



MinCIT
Ministerio de Comercio
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

GAC-021

MEMORANDO

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

De: SECRETARIA GENERAL

Asunto: Informe de Gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS
Segundo Trimestre de 2014.
Destino: 10000
Origen: 40000 - 47200

Fecha: Bogotá, 02 de julio de 2014

Se presenta el Informe de Gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2014, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9º del Decreto 2232 de 1995.

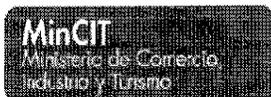
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN	TOTAL	%
• Solicitudes	124	3,36
• Quejas	5	0,13
• Reclamos	0	0
• Quejas, Reclamos y Denuncias trasladadas a otras entidades por ser temas de su competencia.	57	1,54
• Sugerencias	02	0,05
• Felicitaciones y agradecimientos	02	0,05
• Anulados	0	0
• Pruebas del Sistema PQRS	1	0,02
Solicitudes telefónicas tratadas del Grupo de Atención al Ciudadano	1.057	29
Correo info@mincit.gov.co	619	16,7
Urna de Cristal: preguntas y propuestas	21	0,56
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano		
• Malambo 60	100	2,71
• Tumaco 40		
Ciudadanos capacitados programa "Miércoles de Capacitación"	398	10,7
Ciudadanos atendidos en el Centro de Información de Proexport por los funcionarios del MinCIT	797	21,6



[Handwritten signature]
2014-07-02



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano

Ciudadanos atendidos presencialmente en el Grupo de Atención al Ciudadano	125	3,3
Capacitación a servidores públicos, contratistas y pasantes sobre: Sistema PQRS, Derechos de Petición y sus Implicaciones, Sistema Gestión Documental: correo info y PQRS, Uso y Manejo del Teléfono.	395	10.7
Subtotal	3.703	100%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
• Derechos de Petición recibidos por oficio	314	100%
TOTAL	4.017	100%

La Dirección de Comercio Exterior, DCE, a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE atendieron un total de 87.373 solicitudes durante el segundo trimestre; el Contac Center recibió 17.176 llamadas de los ciudadanos y en el Chat se dio respuesta a 2.997 ciudadanos; en total atendieron 107.546 solicitudes, tal como lo genera la matriz siguiente:

ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN USUARIOS DE VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR			
TRAMITES	TOTAL SOLICITUDES	%	
Registros de Importación	75733	86.67	
Modificaciones	4941	5.65	
Cancelaciones	216	0.24	
Certificados de elegibilidad	TLC	74	0.08
	OMC	93	0.10
Registro de Productores de Bienes Nacionales	3105	3.55	
Conceptos de Producción Nacional a Licencias de Importación	1873	2.14	
Certificaciones de Existencia o No de Producción Nacional	110	0.12	
Renovación y Adición de Ensamble	2	0.002	
Planillas Moto partes	1226	1.40	
Certificaciones de No Pago de Certificado de Reembolso Tributario CERT	1	100	
Total solicitudes VUCE	87.373	100	
Total Contac Center VUCE	17.176	100	
Total Chat Atendidos VUCE	2.997	100	
	107.546	100%	

El Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, atendió por el canal telefónico 2.400 llamadas; a través del canal presencial a 200 ciudadanos y por el canal virtual atendieron 2.100 correos electrónicos que llegan al RNT; se realizaron 32 capacitaciones en diferentes ciudades del país. En total atendieron a 4.732 ciudadanos de manera satisfactoria, de acuerdo con lo especificado en el siguiente cuadro:

Autenticado





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS BRINDADO POR EL GRUPO DE ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO		
ACTIVIDADES	TOTAL	%
• Llamadas telefónicas atendidas	2.400	51
• Ciudadanos presenciales atendidos	200	4,22
• Correos electrónicos que llegan al RNT, sin contar con los que el Grupo de Atención al Ciudadano les envía.	2.100	44
• Capacitaciones realizadas en diferentes ciudades del país.	32	0,67
Total	4.732	100%

El MinCIT atendió 116.295 requerimientos de los ciudadanos internos y externos durante el segundo trimestre de 2014 distribuidos así: 4.017 solicitudes dentro de los cuales: 3.703 solicitudes atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano; 314 derechos de petición por oficio recibidos por el Grupo de Gestión Documental. A través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE se recibieron 107.546 solicitudes y por el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo 4.732 solicitudes.

Se realizaron capacitaciones a los Servidores Públicos, Contratistas y Pasantes del MinCIT del 14 al 29 de mayo y el 5 de junio, dando cumplimiento al requerimiento manifestado por el Comité de Quejas y Reclamos y por la Oficina de Control Interno referente a fortalecer en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo el conocimiento de los siguientes temas: 1. Derechos de Petición y sus implicaciones disciplinarias. Coordinadora Grupo de Control Disciplinario. 2. Sistema de PQRS: Normatividad y canales de atención. Administradora del Sistema PQRS. 3. Sistema Gestión Documental (correspondencia virtual y oficio). Administradora del Sistema PQRS. 4. Uso y manejo del teléfono. Administrador Sistemas Telefónicos. Los resultados obtenidos en ésta capacitación fueron: 395 personas capacitadas, en 22 jornadas que se realizaron durante 11 días; así mismo se obtuvo por parte de los funcionarios 27 encuestas diligenciadas para su debido seguimiento y control por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

Durante el segundo trimestre los ciudadanos tipificaron a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQRS 50 quejas y reclamos, de las cuales 34 fueron remitidas por la Administradora del Sistema a las entidades competentes para éste caso la Superintendencia de Industria y Comercio, Aeronáutica Civil, Superintendencia Financiera, Min Salud, Programa Transformación Productiva PTP, Ministerio de Vivienda, Fondo Nacional de Turismo. Así mismo, las 16 quejas restantes fueron trasladadas a las dependencias respectivas del MinCIT: 4 para el coordinador del Grupo de Análisis Sectorial; 1 coordinador de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional; 2 Jefe Oficina Sistemas de Información; 2 coordinadora Grupo Protección al Turista; 1 coordinador Grupo de Infraestructura Turística; 1 asesora coordinadora Programa Miércoles de Capacitación; 4 coordinadora Grupo Diseño de Operaciones de Comercio Exterior; 1 coordinadora Grupo VUCE, siendo atendidas con inmediatez y efectividad.

El ciudadano tipificó 7 denuncias a través del Sistema de PQRS de las cuales se trasladaron 4 de manera inmediata por el Administrador del Sistema a la entidad competente, para éste caso la Superintendencia de Industria y Comercio; tres denuncias fueron asignadas una a la Coordinadora del Grupo de Protección al Turista para que brindara información sobre una Agencia que no cumple con el reglamento; dos denuncias fueron remitidas al Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial para que brindara información a los ciudadanos sobre Agencia de Viajes y la legalidad de una empresa; a estas tres denuncias se les brindó respuesta inmediata y efectiva.

Atendido





MinCIT

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

Igualmente, se recibieron 5 quejas a través de los canales telefónico y virtual: tres (3) quejas por el canal telefónico, discriminadas así: 2 llamadas que realizaron ciudadanos a los servidores públicos de la Oficina de Sistema de Información y 1 llamada realizada por el ciudadano interno al área de soporte técnico, quienes aducen que en repetidas ocasiones requerían una información y nadie atendía ni respondía el teléfono. El Jefe de Sistemas de Información diseñó y está aplicando estrategias telefónicas para que todos los funcionarios de su oficina brinden un buen servicio con calidad por el canal telefónico. Por el Sistema de PQRS Dos (2) quejas por el canal virtual: una dirigida para el coordinador del Grupo de Promoción Turística, y otra asignada para el coordinador del Grupo de Tesorería, quienes brindaron solución efectiva a las dos ciudadanas.

El MinCIT cuenta con el Programa Miércoles de Capacitación con el cual se realizaron 20 de jornadas desde 2 abril hasta el 25 de junio de 2014, con un total de participación de 398 ciudadanos, discriminados así:

CATEGORIAS	NUMERO
Empresarios	47
Investigadores	15
Estudiantes	231
Funcionarios MinCIT	17
Funcionarios otras entidades	73
Otros	15

El sector académico es quien aprovecha en mayor medida las jornadas de capacitación. Le siguen en orden, funcionarios otras entidades, empresarios, funcionarios MinCIT y por último los investigadores.

El MinCIT a través del Grupo de Atención al Ciudadano durante el lapso 2 abril al 27 junio de 2014 ha brindado atención sobre consultas de ciudadanos internos y externos reflejado en la siguiente gráfica: Se atendieron 125 ciudadanos la mayor parte de ellos, corresponden a Estudiantes y en segundo lugar Empresarios, según la siguiente discriminación:

CATEGORIAS	TOTAL	PARTICIPACION
Empresarios	35	28%
Investigadores	34	27.2%
Estudiantes	51	40.8%
Funcionarios	5	4%

Se contabilizaron 159 servicios realizados por los ciudadanos a saber: legislación 50 consultas y en segundo lugar BACEX con 46 consultas, como se describe a continuación:

CATEGORIAS	TOTAL	PARTICIPACION
Legislación	50	31.44%
Consultas	23	14.5%
Publicaciones Impresas	15	9.43%
BACEX	46	28.9%
Información electrónica	25	15.7%



Manuel



MinCIT

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

Los Centros Integrados de Servicios, MiCITios de San Andres Islas y Armenia, modelo interinstitucional compartido, están brindando información de acuerdo con las necesidades planteadas por los empresarios y ciudadanos para mejorar la competitividad de sus regiones; se da a conocer las actividades realizadas por los MiCITios de San Adndres Islas y Armenia, según lo especificado:

	ACTIVIDAD	TOTAL	%	
SAN ANDRES ISLAS	Presencial	391	55	
	Telefónico	179	25	
	Virtual	0	0	
	Temas misionales de mayor consulta:			
	• Tratados de libre comercio	12	1.7	
	• TLC triángulo Norte	6	0.85	
	• Protección de datos	48	6.81	
	• Turismo de naturaleza	35	4.97	
	• Formalización y legislación turística	10	1.42	
	• Registro de marcas y Denominación de Origen	2	0.28	
• Proceso para invertir en San Andres	3	0.42		
Capacitaciones realizadas	16	2.27		
Eventos realizados	2	0.28		
TOTAL		704	100%	
ARMENIA	Presencial:			
	Visitas empresariales a sectores	1,231	45,7	
	Usuarios atendidos en el MiCITio	1,292	48	
	Telefónico	70	2.6	
	Virtual	50	1.8	
	Capacitaciones realizadas	16	0.59	
	Eventos realizados	29	1.07	
	Temas misionales de mayor consulta:			
	SIC: Protección al Consumidor. Propiedad Industrial. Metrología Legal.			
	Bancoldex: Líneas de crédito para capital de trabajo y modernización empresarial.			
FNG: Cómo funciona el FNG y cuáles son los beneficios para los empresarios.				
Fontur: Fuentes de Financiación, como acceder a los recursos, sanciones.				
PTP: Como participar en el sector Marroquinería, Hortofrutícola y turismo de naturaleza.				
Artesanías de Colombia: Procesos de asesorías en diseño e imagen corporativa, participación.				
Proexport: Oportunidades Comerciales de exportación Como exportar.				
TOTAL		2.688	100%	

Se concluye que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MinCIT durante el segundo trimestre de 2014 cumplió con el 100% de atención y servicio al ciudadano interno y externo, y sus respuestas estuvieron acorde con los términos de Ley.

Cordialmente,

Maria Pierina González Falla
MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA
 Copia: Grupo de Atención al Ciudadano

Previó: Damaris Montealegre Díaz
Revisó: Lilibia Gómez de Galeano

Calle 26 Nº 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co

