

## Ministerio de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia

Republica de Colombia

# SECRETARÍA GENERAL GRUPO DE ATENCIÓN AL CCIUDADANO



#### **MEMORANDO**

**GAC-136** 

Para:

DR. SERGIO DÍAZGRANADOS GUIDA

Ministro de Comercio, Industria y Turismo

De:

SECRETARIA GENERAL

Asunto:

Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos – Segundo Trimestre de 2011

Destino: 10000

Origen: 40000 - 47200

Fecha:

21 de julio de 2011

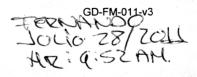
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9º. del Decreto 2232 de 1995, a continuación me permito presentar el Informe de Gestión del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el período comprendido entre el 1º. de abril y 30 de junio de 2011.

RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL	%	
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADA	ANO		
Quejas y/o reclamos	17	0.4	
Quejas prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades	48	1.1	
Anulados	-	-	
Sugerencias y/o observaciones	0	-	
Consultas y/o solicitudes de información	893	20.5	
Felicitaciones y agradecimientos	0	0	
Pruebas del Sistema	10	0.2	
Atención presencial en el Grupo de Atención al Ciudadano	478	11.0	
Atendidos por los enlaces info y del sitio Web	343	7.9	
Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano	2.573	58.9	
SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	4.362	100	
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENT.	AL	the first and the other as	
Derechos de petición radicados por oficio	31	315	
Quejas contra prestadores de servicios turísticos por oficio	2	27	











### Ministerio de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia

SECRETARÍA GENERAL

GRUPO DE ATENCIÓN AL CCIUDADANO



RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL			
GRUPO REGISTRO NACIONAL DE TURISMO				
Solicitudes telefónicas	2.800			
Solicitudes presenciales atendidas	400			
GRUPO OPERATIVO				
Solicitudes telefónicas	870			
Solicitudes presenciales atendidas	345			
TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS	9.119			

Durante este período se atendieron 9.119 requerimientos a través del Sistema, dentro del los cuales se cuenta con 315 derechos de petición radicados por oficio y 6.243 llamadas telefónicas. Una vez determinado que otras dependencias atienden gran flujo de consultas, a partir del presente informe se presentarán estadísticas globales de requerimientos.

Durante el segundo trimestre se continuó con las reinducciones sobre el manejo del aplicativo, a los funcionarios que así lo requirieron. Igualmente se capacitaron a los vigilantes para brindar orientación a los ciudadanos que requieran diligenciar el formato para presentar sugerencias, quejas o reclamos.

El mayor número de solicitudes atendidas, corresponde a requerimientos relacionados con la solicitud de Registro Nacional de Turismo, seguido de solicitud de investigaciones a los prestadores de servicios turísticos y temas de trámites a través de la VUCE. Por medio de oficio, la mayor parte de requerimientos fueron por el tema de pasivo pensional.

Se atendieron 17 quejas y reclamaciones, así:

### Reclamaciones:

Once (11) por imposibilidad para acceder a la actualización del Registro Nacional de Turismo por problemas con el servidor y también por no poderse comunicar telefónicamente con el RNT para solicitar información de alternativas para el registro. Fueron atendidas por el Coordinador del Grupo de Registro Nacional de Turismo, argumentando que se están haciendo ajustes y que el plazo fue extendido hasta el 2 de mayo. Rad. 015174, 015831, 015832, 015833, 015839, 015869, 015867, 015899, 015918 y dos quejas radicadas en la Oficina Regional de Bucaramanga.

#### Quejas:

 Una (1) donde el usuario solicita el motivo por el cual no se ha dado respuesta a carta que el ciudadano envió al ISS para cancelación de retroactivo Fue atendida por la Coordinadora del Grupo de Recursos Humanos argumentando que se encuentra en proceso de revisión para emitir la respuesta al ISS y que se dará aviso al peticionario de las actuaciones sobre el particular. Rad.016270.









# Ministerio de Comercio, Industria v Turismo

República de Colombia

#### SECRETARÍA GENERAL GRUPO DE ATENCIÓN AL CCIUDADANO



- Tres (3) por inconvenientes con el registro y entrega de la Tarjeta Vive Colombia Joven. Fueron atendidas por el Coordinador del Grupo Planificación y Desarrollo Sostenible del Turismo, solicitando paciencia puesto que se estaban haciendo ajustes a la página para inscripción y que para la entrega se contrató un servicio de correo, quienes pidieron tiempo adicional, debido al gran número de tarietas para envío.
- Una (1) por solicitud electrónica indebida por parte de una funcionaria del Ministerio, donde requiere una cortesía por parte de un establecimiento hotelero para hospedaje de una persona. Fue enviada a Secretaría General quien a su vez la remitió a Control Interno disciplinario para iniciar las diligencias disciplinarias.
- Una (1) por mala atención de un funcionario del Grupo VUCE. Fue respondida por la Subdirección Diseño y Administración de Operaciones, indicando que se ha analizado el tema de su que a y que se tomarán las medidas respectivas. Igualmente se indica algunos otros medios dispuestos por el Ministerio para apoyo al usuario y se le informa que se está implementando un desarrollo informático, que dentro de poco tiempo permitirá al ciudadano hacer el registro ante la VUCE por internet.

A través del Contac Center de Comercio Exterior administrado por Zeiky, se recibieron para el período comprendido entre 1º. de abril y el 30 de junio de 2011, un total de 3.280 llamadas, de las cuales un 72% pertenece a consultas por temas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Durante este período se recibieron 2 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 RESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y OTRAS ENTIDADES
Medellín	149	-	8
Barranquilla	34	-	-
Santa Marta	61	-	-
Cúcuta	25	-	-
Bucaramanga	32	-	2
Cartagena	30	-	
Pereira	25	-	-
Manizales	29	-	-
Cali	58	-	-
Buenaventura	56	-	-
Ipiales	228	-	-
Total	727	3	10









Ministerio de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CCIUDADANO



Las 10 quejas contra prestadores de servicios turísticos y de otras entidades, recibidas en las Oficinas Territoriales de Medellín y Bucaramanga, fueron enviadas al área competente 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 15 días hábiles.

Cordialmente,

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

Proyectó: Eunice Cifuentes Revisó: Libia Gómez de Galeano





