



Comercio, Industria y Turismo



OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI-010-2026

Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDf – Segundo Semestre de 2025

Líder: Paola Andrea Blandón Salazar

Equipo auditor: Martha Lucia Ocampo Rueda
Ingrid Yazmin Fuquene Calderon
Ingrid Yiseth Camargo Morales
Danisa Bencic
Ana Hermencia Vanegas
Adriana Lucia Parrado Bustamante
Wellfin Jhonathan Canro Rodríguez

Aprobó: Ángela Mónica Castro Mora – Jefe Oficina de Control Interno

Fecha emisión: marzo 27 de 2026.



	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

TABLA DE CONTENIDO

1.	UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO	3
2.	RESPONSABLE UNIDAD DE SEGUIMIENTO	3
3.	OBJETIVOS	3
3.1	GENERAL.....	3
3.2	ESPECÍFICOS	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	4
6.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
7.	EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO.....	13
8.	HALLAZGOS.	14
9.	EVALUACIÓN EFECTIVIDAD DE PLANES DE MEJORAMIENTO	17
10.	CONCLUSIONES.	20
11.	RECOMENDACIONES.	21
12.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.	21
13.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	22

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

1. UNIDAD OBJETO DE 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 2025.

2. RESPONSABLE UNIDAD DE SEGUIMIENTO

Secretario General
 Coordinador Grupo Relación con el Ciudadano.
 Dependencias del Ministerio que gestionan PQRSDF.

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 segundo semestre de la vigencia 2025.
- Evaluar el mapa de riesgos del proceso Relacionamiento con el Ciudadano, así como los controles establecidos dentro del mismo.
- Evaluar la efectividad de los planes de mejoramiento producto de anteriores seguimientos de PQRSDF realizados por la Oficina de Control Interno.


4. ALCANCE

Se realizó seguimiento 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 2025.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

5. CRITERIOS DEL 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”.
- **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 15. Derecho de turno.
- **Ley 1437 de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. numeral 5. Carta de trato digno.
- **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 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- **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”. Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Literal (h)
- **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”.
- **Decreto 1081 de 2015.** "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”. Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.
- **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” Derogado por la Resolución 1210 del 12 de agosto de 2025 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- **Resolución 1210 del 12 de agosto de 2025.** “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 0863 del 26 de julio de 2023”.
- **Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones** - PQRSDF IC-PR-009 Versión 14-15/11/2022 y Versión 15-04/12/2025.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026


6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1 Metodología

Con el fin de realizar la verificación y seguimiento a las PQRSDF del segundo semestre de 2026, 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-2026-000042 del 05 de febrero de 2026, atendida mediante comunicación GDRCC-2026-000040 del 12 de febrero de 2026.
- Se solicitó ampliación de la información mediante comunicación ODCI-2026-000073 del 13 de febrero de 2026, atendida mediante comunicación GDRCC-2026-000043 del 19 de febrero de 2026.
- Se realizó la revisión de la información contenida en los informes mensuales y trimestrales sobre la gestión de PQRSDF 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 7.798 PQRSDF recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, con parámetros nivel de confianza del 91%, error muestral del 5% y una proporción de éxito del 10%, se obtuvo una muestra óptima ciento seis (106) PQRSDF a evaluar.


	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

6.2 Verificación de los requisitos para la atención de los requerimientos ciudadanos.

Tabla 1 Requisitos mínimos Atención a la Ciudadanía

Criterio	Verificación
Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos (Artículo 76. <i>Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Ley 1474 de 2011</i>).	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 Torre B Piso 8.
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).	La Carta de Trato Digno del MinCIT se encuentra publicada en la página web, con fecha febrero de 2026 en el siguiente enlace: https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano
6.3.3 Publicación de Informes (Decreto 1081 de 2015 art 2.1.1.6.2	Se encuentran publicados los informes trimestrales sobre la gestión de PQRSDF del año 2025 y el registro único de peticiones.

Fuente: Construcción Propia OCI

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

Canales establecidos para la presentación de PQRSDf

El Ministerio contaba a 31 de diciembre de 2025 con los siguientes canales de atención:

TABLA 2 . Canales de atención PQRSDf Mincit

Canal	Detalle
Email:	notificacionesjudiciales@mincit.gov.co
Página WEB: Radicación de PQRSDf	https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC/(SwgUB8M7)/GW/es/PortalGovMINCIT/FormularioPQR
Teléfono	Línea de Atención Gratuita: 01 8000 958283 PBX: (+57) 601 6067676 Ventanilla Única de Comercio Exterior (+57)601 6067676 extensión 2300.
Atención Presencial	Carrera 13 # 28-01 Piso 8 Sede Palma Real Torre B, Bogotá D.C.
Correspondencia	Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 1 Bogotá – Colombia, Grupo de Gestión Documental. 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.
Canal de Denuncias	soytransparente@mincit.gov.co Grupo Juzgamiento Disciplinario Edificio CCI Piso 5 Bogotá

Fuente: Información publicada en la WEB del MinCIT

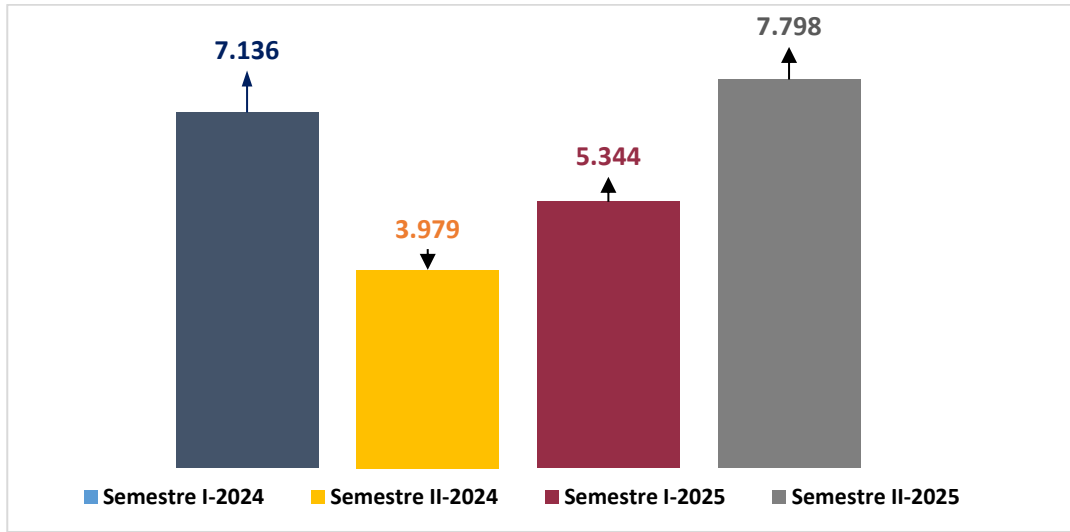
6.3 Verificación PQRSDf gestionadas por el MINCIT Segundo Semestre de 2025.

6.3.1 Total Peticiones recibidas.

En el segundo semestre de 2025, el MinCIT reportó la recepción de 7.798 peticiones, lo que representa un incremento del 46% respecto al primer semestre del mismo año

(5.344). La gráfica presenta la evolución semestral de las solicitudes entre 2024 y 2025.

GRÁFICA 1. Comparativo Peticiones Recibidas por Semestre 2024-2025



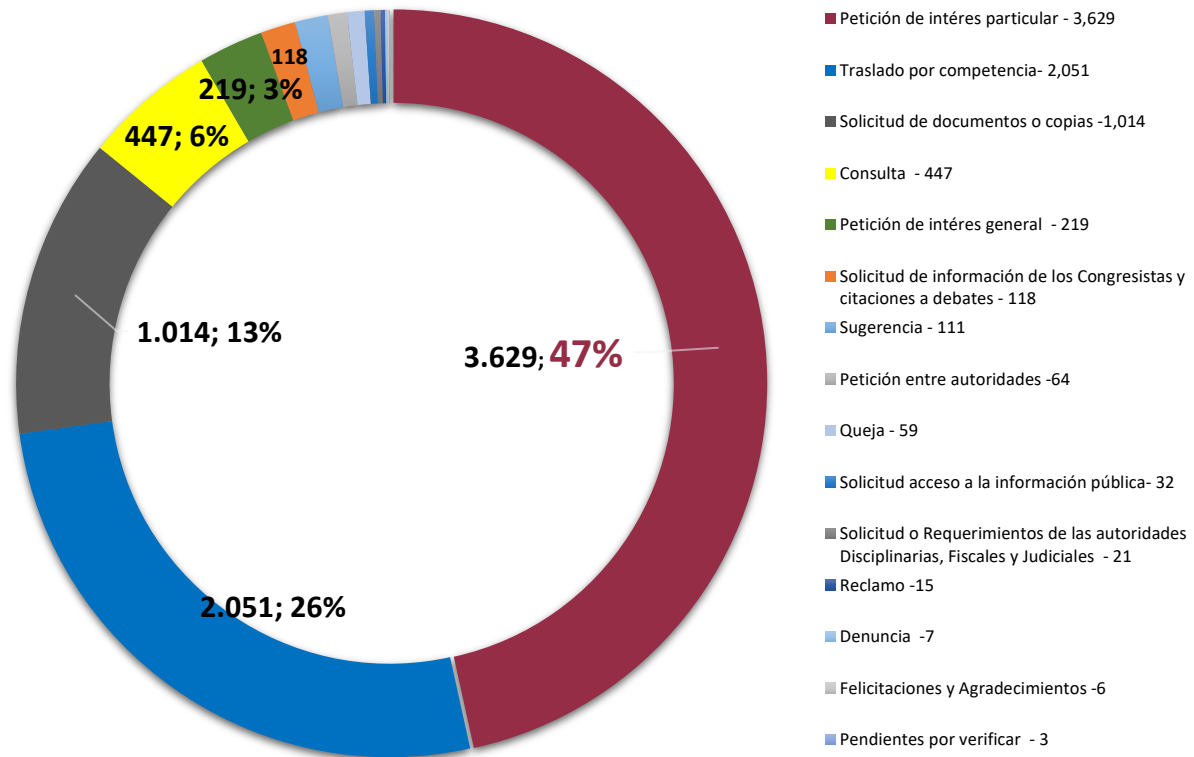
Fuente: Requerimientos PQRSDf aportadas para la evaluación semestral.

Realizada la revisión de la información de la base de datos en Excel proporcionada por el Grupo de Relación con el Ciudadano, denominada "BASE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2025", se registran 7.798 registros, de los cuales, se informa la identificación de dos (2) peticiones repetidas, por lo cual el total de gestiones válidas corresponde a 7.796 PQRSDf.

6.3.2 Peticiones por Clasificación.

Las 7.796 PQRSDF se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

GRAFICA 2. Peticiones segundo semestre 2025 por clasificación Art 8 Resolución 1210 de 2025



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

Según la gráfica No.2, el mayor número de requerimientos recibidos corresponde a peticiones de interés particular (47%), seguidas por traslados a otras entidades (26%), solicitudes de documentos o copias (13%) y consultas (6%).

Para el presente seguimiento, se evidenció la aplicación de la clasificación establecida en el artículo 7 de la Resolución No. 1210 de 2025, como se muestra en la gráfica.

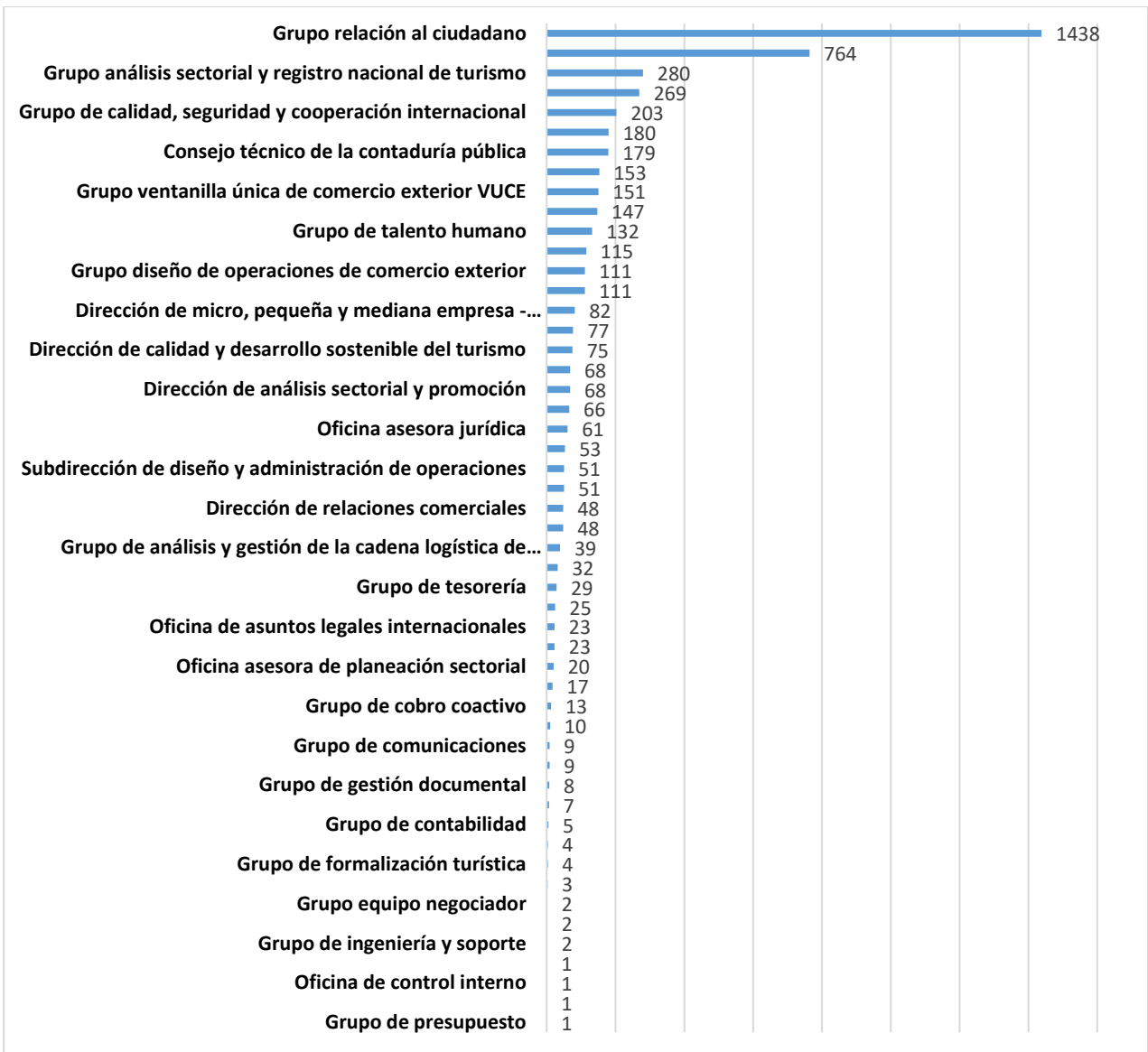
Como se ha informado en anteriores seguimientos, el Grupo de Relación con el Ciudadano debe realizar la depuración de la información manualmente, descontando los traslados a entidades externas para obtener el reporte según la tipología correspondiente.

Se observa en la base de datos aportada, para la categoría denominada "pendiente por verificar" que corresponden a 3 peticiones que representa el 0,03% del total recibido.

6.3.3 Peticiones recibidas por dependencia

La gráfica No. 3, presenta el número de requerimientos recibidos por las dependencias del MinCIT en el segundo semestre de 2025.

GRÁFICA 3. PQRSDF recibidas por dependencias del MinCIT en el segundo semestre de 2025



Fuente: Base de datos excel PQRSDF segundo semestre 2025

Las dependencias que recibieron el mayor número de PQRSDf son:

- El Grupo de Relación con el Ciudadano, con 1.438 PQRSDf, lo que representa el 27 % del total.
- La Dirección de Regulación, con 764 PQRSDf, equivalente al 14%.
- El Grupo de Contratos con 269 PQRSDf y la Dirección de Análisis Sectorial con 280 PQRSDf que corresponden al 5%.

El resto de las PQRSDf se distribuyen entre las demás dependencias del Ministerio, las cuales recibieron un porcentaje menor al 4% de las PQRSDf.

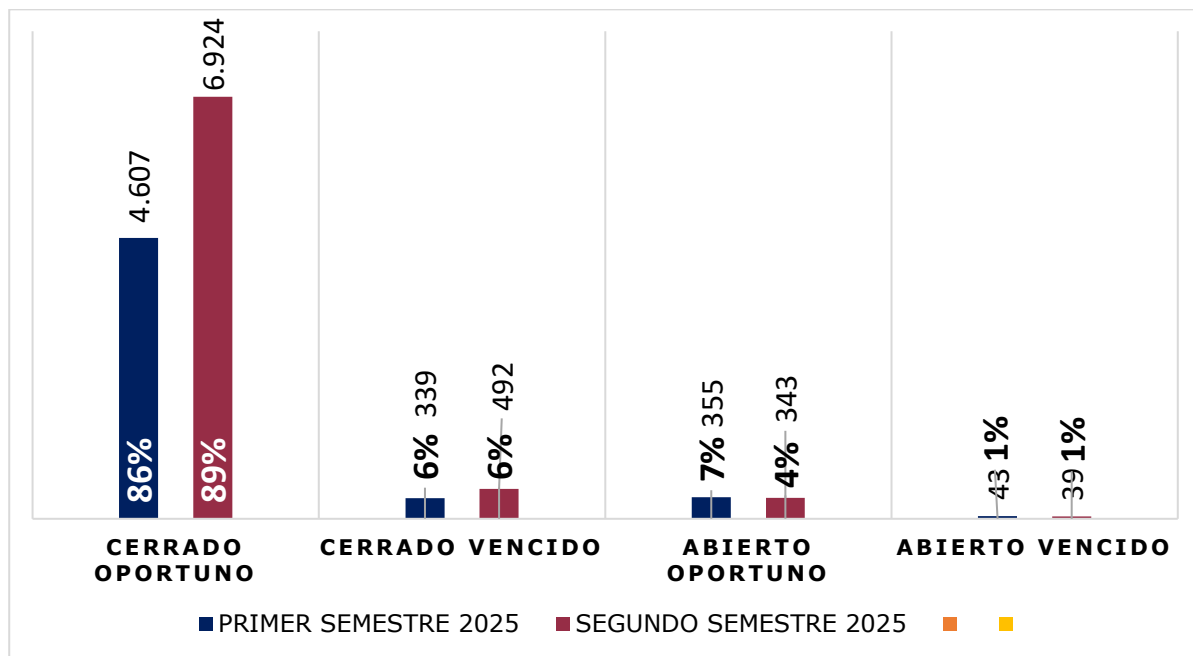
6.3.3 Oportunidad en la respuesta a las PQRSDf.

En el segundo semestre de 2025, de las 7.798 solicitudes recibidas, 6.924 (89%) fueron atendidas a tiempo.


Por otro lado, 492 solicitudes (6%) se gestionaron extemporáneas, mientras que 39 (1%) quedaron sin respuesta y al finalizar el semestre 343 solicitudes seguían en proceso.

La Grafica No.4 presenta información comparativa del estado de la gestión de las respuestas del primer y segundo semestre de 2025.

GRÁFICA 4. Comparativa oportunidad en respuesta primer y segundo semestre 2025



Fuente: Base de datos excel PQRSDf segundo semestre 2025

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

De acuerdo con la gráfica, en el primer semestre de 2025 se dio respuesta oportuna al 86% de las peticiones recibidas. En el segundo semestre, el porcentaje ascendió al 89%, lo que evidencia una mejora respecto al periodo anterior.

En cuanto a la gestión de requerimientos vencidos, no se observa variación, se mantiene el 6% en ambos semestres.

De igual manera, las peticiones abiertas sin respuesta se mantienen constantes en el 1% durante los dos semestres.

6.4 Evaluación Muestra Aleatoria

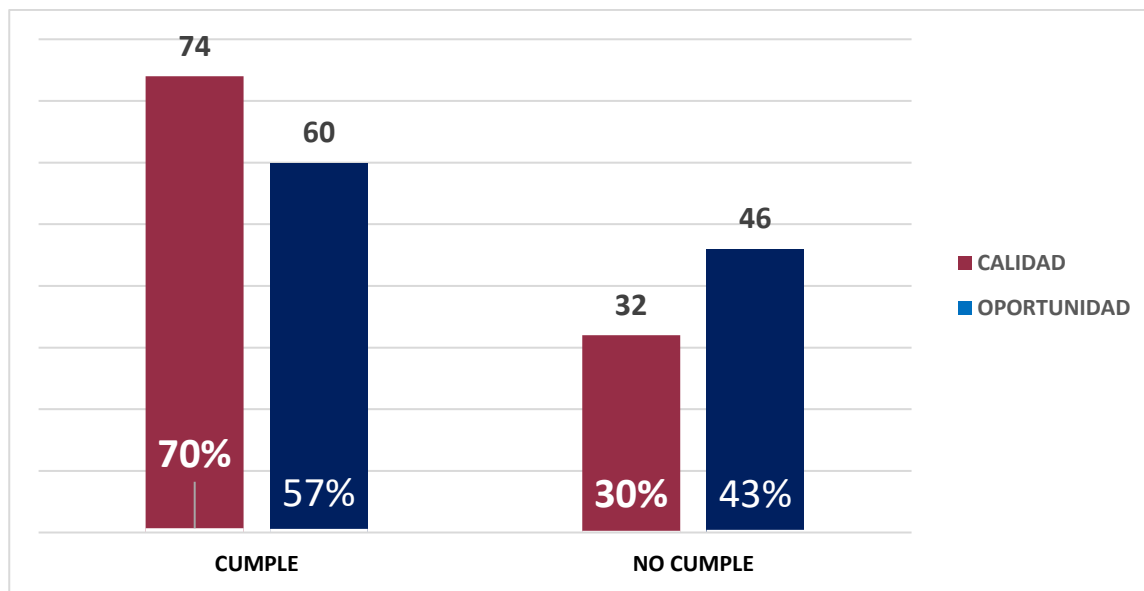
La Oficina de Control Interno, realizó evaluación a las PQRSDf atendidas por el MinCIT para el segundo semestre de 2025, mediante la selección aleatoria de ciento seis (106) registros de acuerdo con el tamaño de la muestra establecida realizada sobre el total gestionadas contenidas en la base de excel 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.

GRÁFICA 5. Evaluación de Calidad y Oportunidad respuesta de la Muestra



Fuente: Elaboración propia OCI – Resultados Anexo No.1 Muestra

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

De acuerdo con la gráfica No.6, de las 106 PQRSD analizadas en la muestra, el 70 % (74) cumplieron con la calidad en la respuesta y el 30 % restante (32) no presentan respuesta de fondo o la totalidad de soportes de la gestión en el aplicativo documental del Ministerio.

En cuanto a la oportunidad de las respuestas, se evidenció que el 57 % (60) fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, mientras que el 43 % (46) fueron extemporáneas.

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


7. 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 la ciudadanía, dos (2) de ellos se generan en la gestión de PQRSD a cargo del Grupo de Relación con el ciudadano, como se describe a continuación:

Código	Riesgo	Controles	Observaciones
IC-RG1	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.	El riesgo tiene identificados cuatro (4) controles preventivos de revisión y reporte de PQRSD con próximos vencimientos y la realización de capacitaciones periódicas de la gestión de peticiones en el ministerio.	En el monitoreo de riesgos semestre II-2025, se indica por parte de la segunda línea de defensa cumplimiento parcial debido a que no se logró evidenciar la ejecución de la totalidad de los controles definidos. De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de PQRSD 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 riesgo tiene identificados tres (3) controles preventivos de revisión de las peticiones con posible duplicidad, capacitaciones periódicas de la gestión de peticiones en el ministerio.	No se identificaron peticiones duplicadas que presenten distinta asignación de responsable o respuestas distintas.

Fuente: Construcción OCI con base en la Matriz de Riesgos Operativos del MinCIT del 30-11-2025 publicada en la web de MinCIT.

Resultado de la revisión se evidenció la materialización para el riesgo IC-RG1 "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

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

gestión documental por parte de las áreas” teniendo en cuenta que se presentan peticiones con respuestas extemporáneas.

8. HALLAZGOS.

Hallazgo No. 1. PQRSDf que no cumplen con la calidad de respuesta.

Condición: De las 106 PQRSDf analizadas en la muestra para 31 dependencias evaluadas, se evidenció que en el 30% (32 PQRSDf) no cumplen con criterios de calidad como respuesta de fondo, trazabilidad, existencia de la respuesta, como se indica a continuación:

- 16 no presentan respuesta de fondo a la solicitud realizada por el peticionario.
- 9 fueron contestadas y cerradas en el gestor documental con correo electrónico.
- 2 que corresponden a peticiones anónimas no se observó la respectiva publicación en la página web del Ministerio.
- 1 traslado por competencia a entidad externa se realizó al peticionario con copia a la entidad externa y no a la entidad externa con copia al peticionario como lo indica la norma.
- 4 no cuentan con respuesta en el aplicativo de gestión documental.


El detalle de la PQRSDf se encuentra en el Anexo No.1.

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 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".*
- **Procedimiento IC-PR-009 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDf.**

Numeral 4.4 Términos y competencia: (...) Los demás servidores públicos y demás colaboradores podrán proyectar respuestas, pero en todo caso será el superior inmediato quien atienda y suscriba la solicitud. Las respuestas a las peticiones deberán ser resueltas en los términos establecidos por la Ley de manera completa y de fondo.

Actividad 5. Quien desempeña el rol más alto del área funcional, procede a firmar la respuesta, dentro de los términos dispuestos por la ley.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

- **Resolución 1210 del 12 de agosto de 2025 del MinCIT**

Artículo 26. Peticiones Anónimas. (...) La respuesta de fondo deberá ser gestionada y posterior a ello publicada en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la sección "Notificaciones por aviso". De igual manera dicha respuesta se publicará en la cartelera del Grupo de Relación con el Ciudadano.

Artículo 21. Falta de competencia del Ministerio. (...) Dentro del término señalada se remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remitisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.(...)

Causa:

- Posible falta de controles y seguimientos en las revisiones periódicas en la gestión de las PQRSDF.
- Posible falta de asistencia a las capacitaciones realizadas por el Ministerio respecto a la actualización de normatividad asociada con PQRSDF.

Efecto:

- Posible vulneración del derecho fundamental de petición.


Hallazgo No. 2. Respuestas de las PQRSDF extemporáneas.

Condición: De las 106 PQRSDF analizadas en la muestra, se evidenció que el 43% que corresponde a 46 registros se contestaron de forma extemporánea.

Anexo No. 1 del presente informe.

Criterio:

- **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 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).
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:(...)

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

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.
- Posible falta de seguimiento a los tiempos de respuesta de las peticiones.

Consecuencias:

- Materialización del Riesgo IC-RG1 "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".

Hallazgo No. 3. Asignación errónea de tiempos en el aplicativo TMS


Condición: De las 106 PQRSD analizadas en la muestra, se identificó que en cinco (5) peticiones —con radicados 1-2025-029489, 1-2025-036265, 1-2025-024769, 1-2025-039835 y 1-2025-043515— el aplicativo TMS inicia el conteo de los tiempos de gestión para dar respuesta a partir de la clasificación o tipificación, y no desde el momento de recepción de la petición en el Ministerio.

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.(subrayado nuestro)
- **Procedimiento IC-PR-009 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD. Numeral 4.4 Términos y competencia.** Los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas al Ministerio son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición y el Decreto 1166 de 2016 y la Resolución 1210 de 2025. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente (...)

Causas:

- Errores en la parametrización del aplicativo TMS

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

Consecuencias:

- Posibles respuestas extemporáneas al correr los términos establecidos en la ley para dar respuesta a las peticiones.

Hallazgo No. 4. No se encuentra establecido en el procedimiento IC-PR-009 el término para la clasificación y tipificación de las PQRSDF.

Condición: En la revisión de la muestra se observó que, en el aplicativo TMS, se asignan tiempos de dos (2) a cinco (5) días para realizar la clasificación y tipificación de las PQRSDF recibidas en el Ministerio, y en el procedimiento IC-PR-009, actividad No. 1 (H) *Recibir Solicitud*, se establece que los tiempos para la ejecución de esta actividad corresponden a los señalados en la Resolución 1210 de 2025.

Al analizar dicha resolución, se evidencia que no se definen los plazos específicos en los cuales se debe efectuar la asignación y clasificación de las peticiones recibidas.

Criterio

- **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 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo".

Causa:


- Falta de documentación para la tarea de asignación y clasificación de la PQRSDF en la actualización del procedimiento y Resolución.

Efecto:

- Posibilidad que se gestionen de manera extemporánea las PQRSDF.

9. EVALUACIÓN EFECTIVIDAD DE PLANES DE MEJORAMIENTO

Se revisó la efectividad de (52) acciones de mejoramiento relacionadas con los seguimientos semestrales a la gestión de PQRSDF del MinCIT, se tuvo como resultado (7) actividades que corresponden al 13% fueron efectivas y (45) inefectivas que corresponden el 86%, como se presenta a continuación:

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

**Tabla 3. Plan De Mejoramiento Seguimiento PQRSDF– Segundo Semestre De 2024
Informe OCI-008-2025**

Hallazgo	Código	Acción de Mejora	Seguimiento OCI	Resultado
Hallazgo No.1. Clasificación de las peticiones	25-022-A	Mejorar el reporte en excel, obtenido desde la plataforma TMS en el módulo PQRS, de manera que se evidencie que desde la radicación se realiza la clasificación según lo establecido en la Resolución No. 863 de 2023.	Los reportes remitidos por el GRCC para la vigencia 2025, presentan la tipología establecida por la Resolución.	Efectivo
Hallazgo No. 2 Oportunidad de las respuestas de las PQRSDF.	25-023-A	Capacitar a las dependencias en el proceso de las PQRSD	En el presente seguimiento se observan mejora en la generación de las respuestas para cumplir con lo términos de ley. No obstante, se continúan presentando extemporaneidad en la respuesta	Inefectivo
	25-023-B	Correo Electrónico semanal y/o memorando mensual reiterando a las áreas sobre el cierre oportuno de las PQRS.		
Hallazgo No. 3 Comunicación de prórroga.	25-024-A	Socialización en la Min Intranet sobre procedimiento para solicitar las prórrogas y los riesgos de no comunicarlo a tiempo.	En la muestra seleccionada en el presente seguimiento, no se presentan comunicaciones de prórroga generadas de manera extemporánea.	Efectivo
	25-024-B	Capacitar a las dependencias en el proceso de las PQRSD.		
	25-024-C	Copiar a la oficina de control interno los correos Electrónico y/o memorando, reiterando a las áreas sobre el cierre oportuno de las PQRS.		
Hallazgo No.4 Cumplimiento del Término para comunicación de traslado por competencia.	25-025-A	Socialización en la Mintranet sobre procedimiento para solicitar las prórrogas y los riesgos de no comunicarlo a tiempo.	De acuerdo con base de Excel de PQRSDF del segundo Semestre de 2025, se presentan (57) traslados por competencia con cierre extemporáneo.	Inefectivo
	25-025-B	Capacitar a las dependencias en el proceso de las PQRSD		
	25-025-C	Copiar a la oficina de control interno los correos Electrónico y/o memorando, reiterando a las áreas sobre el cierre oportuno de las PQRS.		

Fuente: Elaboración propia OCI



	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

Tabla 4 Plan De Mejoramiento Seguimiento PQRSDF– Primer Semestre de 2025 Informe OCI-25-2025.

Hallazgo	Acción de Mejora	Código	Dependencia	Observación OCI	Resultado
Hallazgo No. 3. PQRSDF sin respuesta de fondo.	Fortalecer capacitaciones en las dependencias evaluadas, sobre la gestión de peticiones, tiempo, tipologías, , traslados por competencia, prórrogas y trámites internos de PQRSDF en el Ministerio.	25-060-X	Grupo de relación con el Ciudadano	En el presente seguimiento se observan mejora en la generación de las respuestas para cumplir con lo términos de ley. No obstante, se continúan presentando extemporaneidad en la respuesta .	Inefectivo
Hallazgo No. 4. Respuestas de las PQRSDF extemporáneas.					
Hallazgo No. 5. Comunicación de prórroga extemporánea.					
Hallazgo No. 6. Incumplimiento del término para la comunicación de traslado por competencia.	1. Realizar monitoreo permanente a las peticiones de la Dependencia, mediante la implementación de un archivo Excel que indique: radicado, peticionario, tipo, vencimiento, asignaciones, solicitudes de reclasificación o prórroga al GDRCC y radicada respuesta en el gestor documental.	25-060-A 25-060-B 25-060-C	1. Área Funcional Grupo Diseño de Operaciones de Comercio Exterior.	En el segundo sem II-2025 presenta (6) respuestas extemporáneas	Inefectivo
		25-060-D 25-060-E 25-060-F	2. Área Funcional Registro de Productores de Bienes Nacionales.	En el segundo sem II-2025 presenta (1) respuesta extemporánea	Inefectivo
		25-060-G 25-060-H 25-060-I	3. Consejo Técnico de la Contaduría Pública.	En el segundo sem II-2025 presenta (11) respuestas extemporáneas	Inefectivo
		25-060-J 25-060-K 25-060-L	4. Despacho del Ministro.	En el segundo sem II-2025 presenta (63) respuestas extemporáneas	Inefectivo
		25-060-M 25-060-N 25-060-Ñ	5. Despacho del Viceministro de Turismo.	En el segundo sem II-2025 presenta (111) respuestas extemporáneas	Inefectivo
		25-060-O 25-060-P 25-060-Q	6. Dirección de Análisis Sectorial y Promoción.	En el segundo sem II-2025 presenta (41) respuestas extemporáneas	Inefectivo


	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

Hallazgo	Acción de Mejora	Código	Dependencia	Observación OCI	Resultado
		25-060-R 25-060-S 25-060-T	7. Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa-MIPYMES.	En el segundo sem II-2025 presenta (14) respuestas extemporáneas	Inefectivo
		25-060-U 25-060-V 25-060-W	8. Dirección de Regulación.	En el segundo sem II-2025 no presenta respuestas extemporáneas	Efectivo
		25-060-X 25-060-Y 25-060-Z	9. Dirección de Relaciones Comerciales.	En el segundo sem II-2025 presenta (1) respuesta extemporánea	Inefectivo
		25-060-AA 25-060-AB 25-060-AC	10. Grupo Pasivo Pensional.	En el segundo sem II-2025 presenta (4) respuestas extemporáneas	Inefectivo
		25-060-AD 25-060-AE 25-060-AF	11. Grupo de Talento Humano.	En el segundo sem II-2025 presenta (27) respuestas extemporáneas	Inefectivo
		25-060-AG 25-060-AH 25-060-AI	12. Secretaría General.	En el segundo sem II-2025 presenta (7) respuestas extemporáneas	Inefectivo
		25-060-AJ 25-060-AK 25-060-AL	13. Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones.	En el segundo sem II-2025 presenta (15) respuestas extemporáneas	Inefectivo
		25-060-AM 25-060-AN 25-060-AO	14. Subdirección de Prácticas Comerciales	En el segundo sem II-2025 presenta (19) respuestas extemporáneas	Inefectivo

Fuente: Elaboración propia OCI

10. CONCLUSIONES.

- Resultado de la evaluación se concluye que el segundo semestre de 2025, de las 7.798 solicitudes recibidas, 6.924 (89%) fueron atendidas a tiempo, 492 (6%) solicitudes se gestionaron extemporáneas, mientras que 39 (1%) quedaron sin respuesta y al finalizar el semestre 343 (4%) solicitudes seguían en proceso al corte de diciembre de 2025.
- De la muestra de 106 PQRSDf seleccionadas por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el 70% (74) fueron atendidas en términos de calidad, mientras que el 30% (32) no cumplieron con algún criterio evaluado. En cuanto a la oportunidad de respuesta, se encontró que el 57% (60) de las PQRSDf fueron contestadas dentro del plazo establecido, en tanto que el 43% (46) se respondieron de manera extemporánea.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

- Resultado de la presente evaluación se evidencia la materialización del riesgo de gestión *"Posibilidad de afectación reputacional por no gestionar las PQRS en los tiempos establecidos en la normatividad vigente, debido al no seguimiento a la plataforma de gestión documental por parte de las áreas"*.
- El Ministerio formuló un plan de mejoramiento interno, producto de los seguimientos del segundo semestre de 2024 y primer semestre de 2025 con (52) actividades ejecutadas por 14 dependencias de las cuales se ejecutaron (7) con efectividad, que corresponden al 13% y 45 fueron inefectivas que corresponde al 87% por lo que se requiere la reformulación de las acciones.

11. RECOMENDACIONES.


- Reportar 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.
- Fortalecer los controles internos del Ministerio para dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones.
- Establecer los mecanismos y responsables para la reclasificación de peticiones en el sistema de gestión documental.
- Verificar previo a la asignación de las PQRSDF que las personas responsables no se encuentren en situaciones administrativas.

12. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

Mediante la comunicación interna ODCI-2026-000147 del 18 de marzo de 2026, la Oficina de Control Interno dio a conocer a las dependencias 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:

- Dirección de MiPymes: Memorando DMP-2026-000050 del 24 de marzo de 2026.
- Subdirección de Prácticas Comerciales: Memorando SPC-2026-000147 del 24 de marzo de 2026.
- Consejo Técnico de la Contaduría Pública: CTCP-2026-000013 del 24 de marzo de 2026 solicitud de prórroga y respuesta Memorando CTCP-2026-000014 del 25 de marzo de 2026

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	Código: ES-FM-004
		Versión: 05
		Vigente: 09/02/2026

- Grupo de Relación con el Ciudadano: GRCC-2026-000059 del 24 de marzo de 2026 solicitud de prórroga y respuesta Memorando GRCC-2026-000060 del 25 de marzo de 2026.

El análisis se encuentra detallado en el formato adjunto "Análisis Informe Preliminar". Cabe señalar que, en los casos en los que no se recibió respuesta por parte de las dependencias evaluadas, se entendió la aceptación de los resultados comunicados.

13. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se requiere la formulación de plan de mejoramiento, para las veintisiete (27) dependencias que presentan los hallazgos identificados en el numeral 8 del informe, el cual debe suscribirse en el formato ES-FM-001 - Versión 6 – Plan de Mejoramiento, publicado en la herramienta MIO, dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo del informe final.