



INFORME DE REVISION DE EFECTIVIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

LUZ MARINA VERU VERA
Profesional Especializado

22 de diciembre de 2021

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Verificación de la Efectividad, tiene como objetivo evaluar el impacto o resultado de las acciones de mejora propuestas en un plan de mejoramiento derivado de una Auditoría o Seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, estableciendo luego de surtir un período de maduración, a través de la aplicación de algunas pruebas y la verificación de soportes documentales, si todas las acciones implementadas permitieron eliminar la causa raíz de los hallazgos u observaciones detectadas en el ejercicio de la auditoría o seguimiento. Lo anterior, se realiza con el fin de determinar el cierre definitivo de la acción al establecer si fue efectiva o en su defecto, señalar si ésta requiere ser reprogramada o reformulada por falta de efectividad.

Es así como la Oficina de Control Interno, en el marco de las actividades contempladas en el Plan Anual de Auditorías y Seguidimientos de 2021, orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del MinCIT y en virtud de las responsabilidades asignadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG a través de la Tercera Línea de Defensa del MECI - componente "Actividades de Monitoreo", debe mantener un sistema de monitoreo de hallazgos y recomendaciones, para lo cual adelantó la auditoría interna de revisión a la efectividad de las acciones de mejora relacionadas en el capítulo de desarrollo de los temas, derivadas de los Planes de Mejoramiento resultado de la auditoría y seguimientos semestrales a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias PQRSD.

DESARROLLO DE LOS TEMAS

Durante la auditoría de Verificación de la Efectividad llevada a cabo el día 16 de diciembre de 2021, atendida por la doctora Laura Camila Díaz, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Conocimiento de las acciones de mejora formuladas.
- Verificación de la efectividad con relación al cumplimiento de las acciones que conforman los Planes de mejoramiento formulados por el Grupo de Atención al Ciudadano hoy Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.
- Realización de pruebas sustantivas con el propósito de que el hallazgo evidenciado no se haya vuelto a presentar, determinando el estado final de acción.

A continuación, se presenta el resultado de la verificación a la efectividad realizada a las siguientes acciones de mejora:

Acción N°18-180 Hallazgo N° 3. Se observó que para las actividades 2, 3 y 4 del procedimiento IC-PR-015 se tiene establecido entre sus registros el de “Grabación de llamadas”, soporte que no fue evidenciado durante la auditoría, lo que configura la materialización de riesgo operativo.

Auditoria OCI: Al revisar el procedimiento IC-PR-015 se pudo evidenciar que el registro “Grabación de llamadas” no se encuentra relacionado, por lo que se concluye que la acción de mejora fue **EFFECTIVA** y por lo tanto se **CIERRA** el Hallazgo No. 3 de 2018.

Acción No. 18-182 Hallazgo No. 1 ... Se evidenció que del total de las 5.155 PQRSD radicadas en los diferentes canales con que cuenta el Ministerio, el 6.54% de las PQRSD correspondientes a 337 solicitudes fueron respondidas en forma extemporánea, situación que configura incumplimiento normativo y genera la materialización del riesgo “R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente”, identificado en la actividad 7 del procedimiento IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, la cual señala “Verificar la oportunidad de los tiempos de la respuesta de conformidad con la normatividad vigente”

Auditoria OCI: Sin desconocer las acciones adelantadas con respecto a la atención oportuna de PQRSD, éstas no han sido suficientes por cuanto en diferentes pruebas se pudo establecer que se continúa evidenciando incumplimiento, independiente del porcentaje de solicitudes, desatendiendo los términos que señala la normatividad vigente, configurándose la materialización del riesgo, por lo que se concluye que esta acción fue **INEFFECTIVA** y por lo tanto el Hallazgo No. 1 queda **ABIERTO**

Acción No. 18-183 Hallazgo No 2. Revisadas las cifras del volumen de PQRSD radicadas en el canal info@mincit.gov.co, en el Software de PQRSD y en los informes trimestrales correspondientes al periodo enero a marzo de 2018 y de abril a junio de 2018, elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se evidenciaron diferencias en las mismas, motivo por el cual esta Oficina no pudo establecer con exactitud el número de PQRSD radicadas y atendidas por el citado Grupo en el primer semestre, situación que configura la posible materialización de un riesgo operativo por falta de aplicación de los principios de autocontrol y autogestión del Modelo Estándar de Control Interno.

Auditoria OCI: Sin desconocer las acciones adelantadas por el Grupo de Relación con el Ciudadano, éstas no han sido suficientes por cuanto en diferentes pruebas se pudo establecer que se continúan evidenciando diferencias en la cifras de PQRSD reportadas en los informes trimestrales frente al reporte, configurándose la materialización del riesgo, por lo que se concluye que la acción de mejora formulada fue **INEFFECTIVA** y por lo tanto el Hallazgo No. 2 queda **ABIERTO**.

Acción No. 18-184: Hallazgo No. 3... Documentar en el aplicativo Isolucion la materialización del riesgo.

Auditoria OCI: Esta acción está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial y en el entendido de la labor realizada por dicha Oficina revisando con las dependencias los diferentes riesgos, esta Oficina concluye que esta acción fue **EFFECTIVA** y por lo tanto el Hallazgo No. 3 queda **CERRADO**.

Acción No. 18-185: Observación N° 1. En la información de PQRSD vencidas, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano se observó que dos de ellas fueron asignadas al Área Funcional Grupo de Pasivo Pensional, área que para el periodo auditado no existía en la estructura del MinCIT, pues no se contaba con el acto administrativo que los creó.

Auditoria OCI: Se subsanó la observación solicitando al Grupo de Gestión Documental copia de la comunicación enviada a la Oficina de Sistemas de Información al momento de autorizar la creación de nuevas áreas funcionales, como fue el caso del Grupo de Pasivo Pensional. Además en los diferentes seguimientos no se ha vuelto a detectar la reiteración de esta observación, por lo que se concluye que la acción fue **EFFECTIVA** y por lo tanto la Observación No. 1 queda **CERRADA**

Acción No. 19-022: Hallazgo 1: Revisadas las cifras del volumen de datos de PQRSD radicadas por el canal info@mincit.gov.co contenidas en los Informes Trimestrales de Julio a Septiembre y Octubre a Diciembre de 2018 elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano así como en la Base de Datos del Reporte de Gestión Documental, se pudo evidenciar que existen diferencias en las mismas, situación que configura la materialización de un riesgo operativo por falta de aplicación de los principios de autocontrol y autogestión del Modelo Estándar de Control Interno.

Auditoria OCI: Sin desconocer las acciones adelantadas por el Grupo de Relación con el Ciudadano, éstas no han sido suficientes por cuanto en diferentes pruebas se pudo establecer que se continúan evidenciando diferencias en la cifras de PQRSD reportadas en los informes trimestrales frente al reporte, configurándose la materialización del riesgo, por lo que se concluye que la acción de mejora formulada fue **INEFFECTIVA** y por lo tanto el Hallazgo No. 1 queda **ABIERTO**.

Acción No. 19-023: Hallazgo 2: Teniendo en cuenta que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones están debidamente regulados por la Ley y que 140 de las solicitudes radicadas en el Segundo Semestre de 2018 por el canal info@mincit.gov.co fueron atendidas por las distintas dependencias en forma extemporánea, se evidencia la configuración de incumplimiento normativo y materialización del Riesgo R-1 del Procedimiento IC-PR-009, por la inobservancia e inoportunidad de los tiempos de respuestas a las peticiones.

Auditoria OCI: Sin desconocer las acciones adelantadas con respecto a la atención oportuna de PQRSD, éstas no han sido suficientes por cuanto en diferentes pruebas se pudo establecer que se continúa evidenciando incumplimiento, independiente del porcentaje de solicitudes, desatendiendo

los términos que señala la normatividad vigente, configurándose la materialización del riesgo, por lo que se concluye que la acción de mejora formulada fue **INEFECTIVA** y por lo tanto el Hallazgo No. 2 queda **ABIERTO**.

Acción No. 19-024: Observación 1: Revisado el reporte de la Base de Datos de PQRSD de Gestión Documental, se observó que el tiempo de la tarea es decir del plazo de la respuesta que se debe dar al usuario está parametrizada en 15 días, sin tener en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Auditoria OCI: El término para dar respuesta a las solicitudes de PQRSD e INFO fueron parametrizadas de acuerdo con los términos establecidos en la Ley, por lo que se concluye que la acción fue **EFFECTIVA** y por lo tanto la Observación No. 1 queda **CERRADA**.

Acción No. 19-025: Observación 2: En la Base de Datos se registran las peticiones que ingresan por el canal info@mincit.gov.co del resorte del Consejo Técnico de la Contaduría Pública, situación que altera los datos estadísticas de PQRSD del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Por lo anterior, se recomienda que para próximos informes, las peticiones que ingresen que sean de esa entidad, tengan un capítulo aparte y no se mezclen con las del Ministerio, para así obtener unas cifras reales de las peticiones que efectivamente ingresan y son contestadas por cada entidad.

Auditoria OCI: Se evidenció que en cumplimiento de la acción, en los diferentes informes trimestrales de PQRSD se está incluyendo un capítulo aparte que relaciona las solicitudes que ingresaron para el Consejo Técnico de la Contaduría Pública y demás entidades, por lo que se concluye que la acción fue **EFFECTIVA** y por lo tanto la Observación No. 2 queda **CERRADA**.

Acción No. 2020-008 Hallazgo 1: Al revisar los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se observó que estos no hacen referencia al número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, como lo señala el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 sobre el cumplimiento de información mínima...

Auditoria OCI: Esta Oficina pudo evidenciar que actualmente los informes trimestrales de PQRSD relacionan anotación acerca del número de solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información, motivo por el cual se concluye que la acción formulada fue **EFFECTIVA** y por lo tanto el Hallazgo No. 1 queda **CERRADO**.

Acción No. 2020-009 Hallazgo 2: Teniendo en cuenta de una parte, que como resultado del análisis de los datos registrados en el Sistema, se encontró que de acuerdo con la normatividad establecida para la atención de las PQRSDs algunas dependencias excedieron los términos para resolverlas y de otra parte, que el Procedimiento IC-PR-009 establece además que la no atención a los términos para resolver las diferentes solicitudes constituye falta para el servidor público dando lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen disciplinario...

Auditoria OCI: Sin desconocer las acciones adelantadas con respecto a la atención oportuna de PQRSD, éstas no han sido suficientes por cuanto en diferentes pruebas se pudo establecer que se continúa evidenciando incumplimiento, independiente del porcentaje de solicitudes, desatendiendo los términos que señala la normatividad vigente, configurándose la materialización del riesgo, por lo que se concluye que la acción de mejora formulada fue **INEFECTIVA** y por lo tanto el Hallazgo No. 2 queda **ABIERTO**

Acción No. 20-010 Observación 1 La cifra de traslados por competencia señalada en el Informe del tercer trimestre de 2019 es de 40 solicitudes, sin embargo al hacer la verificación de esta cifra se encontró que el número de traslados a otras entidades fue de 148 solicitudes, tal como se evidencia en el Anexo No. 1...

Auditoria OCI: Sin desconocer las acciones adelantadas por el Grupo de Relación con el Ciudadano, éstas no han sido suficientes por cuanto en diferentes pruebas se pudo establecer que se continúan evidenciando diferencias en la cifras de PQRSD reportadas en los informes trimestrales frente al reporte, configurándose la materialización del riesgo por lo que se concluye que la acción de mejora formulada fue **EFFECTIVA** y por lo tanto la Observación No. 1 queda **CERRADA**.

Acción No. 20-011 Observación 2 Con el propósito de complementar la información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano sobre la atención a las solicitudes que ingresan al Ministerio por los diferentes canales habilitados para ello y de acuerdo con lo señalado en los términos de la Resolución 2137 de 2019 sobre el monitoreo a las respuestas dadas al usuario, se considera que existe una valiosa oportunidad de mejora en la presentación de la misma tanto al Comité de Gestión y Desempeño como a la ciudadanía en general, identificando y consignando en los informes entre otros aspectos, aquellos temas de mayor recurrencia en la atención de PQRSD.

Auditoria OCI: En los informes trimestrales se incluyen los temas de mayor recurrencia y se presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, por lo que se concluye que la acción fue **EFFECTIVA** y por lo tanto la Observación No. 2 queda **CERRADA**

Acción No. 20-012 Observación 3 Toda vez que se continúan presentando debilidades en el cumplimiento de las actividades planteadas en el Procedimiento IC-PR-009, se hace necesaria una revisión al Riesgo del Mapa de Riesgos, sus controles, su plan de contingencia, etc., para lo cual pueden solicitar el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial.

Auditoria OCI: Para subsanar esta observación conjuntamente con la Oficina de Planeación Sectorial se revisaron los riesgos, controles y demás aspectos del Mapa de riesgos haciendo las actualizaciones pertinentes, por lo que se concluye que la acción de mejora formulada fue **EFFECTIVA** y por lo tanto la Observación No 3 queda **CERRADA**.

Acción No. 20-097 Observación 3... existe una valiosa oportunidad de mejora en la presentación de la misma tanto al Comité de Gestión y Desempeño como a la ciudadanía en general, identificando y consignando en los informes entre otros aspectos, aquellos temas de mayor recurrencia en la atención de PQRSD, oportunidad y calidad de las respuestas, información que adicional a la que actualmente se presenta, permitirá tomar medidas al respecto y mejorar el servicio a los ciudadanos y partes interesadas.

Auditoria OCI: En los informes trimestrales se incluyen los temas de mayor recurrencia y se presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, por lo que se concluye que la acción de mejora formulada fue **EFFECTIVA** y por lo tanto la Observación No. 3 queda **CERRADA**.

Acción 20-098 Hallazgo 1 Condición: A la fecha de corte del seguimiento (noviembre 24 de 2020) se evidenció que en la información de la página web en lo que corresponde al link: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-pqrsd/denuncias-de-actos-de-corrupcion>, - Denuncias de los actos de corrupción enlace <https://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=1366>, aparece la siguiente información:

Criterio: La situación descrita desatiende lo establecido en el artículo 76 Ley 1474 de 2011 Párrafo tercero que establece que: “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público” y como se puede observar la información no se encuentra.

Causa: Reestructuración de la información de la página web del Ministerio y desarticulación de con la información publicada sobre RITA link <https://www.mincit.gov.co/soy-transparente>

Efecto: La desactualización de la información publicada en la página web en el enlace de Transparencia y Acceso a la información pública, configura la materialización de riesgo de incumplimiento normativo y operativo.

Auditoria OCI: Se corrigió el enlace para direccionar las denuncias al correo electrónico soytransparente@mincit.gov.co, motivo por el cual se concluye que la acción fue **EFFECTIVA** y por lo tanto el hallazgo queda **CERRADO**.

Acción 20-099 Hallazgo No. 2 ... En consecuencia al publicar estadísticas erradas, se está desatendiendo lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 que en el Principio de la calidad de la información dice: Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”.

Auditoria OCI: Se publicó el informe corregido, por lo que se concluye que la acción de mejora formulada fue **EFFECTIVA** y por lo tanto el Hallazgo No. 2 queda **CERRADO**



Acción 20-100 Hallazgo No. 3 Condición: Como resultado del análisis de datos registrados en el Sistema, se encontró que algunas dependencias exceden los términos para responder las solicitudes asignadas. Criterio: La situación descrita desatiende lo establecido en el Procedimiento IC-PR-009 que establece que la no atención a los términos para resolver las diferentes solicitudes constituye falta para el servidor público dando lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen disciplinario. Causa: Vencimiento de términos para atender las solicitudes. Efecto: Pérdida de credibilidad e imagen del servicio prestado por el Ministerio, faltas disciplinarias, configuración de incumplimiento normativo y materialización del Riesgo R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.V1.

Auditoría OCI: Sin desconocer las acciones adelantadas con respecto a la atención oportuna de PQRS, éstas no han sido suficientes por cuanto en diferentes pruebas se pudo establecer que se continúa evidenciando incumplimiento, independiente del porcentaje de solicitudes, desatendiendo los términos que señala la normatividad vigente, configurándose la materialización del riesgo, por lo que se concluye que la acción fue **INEFECTIVA** y por lo tanto el hallazgo queda **ABIERTO**.

CONCLUSIONES

Revisadas las 18 acciones de mejora relacionadas anteriormente, el resultado de la revisión de efectividad es el siguiente:

Hallazgo/observación	Acción de mejora No.	Estado
H3	2018 / 18-180	Efectiva
H1	2018/ 18-182	Inefectiva
H2	2018/ 18-183	Inefectiva
H3	2018/ 18-184	Efectiva
O1	2018/ 18-185	Efectiva
H1	2019/ 19-022	Inefectiva
H2	2019/ 19-023	Inefectiva
O1	2019/ 19-024	Efectiva
O2	2019/ 19-025	Efectiva
H1	2020/ 20-008	Efectiva
H2	2020/ 20-009	Inefectiva
O1	2020/ 20-010	Efectiva
O2	2020/ 20-011	Efectiva
O3	2020/ 20-012	Efectiva
O3	2020/ 20-097	Efectiva
H1	2020/ 20-098	Efectiva
H2	2020/ 20-099	Efectiva
H3	2020/ 20-100	Inefectiva

A continuación se presentan las acciones detalladas que fueron **EFFECTIVAS** cuyos hallazgos quedan **CERRADOS**:

18-180	18-184	18-185	19-024	19-025	20-008
20-010	20-011	20-012	20-097	20-098	20-099

Las acciones que fueron **INEFFECTIVAS** cuyos hallazgos continúan **ABIERTOS** son los siguientes:

18-182	18-183	19-022	19-023	20-009	20-100
--------	--------	--------	--------	--------	--------

En consecuencia debido a que en seguimientos posteriores se han venido repitiendo los mismos hallazgos, el Grupo de Relación con el Ciudadano optó por formular una acción diferente, con la que considera subsanará la causa de los hallazgos referentes a la contestación extemporánea a los ciudadanos, hecho que configura incumplimiento normativo y materialización del riesgo, por lo que esta Oficina posteriormente revisara la efectividad de la acción para proceder a cerrar estos hallazgos que vienen desde el 2018.

ANEXOS (N/A)