

## INFORME

# Gestión de Solicitudes de Información

## Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 1 de abril al 30 de junio de 2017

**SECRETARIA GENERAL**  
**Grupo de Atención al Ciudadano**  
**Bogotá, D.C.**  
**2017**

## INFORME

### PRESENTACIÓN

La Secretaría General del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MinComercio, 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 abril al 30 de junio de 2017.

El presente Informe da a conocer los servicios y productos que ofrece MinComercio a través de sus tres (3) Viceministerios conjuntamente con sus Direcciones, Subdirecciones Oficinas, 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 MinComercio da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9º del Decreto 2232 de 1995. Como también, a lo reglamentado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, el artículo 52 de los decretos 0103 y 1081 de 2015, la Resolución 3564 de 2015, la Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 y Resolución 0152 del 2017 de MinComercio.



## INFORME

- 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.

- Denuncia

Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

- Petición Verbal

Toda petición que sean presentados verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su 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 MinComercio. Esta entidad dispone a la ciudadanía los siguientes mecanismos para atender los diferentes requerimientos misionales

Sedes Bogotá: Calle 28 N° 13 A – 15 y 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 Isla, Buenaventura y Santa Marta.

Canal virtual: [www.mincit.gov.co](http://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](http://www.mincit.gov.co) a través del enlace: Consultas, Quejas y Reclamos

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

Conmutador (571) 6067676

[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



GD-FM-039.v1

## INFORME

- Correo Electrónico para las PQRS: [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co)
- Radicación para la correspondencia virtual: [correspondenciavirtual@mincit.gov.co](mailto: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](mailto: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.
- 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
- Radicación peticiones verbales

### 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, 1408, 1352,1655, 1699 y 2456.

### Atención a población con discapacidad

Atención a población con discapacidad 6067676 extensión 2480

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

Conmutador (571) 6067676

[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



GD-FM-039.v1

## INFORME

### Denuncias de los actos de corrupción

Queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de MinComercio.

### Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE

Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE [www.vuce.gov.co](http://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 ANÁLISIS DE LAS PQRS

### 3.1 Peticiones

Durante el segundo trimestre de 2017, del 1 de abril al 30 de junio, se recibieron **6.906** peticiones a través del canal virtual [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co), atendidas así:

| DEPENDENCIA ASIGNADO   | ABRIL | MAYO  | JUNIO | C.E* | TOTAL | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--|-------|-------|-------|------|-------|---------------------|
| AREA FUNCIONAL DE GESTION DOCUMENTAL   |       |       | 1     |      | 1     | 0,73                |
| AREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA  |       | 2     | 1     |      | 3     | 15,22               |
| ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO                   | 61    | 56    | 37    |      | 154   | 5,91                |
| AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO   | 1.018 | 1.263 | 948   |      | 3.229 | 0,33                |
| AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL                    | 46    | 68    | 38    |      | 152   | 2,8                 |
| AREA FUNCIONAL CONTRATOS   |       | 2     |       |      | 2     | 13,46               |
| AREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                                     |       |       | 1     |      | 1     | 9,43                |
| AREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES   | 3     | 12    | 6     |      | 21    | 5,7                 |
| AREA FUNCIONAL DE ANALISIS Y GESTION DE LA CADENA LOGISTICA DE COMERCIO EXTERIOR | 0     | 1     |       | 268  | 269   | 11,52               |
| AREA FUNCIONAL PLANIFICACION Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO                 | 3     | 10    | 5     |      | 18    | 8,5                 |
| AREA FUNCIONAL PROMOCION   | 10    | 22    | 20    |      | 52    | 8,69                |
| AREA FUNCIONAL PROTECCION AL TURISTA   | 81    | 183   | 174   |      | 438   | 9,69                |
| AREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES                                | 2     | 4     | 3     |      | 9     | 3,07                |
| AREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO  | 17    | 11    | 22    |      | 50    | 5,41                |
| AREA FUNCIONAL TESORERIA   | 2     | 2     | 1     |      | 5     | 6,59                |
| AREA FUNCIONAL VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE                        |       |       | 4     | 204  | 208   | 1,04                |
| COMITE DE IMPORTACIONES  | 4     | 5     | 1     |      | 10    | 6,09                |

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

Conmutador (571) 6067676

[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)

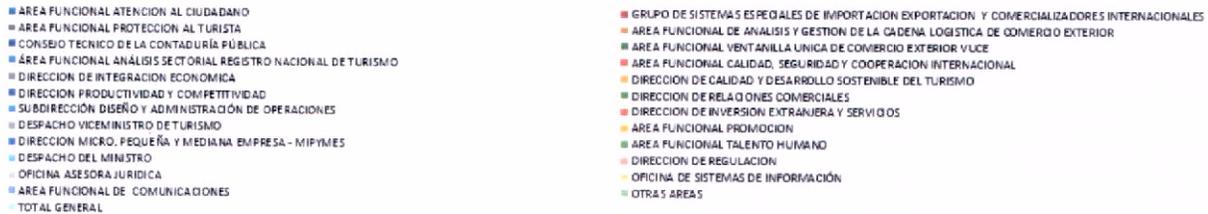
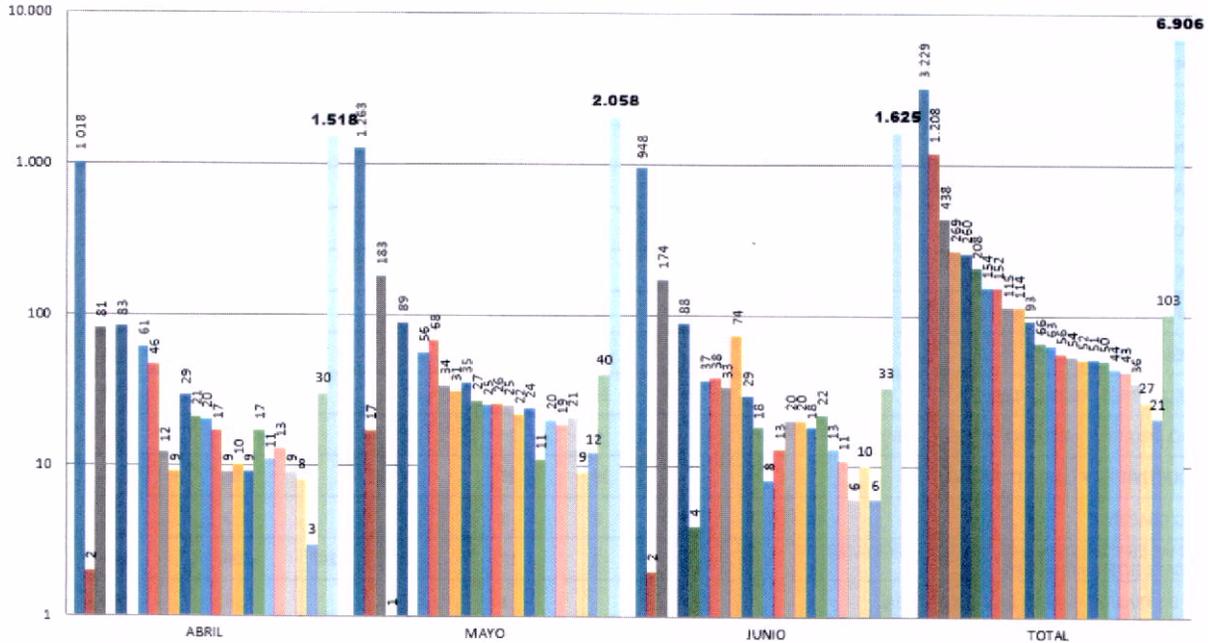


GD-FM-039.v1



## INFORME

### PETICIONES



### 3.2 Software PQRS

Durante el segundo trimestre de 2017 se recibieron **268** peticiones a través del Software PQRS, tipificadas por el ciudadano así:

| TIPIFICACION  | TOTAL | TIEMPO DE RESPUESTA |
|---|-------|---------------------|
| Denuncias (Actos de Corrupción-Respuesta en 15 días hábiles)                | 16    | 8,42                |
| Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)                         | 67    | 7,05                |
| Felicitaciones y Agradecimientos (Respuesta en 15 días hábiles)             | 1     | 9,25                |
| Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)                     | 37    | 7,83                |
| Peticiones Población Enfoque Diferencial (Respuesta en 15 días hábiles)     | 3     | 4,61                |
| Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles) | 78    | 7,27                |

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

Conmutador (571) 6067676

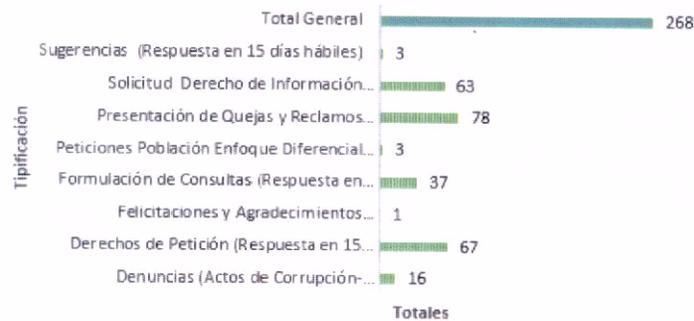
[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



## INFORME

|   |            |             |
|---|------------|-------------|
| Solicitud Derecho de Información (Respuesta en 10 días hábiles) | 63         | 5,03        |
| Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)                      | 3          | 9,13        |
| <b>Total General</b>  | <b>268</b> | <b>6,84</b> |

### P.Q.R.S



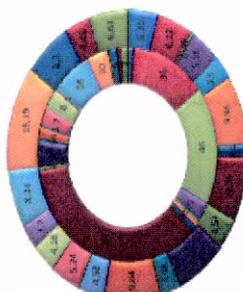
3.2.1 Durante el segundo trimestre de 2017 a través del Software PQRSD, las peticiones se atendieron en las siguientes dependencias así

| DEPENDENCIA ASIGNADO   | TOTAL | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--|-------|---------------------|
| AREA FUNCIONAL DE GESTION DOCUMENTAL   | 3     | 5,39                |
| ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO                   | 35    | 6,12                |
| AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO   | 46    | 0,49                |
| AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL                    | 7     | 5,16                |
| AREA FUNCIONAL DE ANALISIS Y GESTION DE LA CADENA LOGISTICA DE COMERCIO EXTERIOR | 1     | 3,50                |
| AREA FUNCIONAL PLANIFICACION Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO                 | 2     | 9,98                |
| AREA FUNCIONAL PROMOCION   | 3     | 2,10                |
| AREA FUNCIONAL PROTECCION AL TURISTA   | 90    | 9,26                |
| AREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES                                | 2     | 4,54                |
| AREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO  | 10    | 8,77                |
| AREA FUNCIONAL VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE                        | 1     | 3,68                |
| COMITE DE IMPORTACIONES  | 4     | 9,64                |
| DESPACHO VICEMINISTRO COMERCIO EXTERIOR  | 1     | 4,58                |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE TURISMO   | 7     | 5,24                |

## INFORME

|   |            |             |
|---|------------|-------------|
| DIRECCION DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO                                    | 8          | 4,18        |
| DIRECCION DE INVERSION EXTRANJERA Y SERVICIOS   | 1          | 3,70        |
| DIRECCION DE REGULACION   | 18         | 8,34        |
| DIRECCION MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES  | 10         | 15,19       |
| DIRECCION PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD  | 4          | 8,30        |
| GRUPO DE COBRO COACTIVO   | 2          | 4,45        |
| GRUPO DE SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACION EXPORTACION Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES | 3          | 6,63        |
| OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES  | 2          | 12,31       |
| OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN  | 4          | 11,85       |
| SUBDIRECCIÓN DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES   | 3          | 8,39        |
| SUBDIRECCION PRACTICAS COMERCIALES  | 1          | 1,71        |
| <b>Total General</b>  | <b>268</b> | <b>6,84</b> |

### P.Q.R.S



- ÁREA FUNCIONAL GESTIÓN DOCUMENTAL
- ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO
- ÁREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD LOGÍSTICA DE COMERCIO EXTERIOR
- ÁREA FUNCIONAL PRODUCCIÓN
- ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES
- ÁREA FUNCIONAL VERIFICACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR SUCE
- DESPACHO VICEMINISTRO COMERCIO EXTERIOR
- DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO
- DIRECCIÓN DE REGULACIÓN
- DIRECCIÓN PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD
- GRUPO DE SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES
- ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL, REGISTRO NACIONAL DE TURISMO
- ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL
- ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO
- ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA
- ÁREA FUNCIONAL ALERTA HUMANA
- COMITÉ DE IMPORTACIONES
- DESPACHO VICEMINISTRO DE TURISMO
- DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS
- DIRECCIÓN MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES
- GRUPO DE COBRO COACTIVO

## DENUNCIAS

MinComercio recibió a través del software PQRS quince (15) denuncias tipificadas por los ciudadanos, las cuales corresponden a quejas, siendo atendidas así: trece (13) fueron trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, una (1) a la Superintendencia de Puertos y Transporte, por ser tema de su competencia y una (1) atendida por el Grupo de Protección al Turista. Por el correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) se recibieron treinta y siete (37) denuncias tipificadas por los ciudadanos atendidas

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

Conmutador (571) 6067676

[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



## INFORME

así: (1) una trasladada Control Interno Disciplinario, (1) Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional, una (1) Contraloría y Procuraduría General de Nación, una (1) Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, una (1) Ministerio de Trabajo, dos (2) Registro Nacional de Turismo RNT, (1) Superintendencia de Sociedades, treinta (30) Grupo de Protección al Turista las cuales corresponden a quejas elevadas por prestadores de servicios turísticos, trasladadas a Superintendencia de Industria y Comercio.

Para el primer semestre de la presente vigencia, el Grupo de Control Interno Disciplinario recibió tres (3) denuncias por presuntos hechos de corrupción, los cuales se encuentran en etapa de indagación preliminar.

### QUEJAS Y RECLAMOS

MinComercio recibió setenta y ocho (78) quejas y reclamos, por el software de PQRS siendo atendidas por las áreas competentes así: Setenta y un (71) atendidas por Grupo de Protección al Turista las cuales corresponden a quejas contra prestadores de servicios turísticos trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por ser tema de su competencia, cinco (5) Registro Nacional de Turismo – RNT- una (1) Dirección de Regulación, una (1) Oficina Sistemas de Información

Por el correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) se recibieron treinta y siete (37) quejas y reclamos las cuales fueron atendidas así: una (1) Grupo Administrativa, una (1) Grupo de Calidad Seguridad y Cooperación Internacional, una (1) Dirección de Comercio Exterior, una (1) Procuraduría y Contraloría General de la Nación, seis (6) a la Superintendencia Financiera, dos (2) Dirección de Productividad y Competitividad, (1) Dirección de Relaciones Comerciales, dos (2) Registro Nacional de Turismo, dieciocho (18) trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio y cuatro (4) Grupo de Protección al Turista.

### SUGERENCIAS

MinComercio recibió tres (3) sugerencias por el software de PQRS, las cuales fueron atendidas así: una (1) al Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional, dos (2) Grupo de Protección al Turista. Por el correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) se recibieron cuatro (4) sugerencias tipificadas por los ciudadanos y atendidas así: un (1) la cual fue atendida por el Grupo de Gestión Documental, (1) una Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – Mipymes, una (1) Despacho Viceministro de Comercio Exterior y una (1) Trasladada al Aeropuerto de Matecaña.

## INFORME

### 3.3 Grupo de Gestión Documental

Se recibieron y tramitaron por tipo de solicitud así:

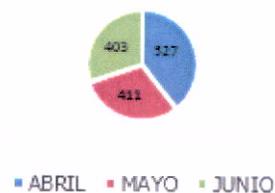
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL    |             |             |             |             |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| CANAL                          | ABRIL       | MAYO        | JUNIO       | TOTAL       |
| CORRESPONDENCIA - FISICA       | 1.641       | 1970        | 1.403       | 5.014       |
| CORRESPONDENCIA - PQRS         | 79          | 23          | 53          | 155         |
| CORRESPONDENCIA VIRTUAL - CVIR | 61          | 100         | 77          | 238         |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>1781</b> | <b>2093</b> | <b>1533</b> | <b>5407</b> |

## 4. CANAL TELEFÓNICO

4.1 Por el canal telefónico se atendieron 1341 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, Normas Técnicas Sectoriales de Turismo, procedimiento para importar y exportar, Certificadores de Calidad Turística, expedición de tarjetas profesionales Diseño Industrial entre otros.

| GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO -Q2 |             |
|------------------------------------|-------------|
| ABRIL                              | 527         |
| MAYO                               | 411         |
| JUNIO                              | 403         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>1341</b> |

LLAMADAS ATENDIDAS



### 4.2 Peticiones Verbales

MinComercio recibió a través del correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co), catorce (14) Derechos de petición Verbales, atendidos así: cuatro (4) por Grupo Análisis Sectorial Registro Nacional de Turismo, dos (2)

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

Conmutador (571) 6067676

[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)

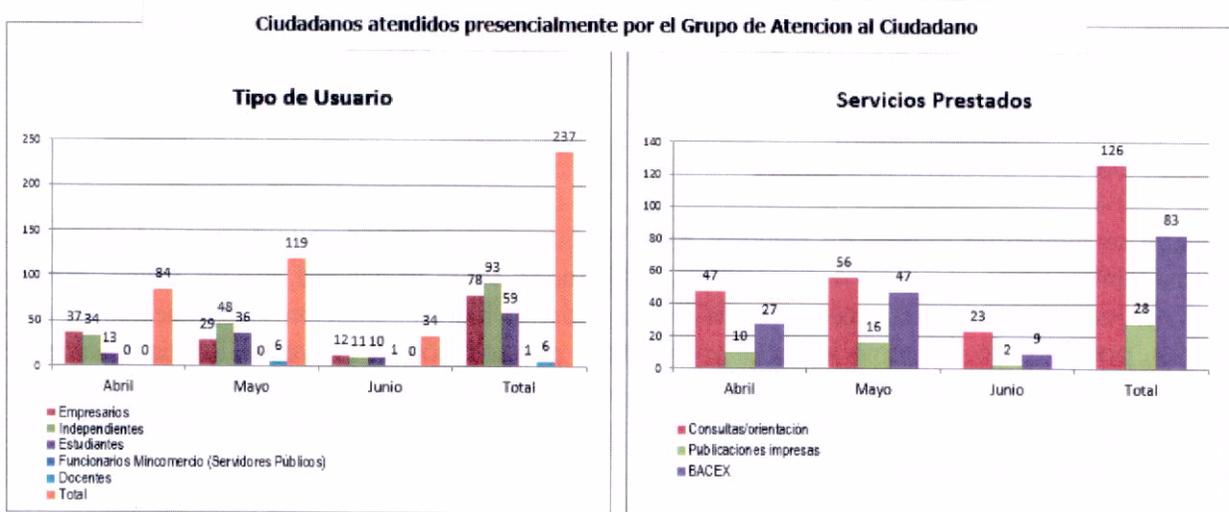


## INFORME

Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – Mipymes, tres (3) Grupo de Atención al Ciudadano, dos (2) Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, una (1) Oficina Asesora Jurídica, una (1) Dirección de Productividad y Competitividad y una (1) de la Dirección Micro, Pequeña y Mediana Empresa – Mipymes.

### 5. ATENCIÓN PRESENCIAL

#### 5.1 Atención presencial Grupo de Atención al Ciudadano



**Ciudadanos atendidos presencialmente por el Grupo de Atención al Ciudadano**

| Tipo de Usuario                                | Ab        | Ma         | Ju        | To         |
|--|-----------|------------|-----------|------------|
| Empresarios                                    | 37        | 29         | 12        | 78         |
| Independientes                                 | 34        | 48         | 11        | 93         |
| Estudiantes                                    | 13        | 36         | 10        | 59         |
| Funcionarios Mincomercio (Servidores Públicos) | 0         | 0          | 1         | 1          |
| Docentes                                       | 0         | 6          | 0         | 6          |
| <b>Total</b>                                   | <b>84</b> | <b>119</b> | <b>34</b> | <b>237</b> |

| Servicios Prestados    | Abril | Mayo | Junio | Total |
|------------------------|-------|------|-------|-------|
| Consultas/orientación  | 47    | 56   | 23    | 126   |
| Publicaciones impresas | 10    | 16   | 2     | 28    |
| BACEX                  | 27    | 47   | 9     | 83    |

## INFORME

### 5.2 Buzones Físicos

Así mismo, en los buzones físicos ubicados en cada piso de las sedes 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. <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36650>

### 5.3 Feria Nacional de Servicio Al Ciudadano

MinComercio, durante el segundo trimestre, asistió a 2 Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC, así:

- Ipiales (Pasto) - 22 de abril
- La Dorada (Caldas) - 13 de mayo

En donde se realizó un trabajo en conjunto con los integrantes del gobierno local, y ciudadanía en general. MinComercio atendió 94 ciudadanos informando sobre la entidad, misión, visión, servicios, proyectos, las peticiones más recurrentes de los ciudadanos fueron creación y fortalecimiento de las Mipymes, paso a paso del como importar y exportar - presentación de proyectos turísticos enfocados, asesoría en temas de emprendimiento entre otros, elevación de peticiones a los cuales se les brindo asesoría dejando evidencia de satisfacción por el servicio prestado y dejando una trazabilidad en el sistema de Gestión Documental.

## 6. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS

De acuerdo a las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al control adelantando por el Grupo de Atención al Ciudadano, se considera importante seguir implementando las acciones adelantadas para fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano del MinComercio, así como:

- Seguimiento permanente a los tiempos de respuesta del Sistema de Gestión Documental
- Durante el mes de junio recibieron capacitación 22 dependencias del Ministerio con la asistencia de 196 funcionarios, sobre los cambios realizados en el procedimiento PQRS, manejo de la Sistema de Gestión Documental y cultura del servicio
- Apertura de buzones físicos quincenales
- Centralización y seguimiento a las peticiones de la ciudadanía por los diferentes canales de atención
- Desarrollo tecnológico de la Escalabilidad del Sistema de Gestión Documental
- Ajustes tecnológicos en el Sistema de Gestión Documental con el apoyo de la Oficina de Sistemas de Información

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

Conmutador (571) 6067676

[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



GD-FM-039.v1

## INFORME

- Reporte mensual del Grupo de Atención al Ciudadano al Grupo de Control Interno Disciplinario la falta de atención a las PQRSD ingresadas a través de la herramienta PQRSD y correo electrónico [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co)
- Tiempo promedio de respuesta a una petición elevada a MinComercio 4.6 días.

Para concluir, el Grupo Atención al Ciudadano continuará realizando jornadas enfocadas a socializar sobre la atención oportuna de las PQRS, con el fin de mejorar la confianza de los ciudadanos en la atención ofrecida por MinComercio.

Como soporte del presente informe, se publica en la página web institucional el Registro Público de Peticiones del 1 de abril al 30 de junio de 2017, 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

  
**LIBIA GÓMEZ DE GALEANO**  
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Laura Liliana Torres Isoza - Administrador Sistema PQRS  
Revisó: Libia Gomez de Galeano - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano