

Gestión de Solicitudes de Información

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Julio 01 al 30 de septiembre de 2016

SECRETARIA GENERAL
Grupo de Atención al Ciudadano
Bogotá, D.C.
Octubre de 2016

PRESENTACIÓN

La Secretaría General del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del Grupo Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en este Ministerio a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2016.

El presente Informe da a conocer los servicios y productos que ofrece el Mincomercio a través de sus tres (3) Viceministerios conjuntamente con sus Direcciones, Subdirecciones y Coordinaciones y por el Grupo de Atención al Ciudadano, según las actividades determinadas en éste; la tipificación de los requerimientos efectuados por los ciudadanos, así como su tratamiento a través del Sistema PQRSD y el análisis y recomendaciones sugeridas por los ciudadanos, con el fin de mejorar continuamente el servicio. De esta manera, Mincomercio da continuidad al cumplimiento de su Misión: apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos.

Con el presente Informe el Mincomercio da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9° del Decreto 2232 de 1995. Como también, a lo reglamentado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, el artículo 52 del Decretos 0103 y 1081 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 y la Ley 1755 de 2015.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Petición de Información

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

- Petición de Documentación

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

- Petición de Consultas

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo relacionada con los temas a cargo del mismo y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

- Sugerencia

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- Queja

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

- Reclamo

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

2. CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, la normatividad interna y el Procedimiento IC-PR-009 sobre la presentación del derecho fundamental de petición ante el Ministerio de Comercio Industria y Turismo-Mincomercio. Esta entidad dispone a la ciudadanía los siguientes mecanismos para atender los diferentes requerimientos misionales

Sedes: Central, Calle 28 No. 13 A – 15 - Carrera 13 N° 28-01

Sedes de Mincomercio - MiCITios

Centros Integrados de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo-MiCITios ubicados en Armenia, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Cúcuta, San Andrés, Buenaventura y Santa Marta.

Canal virtual: www.mincit.gov.co

Software para presentar y radicar las consultas, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones-PQRS, ingresando a la página web www.mincit.gov.co a través del enlace: Consultas, Quejas y Reclamos

- Correo Electrónico para las PQRS: info@mincit.gov.co
- Radicación para la correspondencia virtual: correspondenciavirtual@mincit.gov.co

Denuncia Anónima

Para presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación. Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál, a través del correo electrónico info@mincit.gov.co.

Canal presencial a través de las sedes de Mincomercio

- Radicación de correspondencia presencial: Ventanilla Grupo de Gestión Documental, primer piso – sede central.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincit.gov.co



GD-FM-042.V2

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

- Buzones físicos para radicar PQRS, ubicados en cada piso de las sedes de Mincomercio
- Atención personalizada a través del Grupo de Atención al Ciudadano el cual presta orientación a la ciudadanía, en relación con los planes, programas, proyectos y trámites de Mincomercio, sede Central, primer piso.

Canal telefónico

- PBX 6067676. Grupo de Atención al Ciudadano extensiones. 1244, 1299, 1537, 2153, 1337, 1276 y 1569. Línea Directa atención PQRS - 6069948
- Línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 018000958283

Atención a la Población de Especial Protección Constitucional

- Atención a la Población de Especial Protección Constitucional: víctima de la violencia y Grupos Étnicos (comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros y pueblos gitanos) y pobres extremos. PBX 6067676 extensiones. 1721, 1356, 2456 y 1408, 1352, 1655, 1699 y 2456

Atención a población con discapacidad

Atención a población con discapacidad 6067676 extensiones 2480

Denuncias de los actos de corrupción

Queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en su página web, el medio por el cual se presenta la denuncia de forma anónima a través del correo electrónico info@mincit.gov.co

Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE

Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE www.vuce.gov.co PBX 6067676 opción *. Horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Jornada Continua, y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Línea gratuita fuera de Bogotá 018000944570.

3. ESTADISTICAS Y ANALISIS DE LAS PQRS

PETICIONES

Durante el tercer trimestre de 2016 se recibieron **5717** peticiones a través del canal virtual info@mincit.gov.co, atendidas así:

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincit.gov.co



GD-FM-042.V2

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

DEPENDENCIA ASIGNADO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	C. E	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
COMITE DE IMPORTACIONES	6	4	3		13	10,29
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA			1		1	31,25
DESPACHO DEL MINISTRO	8	13	17		38	35,19
DESPACHO VICEMINISTRO COMERCIO EXTERIOR	1	9			10	45,46
DESPACHO VICEMINISTRO DE TURISMO	14	13	12		39	13,80
DESPACHO VICEMINISTRO DESARROLLO EMPRESARIAL	1	6	4		11	11,61
DIRECCION DE ANALISIS SECTORIAL Y PROMOCION	2	2			4	26,17
DIRECCION DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE TURISMO	2	9	2		13	11,03
DIRECCION DE COMERCIO EXTERIOR	1				1	63,25
DIRECCION DE INTEGRACION ECONOMICA	31	47	41	47	166	2,93
DIRECCION DE INVERSION EXTRANJERA Y SERVICIOS	3	293	67		363	2,19
DIRECCION DE REGULACION	11	47	59		117	11,20
DIRECCION DE RELACIONES COMERCIALES	5	95	39		139	5,30
DIRECCION MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	17	21	18		56	16,38
DIRECCION PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	81	35	38	49	203	20,11
EQUIPO DE TRABAJO DE ASUNTOS AMBIENTALES	1				1	73,25
EQUIPO DE TRABAJO EN GESTIÓN EN DISCAPACIDAD	1	1	1		3	10,27
GRUPO ADMINISTRATIVA	1	1	1		3	10,38
GRUPO ANALISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO - RN	20	46	22		88	10,73
GRUPO ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA DE COMERCIO			1		1	14,66
GRUPO COMUNICACIONES	4	7	9		20	5,99
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	505	846	2.193		3.544	1,18
GRUPO DE CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNAL.	4	80	44		128	6,59
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	1			2	1,14
GRUPO DE CONTABILIDAD		1	1		2	26,74
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1		2	6,13
GRUPO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	6	3	10		19	17,13
GRUPO DE PROTECCION AL TURISTA	40	58	70		168	5,77
GRUPO DE REGISTRO DE PRODUCTORES DE BIENES NACIONALES		3	2		5	15,41
GRUPO DE TALENTO HUMANO	19	12	15		46	11,56
GRUPO DE TESORERIA		2	1		3	30,03
GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	1	2	1		4	9,38
GRUPO EQUIPO NEGOCIADOR			66		66	12,27
GRUPO FINANCIERA			1		1	17,78
GRUPO PARQUE AUTOMOTOR		1			1	15,74

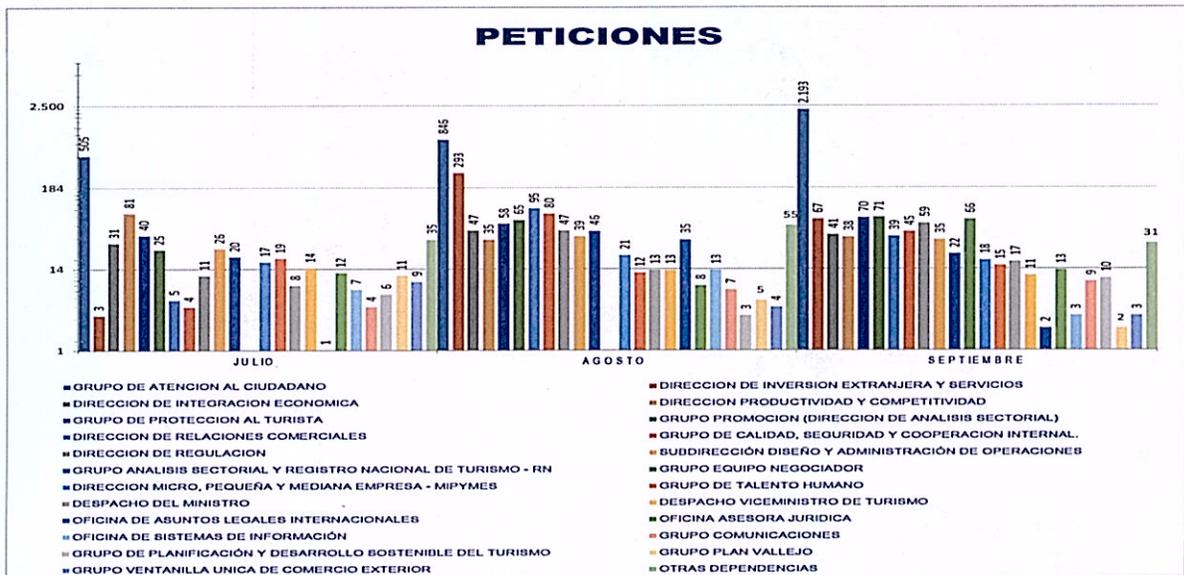
Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincit.gov.co



GD-FM-042.V2

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

GRUPO PLAN VALLEJO	11	5	2	18	4,93
GRUPO PLANEACION DESARROLLO SOSTENIBLE			1	1	34,25
GRUPO PROMOCION (DIRECCION DE ANALISIS SECTORIAL)	25	65	71	161	5,60
GRUPO VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR	9	4	3	16	3,99
GRUPO ZONAS FRANCAS			1	1	14,46
GRUPO ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES		1		1	40,25
OFICINA ASESORA DE PLANEACION SECTORIAL		1		1	2,48
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	8	13	33	7,38
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	1	35	2	38	3,60
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6			6	6,04
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	3	5	6	14	6,49
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	7	13	3	23	12,18
SECRETARIA GENERAL	2	2	1	5	14,04
SEGURIDAD TMS	1			1	69,25
SUBDIRECCIÓN DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	26	39	35	100	5,83
SUBDIRECCION PRACTICAS COMERCIALES	5	3	2	7	4,50
Total General	894	1.840	2.880	103	5.717



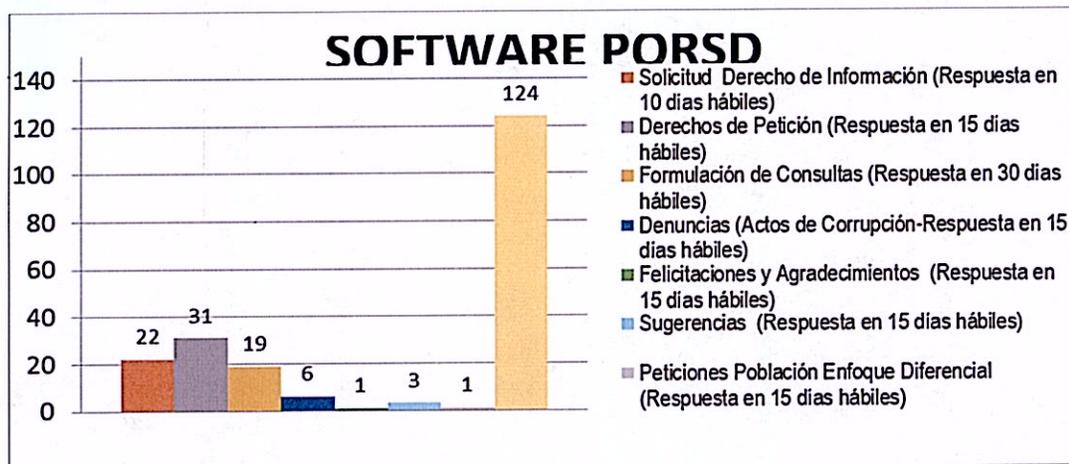
*C.E Correos Electronicos

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

Software PQRS

Durante el tercer trimestre de 2016 se recibieron 124 peticiones a través del Software PQRS, tipificadas por el ciudadano así:

Tipificación	Cantidad
Denuncias (Actos de Corrupción-Respuesta en 15 días hábiles)	6
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	31
Felicitaciones y Agradecimientos (Respuesta en 15 días hábiles)	1
Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)	19
Peticiones Población Enfoque Diferencial (Respuesta en 15 días hábiles)	1
Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles)	41
Solicitud Derecho de Información (Respuesta en 10 días hábiles)	22
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)	3
Total General	124



DENUNCIAS

Ingresaron al software PQRS seis (6) denuncias tipificadas por los ciudadanos las cuales cinco (5) fueron trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, y una (1) a la Superintendencia de Sociedades, por ser tema de su competencia. Por el correo info@mincit.gov.co se recibieron doce (12) denuncias las cuales fueron atendidas así: tres (3) fueron trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, una (1) Registro Nacional de Turismo, ocho (8) Grupo de Protección al Turista, en los tiempos estipulados por la ley.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincit.gov.co



GD-FM-042.V2

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

QUEJAS Y RECLAMOS

El Mincomercio recibió seis (6) quejas y reclamos, por el software de PQRS las cuales fueron trasladadas a las áreas competentes distribuidas así: (3) Grupo de Protección al Turista, una (1) Grupo Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, una (1) Consejo Técnico de la Contaduría Pública, una (1) Dirección Productividad y Competitividad. Por el correo info@mincit.gov.co se recibieron : dieciséis (16) quejas y reclamos atendidas así: dos (2) Dirección de Micro, Pequeña y mediana Empresa – Mypimes, una (1) Grupo Administrativa, una (1) Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional, once (11) Grupo de Protección al Turista, una (1) Grupo de Atención al Ciudadano.

Así mismo, los ciudadanos tipificaron cincuenta y seis (56) quejas por el software de PQRS y por el correo info@mincit.gov.co, las cuales fueron trasladadas a los diferentes entes competentes para atender dichas solicitudes por ser tema de su competencia, en los tiempos estipulados por la ley.

SUGERENCIAS

A través del Sistema PQRS, se recibieron tres (3) sugerencias las cuales fueron atendidas así: (1) Oficina de Asuntos Legales Internacionales, (1) Grupo Plan Vallejo, una (1) trasladada a la SIC por ser de su competencia. Por el correo info@mincit.gov.co se recibió una (1) sugerencia la cual fue trasladada a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC por ser tema de su competencia en los tiempos estipulados por la ley.

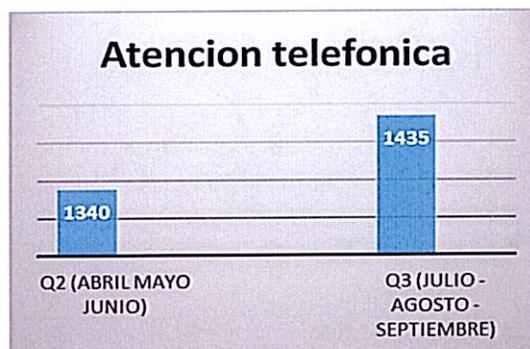
4. GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se recibieron y tramitaron por tipo de solicitud así:

TIPO DE SOLICITUD	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
CORRESPONDENCIA - FISICA	2.204	2.273	2.249	2.122	2.011	1.894
CORRESPONDENCIA - MEMORANDO DEL SECTOR					2	
CORRESPONDENCIA - MEMORANDO INTERNO	844	804	1.012	946	1.140	1.310
CORRESPONDENCIA - PQRS	44	34	40	33	48	42
CORRESPONDENCIA VIRTUAL - CVIR	50	40	54	81	68	54
TOTAL GENERAL	3.791	3.807	3.970	4.079	5.118	6.183

5. CANAL TELEFONICO

A través de la atención telefónica se atendieron 1.435 peticiones de los ciudadanos, en su mayoría de ciudades y municipios diferentes a Bogotá. Se identificaron que las solicitudes más recurrentes son temas relacionados con Ventanilla Única de Comercio Exterior, Registro Nacional de Turismo, Importar y Exportar, Certificadores de Calidad Turística entre otros.

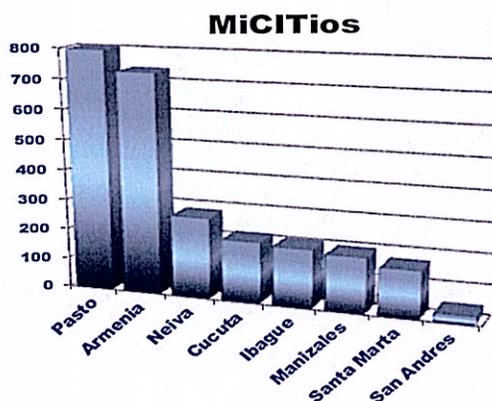


6. ATENCION PRESENCIAL

Centro Integrados de Servicios - MiCITios

En el tercer trimestre de 2016, brindaron orientación y asesoría presencial a 2581 usuarios de empresas Micro, Pequeña y Mediana y emprendedores así:

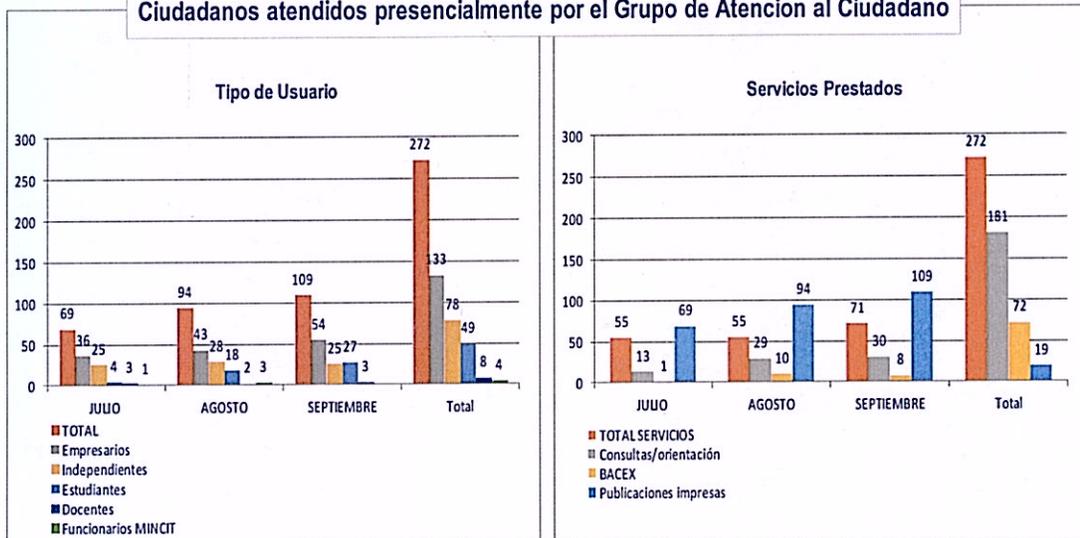
MiCITios	
Armenia	733
Ibagué	197
Pasto	799
Manizales	186
Neiva	272
San Andres	29
Santa Marta	160
Cúcuta	205
Total	2581



Atención presencial Grupo de Atención al Ciudadano

Ciudadanos atendidos presencialmente por el Grupo de Atención al Ciudadano				
Tipo de Usuario	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Docentes	3	2	3	8
Empresarios	36	43	54	133
Independientes	25	28	25	78
Estudiantes	4	18	27	49
Funcionarios Mincomercio (Servidores Públicos)	1	3		4
Total	69	94	109	272
* Servicios Prestados:				
Consultas/orientación	55	55	71	181
Publicaciones impresas	1	10	8	19
BACEX	13	29	30	72
Total Servicios	69	94	109	272

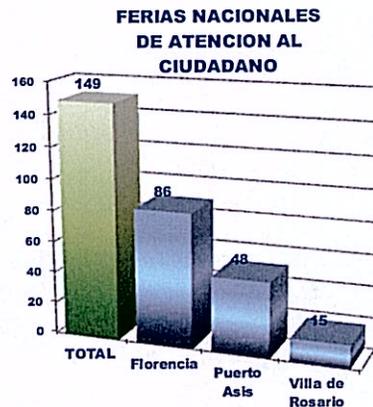
Ciudadanos atendidos presencialmente por el Grupo de Atención al Ciudadano



GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el tercer trimestre se adelantó trabajo en conjunto con los integrantes del gobierno local, y ciudadanía en general. Mincomercio atendió 149 ciudadanos informando sobre la entidad, misión, visión, servicios, proyectos, así mismo se recibieron peticiones de los ciudadanos en cuanto a presentación y formalización de proyectos turísticos - asesoría en temas de emprendimiento y creación de empresa entre otros, de igual forma se realizó presencia institucional en compañía de la Superintendencia de Industria y Comercio, Junta Central de Contadores, Fondo Nacional de Garantías, y Fontur, en los municipios visitados:



Así mismo en los Buzones físicos ubicados en la sede central de Mincomercio, para el presente periodo y de acuerdo con el formato de presentación de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias IC-FM-006, No se recibió ningún tipo de requerimiento de parte de la Ciudadanía para Mincomercio.

CONCLUSIONES

Se concluye que Mincomercio atendió durante el tercer Trimestre 5.841 solicitudes radicadas a través de la Plataforma de Gestión Documental, por la "herramienta PQRS" y correo electrónico info@mincit.gov.co canales oficiales institucionales. Se evidencia que el tiempo de respuesta promedio ponderado fue de 3,92 (días), reflejando así la atención oportuna de conformidad con los **tiempos estipulados por la Ley.**

A través del canal telefónico se atendieron **1.435** peticiones donde se evidenció un aumento del 7 % referente al segundo trimestre de 2016. Los MiCITios, brindaron orientación y asesoría presencial **2.581** a nivel regional. Así mismo el Grupo de Atención Ciudadana atendió presencialmente 272 ciudadanos.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, participo en las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación DNP donde se le brindo asesoría a 149 ciudadanos.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2016, la Secretaria General a través del Grupo de Atención al Ciudadano adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRS

- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental, el cual informa a cada servidor el estado de las PQRS
- Apertura de buzones físicos quincenales
- Capacitación derechos de petición, sensibilización y normatividad PQRS
- Centralización y seguimiento a las peticiones de la ciudadanía por los diferentes canales de atención.

Para concluir el Grupo Atención al Ciudadano continuará realizando jornadas enfocadas a sensibilizar sobre los conceptos de PQRS y el cumplimiento de términos legales en la Administración de la plataforma de Gestión Documental, con el fin de mejorar la confianza de los ciudadanos en la atención ofrecida por Mincomercio.

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

Como soporte del presente informe se publica en la página web institucional el Registro Público de Peticiones de los meses de Julio – Agosto - Septiembre de 2016, los cuales se encuentran publicados para consulta de la ciudadanía en el enlace: Servicio al Ciudadano / Consultas Quejas y Reclamos <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36852> en el que se pueden observar, las peticiones recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe.

Cordialmente,


SANTIAGO ANDRÉS MARROQUÍN VELANDIA
Secretario General

Proyectó: Laura Liliana Torres Isoza – Administradora Sistema PQRS
Revisó: Libia Gomez de Galeano Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Aprobó: Santiago Andres Marroquín Velandia – Secretario General