



Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Prosperidad
para todos

MEMORANDO

Para: **DR. SERGIO DÍAZ-GRANADOS GUIDA**
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

De: SECRETARIA GENERAL

Asunto: Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos – Segundo Trimestre de 2012
Destino: 10000
Origen: 40000 - 47200

Fecha: Bogotá, 23 de agosto de 2012

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9º. del Decreto 2232 de 1995, a continuación me permito presentar el Informe de Gestión del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el periodo comprendido entre el 1º. de abril y 30 de junio de 2012.

RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL	%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Quejas y/o reclamos	1	0.1
Quejas prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades	32	1.0
Anulados	-	-
Sugerencias y/o observaciones	1	0.1
Consultas y/o solicitudes de información	231	6.8
Felicitaciones y agradecimientos	-	0
Pruebas del Sistema	-	0
Usuarios atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano	543	16.1
Atendidos por los enlaces info del sitio Web y Urna de Cristal	48	1.4
Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano	2.523	74.5
SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	3.379	100
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Derechos de petición radicados por oficio	335	



GD-FM-011-v3



RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL
GRUPO REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	
Solicitudes telefónicas	6.600
Solicitudes presenciales atendidas	720
TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS	11.034

Durante este periodo se atendieron 11.034 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 335 derechos de petición radicados por oficio y 9.123 llamadas telefónicas. Durante el primer trimestre se continuó con las reinducciones sobre el manejo del aplicativo, a los funcionarios que así lo requirieron.

El mayor número de requerimientos atendidos, corresponde a temas de comercio exterior, seguido del Registro Nacional de Turismo. Por medio de oficio, la mayor parte de requerimientos fueron por el tema de pasivo pensional.

En el segundo trimestre de 2012, los usuarios tipificaron 8 quejas de las cuales 7 corresponden a temas de otras entidades y sólo una pertenece al Ministerio, la cual se describe a continuación:

Rad. 013738

- Una (1) por no poder visualizar licencia radicada, al parecer porque en el campo del aplicativo se registra un 0 y no el número del formulario, lo cual sería un problema al nacionalizar la carga. Fue atendida por el Jefe de la Oficina de Sistemas de Información, indicando que efectivamente existía una inconsistencia en el formulario y que fue corregida, permitiendo la consulta de la licencia.

A través del Contac Center de Comercio Exterior administrado por Zeiky, se recibieron para el periodo comprendido entre 1º de enero y el 30 de marzo de 2012, un total de 3.718 llamadas, de las cuales un 73% pertenece a consultas por temas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Durante este periodo no se recibieron quejas a través de los buzones físicos.

Aunque a través de las líneas telefónicas del Grupo de Atención al Ciudadano, no se recibieron quejas formales, muchos usuarios informan que hacen varios intentos infructuosos para comunicarse con funcionarios del Ministerio. Los operadores del conmutador indican que las extensiones que presentan mayor número de llamadas perdidas o fallidas son: Registro Nacional de Turismo (ext. 2474, 1359, 1249, 2494, 2488) Grupo Operativo (1590, 1366,1308); Grupo de Sistemas de Información (ext. 1535, 1561, 2115, 1273, 2407) Subdirección de Prácticas Comerciales (ext.1283 – secretaria) Recursos Humanos (extensiones de nómina).





Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Prosperidad
para todos

El análisis de las estadísticas del presente Informe del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos, de las peticiones recibidas por el canal virtual, indica un cumplimiento del 100%, con un promedio de respuesta de 12 días hábiles.

Cordialmente,


MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Copia: Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Eunice Cifuentes

Revisó: Libia Gómez de Galeano



GD-FM-011-v3