

**INFORME DE GESTIÓN
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS
CUARTO TRIMESTRE DE 2015**

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

**SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
SISTEMA DE PQRS**

BOGOTÁ, D.C.

INFORME

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MinCIT - presenta a la ciudadanía los resultados del Cuarto Informe Trimestral 2015 de Gestión del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, obtenidos a través de los mecanismos de atención y servicio al ciudadano existentes, como son los canales: presencial, escrito, telefónico y virtual (Sistema de PQRS y correo info@mincit.gov.co)

El Informe da a conocer los servicios y productos que ofrece el MinCIT 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 PQRS y el análisis y recomendaciones sugeridas por los ciudadanos, con el fin de mejorar continuamente el servicio. De esta manera, el MinCIT 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 MinCIT 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 Decreto 0103 de 2015 y la Ley 1755 de 2015.

INFORME

DESARROLLO DE LOS TEMAS

El informe presenta a la ciudadanía la gestión adelantada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo-MinCIT sobre los mecanismos o canales de atención dispuestos para las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, durante el cuarto trimestre de 2015.

Grupo de Atención al Ciudadano		
Canales de atención	Total	%
<i>Canal Virtual</i> (Software PQRS – Correo info – Urna de Cristal)		
Peticiones*	53	51.9%
Quejas y reclamos**	5	4.9%
Quejas y reclamos trasladadas a otras entidades***	44	43.1%
Total PQRS	102	99.9%
Correo Info@mincit.gov.co	1.474	100%
Urna de Cristal	6	100%
Total	1.582	100%

<i>Canal Telefónico</i>		
Total Solicitudes telefónicas tratadas del Grupo de Atención al Ciudadano	1.490	100%
<i>Canal Presencial</i>		
Ciudadanos capacitados programa "Miércoles de Capacitación"	477	56.8%
Ciudadanos atendidos en el Centro de Información de ProColombia por los funcionarios del MinCIT.	153	18.2%
Ciudadanos atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano.	120	14.3%
Ciudadanos atendidos en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en, Arjona-Bolívar (Noviembre).	89	10.6%
Total Presencial	839	100%
<i>Canal Escrito</i>		
Grupo de Gestión Documental		
Total Derechos de Petición radicados por oficio	114	100%
Total peticiones recibidas por canales de atención	4.025	100%

*Incluye Derechos de petición, Formulación de consultas, Solicitud de derechos de información discriminados por el software PQRS.

** Cinco (5) quejas recibidas para el MinCIT: 2 ingresaron por el software PQRS, 2 por el correo info@mincit.gov.co y 1 recibida en físico por medio del formato PQRS

***Cuarenta y cuatro (44) quejas fueron trasladadas por competencia a otras entidades.

INFORME

1. Canal Virtual

A través del software Sistema PQRS, correo info@mincit.gov.co y Urna de Cristal, administrados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se tramitaron 1.582 requerimientos

1.1. Quejas y Reclamos

El MinCIT recibió cinco (5) quejas, las cuales fueron trasladadas a las áreas competentes así: dos (2) por demora en la respuesta al pago de las prestaciones salariales y una (1) relacionada por la no expedición de la certificación laboral, atendidas por la coordinadora del Grupo de Talento Humano; una (1) por mala atención de un funcionario de la empresa contratada para el servicio de seguridad y vigilancia del MinCIT, atendida por el coordinador del Grupo Administrativa; una (1) sobre la Tarjeta Profesional para la cual fue atendida por el Administrador del software PQRS solicitándole al ciudadano aclaración de la carrera/profesión, a la que corresponde la solicitud.

Así mismo, los ciudadanos tipificaron 44 quejas por el software de PQRS y por el correo info@mincit.gov.co, las cuales fueron tramitadas así: 43 (cuarenta y tres) trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC y una (1) para la Aerocivil, por ser tema de su competencia, en los tiempos estipulados por la ley.

1.2. Denuncias

Ingresaron al software PQRS tres (3) denuncias tipificadas por los ciudadanos, las cuales fueron trasladadas a la SIC por ser tema de su competencia. Por el correo info@mincit.gov.co se recibieron ocho (8) denuncias tipificadas por los ciudadanos, cinco (5) corresponden a peticiones, siendo trasladadas a la SIC por ser tema de su competencia; dos (2) al Instituto Colombiano Agropecuario ICA; 1 (una) correspondiente a una queja por la no expedición de la certificación laboral, atendida por el MinCIT ¹.

1.3. Sugerencias

A través del Sistema PQRS los ciudadanos tipificaron dos (2) sugerencias, en el software de PQRS, las cuales correspondieron a peticiones, siendo atendidas en las siguientes dependencias del MinCIT: una (1) Comité de Importaciones, una (1) Subdirección de Prácticas Comerciales.

2. Canal Presencial

2.1. El Grupo de Atención al Ciudadano-MinCIT brindó el servicio de atención y orientación de manera oportuna y veraz, a 839 ciudadanos interesados en las temáticas misionales, a través de 8 jornadas del Programa Miércoles de Capacitación, en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Arjona-Bolívar, por los asesores del Ministerio en Procolombia y a través de los servicios ofrecidos en materia de servicios de orientación y consultas de estadísticas y publicaciones.

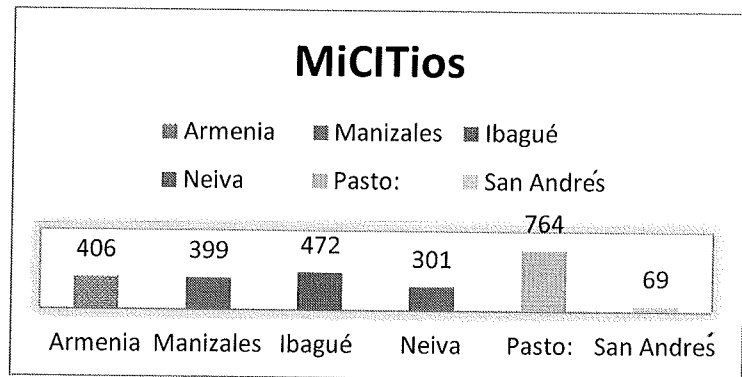
1. <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=1366>

INFORME

2.2. Los MiCITios

En el cuarto trimestre de 2015 brindaron orientación y asesoría presencial a 2.411 usuarios de empresas Micro, Pequeña y Mediana y a emprendedores:

MiCITio	
Armenia	406
Manizales	399
Ibagué	472
Neiva	301
Pasto:	764
San Andrés	69
TOTAL	2.411



En materia de capacitación se realizaron 56 jornadas a los usuarios en temas del sector Comercio, Industria y Turismo, aplicados a las necesidades específicas de la región.

2.3. Capacitaciones realizadas por las dependencia misionales

DEPENDENCIAS	LUGAR	NÚMERO DE ASISTENTES
Dirección de Integración Económica	Bogotá	66
Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones-DCE	Bogotá -Buenaventura - Medellín - Cartagena - Santa Marta- Bucaramanga	396
Grupo de Calidad, Seguridad Y Cooperación Internacional	Leticia -Tunja - San Gil - Taganga-Valle del Cauca - Armenia -Bello- Villavicencio - Putumayo -San Andrés Santa Marta - Capurgana - Valle del Cauca	1.041
Subdirección Prácticas Comerciales-DCE	Bogotá- Cartagena - El Salvador - Arjona	228
Dirección de Relaciones Comerciales	Bogotá - Bucaramanga	529
TOTAL		2.260

3. Capacitaciones "Servicio al ciudadano y protocolos de atención; uso y manejo del software PQRS y el cumplimiento a los términos de Ley del derecho de petición" y sensibilización sobre la importancia del Derecho de Petición

El Grupo de Atención al Ciudadano coordinó capacitaciones para los servidores públicos, contratistas y pasantes de las dependencias de MinCIT durante el noviembre de 2015 con la asistencia de 28 personas.

INFORME

Estas jornadas de capacitación responden a la acción del mejoramiento continuo para fortalecer el conocimiento sobre los siguientes temas: 1. Servicio al ciudadano y protocolos de atención. 2. Orientación sobre la importancia y responsabilidad de atención a las PQRS que instauren los ciudadanos.

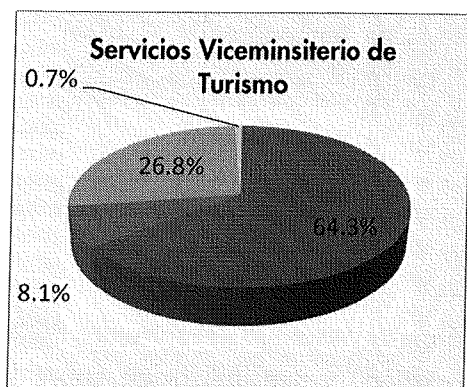
4. Trámites y servicios de la Ventanilla Única de Comercio- VUCE

Trámites Virtuales	Total
Registros de Importación	40.149
Modificaciones	4.775
Cancelaciones	122
Registro de Productores de Bienes Nacionales	2.533
Conceptos de Producción Nacional a Licencias Importación	1.699
Certificaciones de Existencia o No de Producción Nacional	189

Trámites físicos (radicadas en correspondencia)	Total
Renovación y adición de Ensamble	3
Autorización de ensamble	1
Planillas Moto partes	1.885

Contac Center- ChaT (VUCE)	
Total Contac Center VUCE (llamadas)	5.975
Total Chat Atendidos VUCE	1.425
Total	7.400

5. Servicios del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo –Viceministerio de Turismo, en el cuarto trimestre 2015



Actividad	Total	%
Llamadas atendidas	1.200	64.3
Ciudadanos presenciales atendidos	150	8.1
Correos electrónicos que llegan directamente al Grupo RNT	500	26.8
Eventos: Jornadas de capacitación y Socialización de los Programas, Planes y Proyectos	15	0.7
Total	1.865	

6. Medición de satisfacción del servicio al ciudadano

Durante el cuarto trimestre de 2015, el Grupo Atención al ciudadano atendió y orientó requerimientos a usuarios internos y externos por el canal presencial, obteniendo una calificación de 4.7.

INFORME

CONCLUSIONES

El Sistema PQRS informa sobre la gestión desarrollada por canales de servicio y atención con que cuenta el MinCIT y la administración de los requerimientos presentados por los ciudadanos, durante el cuarto trimestre de 2015.

Se concluye que por los canales escritos, presencial, telefónico y virtual se recibieron 4.025 requerimientos, por el canal virtual se atendió 1.582, telefónico 1.490, presencial 839 y por el escrito 114. A través del software del PQRS se tramitaron 53 peticiones, 49 quejas y por el correo info@mincit.gov.co ingresaron 1474 solicitudes y 6 por la Urna de Cristal.

Los MiCITios brindaron orientación y asesoría presencial a 2.411 usuarios de empresas Micro, Pequeña y Mediana y emprendedores. El Grupo de Atención al Ciudadano realizó 8 jornadas de capacitación con la asistencia de 477 personas entre empresarios, sector académico y público en general. Igualmente, las diferentes dependencias misionales del MinCIT, realizaron eventos de capacitación a los que asistieron 2.260 ciudadanos, a nivel nacional.

La Dirección de Comercio Exterior a través de la Ventanilla Única de Comercio- VUCE, atendió 49.467 requerimientos de trámites virtuales, 1.885 trámites físicos y por el Contac Center-Chat 7.400 atenciones. Así mismo, el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo realizó 1.865 servicios.

El Grupo de Atención al Ciudadano coordinó capacitaciones para los servidores públicos y colaboradores de las dependencias de MinCIT en las temáticas de servicio al ciudadano, protocolos de atención y la importancia y responsabilidad de las PQRS, con la asistencia de 28 personas. Con el mismo propósito se actualizó el procedimiento para tender las peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos, de conformidad con la normatividad vigente.

Por último, en el cuarto trimestre de 2015, el Grupo Atención al ciudadano atendió y orientó requerimientos a usuarios internos y externos por el canal presencial, obteniendo una calificación de 4.7.

Cordialmente,


GINA ASTRID SALAZAR LANDINEZ
Secretaria General

Proyectó: Laura Liliana Torres I. Administradora del Sistema PQRS
Revisó: Libia Gómez de Galeano. Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

