron en el primer semestre, se presenta una diferencia de 4.226 números, situación que al parecer se debe a los saltos en la numeración tal como se mencionó anteriormente.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

En relación con el consecutivo de la plataforma de Gestión Documental, es importante destacar que de acuerdo con lo informado por la Oficina de Sistemas, este consecutivo no se hace por módulo sino por el sistema completo. Esto quiere decir que el consecutivo toma radicados de PQRS, Gestión documental, la Comisión de Diseño Industrial, el Consejo de la Contaduría Pública o traslados, indistintamente. Por lo anterior al momento de solicitar el informe de las PQRS, la plataforma muestra sólo los radicados del módulo solicitado y es cuando se presentan los vacíos en el consecutivo.

Análisis de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con la explicación enviada por el Grupo de Relación con el Ciudadano se acepta la explicación y en consecuencia se retira la observación, no sin antes recomendar que para el seguimiento que se realice de las PQRS radicadas en el segundo semestre de 2021, la información sea tan clara que no presente vacíos al revisar el consecutivo de radicados ingresados a la plataforma.

Observación No. 1 Repetición numeración:

Dentro del reporte consolidado de las 15.759 PQRSD radicadas, se observa que en el aplicativo se repiten algunos números. A manera de ejemplo se mencionan los siguientes casos en donde en algunos de ellos, se puede apreciar que se repite la numeración dos, tres, cuatro o cinco veces:

1-2021-000475 1-2021-000475	1-2021-000730 1-2021-000730	1-2021-001250 1-2021-001250	1-2021-001783 1-2021-001783	1-2021-002273 1-2021-002273	1-2021-002517 1-2021-002517
1-2021-000517 1-2021-000517	1-2021-000792 1-2021-000792	1-2021-001252 1-2021-001252	1-2021-002176 1-2021-002176	1-2021-002278 1-2021-002278	1-2021-002520 1-2021-002520
1-2021-000663 1-2021-000663	1-2021-000795 1-2021-000795	1-2021-001724 1-2021-001724	1-2021-002199 1-2021-002199	1-2021-002418 1-2021-002418	1-2021-002645 1-2021-002645
1-2021-000719 1-2021-000719	1-2021-000970 1-2021-000970	1-2021-001810 1-2021-001810	1-2021-002268 1-2021-002268	1-2021-002449 1-2021-002449	1-2021-002801 1-2021-002801
1-2021-002794 1-2021-002794 1-2021-002794 1-2021-002794	1-2021-003117 1-2021-003117 1-2021-003117	1-2021-003119 1-2021-003119	1-2021-003361 1-2021-003361 1-2021-003361	1-2021-003375 1-2021-003375	1-2021-003674 1-2021-003674 1-2021-003674 1-2021-003674 1-2021-003674
1-2021-003913 1-2021-003913 1-2021-003913	1-2021-004909 1-2021-004909	1-2021-005462 1-2021-005462 1-2021-005462	1-2021-005590 1-2021-005590	1-2021-006090 1-2021-006090	1-2021-006317 1-2021-006317 1-2021-006317
1-2021-006577 1-2021-006577	1-2021-006614 1-2021-006614	1-2021-007248 1-2021-007248 1-2021-007248	1-2021-007610 1-2021-007610	1-2021-007621 1-2021-007621	1-2021-008978 1-2021-008978
1-2021-009242 1-2021-009242	1-2021-010043 1-2021-010043 1-2021-010043	1-2021-010351 1-2021-010351	1-2021-010878 1-2021-010878	1-2021-011005 1-2021-011005	1-2021-011253 1-2021-011253

Esta situación conlleva a que el número de PQRSD radicadas no sea el real, por cuanto solo se debe contar una sola radicación y no dos, tres, cuatro o cinco veces ya que se trata del mismo asunto.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

Se acepta la observación. Se realizará una corrección en el informe, de tal manera que no se cuenten los duplicados.

Análisis Oficina Control Interno: Si bien el Grupo de Relación con el Ciudadano acepta la observación, no se trata de corregir el informe puesto que se supone que la información es extractada de un aplicativo el cual no debe permitir que esta situación ocurra. En consecuencia el Grupo de Relación con el Ciudadano debe proceder a plantear una acción de mejora que subsane la situación aquí planteada.

Observación No. Falencias en el reporte: (Retirada por ser radicados de la Comisión de Diseño Industrial)

Dentro del reporte del aplicativo excel suministrado por el Grupo de Relación con el Ciudadano, se evidenció que las siguientes radicaciones no fueron incorporadas en dicho reporte, aunque al hacer la consulta en el aplicativo se encuentran en este: A continuación se presenta el extracto del reporte:

1-2021-009776
1-2021-9816 (Nótese el salto de numeración donde no se encuentran los números 1-2021-009814 y 1-2021-009815)

Consulta en el aplicativo:

Radicación 1-2021-009814 - Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)

Radicación 1-2021-009815 - Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)

Esta situación merece una profunda revisión para lograr encontrar donde se encuentra la inconsistencia.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

Ambos radicados pertenecen a la Comisión de Diseño Industrial, por eso, tal cual lo expliqué en la observación 1, al solicitar los radicados únicamente del módulo de PQRS, estos de la Comisión no fueron tenidos en cuenta para el reporte.

Análisis Oficina de Control Interno:

Verificados los radicados 1-2021-009814 y 1-2021-009815 de la Comisión de Diseño Industrial, efectivamente se encontró la información, motivo por el cual se retira esta observación, recomendando tener en cuenta la solicitud de esta Oficina sugerida para la anterior observación No. 1 del informe preliminar.

Observación No. Fechas de radicación inconsistentes: (Retirada por fallas en el aplicativo explicadas debidamente por la Oficina de Sistemas de Información y por el Grupo de Relación con el Ciudadano)

En la siguiente información cuya fuente es el reporte en Excel suministrado, correspondiente al periodo comprendido entre abril y junio de 2021 no se entiende porque algunos números de radicación pertenecen al mes 4 siendo que debieron ser radicados en el mes 3: A manera de ejemplo se citan:

1-2021-007344	2021-04-27 10:47:10 AM
---------------	------------------------

A continuación se relacionan algunos números que se encuentran en ese rango que fueron radicados el 12 de marzo de 2021. Porqué el 7344 se radicó el 27 de abril?

1-2021-007307	2021-03-12 6:00:08 PM
1-2021-007406	2021-03-12 4:10:18 PM

1-2021-007719	2021-04-27 10:48:24 AM
---------------	------------------------

A continuación se relacionan algunos números que se encuentran en ese rango que fueron radicados entre el 15 y 16 de marzo de 2021. Porqué el 7719 se radicó el 27 de abril?

1-2021-007716	2021-03-15 6:05:18 PM
1-2021-007720	2021-03-16 8:23:10 AM

[1-2021-007886](#) | [2021-04-27 10:55:01 AM](#)

A continuación se relacionan algunos números que se encuentran en ese rango que fueron radicados entre el 16 de marzo de 2021. Porqué el 7886 se radicó el 27 de abril?

1-2021-007885	2021-03-16 5:34:05 PM
1-2021-007887	2021-03-16 5:39:39 PM

De igual forma se pueden citar las radicaciones **7890, 7891, 7919, 8226, 8298, 8651, 9085 y 9899** para lo cual se solicita la explicación respectiva ya que fueron radicadas en el mes de abril y no en marzo.

Esta situación genera un grave riesgo de incumplimiento normativo, porque el Ministerio estaría incumpliendo los términos establecidos por Ley para dar atención a las solicitudes radicadas.

Consultando por ejemplo la radicación 1-2021-7344 se encontró que esta solicitud fue radicada el día 12 de marzo de 2021. Contando 30 días para dar respuesta al peticionario, es decir el 12 de abril se vencía el plazo para contestar. Sin embargo, se observa que solo hasta el 27 de abril fue enviada a la dependencia que debería responderla.

El aplicativo entonces arrojo que la fecha de vencimiento era el 10 de junio de 2021. Y se contestó el 11 de junio. Es decir 2 meses después de radicada.

Tipo de vista:	Detalle	Abrir en:	Ventana	Ver asociados:	Si
	2-2021-028068-Respuesta PQR-1964455.pdf 11 de junio de 2021 01:58:46 pm	Autor: VIRGINIA LOPEZ VALENCIA CONT Tipo de documento: Respuesta PQR - Adobe Acrobat	Etapas: Respuesta PQR Medio de envío: Electrónico		
	1-2021-007344 - Clasificación PQR 27 de abril de 2021 10:47:10 am	Autor: NELSON EDUARDO MONGUI GONZALEZ Tipo de documento: Clasificación PQR	Etapas: Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)		
	1-2021-007344 - PQR Anonima 12 de marzo de 2021 12:08:19 pm	Autor: VISITANTE PAGINA WEB Tipo de documento: PQR Anonima	Etapas: Clasificar Web		
	1-2021-007344 - PQR Anonima 12 de marzo de 2021 12:08:19 pm	Autor: VISITANTE PAGINA WEB Tipo de documento: PQR Anonima	Etapas: Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)		
	1-2021-007344 - PQR Anonima 12 de marzo de 2021 12:08:19 pm	Autor: VISITANTE PAGINA WEB Tipo de documento: PQR Anonima	Etapas: Clasificar Web		

La Oficina de Control Interno de acuerdo con la respuesta detallada que se dé a las situaciones planteadas anteriormente en este informe preliminar, considerara si se amerita cambiar la connotación de observaciones por el de hallazgo.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

En esta observación me permito confirmar que no existe error en los tiempos. Los radicados entre el 12 y el 16 de marzo fueron efectivamente realizados ese día, sin embargo se presentó una falla en el Sistema, la cual fue registrada en su momento por Nelson Monguí ante la Oficina de Sistemas, quien a su vez lo reportó a la empresa TMS. Esta falla impedía que la fase de clasificación se completara.

Análisis Oficina de Control Interno:

Si bien se presentó una falla en el sistema, la cual fue reportada a las instancias competentes, para el auditor era completamente imposible conocer de esta situación ya que no fue comunicada a la OCI por el Grupo de Relación con el Ciudadano al momento de enviar la información soporte de la auditoría. En consecuencia para el próximo seguimiento esta Oficina remitirá la carta de representación en la cual el Grupo de Relación con el Ciudadano confirmará que la información allegada durante el transcurso del seguimiento, es la real reduciendo la posibilidad de malos entendidos y reprocesos en la confirmación de datos.

Distribución de PQRS por área funcional:

Según el reporte en Excel suministrado por el Grupo de Relación con el Ciudadano, la distribución de PQRS por área funcional es la siguiente:

DEPENDENCIA	TOTALES
GRUPO RELACION CON EL CIUDADANO	2661
OFICINA ASESORA JURIDICA	2549
GRUPO COBRO COACTIVO	2519
GRUPO PASIVO PENSIONAL	867
GRUPO ANALISIS SECTORIAL R.N.T	758
DIRECCION DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	734
DIRECCION DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	653
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACION EXPORTACION Y COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	418
GRUPO VUCE	411
DIRECCION DE REGULACION	382
GRUPO TALENTO HUMANO	339
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ADMON DE OPERACIONES	338
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	260
OFICINA SISTEMAS DE INFORMACION	259
GRUPO PASAJES Y VIATICOS	231
DIRECCION DE INTEGRACION ECONOMICA	223
DIRECCION MIPYMES	220
GRUPO REGISTRO DE PRODUCTORES DE BIENES NACIONALES	160
GRUPO PLANIFICACION Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	149
DESPACHO	147
COMITE DE IMPORTACIONES	144
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	137

GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE CIO. EXT.	134
GRUPO CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL	118
GRUPO FORMALIZACION TURISTICA	96
DIRECCION DE RELACIONES COMERCIALES	92
GRUPO PROMOCION	92
DIRECCION DE INVERSION EXTRANJERA Y SERVICIOS	78
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	75
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	68
SECRETARIA GENERAL	62
GRUPO CONTRATOS	49
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	45
GRUPO ANALISIS Y GESTION DE LA CADENA LOGISTICA DE CIO. EXT.	43
SUBDIRECCION DE PRACTICAS COMERCIALES	39
DIRECCION DE ANALISIS SECTORIAL Y PROMOCION	30
GRUPO TESORERIA	30
GRUPO SALVAGUARDIAS, ARANCELES Y CIO. EXT.	21
OFICINA ASESORA DE PLANEACION SECTORIAL	21
GRUPO ADMINISTRATIVA	20
DIRECCION DE COMERCIO EXTERIOR	17
GRUPO DE COMUNICACIONES	15
GRUPO DUMPING Y SUBVENCIONES	12
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	11
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSION SOCIAL	6
GRUPO ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES	6
EQUIPO NEGOCIADOR	5
GRUPO FINANCIERA	1

Lo anterior indica que la dependencia que atendió el mayor número de PQRS en el primer semestre de 2021, fue el Grupo de Relación con el Ciudadano, seguido de la Oficina Jurídica y Cobro Coactivo.

Observación No. 2: Reporte por área funcional

En atención al informe corregido enviado por el Grupo de Relación con el Ciudadano, se pueden observar diferencias en los datos inicialmente suministrados, los cuales están plasmados en los Informes trimestrales. A manera de ejemplo se informaran algunas diferencias que si bien en algunos casos son mínimas, no deberían presentar error alguno:

Oficina Asesora Jurídica:
 Según Informes trimestrales 2.549 solicitudes
 Según Informe corregido 2.470

Dirección de Inversión Extranjera:
 Según Informes Trimestrales 223
 Según Informe corregido 212

Dirección de Productividad y Competitividad:
 Según Informes Trimestrales 734
 Según Informe corregido 727

Igual situación ocurre con la información de:

Registro de Productores Nacionales, Talento Humano, VUCE, Comité de Importaciones, Viceministerio de Desarrollo, Viceministerio de Turismo, Análisis Sectorial y Promoción, Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, Dirección de Comercio Exterior, Dirección de Regulación, Cobro Coactivo, OAPS, OALI, OEE, OSI, Secretaria General, Subdirección de Operaciones, Subdirección de Prácticas Comerciales, Dirección de Relaciones Comerciales, Grupo Sistemas Especiales, entre otros.

En consecuencia el Grupo de Relación con el Ciudadano debe proceder a plantear una acción de mejora que subsane la situación aquí planteada.

PQRSD primer semestre de 2021 por tipo de petición

De acuerdo con las estadísticas del excel cuya fuente es el aplicativo de PQRSD en el periodo evaluado, a continuación se presenta cuadro que refleja el tipo de petición y el total de radicados por cada una:

No.	Tipo	Total
1	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	9,823
2	Verificación de contenido - MAIL	2,433
3	Petición de información formulada por entidad pública (20 días hábiles)	1,490
4	Sugerencias (Respuesta en 30 días hábiles)	1,168
5	Derechos de Petición (Respuesta en 30 días hábiles)	504
6	Clasificar Web	219
7	Petición de documentación (20 días hábiles)	56
8	Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)	54
9	Reclamo (30 días hábiles)	4
10	Queja (30 días hábiles)	3
11	Petición de consultas (30 días hábiles)	2
12	Denuncias actos de corrupción (30 días hábiles)	2
13	Felicitaciones y Agradecimientos (Respuesta en 30 días hábiles)	1
Total		15,759

Como puede observarse se presentaron 4 reclamos que no fueron explicados en los informes trimestrales ni el tratamiento dado, 3 quejas las cuales según el Grupo de Control Interno Disciplinario no proceden y 2 denuncias por actos de corrupción que fueron debidamente atendidas.

Tener en cuenta que “*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*”. Por lo anterior se solicita información al respecto.

Observación No. 3: Falta de respuesta a la OCI sobre tratamiento dado a los reclamos radicados en el primer semestre de 2021

No se suministró información sobre el tratamiento dado a los Reclamos motivo por el cual el Grupo de Relación con el Ciudadano debe proceder a plantear una acción de mejora que subsane la situación aquí planteada.

Oportunidad en dar respuesta al usuario:

Tomando como base los reportes suministrados por el Grupo de Relación con el Ciudadano, a continuación se presenta la relación de las dependencias que en el aplicativo, registran solicitudes vencidas, es decir no se contestaron oportunamente.

DEPENDENCIA	TOTALES
GRUPO RELACION CON EL CIUDADANO	154
DESPACHO	14
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	11
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	8
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	7
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	5
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	5
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	3
GRUPO PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	2
GRUPO ADMINISTRATIVA	1
GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	1
GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	1
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	1
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	1
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	1
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	1

A continuación se presentan cuatro casos que excedieron los plazos para dar respuesta oportuna:

N° Radicación: 1-2021-015198 del 14 de mayo de 2021. Descripción:

- Esta solicitud tenía un plazo de respuesta de 20 días hábiles por tratarse de una petición de una entidad pública, es decir hasta el 16 de junio de 2021
- No hay trazabilidad de cuando el Grupo de Relación con el Ciudadano dio traslado a la DPC de esta solicitud.
- En la causa de cierre aparece no requiere respuesta.
- Mediante memorando 2-2021-037805 del 10. de septiembre de 2021 la Dirección de Productividad y Competitividad dio respuesta al peticionario.
- Tiempo de demora en contestar esta solicitud 52 días
- En el reporte Abril a junio de 2021 aparece estado ABIERTO oportunidad vencida. Sin embargo en el aplicativo ya fue CERRADA vencida en rojo

N° Radicación: 1-2021-018814 del 18 de junio de 2021. Descripción:

- Esta solicitud tenía un plazo de respuesta de 30 días hábiles por tratarse de una petición de información, es decir hasta el 3 de agosto de 2021
- No hay trazabilidad de cuando el Grupo de Relación con el Ciudadano dio traslado a la DPC de esta solicitud.
- En la causa de cierre aparece no requiere respuesta.
- Mediante memorando 2-2021-037116 del 27 de agosto de 2021 la Dirección de Productividad y Competitividad dio respuesta al peticionario.
- Tiempo de demora en contestar esta solicitud 19 días
- En el reporte Abril a junio de 2021 aparece estado ABIERTO oportunidad vencida. Sin embargo en el aplicativo ya fue CERRADA vencida en rojo

N° Radicación: 1-2021-019516 del 25 de junio de 2021. Descripción:

- Esta solicitud tenía un plazo de respuesta de 30 días hábiles por tratarse de una petición de información, es decir hasta el 10 de agosto de 2021
- No hay trazabilidad de cuando el Grupo de Relación con el Ciudadano dio traslado a la DPC de esta solicitud.
- En la causa de cierre aparece no requiere respuesta.
- Mediante memorando 2-2021-037274 del 30 de agosto de 2021 la Dirección de Productividad y Competitividad dio respuesta al peticionario.
- Tiempo de demora en contestar esta solicitud 14 días
- En el reporte Abril a junio de 2021 aparece estado ABIERTO oportunidad vencida. Sin embargo en el aplicativo ya fue CERRADA vencida en rojo.

N° Radicación: 1-2021-019741 del 29 de junio de 2021. Descripción:

- Esta solicitud tenía un plazo de respuesta de 30 días hábiles por tratarse de una petición de información, es decir hasta el 20 de agosto de 2021
- No hay trazabilidad de cuando el Grupo de Relación con el Ciudadano dio traslado a la DPC de esta solicitud.
- En la causa de cierre aparece Generar respuesta al usuario

- Mediante memorando 2-2021-037816 del 1 de septiembre de 2021 la Dirección de Productividad y Competitividad dio respuesta al peticionario.
- Tiempo de demora en contestar esta solicitud 8 días
- En el reporte Abril a junio de 2021 aparece estado ABIERTO oportunidad vencida. Sin embargo en el aplicativo ya fue CERRADA vencida en rojo

Hallazgo No. 3 Incumplimiento de términos para dar respuesta a los usuarios y en consecuencia materialización de riesgo IC-R1.

El artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que la falta de atención a las peticiones, y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se debe informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo del artículo 14 del CPACA. Si bien 225 solicitudes que representan el 1,42% de las que ingresan al MinCIT, fueron atendidas extemporáneamente, esta situación podría generar pérdida de imagen y credibilidad ante los usuarios.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

Al respecto me permito informar que se realizó la gestión pertinente de parte del Grupo Atención al Ciudadano (denominado así en ese momento) para que se hiciera el cierre respectivo a las PQRS.

Análisis respuesta Oficina de Control Interno:

La explicación dada por el Grupo de Relación con el Ciudadano no desvirtúa el hallazgo sobre el incumplimiento en los términos de respuesta evidenciado y por lo tanto dicho Grupo debe proceder a plantear una acción de mejora que subsane la situación aquí planteada.

Traslados por competencia: El aplicativo de Gestión Documental entre sus funcionalidades canaliza las solicitudes que ingresan por el correo info@mincit.gov.co y las del Sistema PQRS y permite conocer el número de traslados que se direccionan a otras entidades. En el primer semestre de 2001 según información del Grupo de Relación con el Ciudadano se dio traslado a otras entidades de un total de 1.033 solicitudes, distribuidas así: Traslados en el primer trimestre de 2001=511 y traslados del segundo trimestre = 522.

Análisis de la Oficina de Control Interno: Esta cifra también se modificó, por cuanto el total de solicitudes trasladadas según el informe corregido es de 1026 solicitudes y no 1033 como inicialmente habían reportado.

Materialidad de las respuestas (calidad): Dentro de la muestra tomada se pudo evidenciar que las dependencias responden a los usuarios en términos generales de forma clara y completa.

Riesgos del proceso:

La matriz de riesgos del Proceso Relacionamiento con la ciudadanía a cargo del Grupo de Relación con el Ciudadano, tiene dos riesgos que le afectan directamente a saber:

- IC-R1 Posibilidad de afectación reputacional, por sanciones de entes de control, debido al incumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente.
- IC-R3 Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a la orientación inadecuada a los ciudadanos y partes interesadas en los trámites y servicios.

Ambos riesgos están clasificados con una posibilidad muy alta de ocurrencia, como efectivamente sucede con el Riesgo IC-R1 al incumplir los términos de respuestas de las PQRSD, de acuerdo con la normatividad vigente. Es decir este riesgo se materializó en el primer semestre de 2021.

En consecuencia las causas que lo generan tales como el no realizar un adecuado seguimiento a las PQRSD radicadas y no hacer una correcta clasificación de las solicitudes recibidas, puede dar lugar a sanciones disciplinarias, por lo que se recomienda fortalecer los controles establecidos debido a que estos presentan falencias en el momento de aplicarlos.

7. CONCLUSIONES

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo garantiza 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, siexp@mincit.gov.co, siisfinesdesemana@mincit.gov.co, radicacioncorrespondencia@mincit.gov.co, vuce2.0@mincit.gov.co, PQRSD y CHAT través de la página web.

El número de radicaciones de PQRSD en el primer semestre de 2021 por el canal info y PQRSD fue de 15.516 y no 15.759 como inicialmente se había informado e igualmente variaron algunos datos que fueron detallados en el presente informe, motivo por el cual se sugiere revisar detalladamente los informes trimestrales publicados y dar alcance a la misma con la información que corresponde.

Con respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo durante el primer semestre del año 2021, los mayores números de traslados por competencia corresponden a la Superintendencia de Industria y Comercio seguido de la DIAN.

Finalmente como se explicó en el presente informe, a pesar de la gestión realizada por el Grupo de Relación con el Ciudadano a través de capacitaciones, artículos en la Intranet y otros mecanismos, se sigue materializando el riesgo de incumplimiento de los plazos establecidos por ley para dar respuesta a algunas de las PQRS radicadas, con posibles efectos como sanciones legales o disciplinarias desatendiendo el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Debido a que se aceptaron algunas de las respuestas dadas por el Grupo de Relación con el Ciudadano, la numeración de los hallazgos y observaciones se modificó. A continuación se presenta la siguiente relación con la información a la cual se debe formular el respectivo Plan de Mejoramiento y ser enviado a la Oficina de Control Interno:

Hallazgo No. 1: Desactualización de la información de los costos de reproducción y del trámite interno del Derecho de Petición.

Hallazgo No. 2: Datos de número de PQRS radicados en el MinCIT errados

Hallazgo No. 3 Incumplimiento de términos para dar respuesta a los usuarios y en consecuencia materialización del riesgo IC-R1

Observación No. 1 Repetición numeración

Observación No. 2 Reporte por área funcional

Observación No. 3: Falta de respuesta a la OCI sobre tratamiento dado a los reclamos radicados en el primer semestre de 2021