



PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

GAC-018

MEMORANDO

Para: **DR. SANTIAGO ROJAS ARROYO**
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

De: SECRETARIA GENERAL

Asunto: Informe de Gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS
Primer Trimestre de 2014.
Destino: 10000
Origen: 40000 - 47200

Fecha: Bogotá, 04 de abril de 2014

Se presenta el Informe de Gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2014, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9º del Decreto 2232 de 1995.

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL	%
• Solicitudes	91	2,9
• Quejas	4	0,12
• Reclamos	0	0
• Quejas, Reclamos y Denuncias trasladadas a otras entidades por ser temas de su competencia.	150	4,8
• Sugerencias	04	0,1
• Felicitaciones y agradecimientos	01	0,03
• Anulados	0	0
• Pruebas del Sistema PQRS	2	0,06
Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano	1.428	46
Correo info@mincit.gov.co y Urna de Cristal: Preguntas y Propuestas	249	8



Handwritten signature



PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General Grupo de Atención al Ciudadano

Ciudadanos capacitados programa "Miércoles de Capacitación"	610	20
Ciudadanos atendidos en el Centro de Información de Proexport por los funcionarios del MinCIT	463	15
Ciudadanos atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano	108	3
Subtotal	3.108	100%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Derechos de Petición por Oficio	462	100%
Total	3.570	100%

La Dirección de Comercio Exterior, DCE, a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE atendieron un total de 44.959 solicitudes durante el primer trimestre, el Contac Center recibió 14.675 llamadas de los ciudadanos y en el Chat se dio respuesta a 2.520 ciudadanos; en total atendieron 62.154 solicitudes, tal como lo genera la matriz siguiente:

ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN USUARIOS DE VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR		
TRAMITES	TOTAL SOLICITUDES	%
Registros de Importación	3.6794	81.83
Modificaciones	2.397	5.33
Cancelaciones	87	0.19
Certificados de elegibilidad	TLC	47
	OMC	119
Registro de Productores de Bienes Nacionales	2.941	6.54
Conceptos de Producción Nacional a Licencias de Importación	1.653	3.67
Certificaciones de Existencia o No de Producción Nacional	132	0.29
Renovación y Adición de Ensamble	0	0
Planillas Moto partes	788	1.75
Certificaciones de No Pago de Certificado de Reembolso Tributario CERT	1	0.002
• Total solicitudes VUCE	44.959	100%
• Total Contac Center VUCE	14.675	100%
• Total Chat Atendidos VUCE	2.520	100%

El Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, atendió por el canal telefónico 1.300 llamadas; a través del canal presencial a 190 ciudadanos y por el canal virtual atendieron 950 correos electrónicos que llegan al RNT; se realizaron 28 capacitaciones en diferentes ciudades del país. En total atendieron a 2.468 ciudadanos de manera satisfactoria, de acuerdo con lo especificado en el siguiente cuadro:

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



Handwritten signature



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano**

ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS BRINDADOS POR EL GRUPO DE ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO		
ACTIVIDADES	TOTAL	%
• Llamadas telefónicas atendidas	1300	53
• Ciudadanos presenciales atendidos	190	8
• Correos electrónicos que llegan al RNT	950	38
• Capacitaciones realizadas en diferentes ciudades del país.	28	1
Total	2.468	100%

Durante el primer trimestre de 2014 se atendieron 68.192 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales: 3.108 solicitudes atendidas por el al Grupo de Atención al Ciudadano. 462 derechos de petición por oficio recibidos por el Grupo de Gestión Documental. A través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE se recibieron 62.154 solicitudes y por el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo 2.468 solicitudes.

En el primer trimestre los ciudadanos tipificaron a través software PQRS 68 quejas y reclamos, de las cuales fueron remitidas 66 a las entidades competentes para éste caso la Superintendencia de Industria y Comercio, Aeronáutica Civil, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Vivienda, Fondo Nacional de Turismo. Así mismo, 2 quejas trasladadas a las dependencias respectivas del MinCIT: 1 sobre el Concurso de Fotografía Revela Colombia 2013 y otra sobre un Certificado Laboral, siendo atendidas oportunamente.

Igualmente, se presentaron 2 quejas por el correo info@mincit.gov.co, referentes 1 al tema de Medicamentos y otra sobre la falla técnica en la creación del usuario en el software PQRS.

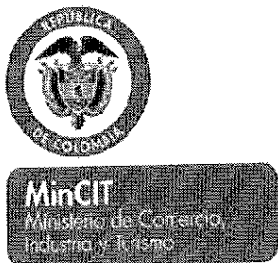
Por último, a través software PQRS el ciudadano tipificó 9 denuncias, las cuales fueron remitidas a la entidad competente, para éste caso la Superintendencia de Industria y Comercio. Este traslado se realizó de manera inmediata por el Administrador del Sistema.

A través del **Programa Miércoles de Capacitación** se realizaron 9 de jornadas, con el siguiente resultado:

Asistentes	Motivos Capacitación
Empresarios: 88	1. Aplicar lo aprendido a su organización: 176 29%
Investigadores: 24	2. Ampliar y actualizar sus conocimientos: 396 65%
Estudiantes: 338	3. Empezar un negocio 38 6%
Funcionarios MinCIT: 11	
Funcionarios otras entidades o empresas: 95	
Otros 54	
Total Asistentes 610	Total 610 100%

Carroll





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano**

El sector académico es quien aprovecha en mayor medida las jornadas de capacitación, liderando con un 55% de participación. Le siguen en orden, empresarios e investigadores.

El 65% de los participantes manifiestan su deseo por ampliar y actualizar sus conocimientos, el 29% quiere aplicar lo aprendido en su organización y de esta manera mejorar el desarrollo de la misma y finalmente, el 6 % de los asistentes llegaron con la idea de conocer más nuestros temas para emprender un negocio o un proyecto personal.

El sector Turismo presentó mayor asistencia en las capacitaciones programadas

Se concluye que en el Informe Primer Trimestre de 2014 relaciona un cumplimiento del 100% de atención y servicio al ciudadano interno y externo, y su respuesta acorde con los términos de Ley.

Cordialmente,


MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Copia: Grupo de Atención al Ciudadano
Proyectó: Dámaris Montealegre Díaz
Revisó: Libia Gómez de Galeano

