



GAC - 081

MEMORANDO

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

De: SECRETARIA GENERAL

Asunto: Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos – Primer Trimestre de 2011
Destino: 10000
Origen: 40000 - 47200

Fecha: 9 de junio de 2011

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 período comprendido entre el 1º. de enero y 31 de marzo de 2011.

RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL	%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Quejas y/o reclamos	2	0.1
Quejas prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades	48	2.2
Anulados	-	0
Sugerencias y/o observaciones	3	0.1
Consultas y/o solicitudes de información	823	38.4
Felicitaciones y agradecimientos	3	0.1
Pruebas del Sistema	9	0.5
Atención presencial en el Grupo de Atención al Ciudadano	423	19.7
Atendidos por los enlaces info y del sitio Web	483	22.5
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Derechos de petición radicados por oficio	310	16.4
Quejas prestadores de servicios turísticos por oficio	41	
Subtotal solicitudes a través del sistema	2.145	100
Total llamadas recibidas Grupo de Atención al Ciudadano	2.323	-
Total solicitudes atendidas	4.468	-

GD-FM-011-v3



1453



Durante este periodo se atendieron 2.145 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 351 derechos de petición radicados por oficio. De éstos, 76 corresponden al periodo anterior y no fueron reportados en el pasado informe debido a que el nuevo aplicativo para el Grupo de Gestión Documental empezó a funcionar el 1 de diciembre de 2010. Se recibieron 2.323 llamadas telefónicas por las líneas de Atención al Ciudadano, para un total de 4.468 solicitudes atendidas.

A partir del 1º de enero de 2011, se implementó la parte virtual del nuevo aplicativo para la administración de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, que facilita el seguimiento tanto a nivel interno como por parte del ciudadano, de las respuestas a las diferentes solicitudes. De la misma forma, a partir del 1º de diciembre de 2010, el Grupo de Gestión Documental retomó la administración del traslado a las diferentes dependencias del Ministerio de los derechos de petición presentados mediante oficio a través de la ventanilla de Correspondencia ubicada en el primer piso de la sede central del Ministerio, función que por dos años se delegó a la administradora del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos.

Con el propósito de implementar el nuevo sistema, se impartió instrucciones a la administradora del SQR para que capacitara a los funcionarios del MCIT que están autorizados para suscribir derechos de petición, sobre el manejo de software. Se hicieron dos convocatorias, una de las cuales se dictó, previo al lanzamiento del aplicativo y la segunda inducción entre marzo y abril pasados, la cual fue realizada directamente en cada una de las dependencias del Ministerio. Igualmente se redactó una Circular Informativa, que resume los lineamientos del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos y que se encuentra publicada permanentemente en la Mintranet, enlace Mecanismos de Participación Ciudadana, para consulta de todos los servidores públicos.

El mayor número de solicitudes atendidas, corresponde a requerimientos relacionados con la solicitud de investigaciones a los prestadores de servicios turísticos, seguido de consultas de normatividad turística y Registro Nacional de Turismo.

Se atendieron 2 quejas, así:

- Una (1) por demora en la respuesta de una consulta de interés general sobre temas de turismo. Fue atendida por el Coordinador del Grupo de Registro Nacional de Turismo, argumentando que la demora se debió al cambio del software del Sistema de Consultas de Quejas y Reclamos y los ajustes efectuados al mismo. Rad. 006130.
- Una (1) por falta de asistencia para la realización de un trámite a través de la VUCE. Por ninguno de los canales dispuestos (telefónico, asistencia en línea) para la atención de los usuarios, se pudo hacer contacto. Solicita habilitar y revisar el servicio que se está prestando. Fue atendida por la Subdirección de Administración y Diseño de Operaciones, indicando que se enviaron tres correos electrónicos, una visita del mensajero del MCIT para verificar si existe la oficina y una vez verificado se envía una carta donde se solicita ampliar los datos de contacto para conocer las inquietudes de la usuaria y poder resolverlas. Durante la visita del mensajero el vigilante indica que esa oficina casi nunca la abren. Rad.010737.

A través del Contac Center de Comercio Exterior administrado por Zeiky, se recibieron para el periodo comprendido entre 1º de enero y 31 de marzo de 2011, un total de 2.614 llamadas, de las cuales un 74% pertenece a consultas por temas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.





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

Las direcciones territoriales y puntos de atención reportaron en formato electrónico IC-FM-011 las siguientes estadísticas:

OFICINA TERRITORIAL	CONSULTAS	QUEJAS CONTRA MINCOMERCIO	QUEJAS CONTRA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS
Medellín	120	-	8
Barranquilla	23	-	-
Santa Marta	64	-	-
Cúcuta	30	-	-
Bucaramanga	20	-	-
Cartagena	25	-	-
Pereira	17	-	-
Manizales	37	-	-
Cali	87	-	-
Buenaventura	60	-	-
Ipiales	241	-	-
Total	724	-	8

Las 8 quejas contra prestadores de servicios turísticos, recibidas en la Oficina Territorial de Medellín, fueron enviadas al Grupo de Protección al Turista del Viceministerio de Turismo para continuar con su respectivo trámite.

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 10 días hábiles.

Cordialmente,


MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Copia: Grupo de Atención al Ciudadano
Copia: Grupo de Gestión Documental

Proyecto: Eunice Cifuentes
Revisó: Libia Gomez de Galeano

