



MinComercio

PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

MEMORANDO

Para: **DR. SERGIO DÍAZ-GRANADOS GUIDA**
Ministro de Comercio, Industria y Turismo

De: SECRETARIA GENERAL

Asunto: Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos – Cuarto Trimestre de 2012
Destino: 10000
Origen: 40000 - 47200

Fecha: Bogotá, 31 de enero de 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 periodo comprendido entre el 1º. de octubre y 31 de diciembre de 2012.

| RADICACIÓN-CONCEPTO | TOTAL | % |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | |
| Quejas y/o reclamos | 0 | 0 |
| Quejas prestadores de servicios turísticos y a otras Entidades | 29 | 1.5 |
| Anulados | - | - |
| Sugerencias y/o observaciones | 0 | 0.1 |
| Consultas y/o solicitudes de información canal virtual | 66 | 3.2 |
| Felicitaciones y agradecimientos | 2 | 0.1 |
| Pruebas del Sistema | 1 | 0.1 |
| Usuarios atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano | 108 | 5.2 |
| Atendidos por los enlaces info y Urna de Cristal | 112 | 5.5 |
| Solicitudes telefónicas Grupo de Atención al Ciudadano | 1.722 | 84.4 |
| SUBTOTAL SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS | 2.041 | 100 |
| GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | |
| Derechos de petición radicados por oficio | 570 | |

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



GD-FM-009 V8



PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

| RADICACIÓN-CONCEPTO | TOTAL |
|-----------------------------------------------------------|--------------|
| Solicitudes telefónicas | 710 |
| Solicitudes presenciales y correos electrónicos atendidos | 385 |
| TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS | 3.706 |

Durante este período se atendieron 3.706 requerimientos a través del Sistema, dentro de los cuales se cuenta con 570 derechos de petición radicados por oficio y 2.432 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 cuarto trimestre de 2012, los usuarios tipificaron 16 quejas, las cuales corresponden a temas de otras entidades. Igualmente se radicaron 2 sugerencias, de las cuales una corresponde a un agradecimiento y la segunda a competencia de otra entidad.

A través del Call Center de Comercio Exterior administrado por Zeiky, se recibieron para el período comprendido entre 1º de octubre y el 31 de diciembre de 2012, un total de 1.012 llamadas, de las cuales un 76% pertenece a consultas por temas misionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Durante este período no se recibieron quejas a través de los buzones físicos.

Para mejorar el servicio que se presta por el canal telefónico, se hizo seguimiento de los compromisos que Comité de Quejas y Reclamos asignó a las diferentes áreas, con el fin de atacar las causas que originan en el Ministerio las llamadas fallidas. Se llevó a cabo una campaña sobre la importancia de responder los teléfonos y se continuaron divulgando mensajes en la cartelera digital recordando a los funcionarios la utilización del Protocolo de Atención al Ciudadano, publicación que se entregó a cada uno de los servidores públicos y sobre el cual se hicieron varias jornadas de sensibilización.

Por otra parte se evaluó el procedimiento transversal de consultas quejas y reclamos, cuyos resultados fueron presentados a las diferentes áreas del Ministerio, para su análisis de causas y acciones de mejoras a que haya lugar. El Grupo de Atención al Ciudadano presentó acciones preventivas, tales como la información de los tiempos legales de respuesta y la eliminación de la exigencia de algunos campos obligatorios en el formulario de radicación de solicitudes, entre otras, con el fin de facilitar al usuario su inscripción en el módulo.





PROSPERIDAD PARA TODOS

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

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.

Cordialmente,

María Pierina González Falla
MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Copia: Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Eunice Cifuentes *Eunice Cifuentes*
Revisó: Libia Gómez de Galeano *Libia Gómez de Galeano*

