



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
OCI-008-2025**

**Informe Seguimiento a las Peticiones,
Quejas, Reclamos, Solicitudes,
Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF.
Segundo Semestre de 2024**

Aprobó: Angela Mónica Castro Mora

Elaboró: Paola Andrea Blandón Salazar – Contratista

Fecha emisión: febrero de 2025

TRD OCI – 107 –34,38

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

CONTENIDO

1.	UNIDAD OBJETO DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O 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 DE LA AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	3
6.	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA, EVALUACION O SEGUIMIENTO.....	5
7.	HALLAZGOS.....	14
8.	CONCLUSIONES	19
9.	RECOMENDACIONES.....	20
10.	PLAN DE MEJORAMIENTO	20

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

1. UNIDAD OBJETO DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

La unidad objeto de seguimiento es el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF que ingresaron al Ministerio en el segundo semestre de 2024.

2. RESPONSABLE UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

Coordinador Grupo Relación con el Ciudadano.

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

Evaluar la atención a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y la oportunidad y calidad de las respuestas.

3.2 ESPECÍFICOS

- Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y/o mecanismos adoptados por la entidad para dar atención en términos de oportunidad y calidad a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024.
- Evaluar el mapa de riesgos del proceso, así como los controles establecidos dentro del mismo.

4. ALCANCE

El presente seguimiento se realizó a la atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF atendidas en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

5. CRITERIOS DE LA AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

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

 Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

- **Artículo 15. Derecho de turno. Ley 962 de 2005.** *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".*
- **Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. numeral 5. Ley 1437 de 2011.** *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Carta de trato digno.*
- **Capítulo II. artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. numeral 5. Ley 1437 de 2011.** *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*
- **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Ley 1474 de 2011** *"por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".*
- **Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Literal (h) 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".*
- **Artículos 13 al 21 Ley 1755 de 2015,** que sustituyen los artículos 13 al 33 del título II de la Ley 1437 de 2011. Artículos que refuerzan el derecho de petición como un mecanismo esencial para garantizar la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública, estableciendo plazos, procedimientos y sanciones claras para su cumplimiento.
- **Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. Decreto 1081 de 2015.** *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".*
- **Resolución 0863 del 26 de julio de 2023.** *"Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite el derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se deroga la Resolución 0152 del 30 de enero de 2017"*
- **Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno nacional.** *"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición"*
- **Procedimiento Relación con la Ciudadanía IC-PR-009 Versión 14-15/11/2022**

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

- **Protocolo de atención al Ciudadano** del MinCIT IC-DE-003 Versión 03 - 04/10/2022.

6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA, EVALUACION O SEGUIMIENTO

6.1 METODOLOGÍA

Con el fin de realizar la verificación y seguimiento respecto a la atención a las PQRSDF por parte del MinCIT se realizaron las siguientes actividades:

- Se verificó la normatividad vigente y lineamientos internos en relación con la gestión y atención de PQRSDF.
- Se realizó solicitud de información al Grupo de Relación con el ciudadano mediante comunicación ODCI-2025-000023 del 30-ene-2025, atendida mediante comunicación GDRCC-2025-000011 del 05-feb-2025.
- Se realizó la revisión de la información contenida en los informes mensuales y trimestrales que genera el Grupo de Relación con el ciudadano, así como de la información que se encuentra publicada en la página WEB de la entidad.
- Se realizó la selección de muestra objeto de evaluación, para el efecto se aplicó el formato de "Muestra Aleatoria" que se encuentra en la caja de herramientas de la guía de auditoría del Departamento Administrativo de la Función Pública, de la siguiente manera:

Del total de 3.988 PQRSDF recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, con parámetros nivel de confianza del 95%, error muestral del 10% y una proporción de éxito del 10%, se obtuvo una muestra óptima mínima de 34 PQRSDF a evaluar.

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	3.979
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
Muestra Óptima	34

Fuente: Caja de Herramientas Guía Interna de Auditoría basada en riesgos -DAFP

	Código: ES-FM-004	
	Informe de Auditoría Interna de Gestión, Evaluación o Seguimiento	
	Versión: 04	
	Vigente: 06/07/2021	

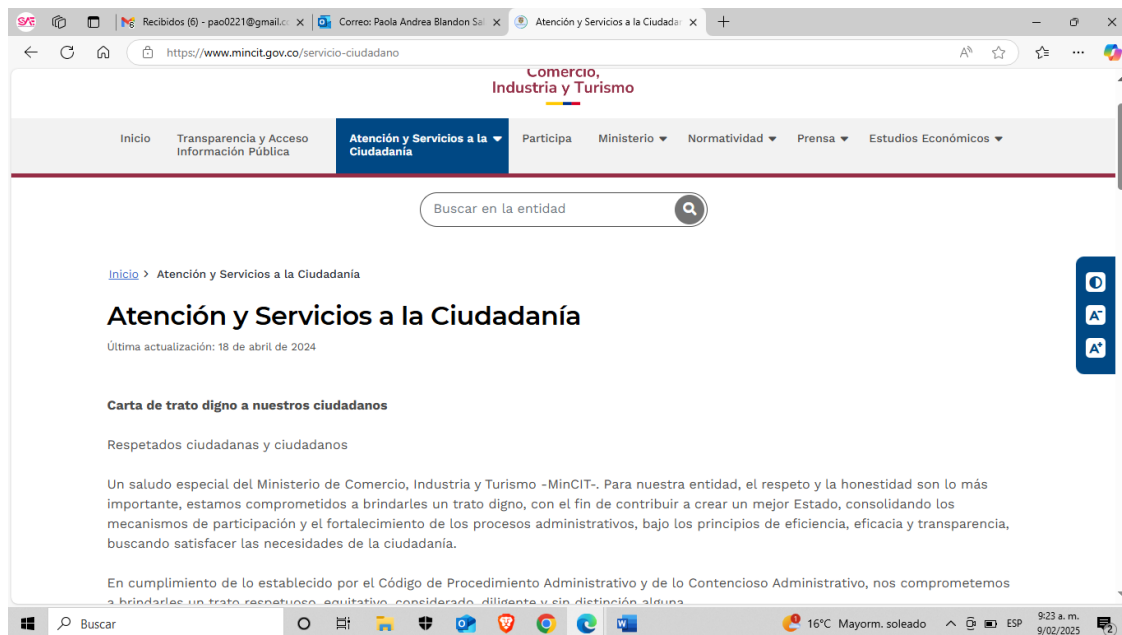
6.2 VERIFICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE.

- **Derecho a Turno** (Artículo 15. Derecho de turno. Ley 962 de 2005).

Conforme con lo descrito en el numeral 6.1 Generalidades del Protocolo de atención al ciudadano, para la atención presencial se cuenta con un sistema de turnos que se obtiene al momento del registro de acuerdo con el trámite que el ciudadano desee realizar.

- **Carta de Trato Digno** (Capítulo II. artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. numeral 5. Ley 1437 de 2011).

El MinCIT cuenta con la Carta de trato digno, que se encuentra publicada en la página web de la entidad actualizada el 18-abr-2024 en el siguiente enlace: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano>



Fuente: Página WEB MinCIT.

- **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos** (Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Ley 1474 de 2011).

El MinCIT cuenta con una dependencia denominada Grupo de Relación con el Ciudadano, la cual se encarga de recibir, tramitar y distribuir entre las áreas de la entidad las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias que los ciudadanos formulen. La ubicación física se encuentra en la carrera 13 No. 28 – 01 Bogotá D.C Sede Palma Real Piso 8

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

- **Mecanismos de Presentación de PQRSDF del MinCIT** (Artículo 11. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.* Literal (h) Ley 1712 de 2014.)

La entidad contaba a 31-12-2024 con los siguientes canales de atención:

Canal	Detalle
Email:	info@mincit.gov.co
Página WEB: Radicación de PQRSDF	https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solucion.GESTIONDOC/(SwgUB8M7)/GW/es/PortalGovMINCIT/FormularioPQR
Teléfono	Línea de Atención Gratuita: 01 8000 958 283 PBX: (+57) 601 6067676
Atención Presencial	Carrera 13 # 28-01. Piso 8
Correspondencia	• Calle 28 No. 13 A – 15, Bogotá – Colombia, Edificio Davivienda, Centro Internacional. Piso 1º Grupo de Gestión Documental. • Ventanilla: calle 28 No. 13 A – 15, Edificio Davivienda, Centro Internacional Piso 1. • Formato de presentación Peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias – ICFM006.v9 vigente que se encuentra en los Buzones de todos los pisos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Fuente: Respuesta Grupo de Relación con el ciudadano – Carta de Trato digno

• Enlace de acceso de PQRSDF

Se cuenta con el acceso en la página WEB, para recepción de solicitudes, en el enlace de atención y servicios a la ciudadanía.

<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd>

6.3 VERIFICACIÓN PQRSDF GESTIONADAS POR EL MINCIT SEGUNDO SEMESTRE DE 2024.

6.3.1 Clasificación de las Peticiones (art 7. Resolución 0863 del 26 de julio de 2023, L. Ley 1755)

Al verificar el reporte remitido por el grupo de Relación con el Ciudadano se observa en la fila “tipo de solicitud” las siguientes tipologías utilizadas para la clasificación de las peticiones recibidas por la entidad.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Clasificar Web

Denuncias actos de corrupción (15 días hábiles)

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)

Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)

Verificación de contenido - MAIL

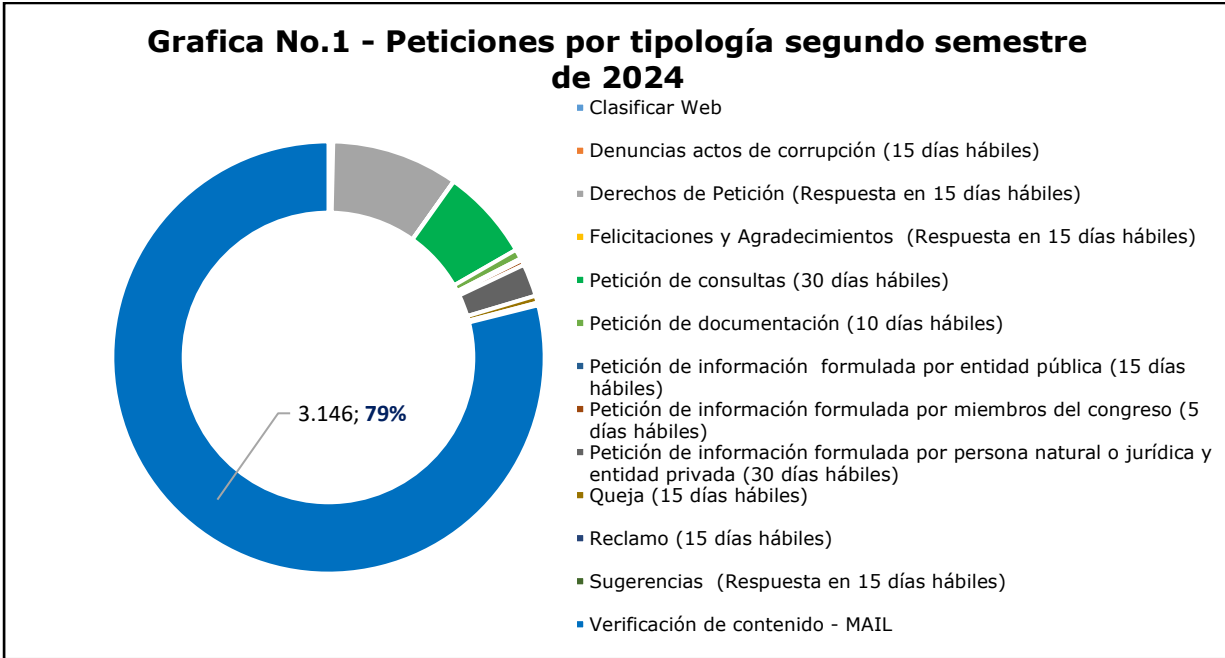
Fuente: Base de datos denominada "PQRS_ - _Radicaados_de_Entrada_solo_de_MinCIT _2_ a 30 sep. 2024" remitida por el Grupo de Relación con el ciudadano.

De acuerdo con lo descrito por el art.7 de la Resolución de No.863 de 2023 del MinCIT la clasificación de las peticiones es la siguiente:

- 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.

En el segundo semestre de 2024, las peticiones por tipología se encuentran representadas de la siguiente manera:

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021



Fuente: Construcción OCI con base en base trimestral de PQRSD remitida por el Grupo de Relación con el ciudadano

Resultado de anteriores evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, la entidad implementó como mejora, la tipología e identificación de los tiempos de respuesta la cual se detalla en la Grafica No.1.

Se evidencia que se encuentra como tipologías las denominadas "*Clasificar WEB*" y "*Verificación de Contenido-MAIL*" de las cuales, de acuerdo con lo reportado por el Grupo de Relación con el ciudadano en el segundo semestre de 2024, 9 se clasifican por "*Clasificar WEB*" y 3.146 por "*Verificación de contenido MAIL*", este último representa un 79% del total de peticiones.

Estas tipologías no corresponden a las establecidas por el artículo 7 de la Resolución No.863 de 2023 del MinCIT.

6.3.2 Reporte de PQRSDF – Segundo semestre 2024.

Revisada la información contenida en la base de datos en Excel aportada por el Grupo de Relación con el Ciudadano se evidencia lo siguiente:

- La base denominada "*PQRS_- _Radicados_de_Entrada_solo_de_MinCIT_2_ a 30 sep. 2024*" presenta 2.194 registros y la base denominada "*PQRS_- _Radicados_de_Entrada_solo_de_MinCIT a 31 diciembre*" presenta 2.184 registros.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Una vez validada la información con el Grupo de Relación con el Ciudadano, se indicó que de dicha información se retiran las peticiones que se trasladan por competencia a otras entidades y que se encuentran en la columna "entidad trasladada" que corresponde a un total de 990 registros para los dos periodos.

Una vez excluidos las 990 peticiones, arroja un total de 3.988 gestionadas por el MinCIT, generando una diferencia de 9 peticiones respecto a la información reportada.

Mes	Según base Excel	Reporte Grupo Relación con el Ciudadano	Diferencia
julio 2024	756	756	0
agosto 2024	748	748	0
septiembre 2024	735	735	0
octubre 2024	814	805	9
noviembre 2024	555	555	0
diciembre 2024	380	380	0
Total Semestre II-2024	3.988	3.979	9

Fuente: Construcción OCI de la información reportada con base en respuesta comunicación interna GD RCC-2025-000011-05/02/2025

Resultado de lo anterior, se evidencia una diferencia de 9 peticiones en el reporte del mes de octubre de 2024.

Respuesta del Grupo de Relación con el Ciudadano.¹

En respuesta realizada al Informe Preliminar comunicado mediante ODCI-2025-000031, el Grupo de Relación con el ciudadano no presenta respuesta sobre la diferencia presentada.

¹ Mediante comunicación interna No. ODCI-2025-000031 del 14 de febrero de 2025, la oficina de control interno comunicó informe preliminar al grupo de Relación con el ciudadano con los resultados del seguimiento de PQRSDF del segundo semestre de 2024.

Así mismo, con comunicación interna No. GDRCC-2025-000022 del 21 de febrero de 2025, el Grupo de Relación con el ciudadano remite respuesta a la Oficina de Control Interno respecto del informe preliminar.

	Código: ES-FM-004	
	Versión: 04	
	Vigente: 06/07/2021	

6.3.3 Publicación de Informes (Numeral 3. Circular Externa No. 001 de 2011).

Se encuentran publicados los informes trimestrales sobre la gestión de PQRSDf del año 2024 y la publicación del registro único de peticiones.

Se consultó publicación del registro de peticiones el día 04 de febrero de 2024, se evidencia en el registro de peticiones del trimestre julio-septiembre de 2024 que no corresponde, toda vez que relaciona información del trimestre enero-marzo de 2024.

TMS - TMS Versión 2024.00.002

Oficina de Control Interno | MINCIT

reporte-pqrds-tercer-trimestre-0

Nueva pestaña

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrds/registro-publico-de-peticiones/2024/registro-publico-de-peticiones-de-julio-a-septiembre/reportes-pqrds-tercer-trimestre-de-2024-mincit.pdf.aspx>

MinCIT - Red de Co...

Controlaria 2021 - R...

Scanned Document

Fredy Andres Garcia...

Conectar

Control Interno - Zo...

Conectar

mincit.sharepoint...

Capacitación Patat...

Publicación Hojas d...

1

de 163

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO - REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024

Radicación	RadicaciónRelacionada	RadicaciónSalida	Fecha_radica	Dependencia_asignado	Tiempo de gestión (días)
1-2024-000131	1-2024-000131-0		2024-01-05 1:37:33 PM	OFICINA ASESORA JURÍDICA	7,421666667
1-2024-000147	1-2024-000147-0	2-2024-001987	2024-01-02 9:31:02 AM	ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	17,44083333
1-2024-000148	1-2024-000148-1	2-2024-000945	2024-01-02 12:40:26 PM	DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	0
1-2024-000149	1-2024-000149-0	2-2024-000203	2024-01-02 3:56:33 PM	OFICINA ASESORA JURÍDICA	1,68
1-2024-000155	1-2024-000155-0	2-2024-000285	2024-01-02 9:22:48 AM	ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	3,3025
1-2024-000161	1-2024-000161-1	2-2024-000416	2024-01-09 4:21:40 PM	ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	0,305
1-2024-000179	1-2024-000179-1	2-2024-001056	2024-01-02 12:47:08 PM	GRUPO DE PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	9,46125
1-2024-000184	1-2024-000184-0	2-2024-000942	2024-01-02 3:57:02 PM	OFICINA ASESORA JURÍDICA	4,496666667
1-2024-000196	1-2024-000196-0	2-2024-000202	2024-01-02 9:35:54 PM	OFICINA ASESORA JURÍDICA	1,679166667
1-2024-000201			2024-01-01 7:19:08 AM	ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0,35175
1-2024-000202	1-2024-000202-0		2024-01-02 3:55:03 PM	OFICINA ASESORA JURÍDICA	0,325983333
1-2024-000204	1-2024-000204-0		2024-01-02 3:50:26 PM	OFICINA ASESORA JURÍDICA	0,3275
1-2024-000206		2-2024-000039	2024-01-01 3:32:34 PM	ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	0,637083333
1-2024-000207		2-2024-000040	2024-01-01 8:36:08 PM	ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	0,637083333
1-2024-000208			2024-01-02 12:47:26 AM	ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0
1-2024-000210	1-2024-000210-0		2024-01-02 3:47:46 PM	OFICINA ASESORA JURÍDICA	0,330416667
1-2024-000213			2024-01-02 4:11:14 AM	ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0
1-2024-000217			2024-01-02 7:59:00 AM	ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0
1-2024-000218	1-2024-000218-0	2-2024-000630	2024-01-02 9:21:19 AM	ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	6,570833333
1-2024-000221	1-2024-000221-0	2-2024-000070	2024-01-02 3:46:41 PM	OFICINA ASESORA JURÍDICA	0,377083333
1-2024-000222			2024-01-02 9:19:06 AM	ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0
1-2024-000223		2-2024-000041	2024-01-02 9:26:03 AM	ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	0
1-2024-000228	1-2024-000228-0		2024-01-02 1:01:46 PM	ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	9,78075
1-2024-000229	1-2024-000229-0	2-2024-001047	2024-01-02 1:05:11 PM	GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIO	9,493166667
1-2024-000230	1-2024-000230-1	2-2024-000433	2024-01-02 12:40:26 PM	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	4,4075
1-2024-000233		2-2024-000042	2024-01-02 10:41:54 AM	ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	0
1-2024-000234	1-2024-000234-0		2024-01-02 1:00:49 PM	GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIO	19,7075
1-2024-000235		2-2024-000043	2024-01-02 11:16:08 AM	ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	0
1-2024-000237			2024-01-02 11:33:18 AM	ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0

Fuente: Página WEB MinCIT, <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrds/registro-publico-de-peticiones>

Respuesta del Grupo de Relación con el Ciudadano.1

a. "En relación con el numeral 6.3.3 "Publicación de Informes", el informe que se publica en la página web del Ministerio sobre el Registro Público de Peticiones correspondiente al tercer trimestre de 2024 ya se subsanó y actualmente se encuentra modificado y publicado el Registro Público de las Peticiones del tercer trimestre que corresponden a los meses de julio, agosto y septiembre de 2024, por lo que se adjunta el link como evidencia:

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/registro-publico-de-peticiones>".

Análisis Oficina de Control Interno.

Revisada la información publicada en la página Web del Ministerio, se encuentra la corrección informada por el Grupo de Relacionamento con el ciudadano.

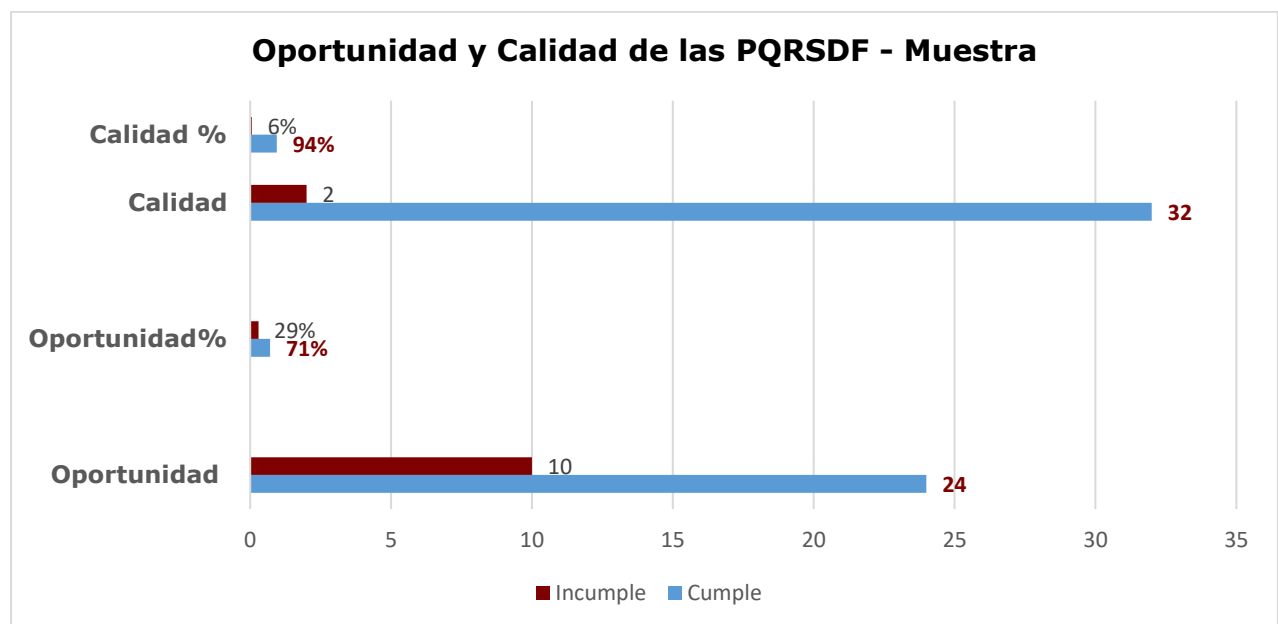
6.4 EVALUACIÓN MUESTRA (Numeral 1. Circular Externa No. 001 de 2011).

La Oficina de Control Interno, realizó evaluación a las peticiones ciudadanas atendidas por el MinCIT para el segundo semestre de 2024, mediante la selección aleatoria de treinta y cuatro (34) registros de acuerdo con el tamaño de la muestra establecida realizada sobre el total de las peticiones gestionadas contenidas en las bases de Excel aportadas por el Grupo de Relación con la ciudadanía².

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

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

6.4.1 Calidad y Oportunidad de las respuestas.



FUENTE: CONSTRUCCIÓN OCI- MUESTRA

² Comunicación Internas GDRCC-2025-000011 del 05-feb-2025.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

De acuerdo con la gráfica No.2. de las treinta y cuatro (34) PQRSDF de la muestra evaluadas, treinta y dos (32) se contestaron en términos de calidad, que corresponden al 94% y las dos restantes que corresponden al 6% no se identifica documento soporte de respuesta en el aplicativo de gestión documental.

Así mismo, de los treinta y cuatro (34) PQRSDF de la muestra, veinticuatro (24) que corresponden al 71% se contestaron en los términos de ley y diez (10) que corresponden al 29% fueron contestados extemporáneamente.

6.4.2 Traslados por competencia

Dos (2) peticiones que corresponden a competencia de otras entidades, se comunicaron en un término mayor a cinco (5) días.

6.4.3 Comunicaciones de prórroga

- i. Dos (2) peticiones de la que se comunica prórroga posterior al vencimiento.
- ii. Tres (3) peticiones, que no se presentó comunicación de prórroga de términos.

6.5 EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO

La matriz de riesgos institucional del MinCIT cuenta con cuatro (4) riesgos de gestión asociados al proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, (3) de ellos se generan en la gestión de PQRSDF, como se describe a continuación:

Código	Riesgo	Controles	Observaciones
IC-RG1	Posibilidad de afectación reputacional por no gestionar las PQRSDF en los tiempos establecidos en la normatividad vigente, debido al no seguimiento a la plataforma de gestión documental por parte de las áreas.	El Profesional del Grupo de relación con el ciudadano, encargado de administrar las PQRSDF realiza un reporte semanal de las que están próximas a vencer, y lo comunica a través de memorando a las áreas pertinentes, solicitando su pronta gestión con el fin de evitar el vencimiento de los términos.	Según Reporte de Monitoreo de Riesgos del semestre julio-diciembre/2024. Se indica la ejecución diaria del control y la no materialización del Riesgo. No obstante, de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación se presentan PQRSDF con respuestas extemporáneas de acuerdo con descrito en el Hallazgo No.1

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Código	Riesgo	Controles	Observaciones
IC-RG2	Posibilidad de afectación reputacional por entregar respuestas diferentes ante una misma solicitud al ciudadano, debido a la asignación de la solicitud a funcionarios diferentes.	El equipo encargado de clasificación y asignación de PQRSD, deben verificar en la plataforma de Gestión Documental que la solicitud no esté duplicada y se haya asignado con anterioridad a otro funcionario, en caso de estar duplicada se relacionara con el primer radicado de ingreso.	De acuerdo con la evaluación a la muestra, no se presentan peticiones asignadas a diferentes funcionarios.
IC-RG4	Posibilidad de afectación reputacional por publicar información inexacta o inoportuna, debido a falta de claridad y demoras en los insumos recibidos	El gestor de contenido de la sede electrónica y el encargado de comunicación interna revisan la información a publicar y solicitan, mediante correo electrónico, al usuario aclaración, en caso de ser necesario.	Según reporte de Monitoreo de Riesgos del semestre julio-diciembre/2024. No se logró evidenciar la ejecución del control. De acuerdo con los resultados del presente seguimiento se evidenció error en la publicación del Registro Público de Peticiones como se describe en el numeral 6.3.3 del presente informe.

Fuente: Construcción OCI con base en la Matriz de Riesgos Operativos del MinCIT

Resultado de la revisión se evidencia que, la gestión del riesgo del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano presenta debilidades en la ejecución de los controles identificados para evitar su materialización.

7. HALLAZGOS

Hallazgo 1. Clasificación de las peticiones

Condición: Realizada la verificación de las peticiones del segundo semestre de 2024, se evidenciaron que las tipologías denominadas "*Clasificar WEB*" y "*Verificación de Contenido-MAIL*" no corresponden a las establecidas por el artículo 7 de la Resolución No.863 de 2023 del MinCIT.

Lo anterior se detalla en el numeral 6.3 del presente informe.

Criterio: Resolución 863 de 2023 del MinCIT "*Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite el derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se deroga la Resolución 0152 del 30 de enero de 2017*". Artículo 7. **Clasificación de las peticiones.**

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Causa: Debido a que las clasificaciones "*Clasificar WEB*" y "*Verificación de Contenido-MAIL*", obedecen a la etapa inicial de recepción de la petición, que requiere de reclasificación en las categorías establecidas en la normativa.

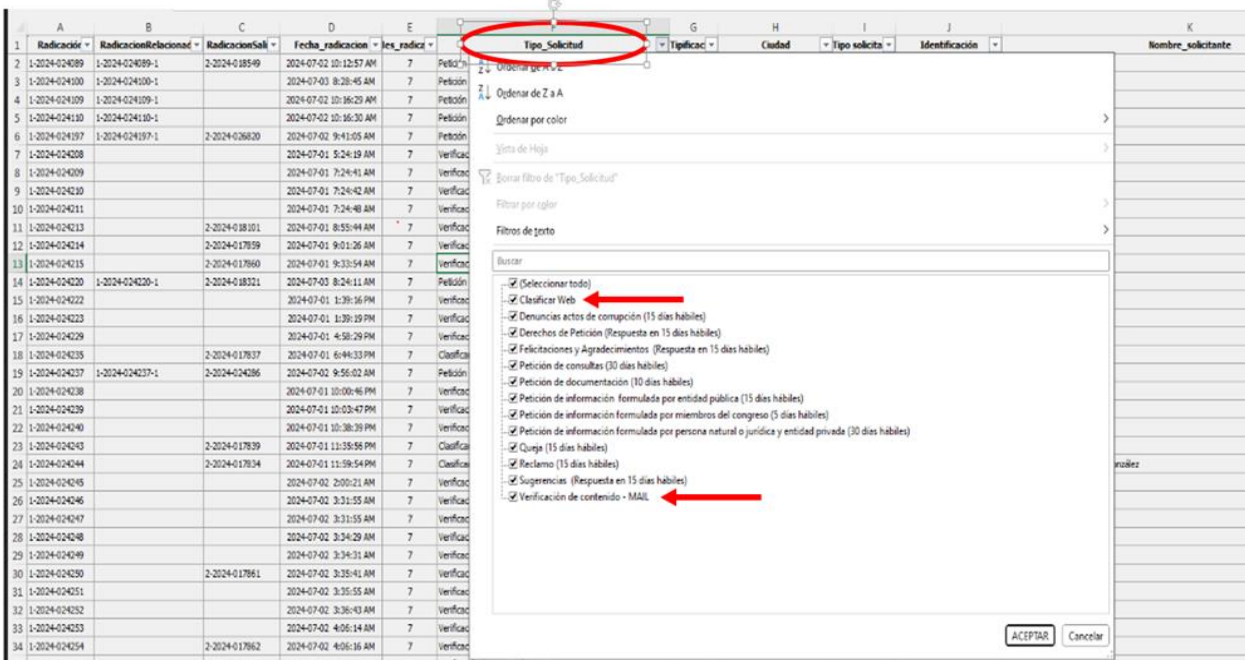
Consecuencia: Incumplimiento de la normatividad aplicable y dificultades en el seguimiento de los términos de respuesta y reporte de las PQRSD gestionadas por la entidad.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano.¹

"Hallazgo 1. Clasificación de las Peticiones No se acepta como un hallazgo, dado que en el reporte o bases de datos expresado por la plataforma de Gestión Documental - TMS en el Módulo de las PQRSD la fila denominada "Tipo de Solicitud" "Clasificar WEB" y "Verificación de Contenido-MAIL" se refieren a los canales de entrada de las peticiones que ingresan al Ministerio, es decir todas las peticiones que llegan por la página WEB o por el correo INFO y no hace referencia a la clasificación de las peticiones que el Grupo de Relación con el Ciudadano realiza de acuerdo con la tipificación señalada en el Artículo 7° de la Resolución 863 de 2023, razón por la cual no se está incumpliendo la normatividad vigente relacionada con la atención de las PQRSD".

Análisis Oficina de Control Interno

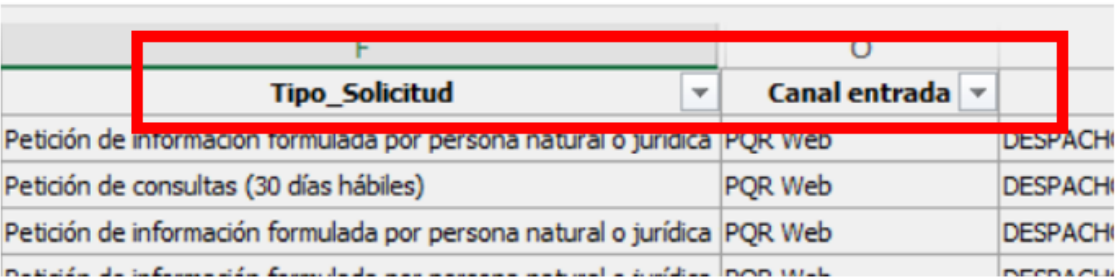
El hallazgo se mantiene puesto que la norma determinó once (11) modalidades de derecho de petición, que son coincidentes con once (11) registros de trece (13) observados en la columna "Tipo Solicitud" del reporte en Excel obtenido por la plataforma de Gestión Documental – TMS en el módulo de las PQRSD, que adicionalmente registra dos tipologías adicionales: "Clasificar Web" y "Verificación de contenido – MAIL" tal como se observa en la siguiente imagen:



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Radicación	Relación	Radicación	Fecha radicación	Tipos	Tipificación	Ciudad	Tipo solicitud	Identificación	Nombre solicitante
2	1-2024-024089	1-2024-024089-1	2-2024-018549	2024-07-02 10:12:57 AM	7	Petición				
3	1-2024-024100	1-2024-024100-1		2024-07-03 8:28:45 AM	7	Petición				
4	1-2024-024109	1-2024-024109-1		2024-07-02 10:16:29 AM	7	Petición				
5	1-2024-024110	1-2024-024110-1		2024-07-02 10:16:30 AM	7	Petición				
6	1-2024-024197	1-2024-024197-1	2-2024-026820	2024-07-02 9:41:05 AM	7	Petición				
7	1-2024-024208			2024-07-01 5:24:19 AM	7	Verificación				
8	1-2024-024209			2024-07-01 7:24:41 AM	7	Verificación				
9	1-2024-024210			2024-07-01 7:24:42 AM	7	Verificación				
10	1-2024-024211			2024-07-01 7:24:40 AM	7	Verificación				
11	1-2024-024213		2-2024-018101	2024-07-01 8:55:44 AM	7	Verificación				
12	1-2024-024214		2-2024-017859	2024-07-01 9:01:26 AM	7	Verificación				
13	1-2024-024215		2-2024-017860	2024-07-01 9:33:54 AM	7	Verificación				
14	1-2024-024220	1-2024-024220-1	2-2024-018321	2024-07-03 8:24:11 AM	7	Petición				
15	1-2024-024222			2024-07-01 1:39:16 PM	7	Verificación				
16	1-2024-024223			2024-07-01 1:39:19 PM	7	Verificación				
17	1-2024-024229			2024-07-01 4:58:29 PM	7	Verificación				
18	1-2024-024235		2-2024-017837	2024-07-01 6:44:33 PM	7	Clasificación				
19	1-2024-024237	1-2024-024237-1	2-2024-024236	2024-07-02 9:56:02 AM	7	Petición				
20	1-2024-024238			2024-07-01 10:00:46 PM	7	Verificación				
21	1-2024-024239			2024-07-01 10:03:47 PM	7	Verificación				
22	1-2024-024240			2024-07-01 10:38:39 PM	7	Verificación				
23	1-2024-024243		2-2024-017839	2024-07-01 11:58:56 PM	7	Clasificación				
24	1-2024-024244		2-2024-017834	2024-07-01 11:58:54 PM	7	Clasificación				
25	1-2024-024245			2024-07-02 2:00:21 AM	7	Verificación				
26	1-2024-024246			2024-07-02 3:31:55 AM	7	Verificación				
27	1-2024-024247			2024-07-02 3:31:55 AM	7	Verificación				
28	1-2024-024248			2024-07-02 3:34:29 AM	7	Verificación				
29	1-2024-024249			2024-07-02 3:34:31 AM	7	Verificación				
30	1-2024-024250		2-2024-017861	2024-07-02 3:35:41 AM	7	Verificación				
31	1-2024-024251			2024-07-02 3:35:55 AM	7	Verificación				
32	1-2024-024252			2024-07-02 3:36:43 AM	7	Verificación				
33	1-2024-024253			2024-07-02 4:06:14 AM	7	Verificación				
34	1-2024-024254		2-2024-017862	2024-07-02 4:06:16 AM	7	Verificación				

TOMADO: TOMADO: 1PQRS_-RADICADOS_DE_ENTRADA_SOLO_DE_MINCIT
2 A 30 SEP 2024

Lo anterior indica que, se tienen establecidas como tipologías más no como “canales de entrada de las peticiones” las cuales se encuentran identificados en una columna diferente, tal como se observa en la siguiente imagen:



Tipo_Solicitud	Canal entrada
Petición de información formulada por persona natural o jurídica	PQR Web
Petición de consultas (30 días hábiles)	PQR Web
Petición de información formulada por persona natural o jurídica	PQR Web
Petición de información formulada por persona natural o jurídica	PQR Web

TOMADO: 2PQRS_-RADICADOS_DE_ENTRADA_SOLO_DE_MINCIT _2_ A 30 SEP 2024

Consecuencia de lo anterior, se dificulta la identificación y verificación de cumplimiento de la solicitud entrante toda vez que, no se puede determinar el tiempo de respuesta de acuerdo con la petición y para otros casos la designación de tipología que establece la norma. A manera de ejemplo se adjunta la siguiente imagen:

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Información de proceso

Proceso: Clasificar Mail.

Macro estado: CLASIFICAR MAIL

Cerrada el:

Causa de cierre:

Descripción:

Inició: 2024-07-01 07:24:48 am

2024-07-02 09:01:34 am

Gestionado

Acuse de recibo Asunto: Radicado N°20245341269982 Supertransporte

Vence: 2024-07-04 11:59:58 pm

Asunto

Información de negocio

Expediente

Tipo de vista: Detalle

Abrir en: Ventana





1-2024-024211-Radicacion Mail-2535641.pdf
1 de julio de 2024 07:26:11 am

Autor: EVENTO DE SISTEMA

Tipo de documento: CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO -
Adobe Acrobat

Etapa: Clasificar Mail

TOMADO CONSULTA APLICATIVO GESTIÓN DOCUMENTAL

Hallazgo 2. Oportunidad de las respuestas de las PQRSDF

Condición: Una vez revisada la muestra de 34 radicados en el periodo evaluado, se evidenció que el 29% (10) fue atendido extemporáneamente.

Detalle en el numeral 6.4.1 y Anexo No. 1 del presente informe.

Criterios:

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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:
1. 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.
2. 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.
- Resolución 863 de 2023 del MinCIT “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite el derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se deroga la Resolución 0152 del 30 de enero de 2017”. Artículo 8. **Términos para resolver las peticiones.**

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Causa: No seguimiento a la plataforma de gestión documental por parte de las áreas.

Consecuencias:

- Vulneración del derecho fundamental de petición que genere acciones de tutela por parte de los ciudadanos.
- Sanciones disciplinarias (Riesgo IC-RG1) ³.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano¹.

"Se acepta el citado hallazgo de acuerdo con la muestra de evaluación utilizada como insumo para el informe preliminar de seguimiento de las PQRSD del segundo semestre del 2024."

Hallazgo 3. Comunicación de prórroga.

Condición: Una vez revisada la muestra seleccionada de 34 peticiones gestionadas en el segundo semestre de 2024, se evidenció que se generaron las comunicaciones de prórroga posterior al vencimiento para dos (2) peticiones y de tres (3) peticiones no se realizó comunicación de prórroga.

Detalle en el numeral 6.4.3 y Anexo No. 1 del presente informe.

Criterios: Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*. **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"*.

Causa: Debilidades en los controles de los términos de las PQRSD.

Efecto: Se pueden generar respuestas vencidas en los términos de ley.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano¹.

"Se acepta el citado hallazgo de acuerdo con la muestra de evaluación utilizada como insumo para el informe preliminar de seguimiento de las PQRSD del segundo semestre del 2024."

³ Matriz de Riesgos de Gestión MinCIT

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Hallazgo 4. Cumplimiento del Término para comunicación de traslado por competencia.

Condición: Una vez revisada la muestra seleccionada de 34 peticiones, se evidenció que se gestionaron dos (2) traslados a las entidades competentes fuera de los términos establecidos.

Detalle en el numeral 6.4.2 y Anexo No. 1 del presente informe.

Criterios: Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. **ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia.** *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*

Causa: Debilidades en los controles de los términos de las PQRSD.

Efecto: Incumplimiento del término legal de las peticiones.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano¹.

“Se acepta el citado hallazgo de acuerdo con la muestra de evaluación utilizada como insumo para el informe preliminar de seguimiento de las PQRSD del segundo semestre del 2024.”

8. CONCLUSIONES

- Resultado de la evaluación a la gestión de PQRSD del segundo semestre de 2024 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se concluye que se da cumplimiento respecto a la gestión y trámite de las peticiones a través de los canales dispuestos para tales fines a través del Grupo de Relación con el Ciudadano. No obstante, se presentan debilidades en cuanto al cumplimiento de los términos establecidos para la oportunidad de respuesta, clasificación efectiva de las peticiones y aplicación de los términos para comunicar las prórrogas previo al término respuesta.
- La entidad implementó una mejora en el sistema de información con el fin de clasificar las peticiones conforme a la normatividad, no obstante, permanecen debilidades en la clasificación y reporte de las peticiones atendidas.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

9. RECOMENDACIONES

- Incluir la versión y control de cambios del documento Carta de Trato Digno.
- Actualizar la documentación interna asociada al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, respecto a la inactivación del correo info@mincit.gov.co.
- Fortalecer los controles de revisión previo a la publicación del Registro Público de peticiones a fin de dar cumplimiento a lo requerido por Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno nacional.
- Fortalecer los controles internos de seguimiento por la entidad para dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones ciudadanas con el fin de mitigar el riesgo de *“Posibilidad de afectación reputacional por no gestionar las PQRSDF en los tiempos establecidos en la normatividad vigente, debido al no seguimiento a la plataforma de gestión documental por parte de las áreas.”*
- Realizar copias de las bases de información utilizadas para los reportes e informes de PQRSDF que permitan identificar los criterios utilizados en la depuración de la información respecto a los traslados por competencia y demás peticiones que no se consideren gestión.

10. PLAN DE MEJORAMIENTO

Una vez realizadas la etapa de evaluación, comunicación de resultados y análisis y respuesta, se requiere de la formulación del respectivo Plan de Mejoramiento para los hallazgos evidenciados.

RELACION DE HALLAZGOS

Dependencia	Número	Descripción
Relación con el ciudadano	Hallazgo No.1	Clasificación de las peticiones.
Relación con el ciudadano	Hallazgo No.2	Oportunidad de las respuestas de las PQRSDF
Relación con el ciudadano	Hallazgo No.3	Comunicación de prórroga.
Relación con el ciudadano	Hallazgo No.4	Cumplimiento del Término para comunicación de traslado por competencia.

EVALUACIÓN GESTIÓN DE PQRSDF - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
EVALUACION MUESTRA
ANEXO 1

No	Radicado inicio	fecha	Respuesta	Fecha	Dependencia asignada	Calidad	Oportunidad	Observacion OCI	Referencia Hallazgo
1	1-2024-024266	2/07/2024	2-2024-018326	5/07/2024	DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	SI	SI		
2	1-2024-024585	4/07/2024	2-2024-018719	10/07/2024	ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	SI	SI		
3	1-2024-025017	8/07/2024	2-2024-018474	9/07/2024	DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	SI	SI		
4	1-2024-028457	30/07/2024	2-2024-026408	24/09/2024	CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	SI	SI		
5	1-2024-028584	31/07/2024	1-2024-028584	28/08/2024	ÁREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA DE COMERCIO EXTERIOR	SI	NO	Solicitud de la Fiscalía Con 1-2024-028584 del 17-agos-2024 se solicitó prórroga para el 23-ago-24. Con término de diez (10). Se solicitó la prórroga de manera extemporánea al vencimiento. Respuesta extemporánea	Hallazgo No.2 Hallazgo No.3
6	1-2024-024197	2/07/2024	2-2024-026820	29/09/2024	MANUEL FERNANDO ALVAREZ DIAZ CONT - DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	SI	NO	- Con comunicación 2-2024-021999 del 13/08/2024 se solicitó prórroga para el 05/sep/2024. - Respuesta extemporánea	Hallazgo No.2
7	1-2024-024197	2/07/2024	2-2024-026820	29/09/2024	DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	SI	SI	-Con 2-2024-021999 del 13/agos/2024 se solicitó prórroga para el 05/sep/2024. - Respuesta extemporánea	
8	1-2024-033109	31/08/2024	2-2024-024347	4/09/2024	GRUPO RELACION AL CIUDADANO	SI	SI		
9	1-2024-033003	30/08/2024	2-2024-024772	9/09/2024	ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	NO	NO	Respuesta extemporánea.	Hallazgo No.2
10	1-2024-031156	20/08/2024	2-2024-025470	16/09/2024	GRUPO DE TALENTO HUMANO	SI	SI		
11	1-2024-032686	29/08/2024	2-2024-030325	7/11/2024	CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	SI	NO	Con 1-2024-032686 -09/oct/2024 se solicita prórroga para el 01/nov/2024. Respuesta extemporánea	Hallazgo No.2
12	1-2024-032051	27/08/2024	mail	30/08/2024	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SI	SI		
13	1-2024-033851	5/09/2024	2-2024-024548	6/09/2024	DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	SI	SI		
14	1-2024-036105	20/09/2024	2-2024-027394	4/10/2024	GRUPO RELACION AL CIUDADANO	SI	NO	Corresponde a traslado por competencia realizado con comunicación 2-2024-027394 del 04/oct-2024 Traslado extemporáneo	Hallazgo No.2 Hallazgo No.4
15	1-2024-036026	20/09/2024	2-2024-029537	28/10/2024	CONT - CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	SI	SI		
16	1-2024-035787	18/09/2024	2-2024-025868	19/09/2024	GRUPO RELACION AL CIUDADANO	SI	SI		
17	1-2024-035031	12/09/2024	2-2024-025368	13/09/2024	GRUPO DE CONTRATOS	SI	SI		
18	1-2024-036786	26/09/2024	2-2024-027425	4/10/2024	GRUPO RELACION AL CIUDADANO	SI	SI		

EVALUACIÓN GESTIÓN DE PQRSDF - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
EVALUACION MUESTRA
ANEXO 1

No	Radicado inicio	fecha	Respuesta	Fecha	Dependencia asignada	Calidad	Oportunidad	Observacion OCI	Referencia Hallazgo
19	1-2024-041333	31/10/2024	mail	5/11/2024	GRUPO RELACION AL CIUDADANO	SI	SI		Hallazgo No.3
20	1-2024-038687	10/10/2024	2-2024-029380	28/10/2024	GRUPO DE TALENTO HUMANO	SI	SI		
21	1-2024-038626	10/10/2024	2-2024-031343	20/11/2024	ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	SI	SI		
22	1-2024-038190	8/10/2024	2-2024-030710	13/11/2024	ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	SI	SI		
23	1-2024-039910	22/10/2024	2-2024-030455	8/11/2024	ÁREA FUNCIONAL DUMPING Y SUBVENCIONES	SI	SI		
24	1-2024-040385	24/10/2024	2-2024-030296	7/11/2024	GRUPO RELACION AL CIUDADANO	SI	NO	Traslado por competencia realizado con comunicación 2-2024-030296 del 07/nov/2024. Traslado extemporáneo	Hallazgo No. 2 Hallazgo No.4
25	1-2024-043169	18/11/2024	2-2024-034017	20/12/2024	GRUPO DE ADMINISTRATIVA	SI	SI		
26	1-2024-042227	8/11/2024	2-2024-034234	24/12/2024	DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	SI	SI	No remiten comunicación de prórroga.	Hallazgo No.3
27	1-2024-042728	13/11/2024	2-2024-034257	24/12/2024	DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	SI	SI		
28	1-2024-043472	19/11/2024	2-2025-000365	9/01/2025	DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	SI	NO	Respuesta extemporánea. No se remitió comunicación de prórroga	Hallazgo No.2 Hallazgo No.3
29	1-2024-042812	14/11/2024	2-2024-033471	16/12/2024	GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	SI	NO	Respuesta extemporánea.	Hallazgo No.2
30	1-2024-043079	18/11/2024	SIN		DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	NO	NO	cerrado sin respuesta	Hallazgo No.2
31	1-2024-045942	12/12/2024	2-2024-033679	18/12/2024	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA TMS - SEGURIDAD TMS	SI	SI		
32	1-2024-047227	24/12/2024	2-2025-000238	1/01/2025	ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	SI	SI		
33	1-2024-044842	2/12/2024	2-2024-032349	3/12/2024	GRUPO RELACION AL CIUDADANO	SI	SI		
34	1-2024-045582	10/12/2024	CORREO	10/12/2024	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA TMS - SEGURIDAD TMS	SI	SI		