

## INFORME

# Gestión de Solicitudes de Información

## Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 1 de Julio al 30 de septiembre de 2017

**SECRETARIA GENERAL  
Grupo de Atención al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
2017**

## INFORME

### PRESENTACIÓN

La Secretaría General del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MinComercio, a través del Grupo Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en este Ministerio a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2017.

El presente Informe da a conocer los servicios y productos que ofrece MinComercio a través de sus tres (3) Viceministerios conjuntamente con sus Direcciones, Subdirecciones Oficinas, 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 PQRSD y el análisis y recomendaciones sugeridas por los ciudadanos, con el fin de mejorar continuamente el servicio. De esta manera, MinComercio 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 MinComercio 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 de los decretos 0103 y 1081 de 2015, la Resolución 3564 de 2015, la Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 y Resolución 0152 del 2017 de MinComercio.





## INFORME

- Correo Electrónico para las PQRS: [info@mincit.gov.co](mailto: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](mailto:info@mincit.gov.co).

### Canal presencial a través de las sedes de MinComercio

- Radicación de correspondencia presencial: 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 de MinComercio, 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 018000958283
- 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 6067676 extensiones. 1721, 1356, 2456, 1408, 1352, 1655, 1699 y 2456.

### Atención a población con discapacidad

Atención a población con discapacidad 6067676 extensión 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](http://www.mincit.gov.co)



GD-FM-039.v1

## INFORME

### Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE

Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE [www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co) PBX 6067676 opción \*. Horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Jornada Continua, y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Línea gratuita fuera de Bogotá 018000944570.

### 3. ESTADÍSTICAS Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

#### 3.1 Peticiones

Durante el tercer trimestre de 2017, del 1 de julio al 30 de septiembre de 2017, se recibieron **6.232** peticiones a través del canal virtual [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co), atendidas así:

DEPENDENCIA ASIGNADO	JULIO	AGOSTO	SEPT	C.E.	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	4	4			8	9,55
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	55	50	65		170	7,76
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	906	1.090	1.354		3.350	0,47
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	145	139	79		363	3,40
ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	1	1	2		4	5,68
ÁREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			2		2	7,69
ÁREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA DE COMERCIO EXTERIOR	0		1	43*	44	15,60
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	11	9	7		27	5,50
ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4	5			9	2,29
ÁREA FUNCIONAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	28	28	37		93	10,92
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES		1	1		2	8,14
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	2	2	5		9	6,42
ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	9	8	5		22	9,63
ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	284	265	230		779	9,15
ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES	5	3	6		14	5,97
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	19	16	23		58	8,13
ÁREA FUNCIONAL TESORERÍA		2			2	11,05
ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	19	22	18		59	4,12
COMITÉ DE IMPORTACIONES	7	14	20		41	8,49
CONSEJO TÉCNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	120	172	110		402	11,36
DESPACHO DE LA MINISTRA	5	20	19		44	15,43

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

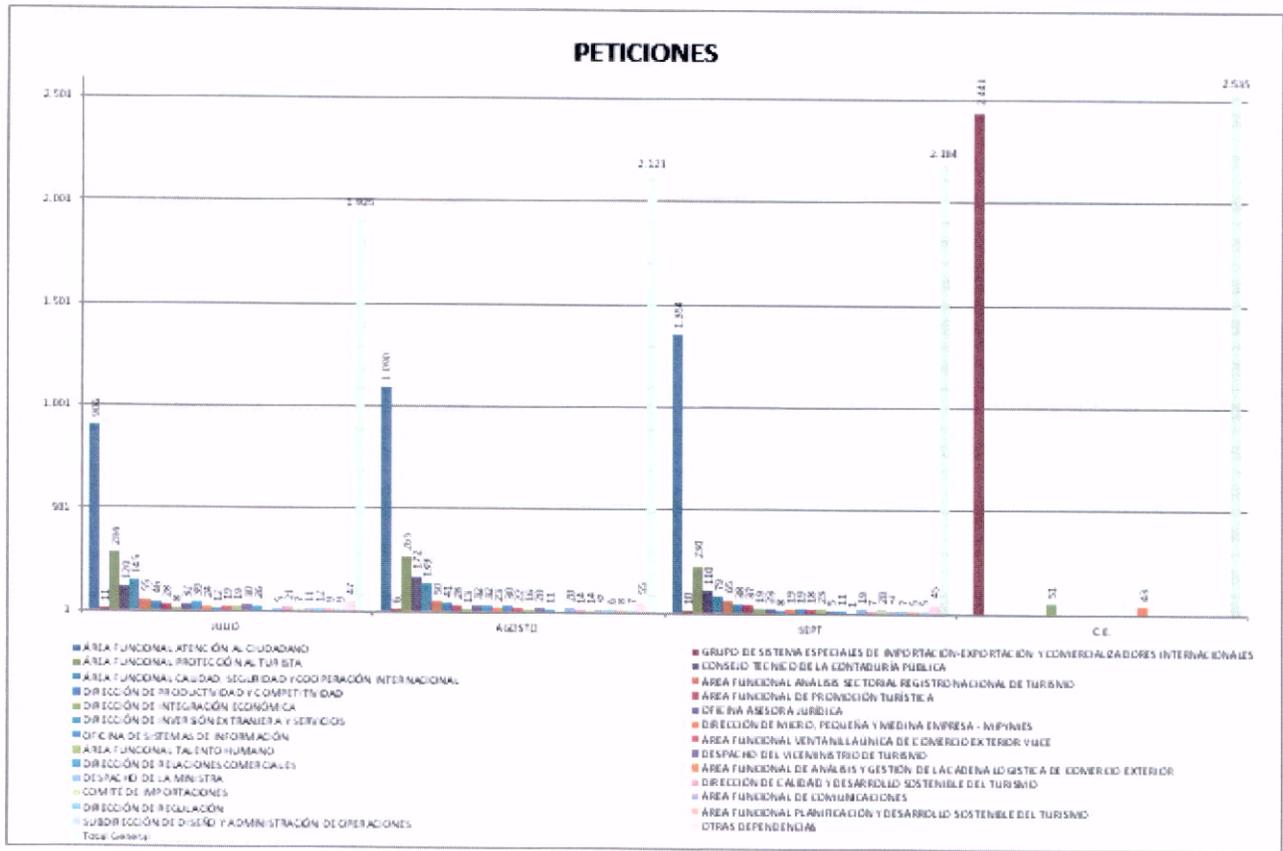
Conmutador (571) 6067676

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





## INFORME

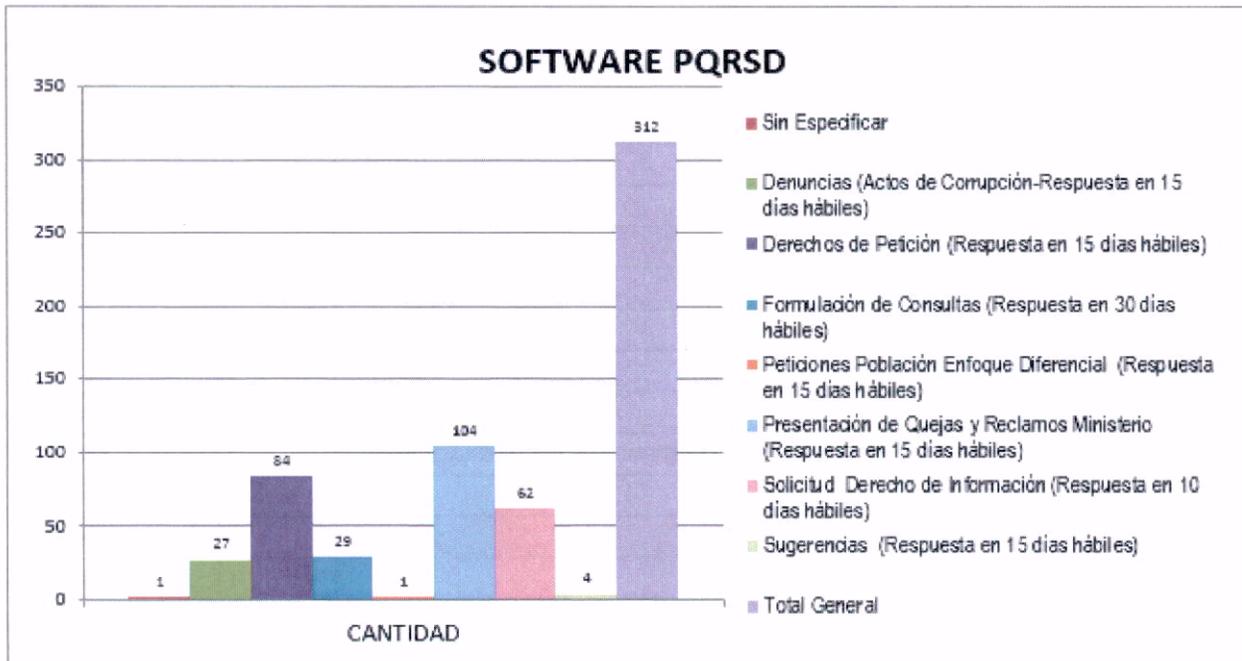


### 3.2 Software PQRS

Durante el tercer trimestre de 2017 se recibieron **312** peticiones a través del Software PQRS, tipificadas por el ciudadano así:

## INFORME

TIPIFICACION	CANTIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Sin tipificar	1	0,10
Denuncias (Actos de Corrupción-Respuesta en 15 días hábiles)	27	8,08
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	84	6,76
Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)	29	14,56
Peticiones Población Enfoque Diferencial (Respuesta en 15 días hábiles)	1	0,63
Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles)	104	6,50
Solicitud Derecho de Información (Respuesta en 10 días hábiles)	62	6,08
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)	4	8,35
<b>Total General</b>	<b>312</b>	<b>7,36</b>

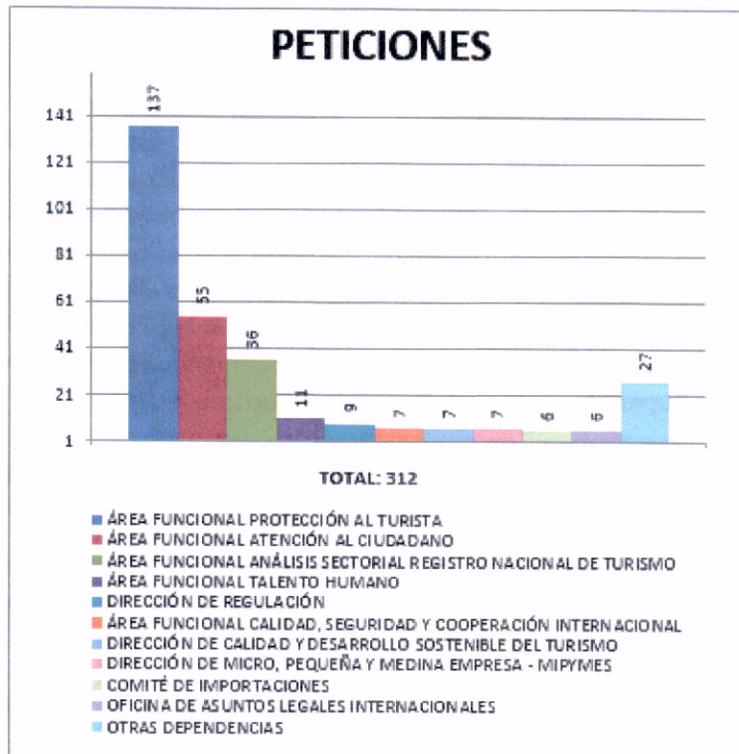


3.2.1 Durante el tercer trimestre de 2017 a través del Software PQRSD, las peticiones se atendieron en las siguientes dependencias así:

## INFORME

DEPENDENCIA ASIGNADO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	36	9,58
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	55	0,66
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	7	7,75
ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	1	8,67
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	3	4,57
ÁREA FUNCIONAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	1	8,42
ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	137	7,81
ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES	1	5,44
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	11	12,87
ÁREA FUNCIONAL TESORERIA	3	5,42
ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	1	5,69
COMITÉ DE IMPORTACIONES	6	6,91
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	2	26,55
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE TURISMO	2	9,49
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	1	6,66
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	7	10,35
DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	1	30,35
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	7	13,31
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	4	11,43
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	9	5,87
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	1	4,67
GRUPO DE SISTEMA ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	2	3,86
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	1	14,39
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	6	9,79
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	1	5,59
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	25,42
SECRETARÍA GENERAL	1	11,42
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	2	20,47
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	2	3,03
<b>Total General</b>	<b>312</b>	<b>7,36</b>

## INFORME



## DENUNCIAS

MinComercio recibió a través del software PQRS veintisiete (27) denuncias tipificadas por los ciudadanos, las cuales corresponden a quejas, siendo atendidas así: veinte (20) atendidas por el Grupo de Protección al Turista, dos (2) Registro Nacional de Turismo, cuatro (4) trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio y una (1) trasladada a la Superintendencia Financiera por ser tema de su competencia. Por el correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) se recibieron cuarenta y seis (46) denuncias tipificadas por los ciudadanos atendidas así: dieciséis (16) las cuales corresponden a quejas elevadas por prestadores de servicios turísticos, trasladadas a Superintendencia de Industria y Comercio, dieciséis (16) quejas atendidas por el Grupo de Protección al Turista, dos (2) quejas elevadas a la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones, una (1) Grupo de Atención al Ciudadano, siete (7) trasladadas a Procuraduría General de la Nación, una (1) Policía de Turismo, dos (2) Oficina de Control Interno Disciplinario, (1) una Ministerio de Trabajo, (1) Superintendencia de Salud, y una (1) Fondo de Promoción Turística - Fontur.

## QUEJAS Y RECLAMOS

MinComercio recibió ciento cuatro quejas y reclamos tipificadas por el ciudadano (104) a través del software PQRS, siendo atendidas así: veintidós (22) atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano,

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

Conmutador (571) 6067676

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



## INFORME

dos (2) Grupo de Registro Nacional de Turismo, dos (2) Grupo de Calidad y Cooperación Internacional, setenta y cuatro (74) del Grupo de Protección al Turista, una (1) de Grupo de Talento Humano, una (1) al Comité de Importaciones, una (1) a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, una (1) Dirección de Productividad y Competitividad. Por el correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) se recibieron cincuenta y seis (56) quejas y reclamos las cuales fueron atendidas así: seis (6) Grupo de Protección al Turista, (4) cuatro Grupo Administrativa, (1) una a la Oficina de Sistemas de Información, dos (2) Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa Mipymes (1) una Grupo de Atención al Ciudadano, (1) una al Grupo de Control Interno Disciplinario (1) una Oficina de Asuntos Leales Internacionales, (1) una Secretaria de Turismo, una (1) Fondo de Promoción Turística - Fontur, dos (2) Superintendencia de Transporte, una (1) Superintendencia de Servicios Públicos, (35) treinta y cinco trasladadas a la Superintendencia de Industria y Turismo.

Para el tercer trimestre de 2017, se recibieron doce (12) quejas o informes con connotación disciplinaria, dos de ellas por presuntos hechos de corrupción: Radicado 1-2017-016788 del 18 de septiembre de 2017 (Gestión Documental) de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, al cual le correspondió el expediente 027-17 y el INFO: 1-INFO-17-015276 del 15 de septiembre de 2017, al cual le correspondió el expediente 030-17.

### SUGERENCIAS

MinComercio recibió cuatro (4) sugerencias por el software de PQRS, las cuales fueron atendidas así: una (1) Grupo de Atención al Ciudadano, una (1) Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones, una (1) Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional, una (1) Registro Nacional de Turismo. Por el correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) se recibieron dos (2) sugerencias tipificadas por los ciudadanos y atendidas por el Grupo de Promoción Turística.

### 3.3 Grupo de Gestión Documental

Se recibieron y tramitaron por tipo de solicitud así:

GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL				
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CORRESPONDENCIA - FISICA	2.103	2.026	1.882	5.921
CORRESPONDENCIA - PQRS	105	106	97	308
CORRESPONDENCIA VIRTUAL - CVIR	71	73	153	297
<b>TOTAL</b>	<b>2.279</b>	<b>2.205</b>	<b>2.132</b>	<b>6.616</b>

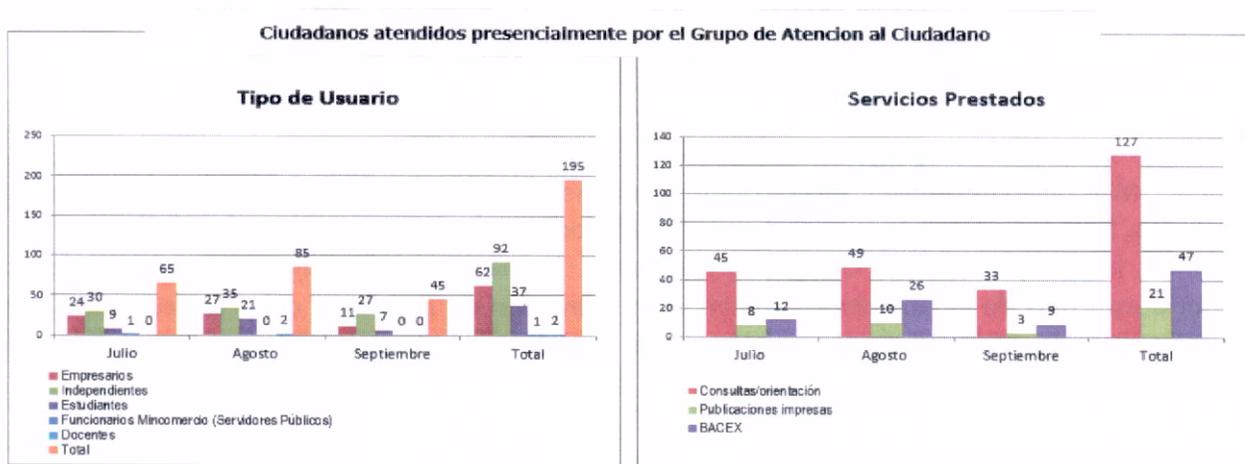
## INFORME

### 4. CANAL TELEFÓNICO

4.1 Por el canal telefónico se atendieron 912 peticiones de los ciudadanos, se identificaron que las solicitudes más recurrentes son temas relacionados con Ventanilla Única de Comercio Exterior, Registro Nacional de Turismo, Normas Técnicas Sectoriales de Turismo, procedimiento para importar y exportar, Certificadores de Calidad Turística, expedición de tarjetas profesionales Diseño Industrial entre otros.

### 5. ATENCIÓN PRESENCIAL

#### 5.1 Atención presencial Grupo de Atención al Ciudadano



Tipo de Usuario	Jul	Ago	pti	To
Empresarios	24	27	11	62
Independientes	30	35	27	92
Estudiantes	9	21	7	37
Funcionarios Mincomerio (Servidores Públicos)	1	0	0	1
Docentes	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>85</b>	<b>45</b>	<b>195</b>

Servicios Prestados	Julio	Agosto	pti	Total
Consultas/orientación	45	49	33	127
Publicaciones impresas	8	10	3	21
BACEX	12	26	9	47

## INFORME

### 5.2 Buzones Físicos

Así mismo, en los buzones físicos ubicados en cada piso de las sedes de MinComercio, 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 MinComercio. <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36650>

### 5.3 Feria Nacional de Servicio Al Ciudadano

MinComercio, durante el tercer trimestre, asistió a 1 Feria Nacional de Servicio al Ciudadano programas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC, así:

- Santa Rosa de Cabal – 28 de julio de 2017

En donde se realizó un trabajo en conjunto con los integrantes del gobierno local, y ciudadanía en general. MinComercio atendió 98 ciudadanos informando sobre la entidad, misión, visión, servicios, proyectos, las peticiones más recurrentes de los ciudadanos fueron creación y fortalecimiento de las Mipymes, paso a paso del como importar y exportar - presentación de proyectos turísticos enfocados, asesoría en temas de emprendimiento entre otros, elevación de peticiones a los cuales se les brindo asesoría dejando evidencia de satisfacción por el servicio prestado y dejando una trazabilidad en el sistema de Gestión Documental.

## 6. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS

De acuerdo a las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al control adelantando por el Grupo de Atención al Ciudadano, se considera importante seguir implementando las acciones adelantadas para fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano del MinComercio, así como:

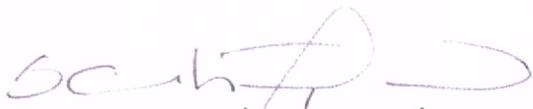
- Seguimiento permanente a los tiempos de respuesta del Sistema de Gestión Documental
- Apertura de buzones físicos quincenales
- Centralización y seguimiento a las peticiones de la ciudadanía por los diferentes canales de atención
- Ajustes tecnológicos en el Sistema de Gestión Documental con el apoyo de la Oficina de Sistemas de Información
- Reporte mensual del Grupo de Atención al Ciudadano al Grupo de Control Interno Disciplinario la falta de atención a las PQRSD ingresadas a través de la herramienta PQRSD y correo electrónico [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co)

## INFORME

Para concluir, el Grupo Atención al Ciudadano continuará realizando jornadas enfocadas a socializar sobre la atención oportuna de las PQRS, con el fin de mejorar la confianza de los ciudadanos en la atención ofrecida por MinComercio.

Como soporte del presente informe, se publica en la página web institucional el Registro Público de Peticiones del 1 de julio al 30 de septiembre de 2017, los cuales se encuentran publicados 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,



**SANTIAGO ANDRÉS MARROQUÍN VELANDIA**  
Secretario General



**LAURA LILIANA TORRES ISOZA**  
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Laura Liliana Torres Isoza - Administrador Sistema PQRS  
Revisó: Laura Liliana Torres Isoza - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

