



Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia
SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MEMORANDO

Para: **DR. SERGIO DÍAZ-GRANADOS GUIDA**

Ministro de Comercio, Industria y Turismo

SECRETARÍA GENERAL

De:

Asunto: Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos – Tercer Trimestre de 2012

Destino: 10000

Origen: 40000 - 47200

Fecha:

Bogotá, 29 de octubre de 2012

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 julio y 30 de septiembre de 2012.

RADICACIÓN-CONCEPTO		TOTAL	%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Quejas y/o reclamos	3	0.1	
Quejas prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades	48	2.4	
Anulados	-	-	
Sugerencias y/o observaciones	4	0.1	
Consultas y/o solicitudes de información	131	6.4	
Felicitaciones y agradecimientos	-	0	
Pruebas del Sistema	2	0.1	
Usuarios atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano	218	10.5	
Atendidos por los enlaces info y Urna de Cristal	64	3.1	
Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano	1.601	77.3	
SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	2.071	100	
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
Derechos de petición radicados por oficio		798	





RADICACIÓN-CONCEPTO		TOTAL
GRUPO ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO		
Solicitudes telefónicas		300
Solicitudes presenciales y correos electrónicos atendidos		420
TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS		720

Durante este periodo se atendieron 3.589 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 798 derechos de petición radicados por oficio y 1.901 llamadas telefónicas. Durante este trimestre se continuó con las reinducciones sobre el manejo del aplicativo, a los funcionarios que así lo requirieron.

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 tercer trimestre de 2012, los usuarios tipificaron 17 quejas de las cuales 14 corresponden a temas de otras entidades y 3 pertenecen al Ministerio, descritas a continuación:

• Rad. 019264

Una por no disponibilidad en la página web del Ministerio sobre balanza comercial 2011 y primer semestre 2012 de países asiáticos. Fue atendida por el jefe de la Oficina de Estudios Económicos en colaboración con la asesora de relaciones comerciales encargada de Asia, indicándole al peticionario paso a paso los enlaces para llegar a la información estadística, anexándole toda la información requerida y evidenciando que la información se encuentra publicada y actualizada en nuestro sitio web.

• Rad. 020851

Una porque al hacer seguimiento de una solicitud a la Dirección de Comercio Exterior, un día habí después de su radicación en el Grupo de Gestión Documental, ésta no había sido recibida en el despacho del Director. Fue atendida por la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental, argumentando que la solicitud había sido recibida mediante sello, y posteriormente ingresada al Sistema de Gestión documental, por encontrarse fuera de servicio el Sistema. Igualmente comunica al peticionario los pasos y los términos de ley que se encuentran de acuerdo con lo estipulado en el Sistema Integrado de Gestión, junto con la normatividad que respalda el procedimiento.

• Rad. 022365

Una solicitando aclaración del Decreto 1702 del 15 de agosto de 2012, publicado en el link de noticias de la VUCE porque se presta para equivocaciones de los usuarios, dado que el decreto que modifica el arancel de aduanas es el 1703 del 15 de agosto de 2012 y que en la página se anuncia que es el 1704 de 2012 y no el 1703. Fue atendido por la Coordinadora del Grupo de Diseño de Operaciones, aclarando la confusión del usuario, e indicándole la forma correcta de hacer la búsqueda, a la vez que le confirma que la noticia publicada en la página de la VUCE es la correcta y que es el Decreto 1703 del 15 de agosto de 2012.



Copia: Grupo de Atención al Ciudadano
Proyecto: Eunice Cifuentes *Felices*
Revisor: Libia Gómez de Galeano

Maria Pierina Gonzalez Falla
MARIA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Cordialmente,

A través del Contac Center de Comercio Exterior administrado por Zeiky, se recibieron para el periodo comprendido entre 1º de julio y el 30 de septiembre de 2012, un total de 2,045 llamadas, de las cuales un 73% pertenece a consultas por temas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Durante este periodo no se recibieron quejas a través de los buzones físicos. Para mejorar el servicio que se presta por el canal telefónico, el Comité de Quejas y Reclamos asignó compromisos en la reunión del pasado 11 de septiembre, con el fin de atacar las causas que originan en el Ministerio, las llamadas fallidas, de acuerdo con el proceso de Mejora Continua. Quedó convocado el Comité para el 23 de octubre de 2012, con el fin de hacer seguimiento a las tareas encomendadas. 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 14 días hábiles.

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
República de Colombia
SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Prosperidad
para todos