INFORME

INFORME DE GESTIÓN

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS-PQRS

TERCER TRIMESTRE DE 2014

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME

INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General del Mincomercio, presenta a la ciudadanía los resultados del Informe de Gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRS, tercer trimestre de 2014, periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2014 obtenido a través de los mecanismos de atención y servicio al ciudadano existentes, como son los canales: presencial, telefónico, escrito y virtual: Sistema de PQRS y correo info@mincit.gov.co, apoyando la actividad empresarial, productora de bienes y servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país.

El presente Informe tiene como objetivo dar a conocer los servicios que ofrece el MinCIT a través de sus tres (3) Viceministerios conjuntamente con sus direcciones, Subdirecciones y coordinaciones existentes; la tipificación de los requerimientos por los ciudadanos, así como su tratamiento y su tiempo de respuesta; y el análisis y recomendaciones sugeridas por los ciudadanos (internos y externos), con el fin de brindar mejora continua en el servicio.

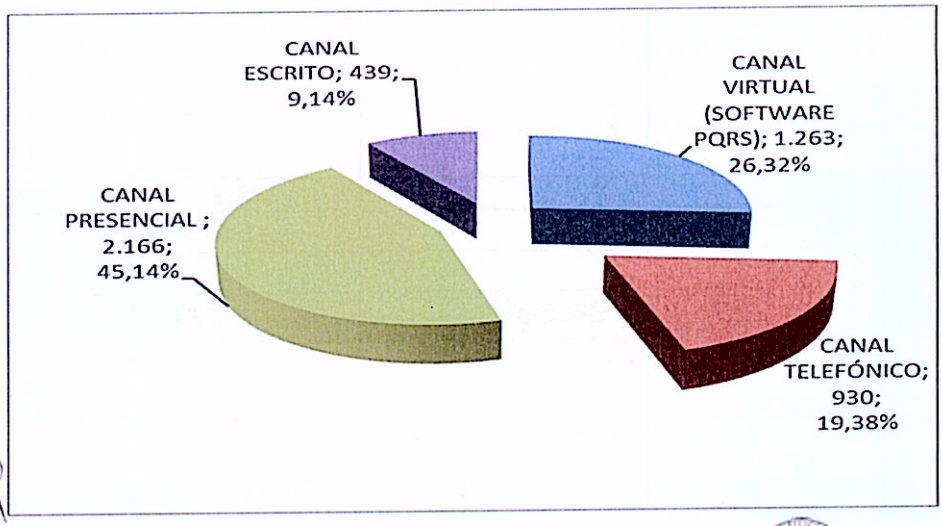
Por último, con este Informe se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9º del Decreto 2232 de 1995. Como también, a lo reglamentado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.

INFORME

DESARROLLO DE LOS TEMAS

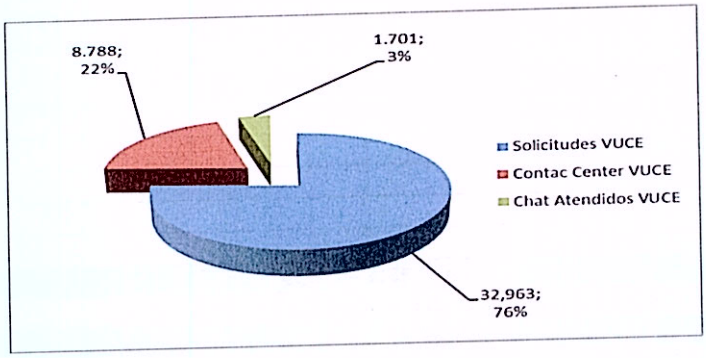
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
CANALES DE ATENCIÓN	**TOTAL**	**%**
CANAL VIRTUAL (SOFTWARE PQRS)		
• Solicitudes	97	2,22
• Quejas	1	0,022
• Reclamos	7	0,16
• Quejas, Reclamos y Denuncias trasladadas a otras entidades por ser temas de su competencia.	48	1,101
• Sugerencias	3	0,068
• Felicitaciones y agradecimientos	1	0,022
• Anulados	0	0
• Pruebas del Sistema PQRS	3	0,068
• Correo info@mincit.gov.co y Urna de Cristal	1.103	25,3
CANAL TELEFÓNICO		
Solicitudes telefónicas tratadas del Grupo de Atención al Ciudadano	930	21,33
CANAL PRESENCIAL		
Ciudadanos capacitados programa "Miércoles de Capacitación"	1.252	28,72
Ciudadanos atendidos en el Centro de Información de Proexport por los funcionarios del MinCIT	720	16,51
Ciudadanos atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano	194	4,45
Subtotal	**4.359**	**100%**
CANAL ESCRITO		
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL • Derechos de Petición recibidos por oficio	**439**	**100%**
TOTAL	**4.798**	**100%**

Gráfica con los resultados de los canales de atención para el ciudadano.



INFORME

La Dirección de Comercio Exterior - DCE a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE recibió durante el tercer trimestre de 2014 un total de **43.622** requerimientos entre trámites electrónicos, físicos y telefónicos, discriminados así: Solicitudes VUCE 32.963 trámites; Contac Center VUCE 8.788 llamadas de los ciudadanos; por el Chat la VUCE 1.701 ciudadanos; 1 trámite Renovación y Adición de Ensamble; 166 trámites de Planillas Moto partes y 3 expediciones de Certificaciones de No Pago de Certificado de Reembolso Tributario CERT:



ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN USUARIOS "VENTANILLA ÚNICA DECOMERCIO EXTERIOR - VUCE"			
TRÁMITES ELECTRÓNICOS		**SOLICITUDES**	**%**
• Registros de Importación		27.383	83,1
• Modificaciones		2.028	6,1
• Cancelaciones		64	0,20
• Certificados de elegibilidad	TLC	168	0,50
	OMC	63	0,19
• Registro de Productores de Bienes Nacionales		2038	6,20
• Conceptos de Producción Nacional a Licencias de Importación		1170	3,6
• Certificaciones de Existencia o No de Producción Nacional		49	0,14
Total solicitudes VUCE		**32.963**	**100%**
Total Contac Center VUCE		**8.788**	**100%**
Total Chat Atendidos VUCE		**1.701**	**100%**
TRÁMITES FÍSICOS, TELEFÓNICOS		**SOLICITUDES**	**%**
• Renovación y Adición de Ensamble		1	0,59
• Planillas Moto partes		166	97,65
• Certificaciones de No Pago de Certificado de Reembolso Tributario – CERT		3	1,76
Total solicitudes trámites físicos		**170**	**100%**

INFORME

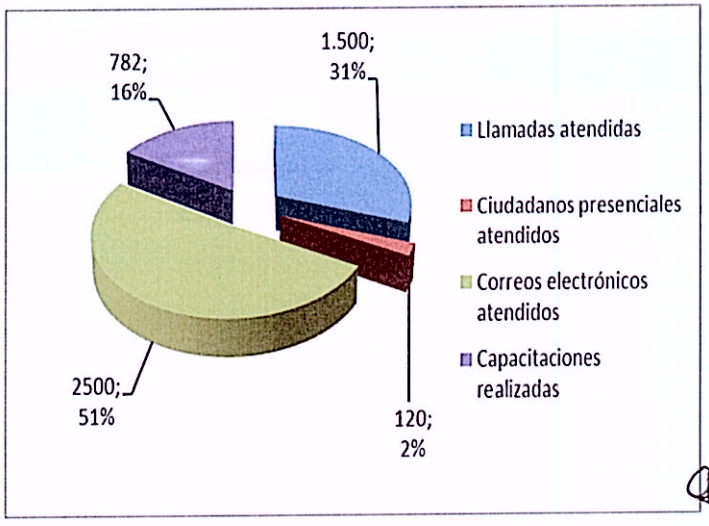
TOTAL	43.622	100%

Adicionalmente, se resalta que durante el tercer trimestre de 2014 la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones de la Dirección de Comercio Exterior-DCE, recibió tres felicitaciones y agradecimiento de empresarios, usuarios de comercio exterior, referentes a la expedición de circulares; a los avances de la implementación del Plan Piloto para eliminar cartas de responsabilidad y capacitaciones.

Por otro lado, el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del MinCIT, atendió a **4.902** ciudadanos de manera satisfactoria, con los siguientes requerimientos:

ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS "GRUPO DE ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO"		
ACTIVIDADES	**TOTAL**	**%**
• Llamadas atendidas	1.500	30,59
• Ciudadanos presenciales atendidos	120	2,44
• Correos electrónicos que llegan al RNT	2.500	50,9
• Capacitaciones realizadas 13*	782	15,99
TOTAL	**4.902**	**100%**

*Se describen las trece (13) ciudades y municipios que recibieron capacitación, por parte del Grupo Análisis Sectorial: Pasto (78); San Agustín (57); Ibagué (56); Santa Marta (55); Mocoa (53); Bucaramanga (123); Melgar (45); Pitalito (60); Necoclí (27); Cartagena (88); Nuquí (29); Guaduas (86) y Florencia (25), realizadas durante los meses de julio a septiembre de 2014.



INFORME

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta con Centros Integrados de Servicios MiCITios, modelo interinstitucional de las entidades del sector Comercio, Industria y Turismo, los cuales ofrecen información a los empresarios y ciudadanos de las regiones donde se encuentran ubicados; en el tercer trimestre se atendieron **2.845** requerimientos:

- Armenia: 1.183
- San Andrés. Isla 367
- Neiva: 370
- Manizales: 371
- Pasto: 554

MiCITio NARIÑO		
ORIENTACIÓN / CANALES DE ATENCIÓN	**TOTAL**	**%**
Usuarios atendidos		
• Presencial	496	89,53
• Telefónico	10	1,8
Capacitaciones realizadas	18	3,24
Eventos realizados	30	5,41
TOTAL	**554**	**100%**
Temas misionales de mayor consulta: Desarrollo Turístico y Desarrollo Agroindustria		

MiCITio NEIVA		
ORIENTACIÓN / CANALES DE ATENCIÓN	**TOTAL**	**%**
Usuarios atendidos		
• Presencial	344	92,97
• Virtual	7	1,89
Temas misionales de mayor consulta: asesoría de servicios e Información general sobre comercio exterior (Exportación).	13	3,51
Capacitaciones realizadas	3	0,81
Eventos realizados	3	0,81
TOTAL	**370**	**100%**

INFORME

MiCITio SAN ANDRÉS ISLAS		
ORIENTACIÓN / CANALES DE ATENCIÓN	**TOTAL**	**%**
Usuarios atendidos		
• Presencial	288	78,47
• Telefónico	60	16,34
Capacitaciones realizadas	4	1,089
Eventos realizados	15	4,087
TOTAL	**367**	**100%**
Temas Misionales de mayor consulta: Registro de marca , tarjeta profesional de contadores, Proceso de exportación de café, Proceso de exportación de servicios		

MiCITio MANIZALES		
ORIENTACIÓN / CANALES DE ATENCIÓN	**TOTAL**	**%**
Usuarios atendidos presencial	265	72
Empresarios	31	8
Micro y Pequeña empresa	12	3,2
Canal Virtual	3	0,8
Temas misionales de mayor consulta: Formalización turística = 4; Competitividad regional = 8; Internacionalización economía= 21; Emprendimiento = 5	38	10,2
Capacitaciones realizadas = 8 Videoconferencias = 4	12	3,2
Eventos realizados = 9 Ruedas negocio-Salamina= 1	10	2,6
TOTAL	**371**	**100%**

MiCITio ARMENIA		
ORIENTACIÓN / CANALES DE ATENCIÓN	**TOTAL**	**%**
• Usuarios atendidos en MiCITio	411	35
• Presencial en visitas empresariales (gestores)	575	49
• Telefónico	46	4
• Virtual	92	8
• Capacitaciones realizados	29	3
• Eventos realizados	30	2,53
Total Capacitaciones y eventos	**1.183**	**100%**
Temas misionales de mayor consulta: Proexport: Oportunidades Comerciales de exportación, documentos y requerimientos necesarios para exportar, apoyo de la entidad a los empresarios, contactos comerciales en el exterior; **SIC:** Protección al Consumidor (Reclamación directa por efectividad de garantía, Requisitos demanda Jurisdiccional, Procedimiento para reclamar ante operadores de telecomunicaciones) y Metrología Legal (Obtención de certificado de productores e instaladores de gas); **Bancoldex:** Líneas de crédito para capital de trabajo y modernización empresarial, cupos especiales de crédito, líneas de crédito para consolidación de pasivos, productos para exportadores: Compra de cartera internacional y formación empresarial; **FNG:** Cómo funciona el FNG y los beneficios para los empresarios, líneas de garantías frente al crédito, comisiones para el empresario, portafolio de servicios, fondos regionales de Garantías y seguro para crédito, beneficios tributario para los empresarios que ya están pagando la comisión del FNG como respaldo a su crédito. **Fontur:** Fuentes de Financiación, como acceder a los recursos, sanciones por el no pago de RNT. **PTP:** Como participar en el sector Marroquinería, Hortofrutícola y Turismo de Naturaleza y como involucrarse en las mesas de trabajo. **Artesanías de Colombia:** Procesos de asesorías en diseño e imagen corporativa, participación en ferias e implementación de salas de exhibición de producto artesanal.		

INFORME

RESULTADOS OBTENIDOS

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo brindó a la ciudadanía a nivel nacional un total de **56.167** requerimientos: entre peticiones, consultas, servicios y trámites, efectuados a través del Grupo de Atención al Ciudadano; Dirección de Comercio Exterior, Grupo VUCE; Grupo de Análisis Sectorial y Promoción de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción; MiCITios de Nariño, Neiva, Manizales, Armenia y San Andres Islas, entre otros.

Los ciudadanos tipificaron a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQRS **54** quejas y reclamos, siendo atendidas con inmediatez y efectividad; sobre las mismas se efectuaron las siguientes distribuciones: **46** fueron trasladas por la Administradora del Sistema a las entidades competentes: Superintendencia de Industria y Comercio SIC, Junta Central de Contadores JCC y Fondo Nacional de Turismo FONTUR. Así mismo, **7** reclamos de competencia del Ministerio fueron trasladas a las siguientes dependencias: 2 para el Director de Análisis Sectorial y Promoción; 1 Asesora de la Dirección de Regulación; 1 Grupo de Atención al Ciudadano; 1 Coordinadora Grupo VUCE; 1 Coordinadora Grupo Protección al Turista; 1 Coordinadora Grupo de Comunicaciones. Por último, se presentó **1** queja la cual fue atendida por Secretaría General por medio de Coordinadora de Control Interno Disciplinario, quien procedió a dar aplicación a lo dispuesto en el art. 51 Ley 734 de 2002.

Frente a las denuncias, los ciudadanos tipificaron **2**, a las cuales se les dio el traslado inmediato a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC por ser de su competencia.

El ciudadano tipificó en el Sistema PQRS **3** sugerencias relacionadas con el Diseño Industrial y Banco de Datos de Comercio Exterior BACEX y 1 trasladada a Parques Nacionales Naturales de Colombia por ser de su competencia. El Sistema PQRS recibió **1** felicitación sobre la página Web del Ministerio.

Se resalta que el Grupo de Atención al Ciudadano continúa con el desarrollo del Programa Miércoles de Capacitación; se están realizando capacitaciones en temas misionales de manera presencial y virtual (vía internet – streaming), con intérpretes en lengua de señas; se efectuaron 15 jornadas desde el 02 de julio al 24 de septiembre de 2014 impactando a **1.252** ciudadanos de regiones colombianas y en el extranjero.

Durante el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2014 el Grupo de Atención al Ciudadano atendió 194 usuarios internos y externos, discriminados así:

TOTAL ASISTENTES	194	%
Empresarios	62	31.95%
Investigadores	36	18.55%
Estudiantes	78	40.20%
Funcionarios MinCIT	18	9.27%

INFORME

Los servicios requeridos por los ciudadanos se discriminan así:

SERVICIOS REQUERIDOS	256	%
Legislación	81	31.64%
Consultas	49	19.14%
Publicaciones impresas	31	12.10%
BACEX	49	19.14%
Información electrónica	46	17.96%

Los servicios más solicitados son: legislación y BACEX y Consultas con el mismo puntaje.

Con la información anteriormente suministrada, se concluye que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MinCIT durante el tercer trimestre de 2014 cumplió con el desarrollo del 100% de atención y servicio al ciudadano (interno y externo), y las respuestas dadas por los servidores públicos fueron con calidad y entre los primeros 13 días; es decir que las mismas estuvieron acorde con los términos de Ley.

Cordialmente,

GINA ASTRID SALAZAR LANDINEZ
Secretaria General

Proyectó: Dámaris Montealegre Díaz-Administradora del Sistemas PQRS
Revisó: Libia Gómez de Galeano-Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano