



Gestión de Solicitudes de Información

Luz Angela Muñoz Oviedo Coordinadora Grupo

Informe PQRSD Abril a Junio 2018

Junio 30 de 2018







Presentación

La Secretaría General del Ministerio de Comercio Industria Y Turismo a través del Grupo Atención al Ciudadano presenta el informe consolidado de las peticiones quejas reclamos y sugerencias y denuncias - PQRSD recibidos a través de los diferentes canales de atención en el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2018.

En cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, que establece el modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad, la integridad, en concordancia con las políticas públicas establecidas en el Conpes 2623 de 2009 y Conpes 1377 de 2013 atinentes al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Lo anterior en concordancia con lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9° del Decreto 2232 de 1995, el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 el artículo 52 de los Decretos 0103 y 1081 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y Resolución Ministerial 0152 de 2017.

El presente informe da a conocer los servicios y productos que ofrece el Ministerio a través de sus tres viceministerios conjuntamente con sus Direcciones, Subdirecciones, Oficinas, Coordinaciones, y por el Grupo De Atención al Ciudadano, según las actividades determinadas en este.

La tipificación de los requerimientos efectuados por los ciudadanos, así como su tratamiento a través del sistema PQRSD y el análisis y recomendaciones sugeridas por los ciudadanos, con el fin de mejorar continuamente el servicio dando 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".







GLOSARIO DE TÉRMINOS

Petición de información

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica pública o privada a mi comercio con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

Término de respuesta

Persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción entidad pública 10 días hábiles siguientes a la recepción miembros del Congreso 5 días hábiles siguientes a la recepción.

· Petición de documentación

En el requerimiento que hace una persona natural o jurídica en comercio con el fin de obtener copias fotocopias de documentos que reposen en la entidad terminó de respuesta 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de documentación

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica me comercio con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad terminó de respuesta 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de consultas

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica pública o privada a mi comercio relacionada con los demás a cargo del mismo y dentro del marco de su competencia cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución término de respuesta 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia

Es un consejo propuesta qué fórmula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad terminó de respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.









Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia





Reclamo

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento irregularidad de algunos de las características de los servicios ofrecidos por la entidad terminó de respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Denuncia

Es el relato que un ciudadano realiza en cumplimiento de su deber de solidaridad para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción deberá atenderse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Petición Verbal:

Toda petición que sean presentadas verbalmente ya sea de manera presencial telefónica por medios electrónicos tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición de verdad atenderse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

2. CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015 la normatividad interna y procedimiento IC - PR - 009 sobre la presentación del derecho fundamental de petición ante el MinComercio. Esta entidad dispone para la ciudadanía las siguientes mecanismos para atender las diferentes requerimientos misionales.

Sedes Bogotá calle 28 No. 13 A – 15 Edificio Centro del Comercio Internacional – C.C.I Sede Central y carrera 13 No. 28 – 01 Edificio Palma Real

Sedes de MinComercio - MiCITios

Centros Integrados de Servicio del Sector Comercio Industria y Turismo - MiCITios ubicados en Armenia, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Cúcuta, San Andrés Isla, Buenaventura y Santa Marta.

Canal virtual www.mincit.gov.co.

Software para presentar y radicar las consultas quejas reclamos solicitudes de información sugerencias y felicitaciones por ingresados a la página web w.w.w.mincit.gov.co a través del enlace: Consultas Quejas Y Reclamos.

Correo electrónico para las PQRSD: info@mincit.gov.co







Denuncia Anónima

Para presentar la denuncia de forma anónima asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación. Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál? a través del correo electrónico info@mincit.gov.co

Canal presencial a través de las sedes de MinComercio

- Radicación de correspondencia presencial dos puntos ventanilla Grupo de Gestión documental primer piso sede central.
- Buzones físicos para radicar PQRS ubicados en cada piso de las sedes de MinComercio.
- Atención personalizada a través del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual presta orientación a la ciudadanía en relación con los planes, programas, proyectos y trámites del MinComercio, ubicado en sede Central, primer piso.

Canal telefónico

- PBX 6067676, Grupo de atención al ciudadano extensiones 1244, 1299, 1537, 2153, 1337, 1276 y 1569 Línea Directa Atención PQRS- 6069948
- Línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 01 8000 95 82 83
- Radicación peticiones verbales

Atención a la Población de Especial Protección Constitucional

Atención A La Población De Especial Protección Constitucional: víctima de la violencia y Grupos Étnicos (comunidades, indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros, y pueblos gitanos) y pobres extremos. PBX 606 7676 extensiones 1721, 1356, 2456, 1408, 1352, 1655, 1699 y 2456.

Atención a población con discapacidad

Atención a población con discapacidad 6067676 Ext. 2480

Denuncias de los actos de corrupción

Queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de MinComercio.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia Conmutador (571) 6067676 www.mincit.gov.co











Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE

Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE www.vuce.gov.co PBX 6067676 opción *. Horario de atención de Lunes a Viernes 8:00a.m a 6:00p.m Jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Línea gratuita fuera de Bogotá 018000944570.

ESTADISTICAS Y ANALISIS DE LAS PQRS 3.

3.1 Peticiones

Durante el segundo trimestre de 2018, del 1 de abril al 30 de junio de 2018, se recibieron 2.198 peticiones a través del canal virtual info@mincit.gov.co, (otras peticiones que no están direccionadas al Grupo Atención al Ciudadano no hay información), atendidas así.

CANAL INFO (info@mincit.go		Mayo		Correo Electrónico*	Total Radicados	Promedio Tiempo de Gestión (DIAS)
ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	123	135	146		404	2,68
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	117	99	65		281	14,61
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	104	75	59		238	2,46
ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	53	43	96		192	3,37
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	35	44	57		136	3,7
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	56	45	5 22		123	9,2









\$49,9013000045



DEPENDENCIA	Abril	Mayo	Junio	Correo Electrónico*	Total Radicados	Promedio Tiempo de Gestión (DIAS)
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	24	26	54		104	3,87
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	41	24	33		98	4,96
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDINA EMPRESA - MIPYMES	21	39	27		87	9,12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	19	23	31		73	4,20
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	20	15	15		50	7,77
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	16	17	16		49	8,70
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	16	18	11		45	8,41
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	15	15	5		35	4,61
DESPACHO DE LA MINISTRA	8	11	9		28	3,05
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	11	9	8		28	6,40
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	13	9	5		27	7,21
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	12	11		24	6,97
DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	10	8	5		23	4,91
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	12	6	1		19	6,99





DEPENDENCIA	Abril	Mayo	Junio	Correo Electrónico*	Total Radicados	Promedio Tiempo de Gestión (DIAS)
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN- EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	5	9	5		19	8,18
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	5	6	2		13	12,68
ÁREA FUNCIONAL TESORERIA	9	2	1		12	7,96
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	4	5	3		12	7,04
ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES		6	3		9	4,36
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	6	2	1		9	5,50
COMITÉ DE IMPORTACIONES		3	5		8	7,44
ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	2	2	1		5	12,54
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN		2	3		5	7,12
DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	1	1	. 3		5	6,09
ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	3	1			4	15,70
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR		1	. 3		4	9,19
ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE		2	. 2		4	5,35
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	1	. 3	3		4	4,50

www.mincit.gov.co











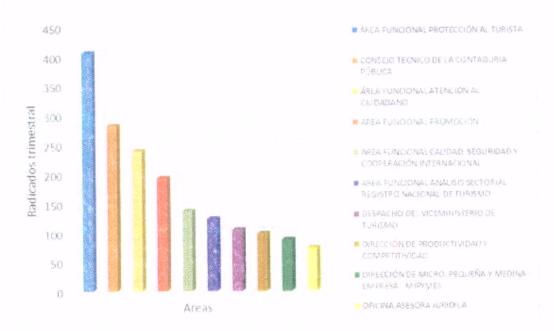


CANAL INFO (info@mincit.gov	.co) y	CORRE	OS ELE	CTRÓNICOS	22.	
DEPENDENCIA		Mayo		Correo Electrónico*	Total Radicados	Promedio Tiempo de Gestión (DIAS)
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	1	2	1		4	6,65
ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	2			3	2,51
SECRETARIA GENERAL	2		1		3	4,10
ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	2				2	6,59
ÁREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		2			2	11,65
GRUPO COMISIONES REGIONALES	1		1		2	7,64
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	1		1		2	7,83
ÁREA FUNCIONAL PASAJES Y VIÁTICOS		1			1	4,50
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR			1		1	1,25
DIRECCION DE SIGNOS DISTINTIVOS		1			1	36,25
(en blanco)						
Total general	759	726	713		2198	6,0707721





TOP 10 RADICACIONES ASIGNADAS



3.2. Software PQRSD

Durante el periodo comprendido entre el 1º de abril al 30 de junio de 2018, se recibieron 203 Peticiones a través del software PQRSD, tipificadas por el ciudadano así

Tipificación	Cantidad	Promedio días	% Oportunidad
Sin tipificar	3	4,50	0,00%
Denuncias (Actos de Corrupción-Respuesta en 15 días hábiles)	10	5,46	90,00%
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	66	9,16	81,82%
Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)	17	24,85	64,71%
Peticiones Población Enfoque Diferencial (Respuesta en 15 días hábiles)	2	30,35	0,00%
Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles)	52	6,59	90,38%
Solicitud Derecho de Información (Respuesta en 10 días hábiles)	49	14,14	51,02%
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)	4	9,00	100,00%

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676 www.mincit.gov.co







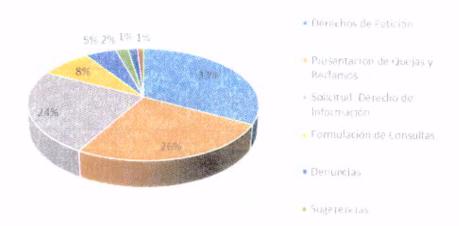






Tipificación	Cantidad	Promedio días	% Oportunidad
Total General	203	10,97	73,89%

TIPIFICACION PORSD



3.2.1 Durante el periodo comprendido entre el 1º de abril al 30 de junio de 2018, través del software PQRSD, las peticiones se atendieron en las siguientes áreas funcionales:

AREA	Número de Radicados	Cuenta de Tiempo de gestión (dias)
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	61	4,71
ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	45	8,47
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	21	22,73
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	13	16,44
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	10	10,12













AREA	Número de Radicados	Cuenta de Tiempo de gestión (dias)
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	8	7,91
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	5	13,25
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	5	20,94
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	5	15,29
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDINA EMPRESA - MIPYMES	4	19,76
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	3	8,38
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	3	21,37
COMITÉ DE IMPORTACIONES	2	19,82
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	2	7,87
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	2	21,44
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	2	32,13
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	1	3,48
DESPACHO DE LA MINISTRA	1	5,25
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	1	24,25
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	1	4,25





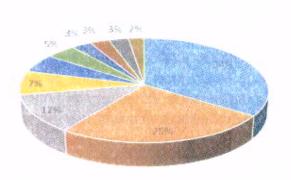






AREA	Número de Radicados	Cuenta de Tiempo de gestión (dias)
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	1	14,25
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	15,41
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	1	7,25
(en blanco)		
Total general	198	10,99

ATENCION PORSD



- AREA PUNCTORAL ATENCIONAL PERDAMANA
- · AREA ELINGOLOGIC DECISION DE DIOSTO
- AREA PUTIT ONVO ANALISM SELECTIONAL PEGISTRES NACIONAL TIET INSISTE.
- Batteriën de Prtieden vonde o compensivicas
- · ARTA FINANCIAL TALENTO PARAGO
- SUSEINEODÓINDE DISENCIV ADMINISTRACIÓN DE OTERACIONES
- LESPACHD OF CVECHNORSTRAYORGE
 THE SOLO
- DIRECCIONIDE CATIÇÃO E DESMARCAD SOSTEMAL DEL TOMBRIO
- * DIFFROM BE RESULTED IN
- DIRECTION OF MICRO PRODUCTA'S MICHINE ESTRESSA, MICROSS

DENUNCIAS

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo recibió a través del software PQRSD diez (10) denuncias tipificadas por los ciudadanos, las cuales corresponden a Denuncias de Actos de Corrupción, siendo atendidas así: Seis (6) atendidas por ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia Conmutador (571) 6067676 www.mincit.gov.co













CIUDADANO, Cuatro (4) atendidas por ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA, las diez (10) trasladadas a la superintendencia de Industria y Comercio, por ser tema de su competencia.

Por el correo info@mincit.gov.co se recibieron 40 denuncias tipificadas por los ciudadanos los cuales responden a quejas atendidas así:

Ocho (8) fueron atendidas por ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO; una (1) por ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL; Treinta (30) por ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA; 1 (una) por la DIRECCION DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA – MIPYMES.

QUEJAS Y RECLAMOS

El Ministerio recibió durante el periodo comprendido entre el 1º de abril y el 33 de junio de 2018 cincuenta y uno (51) quejas y reclamos tipificadas por el ciudadano y distribuidas dentro de las áreas funcionales de la siguiente manera: dos (2) ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO; veintinueve (29) ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO; diecisiete (17) ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA; una (1) VICEMINISTERIO DE TURISMO; una (1) DIRECCION DE REGULACIÓN; una (1) SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.

En relación al canal INFO se recibieron 2 quejas la primera relacionada con el trámite de tarjeta profesional de la Comisión de Diseño Industrial y fue asignado a la Dirección de Productividad y Competitividad, la segunda relacionada con la no orientación por parte de un contratista de la Dirección de Mipymes, asignada a la misma dependencia. Es importante tener en cuenta que el sistema tal como está operando a la fecha no permite hacer un mayor seguimiento.

SUGERENCIAS

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo recibió cuatro (4) sugerencias por el software de PQRSD, las cuales fueron atendidas así: Una (1) ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO; Una (1) ÁREA FUNCIONAL CALIDAD; Una (1) ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA; Una (1) SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.

4. CANAL TELEFÓNICO

4.1 Por el canal telefónico de atendieron 1.811 peticiones de los ciudadanos, se identificaron



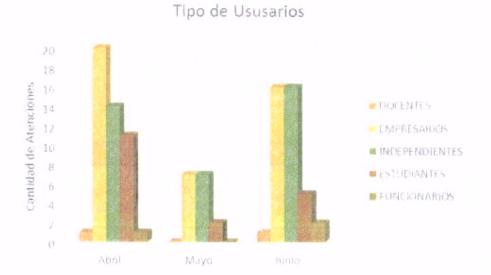




que las solicitudes más recurrentes son temas relacionados con la Ventanilla Única de Comercio Exterior, Registro Nacional de Turismo, Normas Técnicas Sectoriales de Turismo, procedimiento para importar y exportar, Certificados de Calidad Turística, expedición de tarjetas profesionales de Diseño Industrial entre otros.

5. ATENCION PRESENCIAL

5.1 Atención presencial Grupo de Atención al Ciudadano



Usuarios	Abril	Mayo	Junio
DOCENTES	1	0	1
EMPRESARIOS	20	7	16
INDEPENDIENTES	14	7	16
ESTUDIANTES	11	2	5
FUNCIONARIOS	1,	0	2
TOTAL	47	16	39



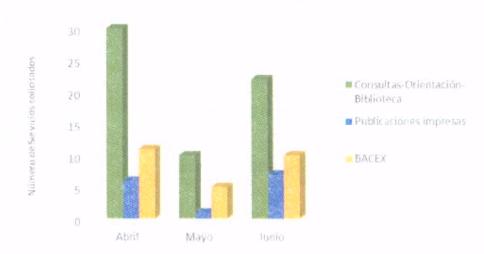








Servicios solicitados



Usuarios	Abril	Mayo	Junio
Consultas-Orientación-Biblioteca	30	10	22
Publicaciones impresas	6	1	7
BACEX	11	5	10
TOTAL	47	16	39

5.2 Buzones Físicos

Asimismo, en los buzones físicos ubicados en cada piso de las sedes del Ministerio para el presente periodo y de acuerdo con el formato de presentación de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias IC-FM-006, no se recibió ningún tipo de requerimiento de parte de la ciudadanía para el Ministerio. http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36650

5.3 Feria Nacional de Servicio al Ciudadano

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo, durante el trimestre abril, mayo y junio no participo en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano del programa Nacional de servicio al Ciudadano – PNSC.













CONCLUSIONES

De acuerdo a las estadísticas del presente informe, según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, correo info@mincit.gov.co administrados por el Grupo Atención al Ciudadano, efectuados los seguimientos y reportes establecidos en el procedimiento, se considera importante:

Las PQRSD recibidas en el Ministerio por el correo info@mincit.gov.co las dependencias que más peticiones reciben son del área de Protección al Turista, Consejo Técnico de la Contaduría, y el Grupo Atención al Ciudadano, por las temáticas de competencia, en el caso del GAC normalmente son peticiones que se trasladan a otras autoridades competentes.

Las PQRSD recibidas por el Sistema Gestión Documental las dependencias con más peticiones reciben Grupo Atención al Ciudadano, Protección al Turista, Análisis Sectorial RNT, igualmente por competencia y para traslado a las autoridades competentes. Se observa que algunas dependencia reciben en ambos sistemas por los dos canales, PQRSD las temáticas y problemas de los ciudadanos y partes interesadas son reiterativos, es importante que se revisen esos problemas a fin de que la alta Dirección tome las medidas pertinentes.

Ahora bien, no obstante lo anterior frente a otras dependencia del Ministerio muestra que los ciudadanos y partes interesadas bien sea porque no tienen problemas con los otros sectores de competencia institucional, porque no tienen conocimiento, o está en un sistema diferente y no se tiene la información, o la temática está tercerizada a través de un patrimonio autónomo y no tenemos la información.

Se debe fortalecer el modelo y la Cultura del Servicio al Ciudadano de los Servidores Públicos y demás colaboradores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a fin de que sean atendidas de manera oportuna, con contenido de fondo las PQRSD, presentados por la ciudadanía y las partes interesadas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, conforme los lineamientos del MIPG.

Es de suma importancia que la auditoria que efectúa la Oficina de Control Interno respecto de las PQRSD atendidas extemporáneamente, en los planes de mejora con los responsables en cada una de las dependencias y sus funcionarios a fin de lograr el cumplimiento de la meta de conformidad con la legislación vigente.

La herramienta Gestión Documental - PQRSD a efectos de que sea eficiente, (traslado autoridades competentes, documentos anexos) requiere ajustes con el apoyo de la Oficina de Sistemas de Información y el contratista TMS. Los ajustes en las herramientas

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co













generan mayores tiempos de gestión, por parte de los usuarios hasta tanto se familiaricen con los cambios de los aplicativos. Igualmente se requiere listar nuevos informes que por motivos de auditorías, contraloría solicitan en sus visitas.

En materia de tipificación de las PQRSD los ciudadanos establecen términos que eventualmente no concuerdan con la normatividad vigente, y deben ser ajustados por el Servidor Público responsable de atender la PQRSD.

Tiempo de respuesta 6.07 días por el correo electrónico info@mincit.gov.co Tiempo de respuesta 10.99 días por la herramienta PQRSD

El presente informe se publica en la página WEB institucional, el Registro Público de Peticiones desde el 1º de Abril al 30 de Junio de 2018, para consulta de la ciudadanía en el enlace: Servicio al Ciudadano / Consultas Quejas y Reclamos http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36852, en el que se pueden observar, las peticiones recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe.

Cordialmente,

GERMAN EDUARDO QUINTERO ROJAS

Secretario General (E)

LUZ ANGELA MUÑOZ OVIEDO

Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

ANEXOS

- 1. Informe sistema PQRSD
- 2. Informe Documanager atención presencial GAC
- 3. Informe Sistema telefónico
- 4. Actas apertura buzón

Proyecto: Laura Camila Díaz Sora Revisó: Luz Angela Muñoz Oviedo Aprobó: Germán Eduardo Quintero Rojas

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia Conmutador (571) 6067676 www.mincit.gov.co









