



# PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano

## MEMORANDO

Para: **DR. SERGIO DÍAZ-GRANADOS GUIDA**  
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

De: SECRETARIA GENERAL

Asunto: Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos – Segundo Trimestre de 2013  
Destino: 10000  
Origen: 40000 - 47200

Fecha: Bogotá, 4 de julio 2013

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 abril y 30 de junio de 2013.

RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL	%
<b>GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
Quejas y/o reclamos	0	0.
Quejas prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades	14	1.2
Anulados	-	-
Sugerencias y/o observaciones	2	0.1
Consultas y/o solicitudes de información canal virtual	56	2.0
Felicitaciones y agradecimientos	1	0.1
Pruebas del Sistema	1	0.1
Ciudadanos capacitados por el Grupo de Atención al Ciudadano presencial y virtual	5.336	69.0
Atendidos por los enlaces info y Urna de Cristal	419	5.4
Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano	1.781	22.2
<b>SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>7.610</b>	<b>100</b>
<b>GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		
Derechos de petición radicados por oficio	415	





**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano

GRUPO ANALISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	
Solicitudes telefónicas	897
Solicitudes presenciales y correos electrónicos atendidos	4.800
<b>TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS</b>	<b>13.722</b>

Durante este período se atendieron 13.722 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 415 derechos de petición radicados por oficio y 2.678 llamadas telefónicas. Durante este trimestre se continuó con las jornadas de re-inducción sobre el manejo del aplicativo, a los funcionarios que así lo requirieron. Igualmente en este período no se recibieron quejas a través de los buzones físicos.

El mayor número de solicitudes atendidas, corresponde a temas de comercio exterior, seguido de turismo. Por medio de oficio, la mayor parte de requerimientos fueron por el tema de pasivo pensional.

En el segundo trimestre de 2013, los usuarios tipificaron 14 quejas, y 1 denuncia las cuales ninguna corresponde al Ministerio.

A través del Call Center del Centro de Servicios de Comercio Exterior, se recibieron para el período comprendido entre 1º de abril y el 30 de junio de 2013, un total de 1.564 llamadas, de las cuales un 70% pertenece a consultas por temas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

A partir del 17 de abril se comenzó a transmitir vía internet – streaming, en vivo y en directo con cobertura nacional e internacional, capacitaciones sobre los diferentes temas misionales, a través del Programa "Miércoles de Capacitación", dictándose 10 jornadas en el segundo trimestre, con la participación 5.336 ciudadanos de manera presencial y virtual. Con este Sistema se dio alcance a 21 regiones de Colombia y a 23 países, lo cual evidencia el éxito del programa a través de esta herramienta tecnológica.

Por solicitud del sector académico, se realizaron 7 capacitaciones a 253 estudiantes, con la participación de las Universidades: Santo Tomás de Bucaramanga, Pontificia Bolivariana de Bucaramanga, Nueva América de Bogotá, Panamericana de Bogotá, San Buenaventura de Bogotá, Pedagógica de Duitama y Corhuila de Neiva.

Se hizo seguimiento del comportamiento de atención de llamadas después de haberse instalado el buzón de correo de voz, encontrándose que no surtió el efecto esperado, por lo cual la Secretaría General emitió un comunicado que fue






**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano

publicado por la Mintrant, llamando la atención de los funcionarios para que retomaran la cultura del servicio a través del canal telefónico.


El análisis de las estadísticas del presente Informe del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos, de las peticiones recibidas por el canal virtual, indica un cumplimiento del 100%, con un promedio de respuesta de 13 días hábiles.

Cordialmente,

  
MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Copia: Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Eunice Cifuentes

Revisó: Libia Gómez de Galeano 

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

Conmutador (571) 6067676

[www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co)



GD-FM-009 V8