



Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Prosperidad
para todos

MEMORANDO

GAC-111

Para: **DR. SERGIO DÍAZGRANADOS GUIDA**
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

De: SECRETARIA GENERAL

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

Fecha: Bogotá, 25 de abril 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 enero y 31 de marzo 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	52	1.6
Anulados	-	-
Sugerencias y/o observaciones	2	0.1
Consultas y/o solicitudes de información	174	5.5
Felicitaciones y agradecimientos	1	0
Pruebas del Sistema	-	0
Usuarios atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano (con un total de 1.826 consultas)	528	17.0
Atendidos por los enlaces info y del sitio Web y Urna de Cristal	26	1.0
Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano	2.344	74.7
SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	3.128	100
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Derechos de petición radicados por oficio	450	
Acciones de tutela	161	

GD-FM-011-v3



Fernando
Mayo 3/12
3:16 pm



RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL
GRUPO REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	
Solicitudes telefónicas	2.400
Solicitudes presenciales atendidas	830
TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS	6.969

Durante este periodo se atendieron 6.969 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 450 derechos de petición radicados por oficio, 161 acciones de tutela y 3.174 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.

Se atendió 1 queja, así:

Rad. 007165

- Una (1) por descontento en la atención, la falta de actitud de servicio y la respuesta recibida a sus inquietudes, sobre la radicación de licencias de importación. Fue atendida por el Coordinador del Grupo de la VUCE, haciendo un recuento de la trazabilidad de la solicitud y explicando como fue atendida por diferentes funcionarios de acuerdo con la competencia de cada cual. Igualmente, y debido a la confusión que generó la usuaria y al no aportar la evidencia del error que presentaba su equipo de cómputo, se hace un breve resumen de las instancias directas a las cuales puede acudir y sus respectivas extensiones; a la vez que se le solicita un trato cortés con los funcionarios del Ministerio.

Sugerencias (2):

- Rad. 002195

Se sugiere que para el nombramiento de los miembros del Consejo Técnico de la Contaduría Pública, que faltan por remplazar, se tenga en cuenta los contadores de amplia trayectoria empresarial y experiencia en contable, tributaria y conocimiento de NIC-NIIFs, al igual informa el nombre de un postulante. Fue analizada por el Director de Regulación, informando que se ratificó al doctor Gabriel Suárez Cortés, a la vez que se le invita a participar del proceso de convergencia hacia las normas internacionales de información financiera y de aseguramiento de información.



Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Prosperidad
para todos

- Rad. 002597

Se sugiere dar comienzo al TLC de Colombia con Estados Unidos, liberando los primeros USD\$200 en las importaciones vía correo y haciendo otras modificaciones a las negociaciones. Fue atendida por un Asesor de la Dirección de Relaciones Comerciales, informando que será analizada para verificar su viabilidad.

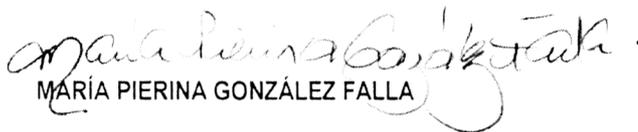
A través del Contac Center de Comercio Exterior administrado por Zeiky, se recibieron para el periodo comprendido entre 1º de enero y el 30 de marzo de 2012, un total de 2.256 llamadas, de las cuales un 64% pertenece a consultas por temas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

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

Es de resaltar que a través de las líneas telefónicas del Grupo de Atención al Ciudadano, no se recibieron quejas.

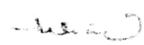
El análisis de las estadísticas del presente Informe del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos, indica un cumplimiento del 100%, con un promedio de respuesta de 13 días hábiles.

Cordialmente,


MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Copia: Grupo de Atención al Ciudadano

Proyecto: Eunice Cifuentes

Revisó: Libia Gómez de Galeano 

GD-FM-011-v3