



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

MEMORANDO

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

De: SECRETARIA GENERAL

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

Fecha: Bogotá, 30 de octubre 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 período comprendido entre el 1º. de julio y 30 de septiembre de 2013.

RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL	%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Quejas y/o reclamos	0	0.
Quejas y denuncias prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades	51	0.6
Anulados	-	-
Sugerencias y/o observaciones	3	0.1
Consultas y/o solicitudes de información canal virtual	91	1.2
Felicitaciones y agradecimientos	1	0.1
Pruebas del Sistema	1	0.1
Ciudadanos participantes programa " Miércoles de Capacitación"	7.530	79.3
Atendidos por los enlaces info y Urna de Cristal	369	4.3
Solicitudes telefónicas atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano	1.286	14.3
SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	9.332	100
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Derechos de petición radicados por oficio		489
GRUPO ANALISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO		
Solicitudes telefónicas		1.520
Solicitudes presenciales		400

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





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

A través de la VUCE se atendieron un total de 49.735 solicitudes durante el tercer trimestre, las cuales se discriminan de la siguiente manera:

ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN USUARIOS DE VUCE TERCER TRIMESTRE 2013		
TRAMITE		TOTAL SOLICITUDES
Registros de Importación		41.573
Modificaciones		2.315
Cancelaciones		156
Certificados de elegibilidad	TLC	77
	OMC	94
Registro de Productores de Bienes Nacionales		3.553
Conceptos de Producción Nacional a Licencias de Importación		1.813
Certificaciones de Existencia o No de Producción Nacional		86
Renovación y Adición de Ensamble		2
Planillas Motopartes		63
Certificaciones de No Pago de Certificado de Reembolso Tributario - CERT		3
Total solicitudes VUCE		49.735
Total Contac Center VUCE		8.581
Total Chat Atendidos VUCE		1.493

Durante este período se atendieron 73.070 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 489 derechos de petición radicados por oficio, 49.735 solicitudes a través de la VUCE, 1.492 a través del chat y 11.387 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.

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





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

En el tercer trimestre de 2013, los usuarios tipificaron 39 quejas, las cuales corresponden a temas misionales de diferentes entidades del Estado, en su mayoría a la Superintendencia de Industria y Comercio.

A través del Call Center del Centro de Servicios de Comercio Exterior, se recibieron para el periodo comprendido entre 1º de julio y el 30 de septiembre de 2013, un total de 1.447 llamadas, de las cuales un 62% pertenece a consultas por temas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

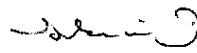
A través del Programa Miércoles de Capacitación, en directo con cobertura nacional e internacional, se capacitaron 7.530 ciudadanos en los diferentes temas misionales, dictándose 12 jornadas en el tercer trimestre. Con este Sistema se dio alcance a 20 regiones de Colombia entre las cuales están: Bogotá D.C., Antioquia, Risaralda, Valle del Cauca, Santander, Quindío, Bolívar, Norte de Santander, Atlántico, Huila, Meta, Cauca, Caldas, Cundinamarca, Córdoba, Tolima, Magdalena, Cesar, Boyacá, Casanare, Sucre, Nariño, Arauca y a 23 países como: Indonesia, Estados Unidos, Canadá, España, Venezuela, Argentina, El Salvador, Italia, Perú, Alemania, Francia, México, Chile, Panamá, Rumania, Holanda, Brasil, Rusia, Suiza, Serbia, Guatemala, Portugal, Bolivia, lo cual evidencia el éxito del programa a través de esta herramienta tecnológica.

Por solicitud del sector académico y empresarial se realizaron 9 capacitaciones, logrando la asistencia de 215 ciudadanos con la participación de las siguientes instituciones: SENA, Gran Saber, Uniminuto, Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga, San Buenaventura de Bogotá y Medellín y el Politécnico Internacional. Además del sector empresarial se contó con la presencia de los funcionarios de la Comercializadora Arturo Calle.

El análisis de las estadísticas del presente Informe del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, recibidas por el canal virtual, indica un cumplimiento del 100%, con un promedio de respuesta de 12 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



GD-FM-009 V8

