

INFORME

**INFORME DE GESTIÓN**  
**SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,**  
**DENUNCIAS Y SUGERENCIAS-PQRS**  
**CUARTO TRIMESTRE DE 2014**

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**SECRETARÍA GENERAL**  
**GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## INFORME

### INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General del MinCIT, presenta a la ciudadanía los resultados del informe de gestión realizado durante el cuarto trimestre de 2014, periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2014 obtenidos a través de los mecanismos de atención y servicio al ciudadano existentes, como son los canales: presencial, escrito, telefónico y virtual: Sistema de PQRS y correo INFO, apoyando la actividad empresarial, productora de bienes y servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país.

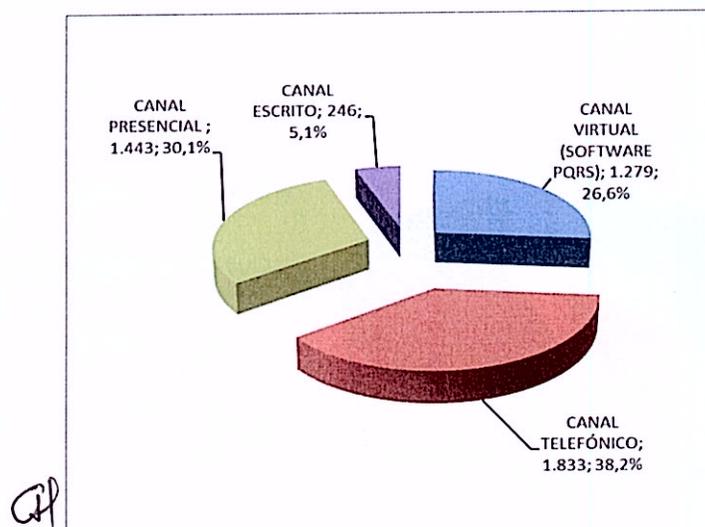
El presente Informe tiene como objetivo dar a conocer: los servicios que ofrece el MinCIT a través de sus tres (3) Viceministerios conjuntamente con sus Direcciones, Subdirecciones y Coordinaciones existentes; la tipificación de los requerimientos efectuados por los ciudadanos (servidores públicos, contratistas y pasantes y externos), así como su tratamiento y su tiempo de respuesta; y el análisis y recomendaciones sugeridas por los ciudadanos, con el fin de mejorar continuamente el servicio.

Por último, con éste 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**

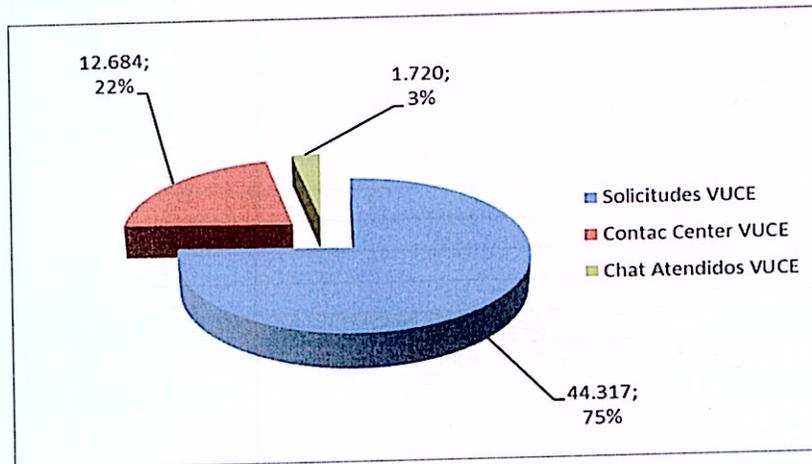
**DESARROLLO DE LOS TEMAS**

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL	%
<b>CANAL VIRTUAL (SOFTWARE PQRS)</b>		
Solicitudes	78	52,7
Quejas	1	0,7
Reclamos	0	0,0
Quejas, Reclamos y Denuncias-QRD Trasladas	64	43,2
Sugerencias	1	0,7
Felicitaciones	2	1,4
Anulados	0	0,0
Pruebas del Sistema PQRS	2	1,4
Total PQRS	148	100%
Total Correo Info y Urna de Cristal	1.279	100%
<b>CANAL TELEFÓNICO</b>		
Solicitudes telefónicas tratadas del Grupo de Atención al Ciudadano	1.833	100%
<b>CANAL PRESENCIAL</b>		
Ciudadanos capacitados programa "Miércoles de Capacitación"	816	56,54
Ciudadanos atendidos en el Centro de Información de Proexport por los funcionarios del MincIT	493	34,16
Ciudadanos atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano	134	92,28
Subtotal	4.703	100%
<b>CANAL ESCRITO</b>		
<b>GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b> Derechos de Petición recibidos por oficio	246	100

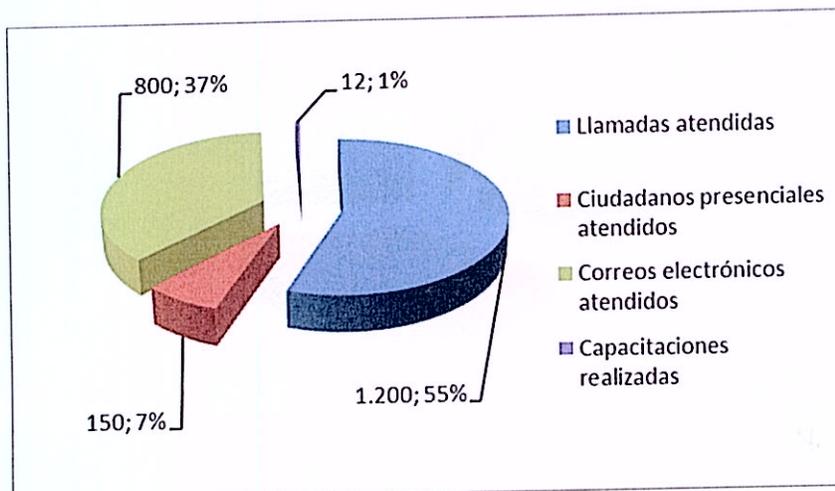


## INFORME

La Dirección de Comercio Exterior - DCE a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE atendió durante el cuarto trimestre de 2014 un total de trámites de **44.317** y de servicios **14.404** con un gran total **58.721** requerimientos entre ellos: trámites electrónicos, físicos y telefónicos, discriminados así: Solicitudes VUCE 44.317 trámites; Contac Center VUCE 12.684 llamadas de los ciudadanos; por el Chat la VUCE 1.720 ciudadanos; 4 trámites Renovación y Adición de Ensamble; 1.154 trámites de Planillas Moto partes y 1 expedición de Certificación de No Pago de Certificado de Reembolso Tributario CERT.



La Dirección de Análisis Sectorial y Promoción Turística del Mincomercio a través del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, para el cuarto trimestre de 2014 atendió a **2.162** ciudadanos de manera satisfactoria. Se discrimina el servicio brindado: por el canal telefónico 1.200 llamadas atendidas; a través del canal presencial a 150 ciudadanos; por el canal virtual 800 correos electrónicos; y se capacitaron **531** personas en doce (12) ciudades y municipios del país, tales como: Necoclí, Cartagena, Nuqui, Florencia, Guaduas, Valledupar, Montería, Monterrey, Riohacha, Gachancipá, Paipa y Bogotá.



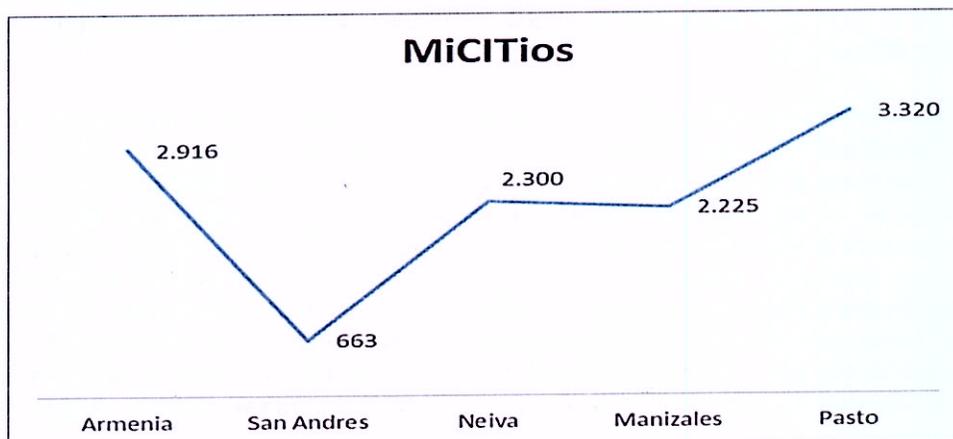
## INFORME

Sobre las capacitaciones y socialización de los programas, planes y proyectos efectuados por las Direcciones del Mincomercio, se da a conocer los siguientes datos:

INFORMACIÓN JORNADAS DE CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS, PLANES Y PROYECTOS DIRECCIONES MINCIT REALIZADAS EN 2014			
DIRECCIÓN	SEMESTRE I	SEMESTRE II	TOTAL
DIRECCION COMERCIO EXTERIOR	61	52	113
DIRECCION CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE		4	4
DIRECCION ANALISIS SECTORIAL Y PROMOCION	50	44	94
DIRECCION RELACIONES COMERCIALES		8	8
DIRECCION INVERSION EXTRANJERA Y SERVICIOS	20		20
DIRECCIÓN INTEGRACION ECONOMICA	45		45
DIRECCION REGULACIÓN	17		17
DIRECCION RELACIONES COMERCIALES	19		19
DIRECCION MIPYMES	167		167
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>108</b>	<b>487</b>

Los Centros Integrados de Servicios MiCITios, modelo interinstitucional de las entidades del sector Comercio, Industria y Turismo, para el cuarto trimestre del 2014 ofrecieron la atención y servicios a los empresarios y ciudadanos de sus regiones con un gran total de **11.424** requerimientos, discriminados así:

- Armenia 2.916
- San Andres 663
- Neiva 2.300
- Manizales 2.225
- Pasto 3.320



## INFORME

### RESULTADOS OBTENIDOS

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo brindó a la ciudadanía a nivel nacional un total **77.993** requerimientos referentes: atención, servicios, capacitaciones y trámites efectuados a través del Grupo de Atención al Ciudadano; Diferentes Direcciones de Mincomercio; Dirección de Comercio Exterior-VUCE; Grupo de Análisis Sectorial y Promoción de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción y los MiCITios.

Con respecto al desarrollo del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones-PQRS por tipo de solicitud, los ciudadanos tipificaron sus requerimientos de la siguiente manera: **54** quejas y reclamos, de las cuales **8** quejas y reclamos fueron asignados a las direcciones competentes tales como: dos a la Dirección de Regulación; una a la Oficina de Sistemas de Información, a la cual el Jefe de la Oficina aplicó los correctivos necesarios para evitar que la misma situación se vuelva a presentar; tres a la Dirección de Calidad y Desarrollo Turístico Sostenible; y dos a la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción Turística, siendo éstas atendidas y resueltas por cada competente con la inmediatez y efectividad en beneficio de la ciudadanía para la mejora continua en el servicio que se presta. Sobre las restantes **46** quejas y reclamos, la Administradora del Sistema PQRS dio el traslado respectivo a la entidad competente con mayoría de quejas y reclamos a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

Frente a las denuncias recibidas por el Sistema de PQRS, el ciudadano tipificó **11**, de las cuales diez fueron trasladadas por la Administradora del Sistema de PQRS a la Superintendencia de Industria y Comercio por ser tema de su competencia, y una asignada a la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción Turística, quienes efectuaron el análisis respectivo y le dieron traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio por ser un tema de su competencia.

Con respecto a las Sugerencias recibidas por el Sistema PQRS, el ciudadano tipificó **3**, correspondiendo dos a pruebas para el Sistema con nuevos logos y su radicación, y una que fue respondida por la Administradora del Sistema, remitiendo el documento solicitado por la ciudadana.

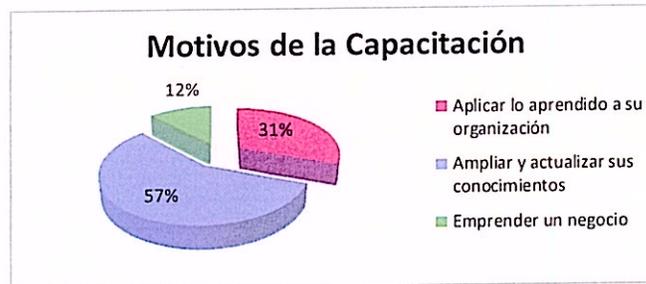
Los funcionarios del Mincomercio y los ciudadanos externos pueden recurrir a las instalaciones de PROCOLOMBIA antes PROEXPORT, en donde se encuentra profesionales expertos en comercio exterior pertenecientes al Grupo de Atención al Ciudadano. Los profesionales atendieron **493** ciudadanos. Así mismo, pueden ir a la oficina de Mincomercio ubicada en el primer piso, en donde se les brinda servicios y atención a sus requerimientos de manera oportuna y veraz; para el cuarto trimestre en las instalaciones del primer piso de Mincomercio fueron atendidos **134** ciudadanos, utilizando **162** servicios.

Referente a la sensibilización y capacitación de los servidores públicos el Grupo de Atención al Ciudadano, en colaboración con la Coordinadora de Control Interno Disciplinario, realizó durante los días 25, 26 y 27 de noviembre y 01 de diciembre de 2014 como respuesta a las indicaciones dadas por el Comité Semestral de Quejas, Reclamos y a la observación presentada por la Oficina de Control Interno capacitaciones referente a fortalecer los conocimientos de los servidores públicos, contratistas y pasantes de Mincomercio sobre: Derechos de Petición y sus implicaciones; y Atención al Ciudadano - Protocolos de Atención; el Manejo del Software del Sistema PQRS y un tema final: uso y manejo del teléfono. En mencionada capacitación se obtuvo un resultado de **217** capacitados. Así mismo, el 19 de noviembre de 2014 fueron capacitados **33** Profesionales de Seguridad-Vigilantes que prestan sus servicios en el Mincomercio como primer contacto con que cuentan los ciudadanos (internos y externos), sobre temas atención al ciudadano y la forma de atender a los ciudadanos frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten.

## INFORME

Otra actividad con que el Mincomercio a través del Grupo de Atención al Ciudadano viene impactando a nivel nacional e internacional, es el Programa Miércoles de Capacitación con el que se actualizan los conocimientos en los temas misionales, para beneficio de sus usuarios, aprovechar los conocimientos brindados y así desarrollar su actividad profesional, empresarial y académica.

En cuanto a los motivos de la capacitación, el 57% de los participantes manifiestan que asisten para ampliar y actualizar sus conocimientos.



De acuerdo con los requerimientos resueltos al ciudadano durante el cuarto trimestre de 2014, se concluye que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Mincomercio brindó el 100% de atención, servicios, capacitaciones y trámites. Las respuestas fueron dadas con calidad en la información; el promedio de tiempo de respuesta oscila en 13 días según los términos de ley. Con ello, se observa que los ciudadanos están haciendo uso de los medios y canales de servicio y atención con que cuenta el Mincomercio.

Se afianzan los siguientes aspectos durante el 2014:

- Generar confianza en el Estado.
- La prioridad al ciudadano, mediante la identificación de las necesidades de éste y cómo con las herramientas dispuestas por la entidad, se puede llegar a dar solución a sus planteamientos.
- Es importante brindar una mayor cobertura a los ciudadanos dando a conocer a través del Sistema de PQRS los programas, proyectos, planes con que cuenta el MinCIT, esto trae mayores exigencias a los servidores públicos hacia los ciudadanos, en las cuales hay un mayor compromiso de mejora continua.
- Generar participación y transparencia en los proyectos, programas, planes y eventos del MinCIT.
- Brindar capacitación en temas motivadores y de gran interés, con que cuenta el Mincomercio; actividades que se publican con anticipación y a través de medios masivos, carteleras virtuales o en sitios donde el ciudadano ingrese o transite.
- Beneficios tanto para el ciudadano como para el Ministerio.

Cordialmente,

  
**GINA ASTRID SALAZAR LANDÍNEZ**  
Secretaria General

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

**Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia**  
Commutador (571) 6067676  
[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



