



# PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano

## MEMORANDO

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

De: SECRETARIA GENERAL

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

Fecha: Bogotá, 10 de enero de 2014

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 octubre y 31 de diciembre de 2013.

RADICACIÓN-CONCEPTO	TOTAL	%
<b>GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
Quejas y/o reclamos	3	0.1
Quejas y denuncias prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades	34	1.5
Anulados	-	-
Sugerencias y/o observaciones	4	0.1
Consultas y/o solicitudes de información canal virtual	91	3.7
Felicitaciones y agradecimientos	1	0.1
Pruebas del Sistema	3	0.1
Ciudadanos capacitados por el Grupo de Atención al Ciudadano presencial y virtual	457	18.4
Atendidos por los enlaces info y Urna de Cristal	299	12.0
Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano	1.590	64.0
<b>SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>2.482</b>	<b>100</b>
<b>GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		
Derechos de petición radicados por oficio		331

*Handwritten notes:*  
 926  
 15-01-14  
 H: 4:20 PM





MinComercio

Ministerio de Comercio  
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano

GRUPO ANALISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	
Solicitudes telefónicas	1.360
Solicitudes presenciales	650

A través de la VUCE se atendieron un total de 47.348 solicitudes durante el cuarto trimestre, las cuales se discriminan de la siguiente manera:

ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN USUARIOS DE VUCE TERCER TRIMESTRE 2013		
TRAMITE		TOTAL SOLICITUDES
Registros de Importación		39.495
Modificaciones		2.128
Cancelaciones		126
Certificados de elegibilidad	TLC	42
	OMC	53
Registro de Productores de Bienes Nacionales		2.399
Conceptos de Producción Nacional a Licencias de Importación		1.513
Certificaciones de Existencia o No de Producción Nacional		76
Renovación y Adición de Ensamble		1
Planillas Motopartes		1.512
Certificaciones de No Pago de Certificado de Reembolso Tributario - CERT		3
<b>Total solicitudes VUCE</b>		<b>47.348</b>
<b>Total Contac Center VUCE</b>		<b>8.601</b>
<b>Total Chat Atendidos VUCE</b>		<b>1.411</b>

Durante este período se atendieron 61.850 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 331 derechos de petición radicados por oficio, 47.348 solicitudes a través de la VUCE, 11.551 llamadas telefónicas y 1.411 a través del Chat. 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.

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



GD-FM-009 V8



## PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano

La Oficina de Quejas y Reclamos atendió tres (3) quejas por el canal telefónico en las que los usuarios solicitaban acceso a la información por vía telefónica, puesto que en repetidas ocasiones requerían una información y quien respondía era un contestador automático, dejaban mensajes en el correo de voz y no eran devueltas las llamadas.

Para analizar las quejas, la Secretaría General convocó a reunión extraordinaria a los servidores públicos responsables del tema, y se decidió desactivar los contestadores automáticos en todo el Ministerio, solicitando al Coordinador del Grupo Administrativa, continuar con el seguimiento de llamadas no respondidas, mediante informe mensual que contenga indicadores de llamadas recibidas frente a llamadas abandonadas. De esta manera, se hizo una acción de mejora, cuyo resultado se evaluará en la siguiente reunión del Comité de Quejas y Reclamos.

Se presentó una denuncia que fue tramitada de acuerdo con la ley, que se encuentra en investigación preliminar con expediente No. 39-13.

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 cuarto 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 período comprendido entre 1º de octubre y el 31 de diciembre de 2013, un total de 1.090 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, se capacitaron 184 ciudadanos y 290 del sector académico en los diferentes temas misionales, dictándose un total de 18 jornadas en el cuarto trimestre. Del sector académico se contó con la participación de las siguientes instituciones: SENA del Guainía, CUN de Neiva, Escuela de Turismo Politécnico Grancolombiano, INCAP y Fundación Superior Nueva América.

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 14 días hábiles.

Cordialmente,

MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Copia: Grupo de Atención al Ciudadano  
Proyectó: Eunice Cifuentes  
Revisó: Lilibia Gómez de Galeano

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



GD-FM-009 V8

