



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
OCI-025-2025**

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

Primer Semestre de 2025

Aprobó: **Angela Mónica Castro Mora**

Elaboró: Paola Andrea Blandón Salazar – Contratista
Martha Lucia Ocampo Rueda – Asesor

Fecha emisión: 22 de julio 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

TABLA DE 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	4
6.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....	5
8.	EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS.....	14
9.	HALLAZGOS.	16
10.	CONCLUSIONES.....	20
11.	RECOMENDACIONES.	20
12 .	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	21
13.	PLAN DE MEJORAMIENTO	21

	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 primer semestre de 2025.

2. RESPONSABLE UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

Coordinador Grupo Relación con el Ciudadano.

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

Evaluar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el propósito de determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, así como la oportunidad y calidad de las respuestas.

3.2 ESPECÍFICOS

- Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y/o mecanismos adoptados por Ministerio para dar atención en términos de oportunidad y calidad a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025.
- Evaluar el mapa de riesgos del proceso, así como los controles establecidos dentro del mismo.
- Evaluar la efectividad de los planes de mejoramiento producto de anteriores evaluaciones de la Oficina de Control Interno.

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 enero y el 30 de junio de 2025.

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

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"*.
- **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.
- **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"*.
- **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 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"*.
- **Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno nacional.** *"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición"*
- **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"*
- **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 DEL SEGUIMIENTO.

6.1 Metodología

Con el fin de realizar la verificación y seguimiento a las PQRSDF 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-2025-000165 del 26 de junio de 2025, atendida mediante comunicación GDRCC-2025-000125 del 4 de julio de 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 del Ministerio.
- Se realizó la selección de muestra objeto de evaluación, para el efecto se aplicó el formato de "Muestra Aleatoria" disponible en la caja de herramientas de la guía de auditoría del Departamento Administrativo de la Función Pública, de la siguiente manera:

Del total de 5.377 PQRSDF recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, con parámetros nivel de confianza del 95%, error muestral del 10% y una proporción de éxito del 10%, se obtuvo una muestra óptima mínima treinta y cuatro (34) PQRSDF a evaluar.

6.2 Verificación de la Normatividad Aplicable.

- **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 del Ministerio las PQRSDF que los ciudadanos formulen. La ubicación física se encuentra en la carrera 13 No. 28 – 01 Bogotá D.C Sede Palma Real Piso 8.

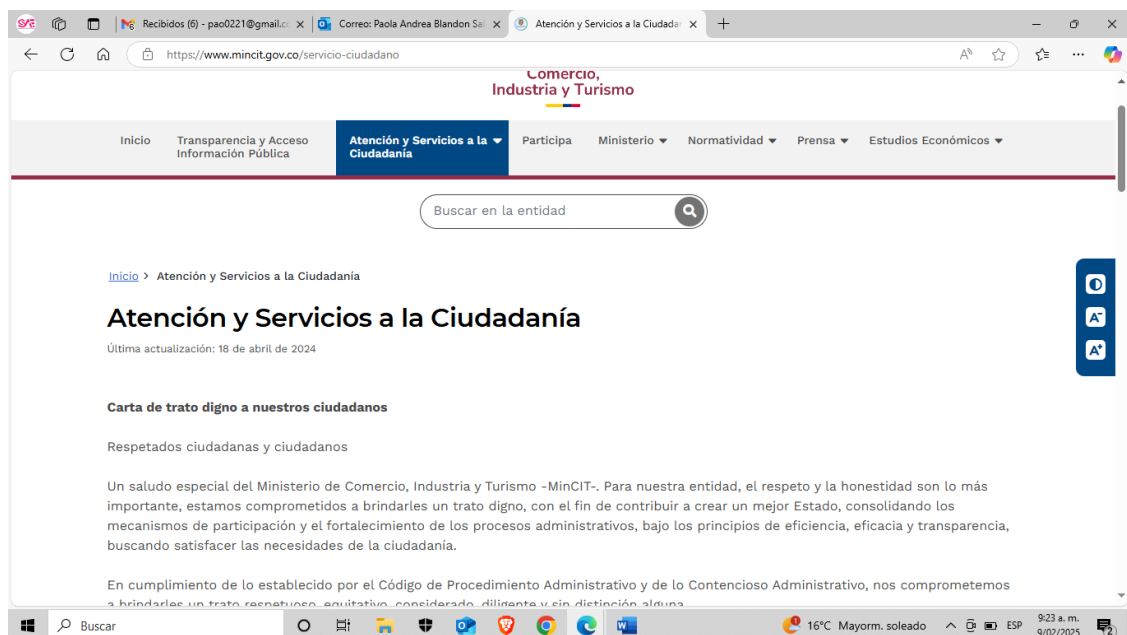
	Código: ES-FM-004	
	Informe de Auditoría Interna de Gestión, Evaluación o Seguimiento	
	Versión: 04	
	Vigente: 06/07/2021	

- **Derecho a Turno** (Artículo 15. 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.

- **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 del Ministerio actualizada el 18-abr-2024 en el siguiente enlace: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano>,



Fuente: Página WEB MinCIT.

Según el numeral 5 artículo 7 de la Ley 1437 de 2001, la carta de trato digno ser actualizada anualmente, plazo que se cumplió el 18 de abril de 2025 y no se evidencia su actualización.

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

La entidad contaba a 30 de junio de 2025 con los siguientes canales de atención:

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

TABLA 1 . CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF MINCIT

Canal	Detalle
Email:	info@mincit.gov.co
Página WEB: Radicación de PQRSDF	https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solucion.GESTIONDOC/(SwqUB8M7)/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

Se realizó prueba de llamada a la línea de atención (+57) 601 6067676 y a la línea de atención gratuita 01 8000 958 283 y no permite comunicar a las extensiones informando que es una “opción no valida”.

• 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.

[RADICAR PQRSDF \(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias\) | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo](#)

6.3 Verificación PQRSDF gestionadas por el MINCIT Primer Semestre de 2025.

6.3.1 PQRSDF gestionadas

En el primer semestre de 2025, el MinCIT gestionó un total de 5.344 PQSDF como se presenta a continuación:

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

TABLA 2. PQRSDF PROMER SEMESTRE 2025

Mes	PQRSF recibidas
enero	796
febrero	1.003
marzo	935
abril	884
mayo	970
junio	756
TOTAL	5.344

Fuente: Respuesta Grupo de Relación con el ciudadano

Revisada la base de datos en excel proporcionada por el Grupo de Relación con el Ciudadano, denominada "*Reporte enero a junio 2025 Consolidado.xlsx*", no se observaron diferencias en el total de PQRSDF recibidas mensualmente.

GRÁFICA 1 PQRSDF RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS DEL MINCIT EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025



Según la gráfica No. 1, entre las dependencias que recibieron el mayor número de PQRSDF en el primer semestre de 2025, se destacan las siguientes:

- El Grupo de Relación con el Ciudadano, con 1.961 PQRSDF, lo que representa el 37% del total.
- La Dirección de Regulación, con 1.004 PQRSDF, equivalente al 19%.
- El Consejo Técnico de la Contaduría Pública, con 305 PQRSDF, que corresponden al 6%.

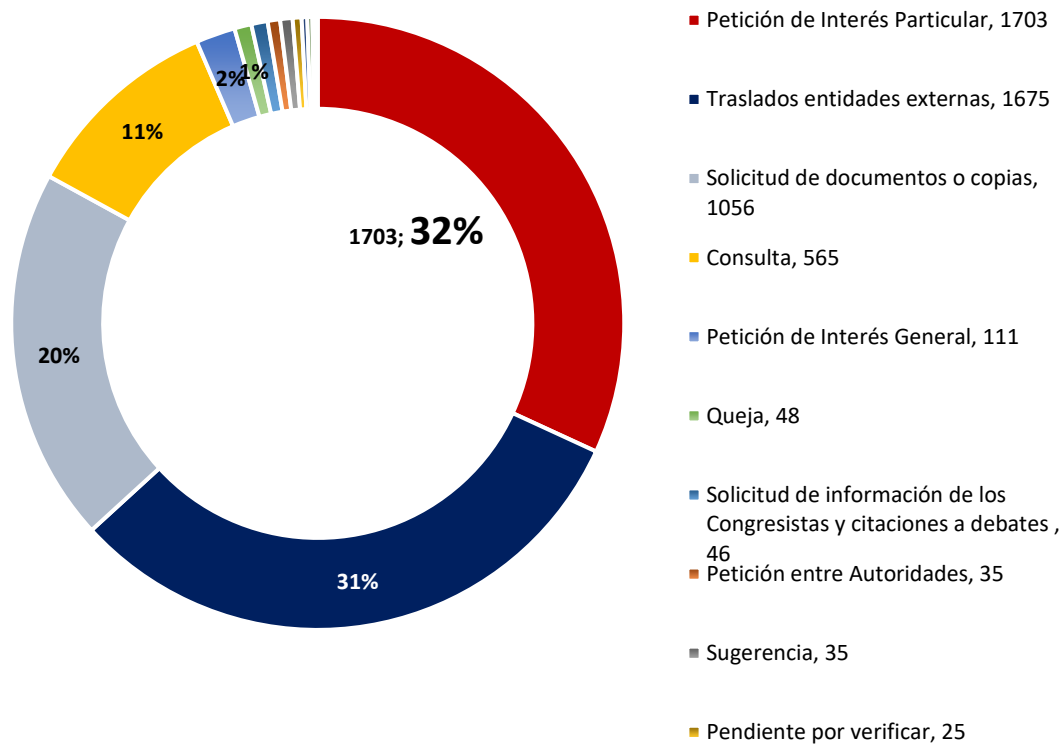
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

El resto de las PQRSDf se distribuyen entre las demás dependencias del Ministerio, las cuales gestionaron un porcentaje menor al 3% de las PQRSDf.

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

En el primer semestre de 2025, se recibieron 5.344 PQRSDf clasificadas de la siguiente manera:

GRAFICA 2.PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2025 POR CLASIFICACION RESOLUCION 863 DE 2023



Fuente: Construcción propia - Información PQRSDf remitida por el Grupo de Relación con el ciudadano Primer semestre 2025

Según la gráfica No.2, la mayor parte de los requerimientos corresponde a peticiones de interés particular (32%), seguidas por traslados a otras entidades (31%), solicitudes de documentos o copias (20%) y consultas (11%), las demás categorías representan menos del 2%.

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

Como resultado de evaluaciones anteriores realizadas por la Oficina de Control Interno, el Ministerio implementó mejoras para realizar la clasificación establecida por la Resolución No. 863 de 2023 del MinCIT, eliminando las categorías “*Clasificar WEB*” y “*Verificación de Contenido-MAIL*”.

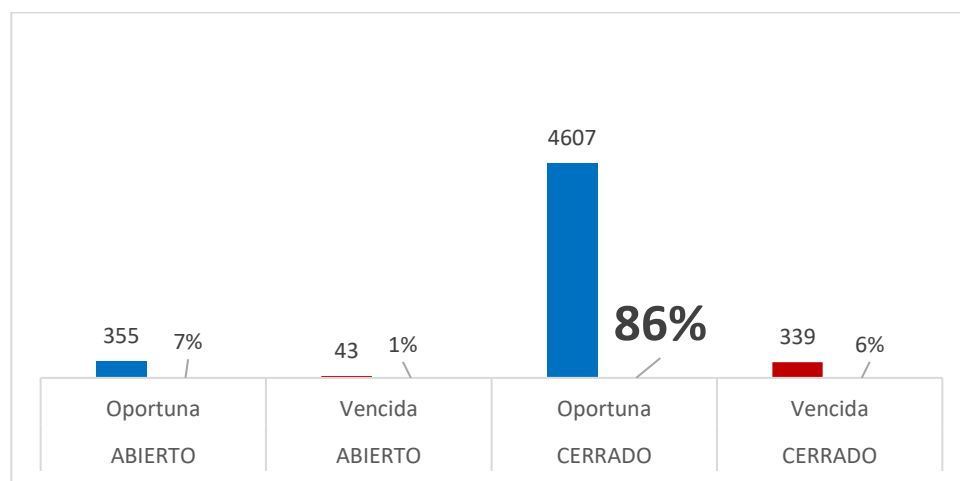
Resultado de lo anterior, para el presente seguimiento, se evidenció el uso de la clasificación establecida en el artículo 7 de la Resolución No. 863 de 2023, como se muestra en la gráfica. Sin embargo, el Grupo de Relación con el Ciudadano debe realizar la depuración de la información manualmente, descontando los traslados a entidades externas para obtener el reporte según la tipología correspondiente.

Se observa en la base de datos una categoría denominada “*pendiente por verificar*” que corresponde al 0,47% de las peticiones recibidas, la cual, según indicó el Grupo de Relación con el Ciudadano, agrupa aquellas que por efectos de los cierres trimestrales no quedan clasificadas en las tipologías requeridas.

6.3.2 Oportunidad en la respuesta a las PQRSDF.

Según base de datos en excel proporcionada por el Grupo de Relación con el Ciudadano, denominada “*Reporte enero a junio 2025 Consolidado.xlsx*”, se identificaron los datos correspondientes al estado de las peticiones de la siguiente manera:

GRÁFICA 3. ESTADO PETICIONES PRIMER SEMETRE DE 2025



De acuerdo con la gráfica No. 3, al corte al 30 de junio de 2025, se registran un total de trescientas noventa y ocho (398) peticiones abiertas, de las cuales cuarenta y tres (43) se encuentran vencidas y sin respuesta.

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

Se gestionaron cuatro mil novecientas cuarenta y seis (4.946) peticiones cerradas de las cuales cuatro mil seiscientos siete (4.607) que corresponden al 86% fueron respondidas de manera oportuna, mientras que trescientas treinta y nueve (339) con un seis (6%) fueron respondidas fuera del plazo establecido.

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 2025 y la publicación del registro único de peticiones.

6.4 Evaluación Muestra Aleatoria (Numeral 1. Circular Externa No. 001 de 2011).

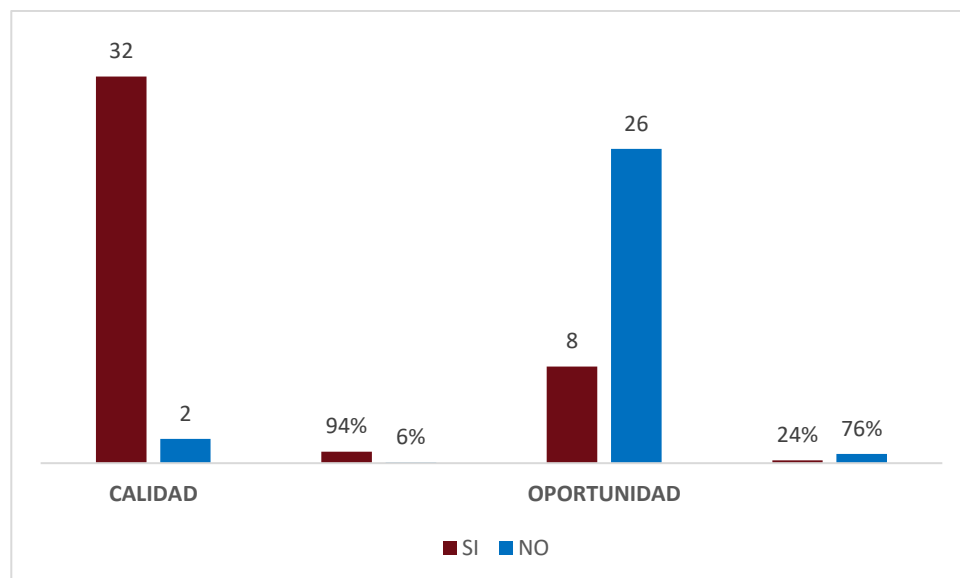
La Oficina de Control Interno, realizó evaluación a las PQRSDf atendidas por el MinCIT para el primer semestre de 2025, mediante la selección aleatoria de treinta y cuatro (34) registros de acuerdo con el tamaño de la muestra establecida realizada sobre el total gestionadas contenidas en la base de Excel aportada por el Grupo de Relación con el Ciudadano.

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.

GRÁFICA4 CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EVALUADAS EN LA MUESTRA



Fuente: Evaluación muestra Anexo No.1

	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.4, de las 34 PQRSDF analizadas en la muestra, el 94 % (32) cumplieron con los estándares de calidad en la respuesta y en el 6 % restante (2) no se evidenció la respuesta al peticionario o por falta del soporte correspondiente.

En cuanto a la oportunidad de las respuestas, se evidenció que el 24 % (8 casos) fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, mientras que el 76 % (26) fueron respuestas extemporáneas.

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

Respecto a la oportunidad de las respuestas a las PQRSDF, el Ministerio tiene formulado un Plan de Mejoramiento resultado de la evaluación del segundo semestre de 2024 que se encuentra en ejecución.

6.4.2 Aplicación de los términos para la prórroga de las respuestas

Según lo establecido en la Ley 1755 art 14 párrafo, respecto a la comunicación de prórroga para el cumplimiento de las PQRSDF, se evidenció:

- i. En el 56% (19) de la muestra no se realizó la comunicación de prórroga, generando el vencimiento de las PQRSDF.
- ii. En el 3% (1) se realizó la comunicación de prórroga de manera extemporánea.

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

Respecto a la comunicación de prórrogas en los casos que se requiera, el Ministerio formuló Plan de Mejoramiento resultado de la evaluación del segundo semestre de 2024 que se encuentra en ejecución.

6.4.3 Oportunidad traslados por competencia

Según lo establecido en la Ley 1755 art 21, respecto a los términos para dar traslado a las entidades competentes PQRSDF, se evidenció que el 15% (5) de la muestra fueron realizados de manera extemporánea.

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

Respecto a la comunicación oportuna de los traslados a las entidades, el Ministerio formuló Plan de Mejoramiento resultado de la evaluación del segundo semestre de 2024 que se encuentra en ejecución.

6.4.4 Peticiones repetidas

Se observan dos (2) PQRSDF, que corresponden al 5% de la muestra que presentan doble radicación en el mismo día y se asignaron a diferentes responsables para su gestión.

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

7. EVALUACION 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:

TABLA 3. EVALUACION RIESGOS Y CONTROLES PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

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.	De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación se PQRSDF se encuentran respuestas extemporáneas que dan lugar a la materialización del riesgo.
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 PQRSDF, 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 la muestra evaluada se evidenciaron 2 peticiones con doble radicación. No obstante se encuentra la relación en el primer radicado de la respuesta según lo establecido por el control.
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.	De acuerdo con la evaluación a la muestra, no se presentan errores en la publicación de los informes.

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

Resultado de la revisión se evidenció la materialización para el riesgo IC-RG1 por peticiones con respuestas extemporáneas.

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

8. EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS.

Se revisó la efectividad de doce (12) acciones de mejoramiento relacionadas con los seguimientos semestrales a la gestión de PQRSDF del MinCIT, observando que, cinco (5) el 42% fueron efectivas y siete (7) el 58% inefectivas, como se relaciona en la siguiente tabla:

TABLA 4. ACCIONES DE MEJORA EFECTIVAS

CÓDIGO DEL INFORME	CÓDIGO DE LA ACCIÓN	ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
OCI-036-2023	24-004-A	Solicitar a la Oficina de sistemas el desarrollo de un validador que permita confirmar si el radicado se encuentra de acuerdo con la tipificación	De acuerdo con informe del primer semestre de 2025, se obtiene información de las peticiones por la clasificación requerida por la Resolución 863 de 2023 del MinCIT.
OCI-036-2023	24-006-A	Propuesta a la oficina de Gestión Documental de la TRD actualizada	Se realizó la actualización de TRD del proceso de Relacionamiento con la ciudadanía Versión 1-2024.
OCI-036-2023	24-008-A	Actualización del módulo Definiciones	Se observa última actualización en la web del 15 de febrero de 2024
OCI-036-2023	24-009-A	Actualización del módulo Registro público de Peticiones	Se encuentra publicado en la página WEB del MinCIT el registro de peticiones trimestrales del 2021 a la fecha
OCI-035-2022	23-003-A	Continuar con las mesas de trabajo con la Oficina Jurídica para la expedición de la nueva resolución.	Se realizó actualización según Resolución 863 de 2023 "Resolución 0863 del 26 de julio de 2023, <i>"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".</i> "

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

TABLA 5. ACCIONES DE MEJORA INEFECTIVAS

CÓDIGO DEL INFORME	CÓDIGO DE LA ACCIÓN	ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
OCI-036-2023	24-007-A	Actualización de la Carta de trato digno	En evaluación del primer semestre de 2025 se observa documento desactualizado. Reiterado en hallazgo No.1 del presente informe
OCI-036-2023	24-010-A	Consultar si es posible corregir el logo en el video en LSC, sí se puede corregir se actualizará el logo, sino se puede actualizar el logo se dejará como está, para comunicar el mensaje mientras se obtiene presupuesto para contratar la actualización de los videos.	Revisada la página WEB se encuentra video de lenguaje de señas con fecha última de actualización de la herramienta de accesibilidad del 23 de mayo de 2022. Cerrado inefectivo
OCI-035-2022	23-002-A	Reportar a Sistemas el incidente para su corrección	Se continúan presentando peticiones duplicadas, evidenciado en seguimiento PQRSDF del primer semestre de 2025. Para reformulación de acciones de mejora.
OCI-035-2022	23-002-B	Generar mesas de trabajo entre la Oficina de Sistemas, Relación con el Ciudadano, Gestión Documental y el proveedor TMS para realizar una revisión total del módulo PQRS en sistema de gestión.	Se continúan presentando peticiones duplicadas, evidenciado en seguimiento PQRSDF del primer semestre de 2025. Para reformulación de acciones de mejora.
OCI-035-2022	23-002-B	Generar mesas de trabajo entre la Oficina de Sistemas, Relación con el Ciudadano, Gestión Documental y el proveedor TMS para realizar una revisión total del módulo PQRS en sistema de gestión.	Se continúan presentando peticiones duplicadas, evidenciado en seguimiento PQRSDF del primer semestre de 2025. Para reformulación de acciones de mejora.
OCI-035-2022	23-004-B	Emitir una circular para los jefes de las áreas MincIT recordando las directrices de la atención.	Se continúa presentando respuestas vencidas, según se evidencia en los informes siguientes. Actualmente se encuentra en ejecución Plan de Mejoramiento del informe OCI-008-2025. Hallazgo No. 4 del presente informe

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

CÓDIGO DEL INFORME	CÓDIGO DE LA ACCIÓN	ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
OCI-035-2022	23-004-C	Solicitar al Grupo Contratos la inclusión de una obligación general para los nuevos contratos, relacionada con dar respuesta oportuna a las PQRS.	Se continúa presentando respuestas vencidas evidenciados en los informes siguientes, actualmente se encuentra en ejecución Plan de Mejoramiento del informe OCI-008-2025. Hallazgo No.4 del presente informe

9. HALLAZGOS.

Hallazgo No.1. Carta Trato Digno sin actualización

Condición: La carta de trato digno que se encuentra publicada en la página web del MinCIT indica fecha de actualización del 18 de abril de 2024, y no se evidencia actualización anual con corte al 30 de junio de 2025.

Criterio: Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Capítulo II. artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. numeral 5. "ARTÍCULO 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 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. (Subrayado nuestro).

Causa: Falta de seguimiento de la normatividad respecto a los plazos para la actualización de la Carta de Trato Digno.

Efecto: Posible afectación a la atención a la ciudadanía.

Hallazgo No.2. Canal de atención telefónico sin respuesta.

Condición: Se realizó prueba de llamada los días 20, 21 y 22 de julio a las líneas de atención del Ministerio (+57) 601 6067676 y a la línea de atención gratuita 01 8000 958 283 marcando tres extensiones (2300, 2206 y 1522) directamente y se genera el mensaje "opción no valida".

Se intentó comunicación con opción 1 del conmutador y, cuando se marcó la opción cero para ser atendido por un operador se repiten las opciones del menú inicial.

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

Criterios:

- **Resolución 1519 de 2020** *"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"* Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación información Numeral 2.2.1 *"Datos de contacto, incluyendo: teléfono conmutador, línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario, línea anticorrupción, identificación de canales físicos y electrónicos para atención al público, correo de notificaciones judiciales, enlace para el mapa del sitio, enlace para vincular a las políticas que hace referencia en el numeral 2.3. Todas las líneas telefónicas deberán incluir el prefijo de país +57, y el número significativo nacional (indicativo nacional) que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones"* (Subrayado nuestro).
- Los lineamientos para La política de atención al ciudadano emitida por el Departamento Nacional de Planeación, indica : *Información y comunicación (...) Generar espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor que permitan mejorar sus procesos internos y externos, en especial, la difusión de su oferta institucional, la disponibilidad, acceso y efectividad de sus canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos; y asegurar el análisis periódico de los resultados y su incorporación en la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones. (...)*

Causas: Posibles cambios en los canales de atención al ciudadano.

Efecto: Posible afectación del servicio al ciudadano, por no tener disponibles los canales de atención.

Hallazgo No. 3. PQRSDF sin respuesta de fondo.

Condición: De las 34 PQRSDF analizadas en la muestra, se evidenció que el 6 % (2) no se evidencia respuesta de fondo, una no presenta respuesta al peticionario y se cierra como *"no requiere respuesta"* y en otra no se encuentra el soporte correspondiente de la respuesta efectuada por el MinCIT.

Anexo No. 1 del presente informe.

Criterios:

- **Ley 1712 de 2014** *"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 13. Objeto y modalidades del derecho de*

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

petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.

Causa: No se ejecutan controles de revisión de las respuestas a las PQRSDF en el aplicativo.

Efecto: Posible vulneración del derecho fundamental de petición.

Hallazgo No. 4. Respuestas de las PQRSDF extemporáneas.

Condición: De las 34 PQRSDF analizadas en la muestra, se evidenció que el 73 % que corresponde a 25 registros se contestaron de forma extemporánea.

Anexo No. 1 del presente informe.

Criterio:

- **Ley 1712 de 2014** *"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 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma" (subrayado nuestro).*
- **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.*

Causas:

- Se observa dentro de las causas la clasificación errónea y no realizar la solicitud de prórroga antes del vencimiento del tiempo para la respuesta cuando la complejidad lo amerita.

Consecuencias:

- Posible vulneración del derecho fundamental de petición
- Posibles Sanciones disciplinarias (Riesgo IC-RG1).

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

Hallazgo No. 5 Comunicación de prórroga extemporánea.

Condición: Una vez revisada la muestra seleccionada de 34 peticiones gestionadas en el primer semestre de 2025, se evidenció que se generó una (1) comunicación de prórroga posterior al vencimiento inicial de la PQRSDF.

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 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”.*

Causas:

- Posibles demoras en la revisión de las peticiones para establecer la necesidad de ampliar los términos con el fin de dar una respuesta completa en los casos que se requiera y se cuente con las respectivas justificaciones.
- Falta de comunicación oportuna al Grupo de Relación con el ciudadano cuando se requieren cambios en la clasificación de las peticiones.

Efecto: Se generan respuestas vencidas en los términos de ley.

Hallazgo No. 6 Incumplimiento del término para la comunicación de traslado por competencia.

Condición: Una vez revisada la muestra seleccionada de 34 peticiones, se evidenció que se gestionaron cuatro (4) traslados a las entidades competentes fuera de los términos establecidos.

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.*

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

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio 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. (Subrayado nuestro).

Causa: Posibles demoras en la revisión de las peticiones para establecer la competencia del Ministerio y realizar los traslados a las entidades externas dentro de los términos.

Efecto: Se generan respuestas vencidas en los términos de ley.

10. CONCLUSIONES.

- Resultado de la evaluación a la gestión de PQRSDF del primer semestre de 2025 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se concluye que se da cumplimiento respecto a la gestión y trámite de las peticiones a través del Grupo de Relación con el Ciudadano. No obstante, se continúa presentando incumplimiento de los términos establecidos para la oportunidad de respuesta, comunicación de prórrogas y traslados a entidades competentes en los términos de ley.
- Resultado de la presente evaluación se evidencia la materialización del riesgo de gestión *"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"*
- Se evidencia que el canal de comunicación por línea telefónica no se encuentra en funcionamiento.
- El Ministerio formuló un plan de mejoramiento interno, producto del seguimiento del segundo semestre de 2024 el cual se encuentra en ejecución, no obstante, se deben fortalecer las acciones adelantadas toda vez que se las condiciones descritas en los hallazgos se mantienen.

11. RECOMENDACIONES.

- Se mantiene recomendación realizada en anterior seguimiento respecto a actualizar la documentación interna asociada al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, respecto a la inactivación del correo info@mincit.gov.co.
- Realizar la materialización del riesgo IC-RG1 en los ejercicios de monitoreo conforme a lo establecido por la POLÍTICA Y METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE-DR-001.

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

- Fortalecer los controles internos del Ministerio para dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones.
- Revisar las políticas documentadas en los procedimientos internos para la atención de PQRSDF que permitan establecer los mecanismos y responsables para la reclasificación de peticiones en el sistema de gestión documental.

12 . COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Mediante la comunicación interna ODCI-2025-000197 del 22 de julio de 2025, la Oficina de Control Interno dio a conocer a las trece (13) dependencias evaluadas los resultados preliminares obtenidos, con el fin de que estas emitieran las respuestas debidamente soportadas para la elaboración del informe final.

En respuesta a esta solicitud, se recibieron las siguientes comunicaciones:

- GDTH-2025-000844 del 23 de julio de 2025 del Grupo de Talento Humano.
- CTCP-2025-000019 del 28 de julio de 2025 del CTCP.
- GDPP-2025-000122 del 28 de julio de 2025 del Grupo de Pasivo Pensional.
- DDR-2025-000104 del 29 de julio de 2025 de la Dirección de Regulación.
- DDRC-2025-000052 del 29 de julio de 2025 de la Dirección Relaciones Comerciales.
- SPC-2025-000017 del 29 de julio de 2025 de la Subdirección de Prácticas Comerciales.
- GDRCC-2025-000144 del 31 de julio de 2025 del Grupo de Relación con el Ciudadano.

El análisis se encuentra detallado en el formato adjunto "Análisis Informe Preliminar PQRSDF sem 1-2025".

Cabe señalar que, en los casos en los que no se recibió respuesta por parte de las dependencias evaluadas, se entenderá la aceptación de los resultados comunicados.

13. 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 de la siguiente manera:

- Se adjunta formato para la formulación del plan de mejoramiento de acuerdo con los hallazgos No. 1 y 2 registrados.

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

- Teniendo en cuenta que los hallazgos No.3 al 6 identificados en el presente seguimiento son reiterativos como se comunicó en informe OCI-008- que cuenta con un plan de mejoramiento vigente, se solicita verificar las acciones establecidas y actualizar el plan de mejoramiento en conjunto con las dependencias que presentan las situaciones informadas, de tal manera que se ataque la causa raíz.
- Se adjunta formato para la reformulación de las acciones de mejora que se evalúan como infectivas como se indica en el numeral 8 de este informe.
- Se solicita tomar las acciones que permitan atender las recomendaciones informadas.