



PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

MEMORANDO

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

De: SECRETARIA GENERAL

Asunto: Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos – Primer Trimestre de 2013
Destino: 10000
Origen: 40000 - 47200

Fecha: Bogotá, 9 de mayo 2013

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 2013.

RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL	%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Quejas y/o reclamos	3	0.1
Quejas prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades	15	1.0
Anulados	-	-
Sugerencias y/o observaciones	4	0.1
Consultas y/o solicitudes de información canal virtual	56	2.0
Felicitaciones y agradecimientos	2	0.1
Pruebas del Sistema	1	0.1
Ciudadanos capacitados por el Grupo de Atención al Ciudadano	154	4.6
Atendidos por los enlaces info y Uma de Cristal	570	17.0
Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano	2.455	75.0
SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	3.260	100
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Derechos de petición radicados por oficio	425	

Calle 28 Nº 13A - 15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



*Destinado
 Mayo 17/13
 9:13am*

GD-FM-009 V8



PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL
GABINETE PRESIDENCIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	
Solicitudes telefónicas	2.126
Solicitudes presenciales y correos electrónicos atendidos	1.123
TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS	6.934

Durante este periodo se atendieron 3.260 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 425 derechos de petición radicados por oficio y 4.581 llamadas telefónicas. Durante este trimestre se continuó con las jornadas de reinducción sobre el manejo del aplicativo, a los funcionarios que así lo requirieron.

El mayor número de solicitudes atendidas, corresponde a temas de turismo, seguido de comercio exterior. Por medio de oficio, la mayor parte de requerimientos fueron por el tema de pasivo pensional.

En el primer trimestre de 2013, los usuarios tipificaron 20 quejas, de las cuales 3 corresponden al Ministerio.

Reclamaciones (2):

Rad. 0462

Una porque la plataforma de la VUCE presenta problemas para empalmar con otros sistemas como DIAN, ICA y Puertos, ocasionando pérdida de dinero y clientes. Fue atendida por la Subdirección Diseño y Administración de Operaciones indicando al usuario e que este tipo de operaciones no son de alcance de la VUCE y que a Sociedad Portuaria regional de Barranquilla, deberá realizarla por el sistema de Inspección Simultánea, destacando que el Ministerio cumple con la función de administrar la plataforma informática, velando porque la exportaciones del país se realicen de forma ágil y segura.

Rad. 0941

Una (1) solicitando con urgencia la reapertura de solicitud de dos licencias de importación ya que la mercancía llegó al país. La negación implica volver a iniciar los procesos duplicando de esta manera los días que toma la aprobación del registro con las consecuencias que esto implica para que el importador pueda disponer de sus mercancías. Fue atendida por la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones indicando al usuario que revisados los registros de importación, se observa que el importador da cumplimiento a la Resolución 1900 del 21 de julio de 2008, por la cual se expide el Reglamento Técnico aprobado por la Superintendencia de Industria y Comercio. por lo que se ordena reapertura a los registros.

Handwritten signature





MinComercio

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

Quejas (1):

Rad. 5179

Una (1) requiriendo la intervención del Ministerio y de la DIAN para que se expida un documento que de claridad sobre la aplicabilidad del Decreto No. 0074 de 2013, por el cual se modificó el arancel de aduanas reduciendo el arancel ad valorem para los productos de los capítulos 60 a 64 al 10% e imponiéndoles adicionalmente un arancel específico de 5 dólares por kilo o par, el cual entró en vigencia el 1 de marzo, para evitar incurrir en errores u omisiones. Fue atendida por la Subdirectora de Prácticas Comerciales, indicando que los comentarios serán presentados a consideración del Comité de Asuntos Aduaneros, Arancelarios y de Comercio Exterior y que el Ministerio ha convocado a los importadores de confecciones y calzado a reuniones con los productores nacionales de estos sectores, Cámara Sectorial de Algodón, Fibras, Textil y Confecciones y la Cámara Colombiana de la Confección y Afines, con el fin de llegar a un consenso para atenuar los efectos de las medidas establecidas con el citado Decreto 074.

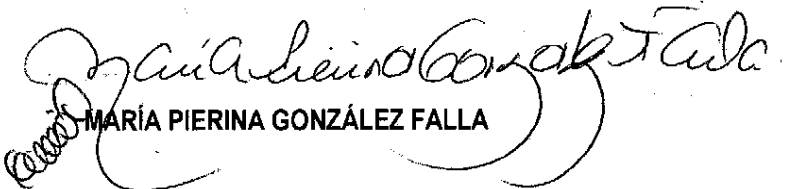
A través del Call Center del Centro de Servicios de Comercio Exterior, se recibieron para el período comprendido entre 1º de enero y el 31 de marzo de 2013, un total de 1.315 llamadas, de las cuales un 76% pertenece a consultas por temas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

A partir del 13 de febrero se reactivó el Programa "Miércoles de Capacitación", dictándose 6 jornadas en el primer trimestre, con la participación de 154 ciudadanos. Durante este período no se recibieron quejas a través de los buzones físicos.

Para mejorar el servicio que se presta por el canal telefónico, se llevaron a cabo dos campañas telefónicas, una sensibilizando sobre el sentir del usuario cuando no es atendido y la segunda, para que los funcionarios respondan adecuadamente tanto las llamadas internas como externas, teniendo en cuenta que una de esas llamadas puede ser originada por algunos de los entes de control que vigilan nuestras actuaciones y recordándoles la utilización de los Protocolos de Atención al Ciudadano. Por otra parte y para prevenir actuaciones contrarias a las normas vigentes, se realizó una campaña informativa, recordando los funcionarios autorizados para dar respuesta o cerrar en el aplicativo virtual las peticiones, quejas y reclamos recibidos en el Ministerio.

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 14 días hábiles.

Cordialmente,


MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Copia: Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Eunice Cifuentes

Revisó: Libia Gómez de Galeano

Calle 28 N° 13A - 15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co



GD-FM-009 V8