

## INFORME

### Informe gestión Sesiones Miércoles de Capacitación en la página Web de MinComercio

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
Proceso 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Grupo de Atención al Ciudadano

Luz Angela Muñoz Oviedo  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., 30 de junio de 2018

## INFORME

### INTRODUCCIÓN

En el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del Grupo de Atención al Ciudadano en cumplimiento con la misión institucional, brinda un espacio de formación permanente para la ciudadanía y las partes interesadas denominado “Miércoles de capacitación”, que se constituye en un mecanismo de participación ciudadana que permite actualización e interacción estado – ciudadanía.

El Grupo Atención al Ciudadano, desarrolla éste programa en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, que estableció el modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad, la integridad, en concordancia con las políticas públicas establecidas en el Conpes 2623 de 2009 y Conpes 1377 de 2013 atinentes al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

El MIPG parte de una visión multidimensional de la gestión de la organización, por tanto incluye una serie de dimensiones, que agrupan a su vez, políticas, práctica, herramientas o instrumentos con un propósito común, que es la puesta en marcha de manera articulada e intercomunicada, que permite que el modelo opere eficaz y eficientemente. Dentro de esas dimensiones la Gestión con Valores para el Resultado, se desarrollarán las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Los espacios semanales de capacitación se realizan en el horario de 3:00 a 5:30 p.m en las instalaciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la entrada es libre. Las jornadas académicas están diseñadas para que cada miércoles del año, desde febrero hasta noviembre, los ciudadanos obtengan mayor información acerca de la normatividad, programas, planes, proyectos, servicios y trámites del sector, permitiendo un mayor aprovechamiento de los mismos, en beneficio de la comunidad y del desarrollo económico de las regiones para lo cual se cuenta con el apoyo de los funcionarios expertos en las temáticas misionales.

## INFORME

Las presentaciones desarrolladas, están a disposición de los ciudadanos en el link Miércoles de Capacitación ubicado en nuestra página:

[http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16189/miercoles\\_de\\_capacitacion](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16189/miercoles_de_capacitacion)

### Objetivo General

Capacitar y registrar las sugerencias y observaciones de los ciudadanos sobre temas relacionados con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

### Objetivo Específico

Poner al alcance de los ciudadanos los temas del sector comercio, industria y turismo, para su mayor conocimiento y mejor uso de los proyectos y al mismo tiempo conocer las necesidades y opiniones de la ciudadanía en materia de planes y programas que adelanta el Gobierno Nacional para el desarrollo económico y social del país, al igual que conocer cuáles son las sugerencias y las observaciones.

### Alcance

Abrir espacios a la ciudadanía para solución de los requerimientos. Actualizar en los temas misionales a la comunidad e Interactuar con el ciudadano. Así mismo, trabajar conjuntamente en la adopción de los planes, programas y trámites del Ministerio y generar confianza en el Estado.

### **Desarrollo capacitaciones en temas misionales del sector a nivel nacional primer trimestre (febrero y marzo)**

Divulgación de las capacitaciones realizadas en el segundo trimestre del presente año (abril, Mayo y Junio), se brindó al ciudadano una oferta de temas de capacitaciones de gran interés y beneficio para los sectores objeto de nuestro que hacer misional.

En el mes de abril se realizó la siguiente invitación:

**Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 6067676

[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



GD-FM-039.v2

## INFORME

### MIÉRCOLES DE CAPACITACIÓN MES DE ABRIL

FECHA	TEMAS DE CAPACITACION	EXPOSITORES
Abril 4 de 2018	VUCE 2,0	<b>Ing. Martha E. Ortiz, Oficina Sistemas de Información.</b>
Abril 11 de 2018	VUCE Registro de Importación	<b>Dra. Delia Amparo Munoz, Coordinadora VUCE, (Ventanilla Única de Comercio Exterior)</b>
Abril 18 de 2018	Licencia de Importación	<b>Dr. Ludwing Sanchez Ortiz, Comité de Importación, Viceministerio de Comercio Exterior</b>
Abril 25 de 2018	VUCE, cupos y vistos buenos previos a la exportación	<b>Dra. Maria Catalina Barrientos, Subdirección de Diseño de Operaciones</b>

El cual fue publicado en la página WEB desde el 28 de Diciembre de 2016 hasta el 28 de Febrero de 2017.

En el mes de Mayo se realizó la siguiente invitación:

## INFORME

FECHA	TEMAS DE CAPACITACION	EXPOSITORES
Mayo 9 de 2018	Subsistema Nacional de la Calidad SICAL	<b>Dra. Maria Carolina Barrangan, Dirección de Regulación</b>
Mayo 16 de 2018	Emprendimiento Turístico cuando se quiere materializar a través de Prestador Turístico	<b>Dra. Erica Yohana Moreno Cartagena, Dirección de Productividad y Competitividad Dr. Carlos Beleño, Grupo Registro Nacional de Turismo Dra. Kriss Zapata, Calidad Turística</b>
Mayo 23 de 2018	Factura Electrónica	<b>Dr. Camilo Armando Ruiz Camacho. DIAN Dra. Jessica Camacho, Dirección de Regulación</b>
Mayo 30 de 2018	Gestión de las PQRSD ( Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), en la entidades Públicas	<b>Dr. Armando Gomez, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, DNP</b>

En el mes de Junio se realizó la siguiente invitación:

MIÉRCOLES DE CAPACITACIÓN MES DE JUNIO DE 2017		
FECHA	TEMAS DE CAPACITACIÓN	EXPOSITORES
6 de junio	Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 2018	<b>Dra. Andrea Patricia Garzón O. Consejo Técnico de la Contaduría</b>

## INFORME

Junio 13 de 2018	Autorización Sociedades de Comercialización Internacional Mipymes	<b>Dr. Diego Herrera, Grupo SEIEX</b>
20 de junio 2018	Paso a Paso PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).	<b>Dr. Armando Gomez, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, DNP</b>
27 de Junio de 2018	PLAN DE GESTION DEL RIESGO DESASTRES - SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	<b>Dr. Jorge Humberto Bohorquez, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</b>

Con base en las convocatorias presentadas anteriormente, el MinCIT en el segundo Trimestre realizó once (11), eventos de capacitación, por el canal Presencial y se contó con la participación de ciudadanos:

\*Participantes al Programa Miércoles de Capacitación:

\*Total de Ciudadanos capacitados presencialmente en el segundo trimestre:

Fecha del evento				
Año y mes del evento	2018/04	2018/05	2018/06	Total
04-abr	166			166
05-may		192		192
06-jun			82	82
<b>Total</b>	166	192	82	440

Registro de las sugerencias y observaciones de los ciudadanos sobre temas relacionados con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

**Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 6067676

[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)



GD-FM-039.v2

## INFORME

Temas de capacitación, necesidades y prioridades del servicio	Sector							Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Otro	Servicios	Turismo	
No hay datos	58	147	6	26	98	13	34	382
Acuerdos comerciales		1						1
CARTERA Y CREDITOS				1				1
CERTIFICACION OEA		1						1
CLASIFICACION ARANCELARIA		1						1
COMERCIALIZACION INTERNACIONAL EN SERVICIOS MIPYMES							1	1
Cambios en la reglamentación aduanera		1						1
Contratación estatal					1			1
Decreto 349 de 2018		1						1
Del mismo tema. Capacitación para atención al público con alguna discapacidad tipos y términos de notificación					1			1

## INFORME

Temas de capacitación, necesidades y prioridades del servicio	Sector							Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Otro	Servicios	Turismo	
Documento electrónico	1							1
Documentos para exportar		1						1
Evalúa el servicio al cliente externo interno					1			1
Evaluación de proyectos y temas relacionados con productividad y competitividad	1							1
Exportaciones via TNC	1							1
Facturación electrónica para empresas exportadoras				1				1
GRAVAMENES E IMPUESTOS		1						1
Generalidades PQRDS					1			1

## INFORME

Temas de capacitación, necesidades y prioridades del servicio	Sector							Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Otro	Servicios	Turismo	
Hotelería Y Turismo. Implementación Decreto 1964 De 6 De Diciembre De 2016 Ministerio De Comercio Industria Y Turismo.						1		1
IMPORTACIONES , EXPORTACIONES							1	1
LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA	1							1
Ley 1755 de 2015		1						1
Ley de transparencia					1			1
Los relacionados con Servicio al Cliente					1			1
Manejo de Redes sociales en el sector público					1			1
Marketing digital en el turismo							1	1
N/A							1	1

## INFORME

Temas de capacitación, necesidades y prioridades del servicio	Sector							Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Otro	Servicios	Turismo	
NORMATIVIDAD DE COMERCIO PARA EXPORTACIONES	1							1
Normativa Zona Franca, Normativa SCI, TLC vigentes firmados por Colombia		1						1
PROCESO DE FORMALIZACION ANTE EL ESTADO DE NUEVAS DOCTRINAS Y COSTUMBRES MERCANTILES.							1	1
PROGRAMAS DE TURISMO	1							1
Participación ciudadana					1			1
Politica publica de servicio al ciudadano a partir de PQRS					1			1
Protección de Datos Personales					1			1

## INFORME

Temas de capacitación, necesidades y prioridades del servicio	Sector							Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Otro	Servicios	Turismo	
REGISTRO DE IMPORTACIÓN Y CUPOS Y VISTOS BUENOS PREVIOS A LA EXPORTACIÓN		1						1
RETIE Y RETIQ		1						1
Régimen Pensional							1	1
Régimen de Zonas Francas, Sociedades de comercialización Internacional		1						1
Resolución 24690 del 15-05-2018, ICA			1					1
Sistema de riesgos		1						1
TRD SERIE DE PQRD - AGN					1			1
TRIBUTACION	1							1
Taller Flujograma PQRS					1			1

## INFORME

Temas de capacitación, necesidades y prioridades del servicio	Sector							Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Otro	Servicios	Turismo	
Temas de DP, pero que correspondan a los vacíos que hay en la ley y las dudas y formas de hacer en cada entidad ante esta falta de definiciones. no hubo espacio para preguntas y el capacitador solo estaba enfocado en su presentación la cual era una transcripción de la ley.					1			1
Todo lo que tenga que ver con turismo, normatividad, actualizaciones, beneficios para empresas de turismo							1	1
VUCE, cupos y vistos buenos previos a la exportación		1						1
actualización del decreto 349		1						1
actualizaciones del nuevo aplicación de la página vuce		1						1

## INFORME

Temas de capacitación, necesidades y prioridades del servicio	Sector							Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Otro	Servicios	Turismo	
capacitación Régimen libre importación	1							1
capacitaciones de básico medio y avanzado de como importar y exportar productos y servicios		1						1
certificados de origen		1						1
comercio internacional		1						1
consecución de clientes en el exterior	1							1
decreto 390		1						1
Incoterms	1							1
licencias de importación para mercancías temporales		1						1
logística actualización de estatutos regímenes		1						1

## INFORME

Temas de capacitación, necesidades y prioridades del servicio	Sector							Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Otro	Servicios	Turismo	
Proyecto presentado en la cámara de representantes para la creación de una oficina técnica de presupuestos para el estudio de factibilidad de proyectos de comercialización internacional. Gracias.							1	1
vuces e importaciones		1						1
<b>Total</b>	68	170	7	28	111	14	42	440

En cuanto al registro de las sugerencias y observaciones de los asistentes a las charlas realizadas en el espacio de "Miércoles de Capacitación", se obtuvo 58 registros por parte de ciudadanos que corresponden a observaciones encaminadas a necesidades de capacitación.

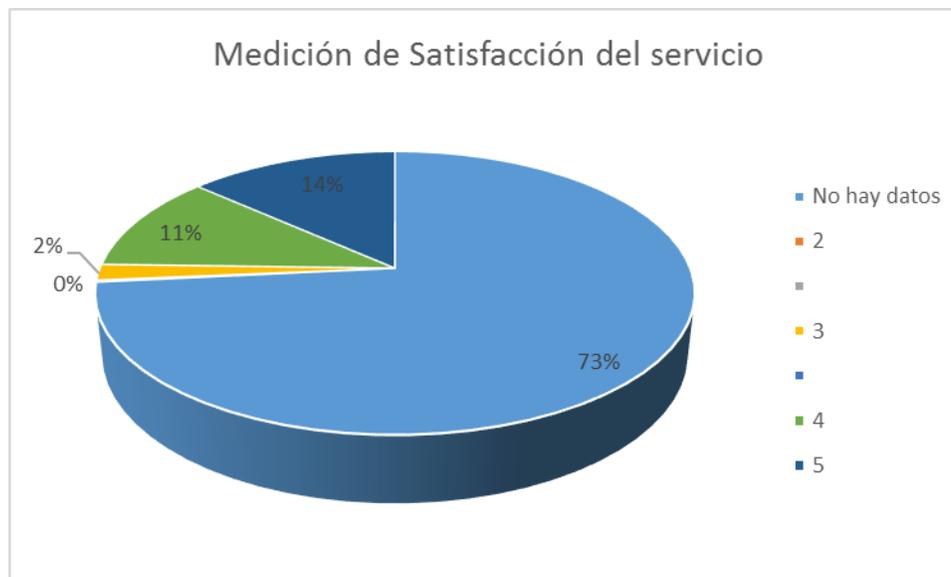
Las observaciones acerca de sugerencias para temas de capacitación son el insumo para la programación de este evento dado que esta herramienta nos permite ofrecer a la ciudadanía temas que son de su absoluto interés con los expertos en el tema.

### MEDICION DE SATISFACCION DEL SERVICIO

Fecha evento real	Calificación					Total
	No hay datos	2	3	4	5	
2018/04/04	24			4	7	35

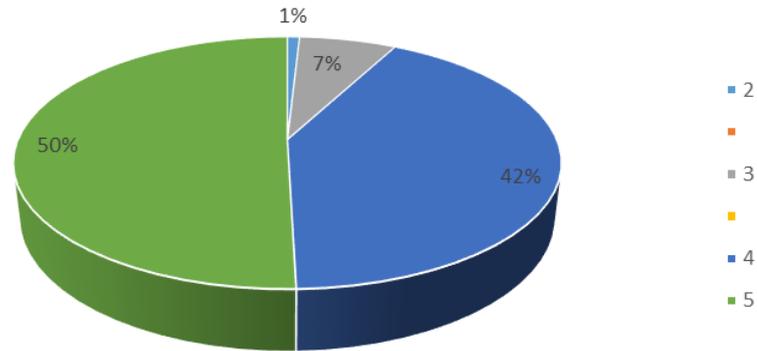
## INFORME

2018/04/11	45		1	9	8	63
2018/04/18	14			2	3	19
2018/04/25	32		3	8	6	49
2018/05/09					1	1
2018/05/16	11			1	5	17
2018/05/23	47		1	6	6	60
2018/05/30	87		2	9	16	114
2018/06/06	1					1
2018/06/13	23		1	3	2	29
2018/06/20	37	1		7	5	50
2018/06/27	2					2
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>59</b>	<b>440</b>



## INFORME

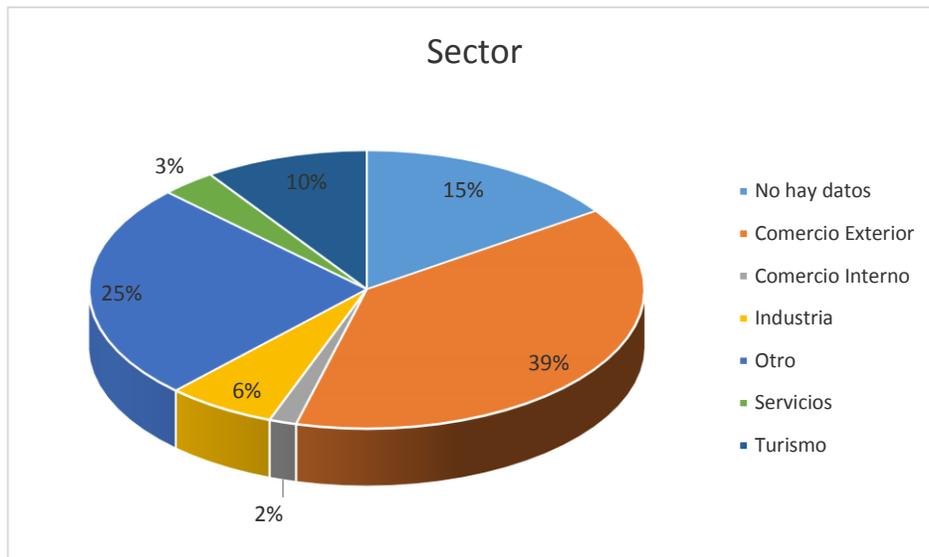
Medición de la Satisfacción solo de personas que calificaron las encuestas



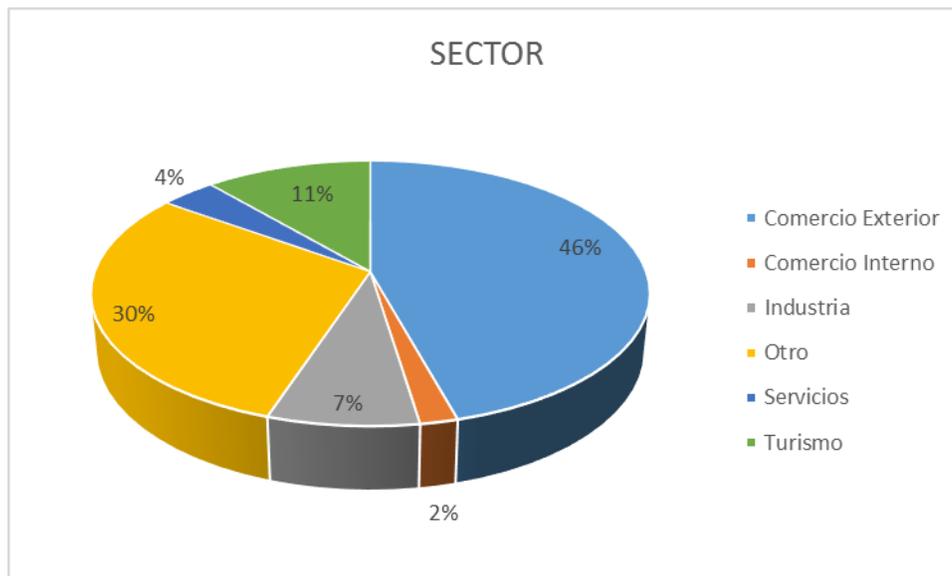
## PARTICIPACIÓN DEL SECTOR

Fecha del evento	Sector							Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Otro	Servicios	Turismo	
2018/04	29	126	1	3	1	2	4	166
2018/05	10	19	2	13	108	12	28	192
2018/06	29	25	4	12	2	0	10	82
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>170</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>111</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>440</b>

## INFORME



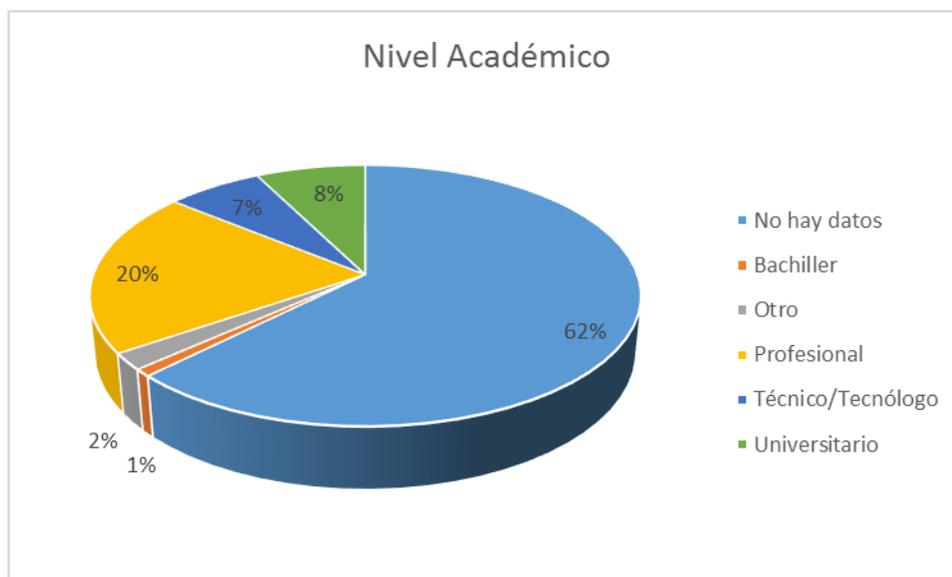
### Únicamente las personas que diligenciaron el campo



## INFORME

### PARTICIPACIÓN SEGÚN EL NIVEL ACADEMICO

Nivel académico							
Fecha del evento	No hay datos	Bachiller	Otro	Profesional	Técnico/Tecnólogo	Universitario	Total
2018/04	130	3		16	7	10	166
2017/05	127	1	1	43	7	13	192
2017/06	18		8	31	15	10	82
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>90</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>440</b>



## INFORME

### PARTICIPACION SEGÚN MOTIVOS DE LA CAPACITACION

Motivo asistencia					
Fecha del evento	No hay datos	Ampliar o actualizar sus conocimientos	Aplicar lo aprendido a su organización	Emprender un negocio	Total
2018/04	115	21	29	1	166
2018/05	145	17	29	1	192
2018/06	63	5	12	2	82
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>43</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>440</b>



## INFORME

### Conclusiones

En cuanto al registro de las sugerencias y observaciones de los asistentes a las charlas realizadas en el espacio de “Miércoles de Capacitación”, se obtuvo 58 registros por parte de ciudadanos que corresponden a observaciones encaminadas a necesidades de capacitación.

Las observaciones acerca de sugerencias para temas de capacitación son el insumo para la programación de este evento dado que esta herramienta nos permite ofrecer a la ciudadanía temas que son de su absoluto interés con los expertos en el tema.

La satisfacción de los ciudadanos frente a las capacitaciones ofrecidas en el programa “Miércoles de Capacitación en términos generales es muy buena de las personas que calificaron el 73% califica con 5 y el 11% califica con 4.

La participación de los asistentes según el sector nos indica que el 46% pertenece al sector de Comercio Exterior y el 11% pertenece al sector Turismo.

El 35% de las personas que diligenciaron el campo correspondiente a nivel educativo son Profesionales, Técnicos y Tecnólogos.

El 66% de las personas que diligenciaron el campo correspondiente a Motivo asistencia indican que atribuyen su asistencia a ampliar o actualizar sus conocimientos y a aplicar lo aprendido a su organización, el 31 % de las personas que diligenciaron el campo correspondiente a ampliar o actualizar sus conocimientos y el 3% emprender un negocio.