



Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CCIUDADANO

Prosperidad
para todos

MEMORANDO

GAC-005

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

De: SECRETARIA GENERAL

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

Fecha: Bogotá, 16 de enero de 2012

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 octubre y 31 de diciembre de 2011.

RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL	%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Quejas y/o reclamos	5	0.1
Quejas prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades	52	1.5
Anulados	-	-
Sugerencias y/o observaciones	2	0.1
Consultas y/o solicitudes de información	764	22.3
Felicitaciones y agradecimientos	-	0
Pruebas del Sistema	-	0
Atención presencial en el Grupo de Atención al Ciudadano	448	13.0
Atendidos por los enlaces info y del sitio Web y Urna de Cristal	37	1.0
Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano	2.137	62.0
SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	3.445	100
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Derechos de petición radicados por oficio	457	
Quejas contra prestadores de servicios turísticos por oficio	45	

GD-FM-011-v3



*Formar P.
1-10/12*



RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL
GRUPO REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	
Solicitudes telefónicas	2.003
Solicitudes presenciales atendidas	360
TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS	6.310

Durante este periodo se atendieron 6.310 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 502 derechos de petición radicados por oficio y 4.140 llamadas telefónicas. Durante el cuarto trimestre se continuó con las reinducciones sobre el manejo del aplicativo, a los funcionarios que así lo requirieron.

El mayor número de requerimientos atendidos, corresponde a solicitudes de investigaciones a los prestadores de servicios turísticos seguido de temas de comercio exterior. Por medio de oficio, la mayor parte de requerimientos fueron por el tema de pasivo pensional.

Se atendieron 5 quejas y reclamaciones, así:

Quejas:

- Una (1) por la forma imperativa como un funcionario del Ministerio encargado de aprobación de registros de importación, solicitó llenar los requisitos para la aprobación de un registro de importación y por la devolución del mencionado registro, pues considera que si el requerimiento se encontraba descrito en otra casilla no era necesario repetirse. Fue respondida por el Coordinador del Grupo de la VUCE, disculpándose por la respuesta consignada por el funcionario en el formato de devolución, quien debía mencionar las normas aplicables y solicitar el diligenciamiento de los requisitos faltantes, tal como lo menciona el manual del usuario. Respecto de la devolución el aplicativo no valida si no se encuentra diligenciada la casilla. Rad.038342
- Una (1) por falta del envío de usuario y contraseña para realizar una inscripción ante la VUCE. Fue respondida por el Jefe de la Oficina de Sistemas de Información, mencionándole que el procedimiento de registro ante la VUCE se modificó, a la vez que le indica cómo hacer su inscripción y le suministra datos para obtener apoyo en el proceso, todo se encuentra mencionado en el manual del usuario. Rad. 038284.
- Una (1) por inconformidades con la presentación del examen presencial en la ciudad de Santa Marta, de certificación del programa I Speak, en el cual no se respetaron los tiempos programados para cada sesión de las diferentes pruebas realizadas. Fue respondida por un asesor de la Dirección de Productividad y Competitividad, argumentando que efectivamente la convocatoria indicaba que el tiempo de disponibilidad de cada participante era de tres horas, tiempo que se encuentra homologado y estandarizado por otras certificadoras de reconocimiento de dominio del idioma Inglés. Rad. 038857.
- Una (1) por la desactivación en la página web de la VUCE del curso virtual para manejo de la misma. Fue atendida por el Jefe de la Oficina de Sistemas de Información, indicando que una vez se concluyan aspectos administrativos con el SENA, se activará nuevamente el curso. Rad. 039854.





- Una (1) solicitando se agilice la aprobación de registro de contratos de exportación de servicios para evitar demoras para facturar a los clientes. Fue atendida por el Coordinador del Grupo de Tecnología y Comercio de Servicios, indicando que la solicitud se atendió el 1º de Noviembre de 2011 a través de la VUCE. Rad. 040157

Sugerencias (2):

- Una (1) solicitando que todas la entidades relacionadas con los procesos de importación y exportación dispongan de funcionarios trabajando las 24 horas del día durante los 7 días de la semana con el fin de agilizar los diferentes trámites y servir de impulso a la economía del país. Fue atendida por el Director de comercio Exterior manifestando que En ese sentido, el Ministerio conjuntamente con el Ministerio de Transporte y entidades de control, están trabajando para la implementación de la medida, con lo cual, al interior de las entidades de control (DIAN, ICA, INVIMA y Policía Antinarcóticos) se viene analizando la necesidad de personal para prestar el 7X24. Rad. 040970
- Una (1) solicitando que el Ministerio cuente con una ventana/vitrina de los inversionistas colombianos para que haya una intermediación entre inversionistas y emprendedores con proyectos económicos y de creación de empleo. Fue atendida por la Directora de Inversión Extranjera (E) mencionando que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en conjunto con la agencia de Promoción de las Inversiones y las Exportaciones en Colombia (Proexport), desarrollan actividades orientadas a la búsqueda y consolidación de oportunidades de negocios para inversionistas en territorio colombiano. Rad.045392

A través del Contac Center de Comercio Exterior administrado por Zeiky, se recibieron para el periodo comprendido entre 1º. de octubre y el 31 de diciembre de 2011, un total de 2.351 llamadas, de las cuales un 75% 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 Y OTRAS ENTIDADES
Medellín	98	-	14
Barranquilla	19	-	-
Santa Marta	58	-	-
Cúcuta	19	-	-
Bucaramanga	16	-	-
Cartagena	21	-	-
Pereira	16	-	-
Manizales	22	-	-
Cali	56	-	-
Buenaventura	54	-	-
Ipiales	219	-	-
Total	598	-	14

GD-FM-011-v3





Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CCIUDADANO

**Prosperidad
para todos**

Las 14 quejas contra prestadores de servicios turísticos y de otras entidades, recibidas en la Dirección Territorial de Medellín, 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 12 días hábiles.

Cordialmente,


MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Copia: Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Eunice Cifuentes

Revisó: Libia Gómez de Galeano



GD-FM-011-v3