

INFORME

**INFORME DE GESTIÓN
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS
SEGUNDO 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 Segundo 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)

En 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 9º 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 y respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, durante el segundo trimestre de 2015.

Grupo de Atención al Ciudadano		
Canales de atención	Total	%
<i>Canal Virtual</i> (Software PQRS-Correo Info - Urna Cristal)		
Solicitudes*	149	73
Quejas	2	1
Reclamos**	4	2
Quejas, Reclamos y Denuncias*** Trasladas a entidades del sector CIT	41	21
Sugerencias	5	2
Felicitaciones	0	0
Anulados	0	0
Población Enfoque Diferencial /Protección Constitucional trasladada a la SIC	1	0.5
Pruebas del Sistema PQRS	1	0.5
Total PQRS	203	100%
Total Correo Info (1146) y Urna de Cristal (9)	1.155	100%
<i>Canal Telefónico</i>		
Total Solicitudes telefónicas tratadas del Grupo de Atención al Ciudadano	2.358	100%
<i>Canal Presencial</i>		
Ciudadanos capacitados programa "Miércoles de Capacitación" y visitas de universidades (79 estudiantes)	858	48
Ciudadanos atendidos en el Centro de Información de ProColombia por los funcionarios del MinCIT	709	40
Ciudadanos atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano	168	9
Ciudadanos atendidos en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en Turbo-Antioquia y Pitalito-Huila, 25 abril y 30 de mayo	53	3
Total Presencial	1.788	100%
<i>Canal Escrito</i>		
Grupo de Gestión Documental		
Total Derechos de Petición radicados por oficio	289	100%

INFORME

Total peticiones recibidas por canales de atención	5.793	100%
---	--------------	-------------

* Incluye Derechos de petición, Formulación de consultas, Solicitud de derechos de información discriminados en el Sistema PQRS
 ** se recibió un (1) reclamo por el correo info@mincit.gov.co
 *** Tipificas por el ciudadano 12 denuncias, las cuales el administrador del Sistema PQRS dio respuesta y traslado de las mismas a la SIC, por ser de su competencia.

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 1.358 requerimientos.

1.1. Quejas y Reclamos

Se recibieron ocho (8) Quejas y Reclamos recibidas por el software Sistema PQRS y por el correo info@mincit.gov.co (6 tipificados por los ciudadanos), la cuales fueron asignados a las dependencias competentes de MinCIT, así: una (1) a la coordinación Grupo Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, orientando al ciudadano de manera efectiva sobre su requerimiento; una (1) al Grupo Administrativa relacionada sobre el servicio, aclarando de manera efectiva la situación presentada; una (1) al Grupo de Atención al Ciudadano sobre la interrupción de un servidor público en una capacitación; un (1) reclamo asignado a la Oficina de Sistemas de Información sobre el acceso al Sistema PQRS y dos (2) contra: el Consejo Técnico de la Contaduría Pública por cumplir con los tiempos de respuesta y a la Dirección Regulación sobre inconformidad a una respuesta dada, fue respondida ampliando la normatividad existente sobre el asunto.

Cabe resaltar que las dos (2) quejas restantes, correspondían a peticiones, siendo asignadas al Grupo de Protección al Turista y al Grupo de Talento Humano, por cuanto estaban relacionadas con la solicitud de un proyecto hotelero y la otra era sobre pensiones.

1.2. Denuncias

12 denuncias las cuales fueron trasladadas por la Administradora del Sistema de PQRS a la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC, por ser de su competencia.

1.3. Sugerencias

A través del Sistema PQRS se tipificaron 5 sugerencias sobre: regulación a los parques que brindan espacios para la práctica de deportes de aventura, asignada al coordinador del Grupo de

INFORME

Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional-Viceministerio de Turismo; solicitud de recursos para un proyecto de turismo para mejorar las casas de las fincas cercanas al municipio de Lourdes-Norte de Santander, asignada al Despacho de la Viceministra de Turismo; concepto emitido por el Ministerio para aclarar si las Entidades Sin Ánimo de Lucro están obligadas a converger a las NIIF, asignada al Consejo Técnico de la Contaduría Pública; nueva campaña de promoción turística sobre Colombia Realismo asignada al coordinador del Grupo de Protección al Turista y la última relacionada con la presentación de una hoja de vida, asignada a la coordinadora del Grupo de Talento Humano.

2. Canal Presencial

El Grupo de Atención al Ciudadano-MinCIT ofreció el servicio de atención y orientación de manera oportuna y veraz, a 1788 ciudadanos interesados en las temáticas misionales:

2.1. Los ciudadanos atendidos en el Grupo de Atención al Ciudadano fueron 168, quienes solicitaron los siguientes servicios:

Servicios requeridos	Total
Legislación	12
Consultas	90
Publicaciones impresas	19
BACEX	46
Información electrónica	44
Total Servicios	211

2.1.2 Los MiCITios en el segundo trimestre de 2015 brindaron orientación y asesoría presencial a 1728 usuarios de empresas Micro, Pequeña y Mediana y emprendedores:

Armenia: 301	Ibagué: 215	Pasto: 701
Manizales: 197	Neiva: 203	San Andres: 111

Igualmente, recibieron 45 peticiones, de las cuales 38 solicitan formar parte del programa de asesorías dadas a empresas y empresarios bajo el modelo Small Busines Development Center; 5 son de información sobre convocatorias de INNpulsas y 2 solicitando recursos económicos. *aj*

INFORME

En materia de capacitación asistieron 114 usuarios a eventos en temas del Sector Comercio, Industria y Turismo, aplicados a las necesidades específicas de la región.

2.2. Programa Miércoles de Capacitación

Mecanismo para la actualización, interacción y participación ciudadana (empresarios, academia y público en general), en el segundo trimestre del 2015, se realizaron 12 jornadas de capacitación con la asistencia de 858 personas.

2.3. Capacitaciones realizadas por las dependencia misionales durante el primer semestre de 2015, que a continuación se relacionan:

Dependencia	Lugar	Asistentes Abril a junio
Dirección de Inversión Extranjera y Servicios	Bogotá	267
Dirección de Relaciones Comerciales	Bogotá, Cusco-Perú	43
Dirección de Dirección de Comercio Exterior – Subdirección de Diseño de Administración y Operaciones	Buenaventura, Bogotá, Cartagena, Medellín, Ibagué	281
Dirección de Análisis Sectorial y Promoción – Viceministerio de Turismo	Santa Marta, Bogotá, , San José Guaviare, Florencia, Palestina, Cisneros, Leticia, Arauca, Inírida, Ciénaga, Taganga, Armenia, Montenegro, Cajicá, La Dorada, Policía de Turismo: Santa Marta, Cartagena y San Andrés, Isla)	1126
Dirección Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo. Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional – Viceministerio de Turismo	Bogotá, Pereira, Neiva, San Agustín, Cartagena, Santafé de Antioquia, Ibagué, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena y Villavicencio, jardín.	465
Dirección de Micro Pequeña y Mediana Empresa	Bogotá, Armenia, Pasto, San Andrés-Isla, Neiva, Ibagué, Pasto, Pereira,	654

INFORME

	Mitú, Armero, Cali, Dosquebradas e Itagüí	
Dirección de Productividad y Competitividad	Pereira, Manizales, Barranquilla y Cali	521
Total		3357

2.4. 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”

El Grupo de Atención al Ciudadano coordinó capacitaciones para los servidores públicos, contratistas y pasantes de las dependencias de MinCIT durante los días 19 y 26 de mayo y 2 de junio de 2015 con la expositora Karla Neira Suárez, Coordinadora de la Estrategia Talento Humano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-DNP, asistieron 176 personas. Así mismo, recibieron la capacitación 37 profesionales de seguridad y vigilancia al servicio del MinCIT.

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. Igualmente acerca del uso y manejo de los buzones ubicados en los pisos de la Sede Principal y Edificio Palma Real.

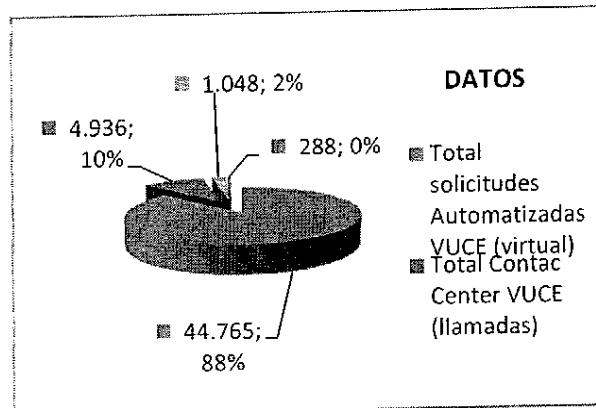
INFORME

2.5. Trámites y servicios de Contac Center de la Ventanilla Única de Comercio- VUCE

Trámites Virtuales		Total	%
Registros de Importación		36.527	81,6%
Modificaciones		3.042	6,8%
Cancelaciones		110	0,24%
Certificados de elegibilidad	TLC	131	0,29%
	OMC	104	0,23%
Registro de Productores de Bienes Nacionales		2.927	6,54%
Conceptos de Producción Nacional a Licencias Importación		1.833	4,1%
Certificaciones de Existencia o No de Producción Nacional		91	0,20%
Total solicitudes VUCE virtuales		44.765	100%

Trámites físicos (radicadas en correspondencia)	Total	%
Renovación y adición de Ensamble	-	-
Autorización de ensamble	1	0.34%
Planillas Moto partes	286	0,99%
Certificaciones de No Pago de Certificado de Reembolso Tributario - CERT	1	0.34%
Total solicitudes VUCE radicadas	288	100%

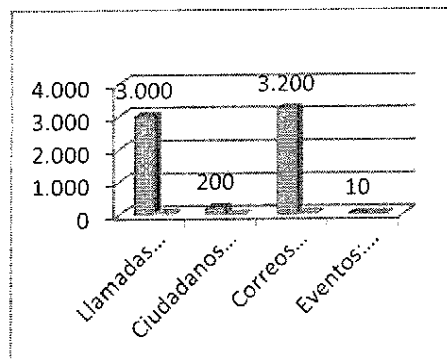
Total solicitudes Automatizadas VUCE (virtual)	44.765	88%
Total Contac Center VUCE (llamadas)	4.936	10%
Total Chat Atendidos VUCE	1.048	2%
Total Solicitudes VUCE Trámites en Físico	288	0,56%



INFORME

2.6. Servicios del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo -Viceministerio de Turismo

Actividad	Total	%
Llamadas atendidas	3.000	46,8
Ciudadanos presenciales atendidos	200	3,12
Correos electrónicos que llegan directamente al Grupo RNT	3.200	49,92
Eventos: Jornadas de capacitación y Socialización de los Programas, Planes y Proyectos	10	0,15
Total	6.410	100%



3. Medición de satisfacción del servicio al ciudadano

Durante el segundo 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: Libia Gómez de Galeano - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano.
Revisó: Mario Hernán Ceballos. Asesor Secretaria General

