

Gestión de Solicitudes de Información

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 1 de enero al 31 de marzo de 2017

SECRETARIA GENERAL
Grupo de Atención al Ciudadano
Bogotá, D.C.
2017

PRESENTACIÓN

La Secretaría General del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MinComercio, a través del Grupo Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en este Ministerio a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de Marzo de 2017.

El presente Informe da a conocer los servicios y productos que ofrece MinComercio a través de sus tres (3) Viceministerios conjuntamente con sus Direcciones, Subdirecciones Oficinas, Coordinaciones y por el Grupo de Atención al Ciudadano, según las actividades determinadas en éste; la tipificación de los requerimientos efectuados por los ciudadanos, así como su tratamiento a través del Sistema PQRSD y el análisis y recomendaciones sugeridas por los ciudadanos, con el fin de mejorar continuamente el servicio. De esta manera, MinComercio da continuidad al cumplimiento de su Misión: apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos.

Con el presente Informe MinComercio da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9° del Decreto 2232 de 1995. Como también, a lo reglamentado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, el artículo 52 de los decretos 0103 y 1081 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 y la Ley 1755 de 2015.

- Denuncia

Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

- Petición Verbal

Toda petición que sean presentados verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

2. CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, la normatividad interna y el Procedimiento IC-PR-009 sobre la presentación del derecho fundamental de petición ante MinComercio. Esta entidad dispone a la ciudadanía los siguientes mecanismos para atender los diferentes requerimientos misionales

Sedes Bogotá: Calle 28 No. 13 A – 15 y Carrera 13 N° 28-01

Sedes de MinComercio - MiCITios

Centros Integrados de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo-MiCITios ubicados en Armenia, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Cúcuta, San Andrés Isla, Buenaventura y Santa Marta.

Canal virtual: www.mincit.gov.co

Software para presentar y radicar las consultas, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones-PQRS, ingresando a la página web www.mincit.gov.co a través del enlace: Consultas, Quejas y Reclamos

- Correo Electrónico para las PQRS: info@mincit.gov.co
- Radicación para la correspondencia virtual: correspondenciavirtual@mincit.gov.co

Denuncia Anónima

Para presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación. Informe si los hechos han sido

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

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co



GD-FM-042.V2

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál, a través del correo electrónico info@mincit.gov.co.

Canal presencial a través de las sedes de MinComercio

- Radicación de correspondencia presencial: Ventanilla Grupo de Gestión Documental, primer piso – Sede Central.
- Buzones físicos para radicar PQRS, ubicados en cada piso de las sedes de MinComercio
- Atención personalizada a través del Grupo de Atención al Ciudadano el cual presta orientación a la ciudadanía, en relación con los planes, programas, proyectos y trámites de MinComercio, sede Central, primer piso.

Canal telefónico

- PBX 6067676. Grupo de Atención al Ciudadano extensiones. 1244, 1299, 1537, 2153, 1337, 1276 y 1569. Línea Directa atención PQRS - 6069948
- Línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 018000958283
- Radicación peticiones verbales

Atención a la Población de Especial Protección Constitucional

- Atención a la Población de Especial Protección Constitucional: víctima de la violencia y Grupos Étnicos (comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros y pueblos gitanos) y pobres extremos. PBX 6067676 extensiones. 1721, 1356, 2456 y 1408, 1352, 1655, 1699 y 2456.

Atención a población con discapacidad

Atención a población con discapacidad 6067676 extensión 2480

Denuncias de los actos de corrupción

Queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de MinComercio en su página web, el medio por el cual se presenta la denuncia de forma anónima a través del correo electrónico info@mincit.gov.co

Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE

Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE www.vuce.gov.co PBX 6067676 opción *. Horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Jornada Continua, y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Línea gratuita fuera de Bogotá 018000944570.

3. ESTADISTICAS Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

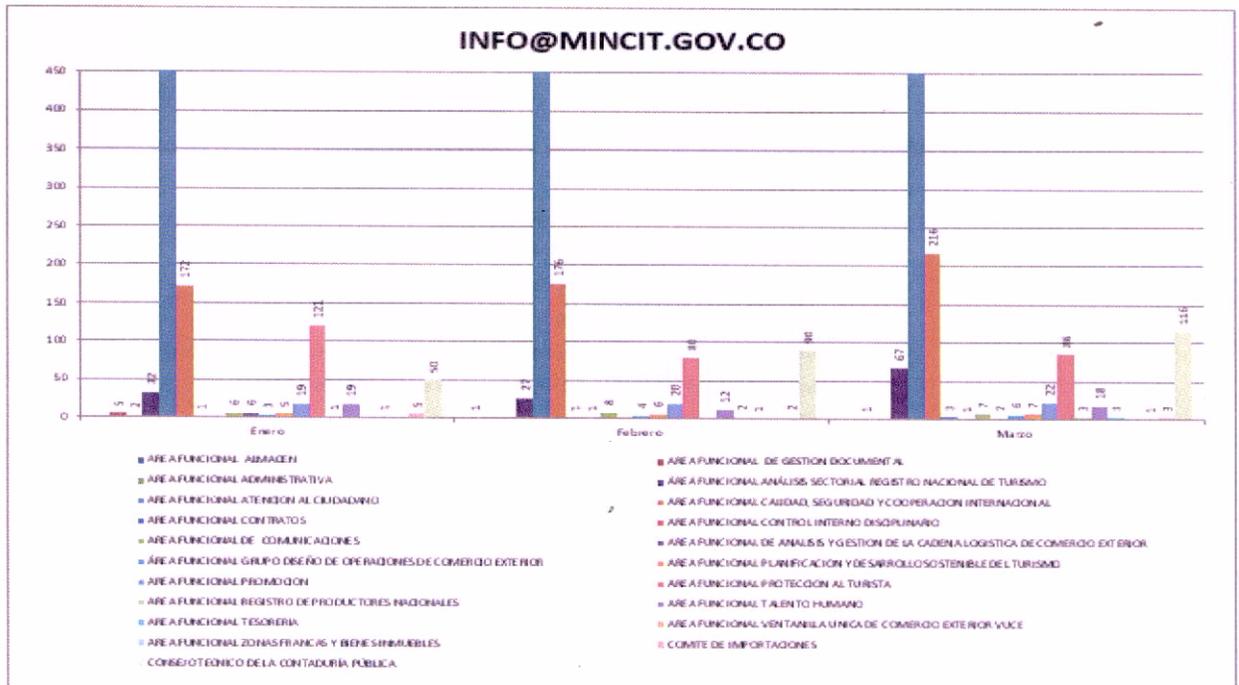
3.1 Peticiones

Durante el primer trimestre de 2017, del 1 de enero al 31 de marzo, se recibieron **4888** peticiones a través del canal virtual info@mincit.gov.co, atendidas así:

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	Tiempo de Respuesta
AREA FUNCIONAL ALMACEN		1		1	10,36
AREA FUNCIONAL DE GESTION DOCUMENTAL	5		1	6	4,13
AREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	2			2	18,69
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	32	27	67	126	6,00
AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO	540	818	1.114	2.472	0,64
AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL	172	176	216	564	6,60
AREA FUNCIONAL CONTRATOS	1	1	3	5	6,41
AREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1	2	4,92
AREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	6	8	7	21	5,50
AREA FUNCIONAL DE ANALISIS Y GESTION DE LA CADENA LOGISTICA DE COMERCIO EXTERIOR	6		2	8	9,31
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	3	4	6	13	7,09
AREA FUNCIONAL PLANIFICACION Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	5	6	7	18	12,99
AREA FUNCIONAL PROMOCION	19	20	22	61	9,90
AREA FUNCIONAL PROTECCION AL TURISTA	121	80	86	287	11,88
AREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES	1		3	4	15,66
AREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	19	12	18	49	6,37
AREA FUNCIONAL TESORERIA		2	3	5	10,93
AREA FUNCIONAL VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	1	1		2	16,10
AREA FUNCIONAL ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES			1	1	17,67
COMITE DE IMPORTACIONES	5	2	3	10	5,75
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	50	90	116	256	4,72
DESPACHO DEL MINISTRO	6	2	8	16	6,89
DESPACHO VICEMINISTRO COMERCIO EXTERIOR		3	3	6	10,61
DESPACHO VICEMINISTRO DE TURISMO	26	14	7	47	6,75
DESPACHO VICEMINISTRO DESARROLLO EMPRESARIAL	2	2	4	8	10,69
DIRECCION DE ANALISIS SECTORIAL Y PROMOCION	1			1	13,50
DIRECCION DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	14	191	7	212	2,04
DIRECCION DE COMERCIO EXTERIOR	1	2	1	4	3,54
DIRECCION DE INTEGRACION ECONOMICA	8	15	27	50	2,59

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

DIRECCION DE INVERSION EXTRANJERA Y SERVICIOS	22	19	46	87	6,85
DIRECCION DE REGULACION	12	23	22	57	6,70
DIRECCION DE RELACIONES COMERCIALES	17	32	42	91	8,16
DIRECCION MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	24	21	20	65	8,74
DIRECCION PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	52	32	27	111	7,95
EQUIPO DE TRABAJO EN GESTIÓN EN DISCAPACIDAD			1	1	17,48
EQUIPO NEGOCIADOR			1	1	5,81
GRUPO COMISIONES REGIONALES		1	1	2	10,25
GRUPO DE COBRO COACTIVO			1	1	3,73
GRUPO DE SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACION EXPORTACION Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	5	6	7	18	14,47
GRUPO PLANEACION DESARROLLO SOSTENIBLE			1	1	16,47
GRUPO ZONAS FRANCAS	1			1	8,64
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	12	19	37	4,75
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES		2	3	5	8,25
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	2	6	6	14	7,74
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	12	21	11	44	5,11
SECRETARIA GENERAL		1	1	2	22,41
SUBDIRECCIÓN DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	17	35	30	82	7,52
SUBDIRECCION PRACTICAS COMERCIALES	3	7	1	11	4,13
Total General	1.219	1.696	1.973	4.888	3,76



GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

DEPENDENCIA	TOTAL	Promedio días
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	26	8,78
AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO	82	1,60
AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL	8	9,97
AREA FUNCIONAL CONTRATOS	1	13,81
AREA FUNCIONAL FINANCIERA	2	6,08
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	3	9,17
AREA FUNCIONAL PROMOCION	5	12,19
AREA FUNCIONAL PROTECCION AL TURISTA	73	12,93
AREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES	2	7,95
AREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	9	7,49
AREA FUNCIONAL TESORERIA	3	14,85
AREA FUNCIONAL VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	1	12,64
COMITE DE IMPORTACIONES	6	8,76
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	2	11,36
DESPACHO VICEMINISTRO DE TURISMO	4	4,82
DIRECCION DE ANALISIS SECTORIAL Y PROMOCION	1	4,52
DIRECCION DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	6	6,87
DIRECCION DE COMERCIO EXTERIOR	1	3,65
DIRECCION DE INTEGRACION ECONOMICA	2	22,76
DIRECCION DE INVERSION EXTRANJERA Y SERVICIOS	1	15,69
DIRECCION DE REGULACION	3	9,40
DIRECCION DE RELACIONES COMERCIALES	2	9,61
DIRECCION MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	12	11,39
DIRECCION PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	8	8,34
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	10,43
GRUPO DE SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACION EXPORTACION Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	5	9,28
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2,40
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	2	3,23
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	2	15,08
SUBDIRECCIÓN DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	8	8,32
SUBDIRECCION PRACTICAS COMERCIALES	1	6,73
Total General	283	7,99

DENUNCIAS

MinComercio recibió en el software PQRS trece (13) denuncias tipificadas por los ciudadanos las cuales fueron atendidas así: doce (12) atendidas por el Grupo de Protección al Turista y trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por ser tema de su competencia, una (1) atendida por el Registro Nacional de Turismo. Por el correo info@mincit.gov.co se recibieron veinticinco (25) denuncias tipificadas por los ciudadanos las cuales fueron atendidas así: una (1) fue trasladada a la Alcaldía de Nuquí, una (1) Alcaldía de San Andrés Isla, una (1) Contraloría General de la República, nueve (9) Grupo de Protección al Turista, una (1) Policía Nacional y once (11) a la Superintendencia de Industria y Comercio por ser tema de su competencia.

QUEJAS Y RECLAMOS

MinComercio recibió ochenta y tres (83) quejas y reclamos, por el [software de PQRS](#) las cuales fueron atendidas y trasladadas a las áreas competentes así: una (1) Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa Mypimes, una (1) Dirección de Comercio Exterior, cuatro (4) al Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional, una (1) Grupo Diseño de Operaciones de Comercio Exterior, una (1) Registro Nacional de Turismo, una (1) Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, una (1) Grupo de Promoción, dos (2) Grupo de Protección al Turista y (71) se trasladaron a la Superintendencia de Industria y Comercio, por ser temas de su competencia.

Por el correo info@mincit.gov.co se recibieron: cincuenta y tres (53) quejas y reclamos atendidas así: (36) treinta y seis se trasladaron a la Superintendencia de Industria y Comercio, una (1) Alcaldía de Santa Marta, una (1) Artesanías de Colombia, dos (2) Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, una (1) Oficina de Estudios Económicos, seis (6) Grupo de Protección al Turista, dos (2) Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa Mypimes, dos (2) Oficina de Sistemas de Información, una (1) Grupo de Atención al Ciudadano, y una (1) Policía de Putumayo.

SUGERENCIAS

MinComercio recibió tres (3) sugerencias por el [software de PQRS](#) las cuales fueron atendidas así: una (1) trasladada al Ministerio de Transporte, una (1) a la Subdirección Diseño y Administración de Operaciones, y una (1) al Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional, por el correo info@mincit.gov.co, se atendieron dos (2) así; una (1) por el Grupo de Protección al Turista, y una (1) a la Superintendencia de Industria y Comercio, por ser tema de su competencia.

3.3 Grupo de Gestión Documental

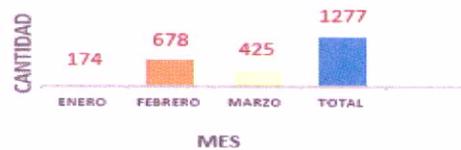
Se recibieron y tramitaron por tipo de solicitud así:

GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL				
CORRESPONDENCIA - FISICA	1.527	1.797	2.361	5.685
CORRESPONDENCIA - PQRS	77	96	109	282
CORRESPONDENCIA VIRTUAL - CVIR	58	67	132	257
TOTAL	1.662	1.960	2.602	6.224

4. CANAL TELEFÓNICO

4.1 Por el canal telefónico se atendieron 1277 peticiones de los ciudadanos, en su mayoría de ciudades y municipios diferentes a Bogotá. Se identificaron que las solicitudes más recurrentes son temas relacionados con Ventanilla Única de Comercio Exterior, Registro Nacional de Turismo, Normas Técnicas Sectoriales de Turismo, procedimiento para importar y exportar, Certificadores de Calidad Turística, expedición de tarjetas profesionales Diseño Industrial y CONPIA entre otros.

LLAMADAS ATENDIDAS GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO - Q1	
ENERO	174
FEBRERO	678
MARZO	425
TOTAL	1277



4.2 Peticiones Verbales

MinComercio recibió a través del correo info@mincit.gov.co, veintitrés (23) Derechos de petición Verbales, atendidos así: una (1) por el Grupo de Protección al Turista, una (1) Registro Nacional de Turismo, cinco (5) el Grupo de Atención al Ciudadano, diez (10) al Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional, dos (2) Grupo de Promoción, una (1) Dirección de Integración Económica, una (1) Dirección Micro, Pequeña y Mediana Empresa – Mipymes y dos (2) por la Subdirección Diseño y Administración de Operaciones.

reclamos y sugerencias IC-FM-006, no se recibió ningún tipo de requerimiento de parte de la ciudadanía para MinComercio. <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36650>

5.3 Feria Nacional de Servicio Al Ciudadano

Durante el primer trimestre se adelantó trabajo en conjunto con los integrantes del gobierno local, y ciudadanía en general. MinComercio atendió 111 ciudadanos en el Carmen de Bolívar e Ipiales, informando sobre la entidad, misión, visión, servicios, proyectos. Así mismo, se recibieron peticiones de los ciudadanos en cuanto a presentación y formalización de proyectos turísticos - asesoría en temas de emprendimiento y creación de empresa entre otros. Se realizó presencia institucional en conjunto con la Superintendencia de Industria y Comercio, Junta Central de Contadores, Fondo Nacional de Garantías y Fontur, en los municipios visitados.

6. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS

De acuerdo a las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al control adelantado por el Grupo de Atención al Ciudadano, se considera importante seguir implementando las acciones adelantadas para fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano del MinComercio, así como:

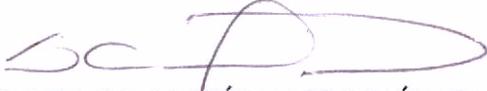
- Seguimiento permanente a los tiempos de respuesta del Sistema de Gestión Documental
- Apertura de buzones físicos quincenales
- Capacitación derechos de petición, sensibilización y normatividad PQRS
- Centralización y seguimiento a las peticiones de la ciudadanía por los diferentes canales de atención
- Actualización y modificación del Procedimiento IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos
- Desarrollo tecnológico de la Escalabilidad del Sistema de Gestión Documental
- Ajustes tecnológicos en el Sistema de Gestión Documental con el apoyo de la Oficina de Sistemas de Información
- Sensibilización y creación de cultura en el cumplimiento de los tiempos estipulados por la ley para dar respuesta a las peticiones
- Reportes del Grupo de Servicio al Ciudadano al Grupo de Control Interno Disciplinario la falta de atención a las PQRSD ingresadas a través de la herramienta PQRSD y correo electrónico info@mincit.gov.co

Para concluir, el Grupo Atención al Ciudadano continuará realizando jornadas enfocadas a sensibilizar sobre la atención oportuna de las PQRS y el cumplimiento de términos legales en la administración de la plataforma de Gestión Documental, con el fin de mejorar la confianza de los ciudadanos en la atención ofrecida por MinComercio.

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

Como soporte del presente informe se publica en la página web institucional el Registro Público de Peticiones del 1 de enero al 31 de marzo de 2017, los cuales se encuentran publicados para consulta de la ciudadanía en el enlace: Servicio al Ciudadano / Consultas Quejas y Reclamos <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36852>, en el que se pueden observar, las peticiones recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe.

Cordialmente,



SANTIAGO ANDRÉS MARROQUÍN VELANDIA
Secretario General



LIBIA GÓMEZ DE GALEANO
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Laura Liliana Torres Isoza – Administradora Sistema PQRS
Revisó: Libia Gomez de Galeano Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano