



Ministerio de **Comercio, Industria y Turismo**

OFICINA DE CONTROL INTERNO
OCI-028-2024

**Informe Final de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos,
Solicitudes, Denuncias - PQRSD. I semestre de 2024**

Equipo auditor:

**Líder del proceso: Diego Gustavo Falla Falla – Jefe Oficina de Control
Interno**

Apoyo: José Ignacio Pinzón Barreto – Contratista

Fecha emisión: 23 agosto de 2024

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

CONTENIDO

1. UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO	3
2. RESPONSABLE UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO	3
3. OBJETIVOS	3
3.1. GENERAL	3
3.2. ESPECÍFICOS	3
4. ALCANCE	3
5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	3
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	6
6.1. Análisis de Riesgos:	14
6.2. Articulación de este seguimiento con las Políticas del MIO Y MECI	16
7. RECOMENDACIONES	16
9. PLAN DE MEJORAMIENTO (DE REQUERIRSE)	17

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

1. UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

La unidad objeto de este seguimiento es el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias que ingresaron al Ministerio en el primer semestre de 2024.

2. RESPONSABLE UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

- Coordinador Grupo Relación con el Ciudadano

3. OBJETIVOS

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.

3.2. ESPECÍFICOS

- Validar el procedimiento y/o mecanismos adoptados por la entidad para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.
- Revisar el mapa de riesgos del proceso, así como los controles establecidos dentro del mismo.

4. ALCANCE

El presente seguimiento se realizó a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre enero 01 y junio 30 de 2024.

5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Ley 962 de 2005 Artículo 15. Derecho de turno que señala que 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

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

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.

Ley 1437 de 2011. Capítulo II. artículo 7. numeral 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. (...)”.

Ley 1437 de 2011 artículo 14. Término 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.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (...)”.

Resolución 0863 del 26 de julio de 2023. “(...) artículo 8. Términos para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse, según indica el artículo 14 de la 1473 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Solicitud de acceso a la información pública: Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- b) Solicitud de documentos o copias: Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

- c) Consulta: Se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- d) Petición entre autoridades: Se resolverán en un término no mayor a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- e) Solicitud de información de los congresistas y citaciones a debate: Las solicitudes de información requeridas en el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.
- f) Solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones: Deberán tramitarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la citada ley.
- g) Citaciones a debates de control político y gestión de respuesta a cuestionarios: Según el artículo 249, literal d, de la Ley 5 de 1992, deberán atenderse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.
- h) Los requerimientos las autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales: Se atenderán en el plazo establecido por la respectiva autoridad. (...)”.

Ley 1474 de 2011 artículo 76 y 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.

Decreto 1081 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República en su artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información y literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones-

Resolución 0863 del 26 de julio de 2023. "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se deroga la Resolución 0152 del 30 de enero de 2017”.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Verificación del cumplimiento normativo:

Con el fin de verificar el cumplimiento de las normas legales asociadas a la atención de PQRS, se ejecutaron pruebas de auditoria cuyo resultado se presenta a continuación:

Validación de las pruebas: Efectivamente en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo existe una dependencia denominada Grupo de Relación con el Ciudadano, el cual ejecuta actividades relacionadas con recibir, tramitar y distribuir entre los funcionarios de la entidad las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias que los ciudadanos formulen. La normatividad de creación del Grupo y funciones ha sido ampliamente descrita en los informes semestrales anteriores que la Oficina de Control Interno ha elaborado y que se pueden consultar en la página web.

La Oficina de Control Interno, vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rinde a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Como se mencionó anteriormente los informes semestrales se encuentran publicados para consulta en la página web de la entidad.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2 Informes de solicitudes de acceso a la información y en desarrollo de sus funciones, esta Oficina evidenció que la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano, elaboró, presentó y publicó en la página web en el enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/informes-de-gestion>, los informes trimestrales correspondiente al primer y segundo trimestre de 2024; observando en ellos lo siguiente:

- En el numeral 2 “*PQRSD recibidas en el trimestre*” se observa un total de PQRSD recibidas y gestionadas de **3.806** para el primero y **3.330** para el segundo, para un total de 7.136. Al verificar la información en la base de datos suministrada por el “*Sistema de Información de PQRS*” (formato Excel), se observa un registro de **8.604** radicados, indicando que de los radicados ingresados en el primer semestre de 2024, se gestionaron el 83% (7.136 PQRS), los cuales se presentaron a través de los diferentes canales de entrada dispuestos por el Ministerio como son PQRS Email, PQRS presencial y PQRS Web.
- En lo que tiene que ver con las “*PQRSD recibidas por canal entrada*”, se observó que de los 7.136 radicados registrados y gestionados, el canal más utilizado y de mayor preferencia por los usuarios es el PQR Email con el 85,05%, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Tabla 1. PQRSD gestionadas por canal de entrada.

Gestionadas por canal de entrada según informe del Grupo de Relación con el Ciudadano	Primer trimestre	Segundo trimestre	TOTAL	Participación
PQR Email	3.260	2.809	6.069	85,05%
PQR Web	538	519	1.057	14,81%
PQR correspondencia		1	1	0,014%
PQR Presencial	8	1	9	0,13%
			7.136	100%

Elaboración propia del auditor. Fuente de Información: Sistema de información PQRSD/Analítica de datos del Grupo de Relación con el Ciudadano.

De las PQRSD gestionadas durante el primer trimestre (3.806), se trasladaron 657 a otras entidades, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes fue de 2.98 días y no se negó en este trimestre el acceso a la información a ningún usuario. En el segundo trimestre de las solicitudes recibidas y gestionadas (3.330), se trasladaron 813 a otras entidades, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes fue de 2.49 días y no se negó en este trimestre el acceso a la información a ningún usuario.

En cuanto al derecho de turno contemplado en que señala que los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, en el artículo 15 de la ley 962 de 2015, se pudo establecer que mediante el aplicativo implementado por el Ministerio, se 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 se radica en ventanilla y se asigna inmediatamente para el trámite de respuesta. En consecuencia, el Grupo de Relación con el Ciudadano, lleva la trazabilidad de las solicitudes que ingresan al sistema de PQRSD por el aplicativo y por gestión documental.

Se realizó consulta en la sede electrónica del MinCIT, página principal de la sede, en la parte inferior se evidencia un enlace que lleva directamente al usuario al formulario de radicación de PQRSD: <https://gestiondocumental.mincit.gov.co/tms.solution.gestiondoc/proxy/PQRPublica3>

Se evidenció en la sede electrónica, <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano>, la existencia de "Carta Trato Digno y protocolo de Atención al Ciudadano", al verificar la fecha de elaboración de este documento, se observó fue actualizada del 18 de abril de 2024, según lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, Artículo 7. Se presenta la siguiente imagen:

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Imagen1. Carta de Trato Digno



Fuente: Sede electrónica de la entidad, captura de pantalla del 18/07/2024 15:15

En relación con la Carta de Trato Digno, en el informe OCI-011-2024 (del seguimiento anterior) se identificó por la Oficina de Control Interno como un hallazgo, toda vez que no se encontraba actualizada en la página web de la entidad; al respecto, la dependencia presentó el Plan de Mejoramiento formulando la acción para subsanar la situación. En el Seguimiento mensual realizado por la Oficina de Control Interno al cumplimiento de las acciones de los Planes de Mejoramiento, se pudo evidenciar que el Grupo de Relación con el ciudadano dio cumplimiento a la acción formulada, a través de la actualización de la Carta de Trato Digno en la página web de la entidad, con fecha 18 de abril de 2024.

Hallazgo No.1 Incumplimiento de los artículos 7 y 8 de la Resolución 0863 del 26 de julio de 2023.

Continuando con la verificación de la normatividad descrita en los criterios del presente informe, se procedió a evaluar el siguiente aspecto:

Categorías de Clasificación en el módulo de PQRSD

En la Base de Datos suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación con el Ciudadano, se pudo establecer que dicha Base de datos se encuentran las siguientes **categorías** de clasificación de información de entrada:

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Tabla 2. Categorías de Clasificación

Tipo de Solicitud
Clasificar Web
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)
Felicitaciones y Agradecimientos (Respuesta en 15 días hábiles)
Petición de consultas (30 días hábiles)
Petición de documentación (10 días hábiles)
Petición de información formulada por entidad pública (15 días hábiles)
Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)
Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
Queja (15 días hábiles)
Reclamo (15 días hábiles)
Reclamos sobre protección de datos personales (Respuesta en 30 días hábiles)
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)
Verificación de contenido - MAIL

Elaboración propia del auditor. Fuente: PQRS_Radicados_de_entrada_solo_de_Mincit.

Al hacer las validaciones respectivas, se encontraron en la base de datos un total de **4.239** radicados de entrada con la categoría "*Clasificar web*" y "*Verificación de contenido MAIL*" equivalentes a un 49.27% del total de solicitudes radicadas (8.604) en el primer semestre de 2024.

Esta situación se reitera toda vez que fue evidenciada en el seguimiento anterior y comunicada en el informe OCI-011-2024.

Tabla 2. Categorías de Clasificación – Resolución 863/23

Clasificación de las Peticiones
a. Petición de interés general
b. Petición de interés particular
c. Queja
d. Reclamo
e. Denuncia
f. Solicitud de acceso a la información pública
g. Solicitud de documentos o copias
h. Consulta
i. Petición entre autoridades
j. Solicitud de información de los Congresistas y citaciones a debates
k. Solicitud o requerimiento de autoridades, Disciplinarias, Fiscales y Judiciales

Elaboración propia del auditor. Fuente: Título IV Modalidades y términos para resolver las peticiones - Art. 7. Clasificación de las Peticiones de la Resolución 0863 de 2023 - MinCIT.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

De acuerdo con lo señalado en el art. 7 de la Resolución 0863 de 2023 del MinCIT "Clasificación de las peticiones", es preciso mencionar que solicitada la Base de Datos de PQRSD al Grupo de Relación con el Ciudadano, se encontró que en dicha base columna F "Tipo de Solicitud" las categorías "*Clasificar web*" y "*Verificación de contenido MAIL*", en ninguno de los literales de la a la k del referido artículo 7 de la mencionada Resolución, están contempladas dichas categorías, generando confusión al momento de identificar la clasificación de las peticiones.

Lo anterior se puede evidenciar, por ejemplo, en los radicados 1-2024-011615 y 1-2024-023051 tipificados como "*Verificación de contenido - MAIL*" los cuales debieron tipificarse dentro de las categorías establecidas ya que se trata de una solicitud para la Superintendencia de Industria y Comercio entidad a la que fue trasladada y en consecuencia no es de competencia del MinCIT.

Comportamiento de oportunidad en respuesta

En atención a lo estipulado en el artículo 8 de la Resolución 0863 de 2023. "Términos para resolver las peticiones...", se encontró que evaluada la gestión a la atención de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2024, que ciento ochenta y cuatro (184) radicados aparecen en Oportunidad "vencida", de los cuales siete (7) se encuentran estado "ABIERTO", situación que evidenció incumplimiento para dar respuesta oportuna a tales solicitudes.

la imagen 2, presenta el número de PQRSD por dependencia que fueron respondidas fuera de los términos de Ley, que representaron el 0.49% (35) del total de las PQRSD, gestionadas (7.136).

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Imagen 2. Vencidas por Dependencias

< Volver al informe

VENCIDAS POR DEPENDENCIA



Fuente: Información Institucional - Servicio al Ciudadano -Análítica de Datos

Tabla 3. Dependencias de PQRSD abiertas y vencidas

DEPENDENCIA	No. De solicitudes vencidas
Área Funcional de Talento Humano	2
Área Funcional Ventanilla Única De Comercio Exterior VUCE	1
Secretaría General	1
Oficina Asesora Jurídica	2
Área Funcional de Contratos	1
TOTAL	7

Elaboración propia del auditor. Fuente: PQRS_Radicados_de_entrada_solo_de_Mincit

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Con el fin de verificar el comportamiento de oportunidad de respuesta, se tomó una muestra la cual se detalla en el Anexo No. 1, observando que el sistema genera automáticamente un aviso de prórroga cuando la PQRS no ha sido respondidas. A manera de ejemplo se presentan los siguientes casos:

Radicado No. 1-2024-000815 del 01/01/2024 y tipificada como solicitud "Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)". El sistema genera respuesta automática denominada "Aviso de Prórroga" mediante radicado 2-2024-004475 del 21 de febrero, extendiendo el plazo hasta el 14 de marzo de 2024, sin embargo, no se evidencia un registro de respuesta a la petición (en el Sistema GestionDoc, se observa "145 días de 45, excedido 99"). Con base en lo anterior, se evidencia que no se dio respuesta a la solicitud, configurándose un incumplimiento a lo señalado en la Resolución Interna 0863 de 2023, teniendo en cuenta la clasificación asignada para esta solicitud.

Radicado No. 1-2024-006579 del 19/02/2024 y tipificada como "Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)". El sistema genera respuesta automática denominada "Aviso de Prórroga el 03/04/2024 mediante radicado 1-2024-006579, extendiéndose hasta el 25/04/2024. En el Sistema de GestionDOC, se encuentra registrado tanto en información del proceso como en el histórico de actividades que la causa de cierre es "No requiere respuesta" y en su descripción se argumenta, "Duplicidad documental de correo informativo, JOSE MANUEL RESTREPO MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y COMERCIO radicado de salida número 2024_3164265", argumentando los motivos por los cuales se da el cierre de la petición, sin embargo, no fue posible evidenciar registro que soporten por ejemplo, el oficio de traslado a Colpensiones, adicionalmente, en la base de datos suministrada por el Grupo de Relación con el Ciudadano, se observa que el estado es "Abierta" y en oportunidad "Vencida" evidenciando con ello falta de coherencia tanto en la información reportada como registrada.

Radicado 1-2024-012597 del 05/04/2024 y tipificado como "Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)". Verificado en el Sistema de GestionDOC, se observa que este genera respuesta automática denominada "Aviso de Prórroga el 25/04/2024 mediante radicado 2-2024-011305, extendiéndose el plazo hasta el 09/05/2024, sin embargo no se evidencia registro de la respuesta emitida a la petición, incumpliendo así lo establecido en el Parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015: "excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá 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 señalado a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto". Subrayado fuera de texto. Adicionalmente, en la Base de datos suministrada

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

por el Grupo de Relación con el Ciudadano, se observa que la petición se encuentra en estado "Abierto" y en Oportunidad "vencida".

Radicado 1-2024-016680 del 06/05/2024 tipificado como "*Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)*". El sistema genera respuesta automática denominada "Aviso de Prórroga el 25 de mayo de 2024, mediante radicado 2-2024-014317 extendiendo el plazo hasta el 11 de junio 2024. Posteriormente, se generó respuesta mediante radicado 2-2024-019319 del 16/07/2024. Calculando el tiempo de respuesta, se evidenció que fue emitida 24 días hábiles después del plazo estipulado para la prórroga, incumpliendo lo establecido en el Parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015: "*excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá 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 señalado a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*". Subrayado fuera de texto.

Radicado 1-2024-017039 del 07/05/2024 tipificado como "*Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)*". En el sistema se observa que mediante radicado 2-2024-0013552 del 20-5-2024 se da traslado a la superintendencia de industria y Comercio evidenciando oportunidad en la respuesta, sin embargo, en la base de datos se encuentra registrada con estado "abierta" y en oportunidad "vencida". Lo anterior denota incoherencia en la información registrada y/o reportada.

Radicado 1-2024-017553 del 10/05/2024 tipificada como "*Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)*". En el Sistema de GestionDOC se llevó a cabo la Verificación de la trazabilidad de la gestión realizada a la Petición, observando tanto en Información del proceso como en el Histórico de Actividades que, "*Según el área de Contratos: No procede respuesta, toda vez que el proceso de selección de Licitación Pública N° 001-2024 fue declarado desierto mediante acto administrativo por la ordenadora del gasto*" indicando con ello el cierre de la Solicitud, sin embargo, en la base de datos se observa para esta petición que no se establece la causa del cierre y en el estado se encuentra "Abierto" y en Oportunidad "Vencida" lo que denota incoherencia en la información registrada y/o reportada.

Radicado 1-2024-018761 del 21/05/2024 tipificado como "*Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)*". En la Base de datos (formato Excel), se observa en la columna "Solución" que, "*Mediante oficio 1-2024-015478 del 6-6-2024 se dio traslado a la Superintendencia de industria y Comercio por razón de competencia*", evidenciando oportunidad en la respuesta de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0863 de 2023, sin embargo, en la columna

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

de estado se encuentra “Abierto” y en oportunidad “vencida” lo que denota incoherencia en la información registrada y/o reportada.

Radicado 1-2024-011758 del 01/04/2024 tipificado como “Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)”

6.1. Análisis de Riesgos:

Una vez verificada la Matriz de Riesgos Institucional se observó que, para el Grupo de Relación con el Ciudadano, se presentó la reformulación del riesgo identificado con el código IC-R1, en consecuencia, los riesgos asociados al procedimiento actualmente son:

IC-R1 “Posibilidad de afectación reputacional por no gestionar las PQRSD en los tiempos establecidos en la normatividad vigente, debido al no seguimiento a la plataforma de gestión documental por parte de las áreas.”.

IC-R2 “Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a publicación de información inexacta o inoportuna”.

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 tramites y servicios”.

Adicionalmente en el Mapa de Riesgos de corrupción, se encuentra identificado el siguiente riesgo de corrupción:

RC-23 “Beneficio propio o de un tercero respecto a la atención de solicitudes de un ciudadano”

FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL CONTENIDO:			28/05/2024		VERSIÓN DEL:		12						
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO INHERENTE (antes de controles)							
NOMBRE PROCESO O PROYECTO INVERSIÓN	Área/ Dependencia responsable del riesgo	Responsable(s) del Riesgo (cargo)	TIPO DE CAUSA (Externa ó Interna)	Ident.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO (Qué, Cómo y por qué?)	CLASIFICACIÓN DE RIESGO	CONSECUENCIAS POTENCIALES DEL RIESGO	PROBABILIDAD	Valor numérico de la PROBABILIDAD	IMPACTO	Valor numérico del IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE (Severidad)
Relacionamiento con la ciudadanía	Grupo de Relación con el Ciudadano	Coordinador(a) Grupo de Relación con el Ciudadano	Interno	IC-R1	Posibilidad de afectación reputacional, por sanciones de entes de control, debido al incumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSO de acuerdo a la normatividad vigente	Legales (Gestión)	Sanciones disciplinarias, Tuteos o silencios administrativos	MUY ALTA	100%	MAYOR	80%	Sanción por parte del ente de control u otro ente regulador. Imagen institucional afectada en el orden nacional y regional por incumplimientos en la prestación	ALTO
Relacionamiento con la ciudadanía	Grupo de comunicaciones	Coordinador Grupo de Comunicaciones	Interna y Externa	IC-R2	Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a publicación de información inexacta o inoportuna.	Ejecución y Administración de Procesos (Gestión)	Afectación reputacional. Quejas de las partes interesadas	ALTA	80%	VENOR	40%	Imagen institucional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.	MODERADO
Relacionamiento con la ciudadanía	Grupo de Relación con el Ciudadano	Coordinador(a) Grupo de Relación con el Ciudadano	Interno	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.	Ejecución y Administración de Procesos (Gestión)	Multas, quejas, afectación de la imagen, pérdida de confianza	MUY ALTA	100%	VENOR	40%	Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor al 1%.	ALTO
Relacionamiento con la ciudadanía	Grupo de Relación con el Ciudadano	Coordinador(a) Grupo de Relación con el Ciudadano	Interno	IC-R4	Los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas no generan la retroalimentación requerida para la alta dirección	Ejecución y Administración de Procesos (Gestión)	afectación de la imagen, pérdida de confianza	ALTA	80%	MODERADO	60%	Inoportunidad en la información, ocasionando retrasos en la atención a los usuarios.	ALTO

De acuerdo con el análisis realizado a los riesgos del procedimiento identificado con el **CÓDIGO: IC-PR-009** Versión 14 denominado “**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,**

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

SOLICITUDES Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES “del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía, la OCI observó lo siguiente:

Riesgo **IC-R1**, el cual fue reformulado atendiendo la recomendación de la Oficina de Control Interno de “*verificar juntamente con la OAPS el diseño de este riesgo, toda vez que no está formulado de manera adecuada ni precisa*”; ahora bien, al realizar la revisión de las PQRSD del primer semestre de 2024 se evidenció incumplimiento en el tiempo de respuesta para atenderlas de acuerdo con la normatividad vigente.

Riesgo **IC-R2**, a la fecha no se han presentado quejas debido a publicación de información inexacta o inoportuna. En el seguimiento anterior, este riesgo se materializó dado que como se enunció en el Hallazgo No. 1 la Carta de Trato Digno publicada en la página web se encontraba desactualizada, por lo que se recomendó atender los principios establecidos en la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, situación que fue subsanada por Grupo de relación con el Ciudadano con la actualización de la mencionada carta en la página web de la entidad.

Riesgo **IC-R3**, se reitera la necesidad de continuar con las capacitaciones a los funcionarios que clasifican las diferentes PQRSD y atención al público, con el fin de reforzar conocimientos alusivos al tema.

En lo que tiene que ver con el riesgo de corrupción **RC-23**, mediante memorando ODCI-2024-000118 del 20 de julio de 2024, la OCI solicitó a la Coordinación del Grupo de Relación con el ciudadano lo siguiente:

“Informar si en el primer semestre de 2024 se materializó alguno de los riesgos de gestión de corrupción o de fraude, identificados en los mapas de riesgo. En caso afirmativo favor informar cuál fue el riesgo que se materializó y el tratamiento dado”.

El 12 de julio de 2024, con memorando GDRCC-2024-000074 la Coordinación Grupo de Relación con el Ciudadano, informa que “*A la fecha no se ha materializado ningún riesgo ni de gestión ni de corrupción concerniente al proceso de Relacionamiento con el Ciudadano*”.

Por lo expuesto en el tema de riesgos, se reitera la necesidad reforzar los controles actualmente identificados para los riesgos situados en la zona moderada (60%) y en la zona alta (80%) del Mapa de Riesgos. Además, coordinar reuniones con la OAPS para diseñar riesgos y controles que realmente reduzcan la probabilidad de materialización de estos riesgos.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

6.2. Articulación de este seguimiento con las Políticas del MIO Y MECI

El presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, se articula con el Modelo Institucional de Operación MIO en las Políticas Gestión con Valores para Resultados e Información y Comunicación. En el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, seguimiento que se articula a través del eje transversal enfocado a la Información y Comunicación” - Componente “Información y Comunicación Externa.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Grupo de Relación con el Ciudadano:

- Analizar y estandarizar la clasificación de los radicados contenida en la base de datos de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la resolución 0863 de 2023 del MinCIT.
- Por otra parte, se insta a organizar mesas de trabajo con las diferentes dependencias, para determinar la causa raíz por la cual no se responden las PQRSD en los tiempos definidos, estableciendo compromisos para cumplir con lo términos establecidos en la Resolución 0863 de 2023.
- Se reitera analizar con detenimiento los aspectos positivos y los negativos del envío automático de prórrogas, cuando falta poco tiempo para dar respuesta, así como el impacto que ha generado esta práctica.

8. CONCLUSIONES

- Mediante el presente seguimiento se pudo establecer que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo continúa garantizando la atención de los usuarios por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en forma presencial y a través de los canales de comunicación oficiales implementados para tal fin.
- Continúa la situación de algunas respuestas por fuera del término establecido, materializando los riesgos identificados en el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano.
- Se verificó que el Grupo de Relación con el Ciudadano actualizó la información publicada relacionada con la Carta de Trato Digno, hallazgo que se había comunicado en el informe anterior.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

- En cumplimiento de la normatividad se pudo evidenciar que en el primer semestre de 2024 no se negó el acceso a la información a ningún usuario y que en términos generales las peticiones fueron contestadas con calidad.
- El MinCIT a través del Grupo de Relación con el Ciudadano recibió durante el primer semestre de 2024, un total de 8604.402 PQRS, de las cuales el 49% (4.239) corresponden a radicados de entrada clasificados con las categorías "Clasificar web" y "Verificación de contenido MAIL".
- Durante el primer semestre de 2024 se dio traslado a 1.470 radicados (solicitudes) por ser competencia de otras entidades.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

Una vez presentado y analizado el informe preliminar, el Grupo de Relación con el Ciudadano, mediante memorando GDRCC-2024-000083 del 20 de agosto de 2024 aceptó el hallazgo planteado en este, para lo cual procederá a la formulación del respectivo Plan de Mejoramiento:

Relación hallazgos		
Dependencia responsable	No. Hallazgos	Descripción
Grupo de Relación con el Ciudadano	Hallazgo No.1	Hallazgo No.1 Incumplimiento de los artículos 7 y 8 de la Resolución 0863 del 26 de julio de 2023.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Anexo 1. Muestra de PQRSD analizada en el presente seguimiento.

Radicación	Fecha_radica cion	Tipo_Solicitud
1-2024-000815	11/01/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
1-2024-006579	19/02/2024.	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
1-2024-001644	17/01/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
1-2024-000006	1/01/2024	Clasificar Web
1-2024-000007	1/01/2024	Clasificar Web
1-2024-023051	23/06/2024	Verificación de contenido - MAIL
1-2024-012597	5/04/2024	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)
1-2024-016680	6/05/2024	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Radicación	Fecha_radica cion	Tipo_Solicitud
1-2024-017039	7/05/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
1-2024-010275	14/03/2024	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)
1-2024-010919	20/03/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
1-2024-010959	20/03/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
1-2024-011474	22/03/2024	Verificación de contenido - MAIL
1-2024-011522	22/03/2024	Verificación de contenido - MAIL
1-2024-011556	23/03/2024	Verificación de contenido - MAIL

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Radicación	Fecha_radica cion	Tipo_Solicitud
1-2024-011558	23/03/2024	Verificación de contenido - MAIL
1-2024-011606	25/03/2024	Verificación de contenido - MAIL
1-2024-011615	25/03/2024	Verificación de contenido - MAIL
1-2024-011758	1/04/2024	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)
1-2024-012597	5/04/2024	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)
1-2024-016680	6/05/2024	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)
1-2024-017039	7/05/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
1-2024-017125	7/05/2024	Clasificar Web

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUAC	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Radicación	Fecha_radica cion	Tipo_Solicitud
1-2024-000815	11/01/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
1-2024-017553	10/05/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
1-2024-018761	21/05/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)

Elaboración propia del auditor. Fuente: PQRS_Radicados_de_entrada_solo_de_MinCIT