



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 0152 DE**

**( 30 ENE. 2017**

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"**

**LA MINISTRA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

En ejercicio de sus facultades legales en especial las conferidas por el artículo 59 de la Ley 489 de 1998, el artículo 7 del Decreto-Ley 210 de 2003, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, adicionada por la Ley 1755 de 2015, y atendiendo lo previsto por el Decreto 1166 de 2016, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política establece en su artículo 23 que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política dispone que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley.

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *"en sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: (...) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público."*

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que fuera sustituido por la Ley 1755 de 2015, *"las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo."*

Que en el inciso primero del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 10. de la Ley 1755 de 2015, establece que las peticiones podrán presentarse

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que para atender el derecho de petición verbal el gobierno nacional expidió el Decreto 1166 de 2016, que adicionó un capítulo al Decreto 1069 de 2015, y reglamentó la *presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.*

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*, dispone que "en toda autoridad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."

Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo;

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**TÍTULO I.**

**Disposiciones Generales.**

**ARTÍCULO 1. Objeto.** Con la presente resolución se reglamenta el trámite para la atención de peticiones, quejas y reclamos que sean presentadas ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1069 de 2015 y demás disposiciones concordantes.

**ARTÍCULO 2. Del Derecho de Petición.** De acuerdo con lo dispuesto por la ley, toda solicitud que sea presentada ante el Ministerio se tendrá por petición, sin que sea necesario invocar tal condición, y atendiendo a su contenido y objeto, se clasifica en las modalidades establecidas por la Ley.

En ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

En la atención de los derechos de petición, los servidores públicos y áreas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, deberán tener en cuenta los principios generales que rigen la función administrativa, la función pública, que se han consagrado en la Constitución Política y en la Ley.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los términos establecidos por la Ley, los cuales, con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán en la forma allí definida.

## TITULO II

### De las peticiones y su Trámite

#### Capítulo I

#### De la Formulación de las Peticiones.

**ARTÍCULO 3. Canales para la presentación de las peticiones.** Como desarrollo de los medios de comunicación con que cuenta la gestión documental del Ministerio y su Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental, las peticiones se podrán presentar de las siguientes maneras:

- 1. Peticiones escritas:** Aquellas comunicaciones que se presentan en interés general o particular, por escritos radicados en la ventanilla de correspondencia del Grupo de Gestión Documental del Ministerio, para su reasignación por parte de éste, al área que sea competente para su atención.
- 2. Peticiones escritas virtuales:** Aquellas solicitudes que se presentan al Ministerio a través de los medios electrónicos dispuestos por éste para el efecto, esto es, a través de la página Web del Ministerio [www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co); a través del formulario único electrónico de peticiones; del correo electrónico institucional [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co), o el de los servidores y colaboradores del Ministerio; y a través de las aplicaciones móviles dispuestas por el Ministerio para el efecto.
- 3. Peticiones telefónicas:** Aquellas solicitudes que se formulan a través de las operadoras del PBX del Ministerio.
- 4. Peticiones presenciales:** Aquellas solicitudes que se presenten personalmente en el punto de información del Ministerio, el cual está a cargo del Grupo Atención al Ciudadano y/o en cualquiera de las dependencias de la institución.

**ARTÍCULO 4. Registro de Peticiones.** Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención deberán registrarse en el Sistema de Gestión Documental.

Para su registro, las peticiones que ingresen al correo institucional de los servidores públicos y de los contratistas, deben ser remitidas al correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co).

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

Para el registro de las peticiones presentadas presencialmente en las instalaciones destinadas por el Ministerio para tal fin, se tendrá en cuenta lo previsto por el Decreto 1166 de 2016, que adicionó el Decreto 1069 de 2015, y lo dispuesto en el artículo 9º de esta Resolución.

**ARTÍCULO 5. Requisitos mínimos de las peticiones.** De conformidad con lo señalado por la Ley 1755 de 2015, el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental, según donde se reciba la petición, deberán verificar que la misma contenga por lo menos la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la Ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere del caso.

## CAPITULO II. Contenido y Tramite de las Peticiones

### Sección 1ª. Peticiones escritas.

**ARTÍCULO 6. Recepción y trámite de las peticiones escritas.** Todas las peticiones escritas que sean dirigidas al Ministerio, serán recibidas por el Grupo Gestión Documental y radicadas a través del Sistema de Gestión Documental.

El Grupo de Gestión Documental será el encargado de recibir, radicar y trasladar las peticiones escritas, para direccionarlas por competencia a las dependencias del Ministerio.

**ARTÍCULO 7. Constancia de recibo de peticiones escritas.** Las peticiones escritas deberán presentarse en un original y una copia debidamente foliada. Una vez radicado el documento, la copia será devuelta al interesado con anotación de la fecha y hora de recibo, número de radicación respectivo y dependencia a la cual fue direccionada.

### Sección 2ª. Peticiones virtuales.

**ARTÍCULO 8. Recepción y trámite de las peticiones virtuales:** El Grupo de Atención al Ciudadano, debe recibir y reasignar a las áreas competentes las peticiones virtuales que sean presentadas a través del aplicativo PQRS del Ministerio y del correo electrónico [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co). Tanto el aplicativo como el canal de correo electrónico, enviarán automáticamente la notificación del radicado al peticionario.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

De conformidad con lo reglado por el artículo 62 de la Ley 1437 de 2011, cuando fallen los medios electrónicos dispuestos por el Ministerio, impidiendo a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el interesado podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

**Sección 3ª.**  
**Peticiones verbales.**

**ARTÍCULO 9. Recepción y trámite de las peticiones verbales.** El Grupo Atención al Ciudadano atenderá a las personas que acudan al punto de atención dispuesto para tal fin por el Ministerio, para presentar sus peticiones, y para el efecto deberá aplicar lo establecido en el capítulo 12 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2, del Decreto 1069 de 2015, y los artículos 18 y 32 de la presente resolución.

En todo caso, el Grupo de Atención al Ciudadano dejará constancia de la radicación de la petición verbal, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior del Ministerio.

La constancia deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es del caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo del artículo 16 "Contenido de las peticiones", de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por ley, en el acto de recibo el servidor público deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el párrafo 2 del artículo 16 "Contenido de las peticiones" de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

**Parágrafo 1º.** Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

**Parágrafo 2º.** El Grupo Atención al Ciudadano – PQRS será el encargado de recibir las peticiones telefónicas a través del PBX institucional y registrarlas en el Sistema de Gestión Documental. Una vez recibida la petición, el Sistema enviará automáticamente la notificación del radicado al correo electrónico del peticionario.

Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales, lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta el Ministerio.

**ARTÍCULO 10. Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.** Según lo prevé el artículo 2.2.3.12.9, del capítulo 12 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2, del Decreto 1069 de 2015 Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio, en su lengua o dialecto.

Cuando éste tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que la reciba en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, informando lo pertinente al peticionario.

**ARTÍCULO 11. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia.** El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua, de conformidad con la Resolución 0679 del 30 de marzo de 2006, "Por la cual se reglamenta el horario de trabajo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

**Parágrafo.** El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal del Ministerio y en los medios electrónicos con que cuenta la entidad.

**ARTÍCULO 12. Peticiones incompletas y desistimiento tácito:** De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta, constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa se advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

De conformidad con lo previsto por la Ley, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

El requerimiento realizado por el Ministerio suspende los términos establecidos para la respuesta, los cuales se reanudarán una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el director, jefe, coordinador de la dependencia responsable del trámite decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición. Lo anterior, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO 13. Designación de servidor público para proyectar respuesta.**

Recibida la petición el Ministro, el viceministro, el secretario general, el director, jefe o coordinador de la dependencia encargada de dar la respuesta, designará a través del Sistema de Gestión Documental a la persona que deba proyectarla para su firma.

La persona designada para elaborar la contestación respectiva, revisará si requiere información complementaria o el apoyo de otra de las dependencias del Ministerio, y en dichos casos, elaborará la comunicación que sea pertinente para la firma del jefe del área competente.

En caso de que la información que se requiera deba ser aportada por el peticionario, se le informará de manera expedita mediante comunicación que debe reposar en el expediente administrativo respectivo, dando aplicación a lo previsto para las peticiones incompletas.

En el evento en que la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra entidad, se dará traslado a esta última para que inicie las acciones pertinentes.

En el caso de las denuncias, éstas serán trasladadas a la Secretaría General del Ministerio para el trámite pertinente. Si la denuncia se refiere a actos de corrupción será puesta en conocimiento de la autoridad judicial competente, y en caso de que se trate de conductas disciplinables será puesta en conocimiento del Grupo de Control Interno Disciplinario.

Los traslados de información de que trata el inciso anterior, deberán hacerse de manera inmediata y serán informados al peticionario.

**ARTÍCULO 14. Distribución de las peticiones.** Las peticiones que se presenten al Ministerio, se distribuirán de la siguiente forma:

1. Las peticiones que se dirigen en forma genérica al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo serán asignadas a la dependencia competente, según el tema objeto de la petición.
2. Las peticiones que se dirijan al Ministro y Viceministros serán repartidas a los Directores, Jefe de Oficina Asesora, Asesores y Coordinadores de Grupo, de acuerdo con su competencia.
3. Las peticiones suscritas por Congresistas serán asignadas a los Asesores del Despacho del Ministro, responsables de la Agenda Legislativa, para que coordinen y consoliden la respuesta respectiva.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

4. Las peticiones dirigidas, concretamente, a una dependencia o funcionario, serán repartidas a la dependencia o funcionario para efectos de su respuesta.

**Parágrafo.-** Si la dependencia o funcionario a que va dirigida la petición, no es competente para atenderla, deberá trasladarla al competente de manera inmediata tras su recibo, e informar en el mismo lapso al peticionario, con copia al correo [Quejasreclamos@mincomercio.gov.co](mailto:Quejasreclamos@mincomercio.gov.co) del sistema de Consultas, Quejas y Reclamos para ser reasignada y registrando esta actuación en el Sistema de Gestión Documental.

Si la dependencia que recibe la petición considera igualmente que carece de competencia para conocer y resolver a petición, la remitirá a más tardar al día hábil siguiente a la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio, para que dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, determine la dependencia que debe resolver de acuerdo con las competencias y funciones respectivas.

**ARTÍCULO 15. Falta de competencia del Ministerio.** Si la atención a la petición no corresponde a las competencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se informará de tal circunstancia al peticionario, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito o por cualquiera de los canales arriba mencionados. Dentro del término señalado se remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

**ARTÍCULO 16. Citación a terceros determinados.** Cuando de las peticiones presentadas ante el Ministerio resulte que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en el resultado de la decisión, serán citados por la dependencia competente mediante comunicación escrita a su lugar de residencia, indicando claramente el nombre del peticionario, el objeto de la citación, el lugar, día y hora en que deba acudir, para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación a terceros determinados se hará en los términos del artículo 67 y ss. de la Ley 1437 de 2011.

En el día y hora señalados la persona designada para resolver la petición deberá atender a los terceros determinados citados; si no fuere posible la citación, se hará la publicación a que se refiere el artículo 17 de esta resolución.

**ARTÍCULO 17. Citación a terceros indeterminados:** Cuando se trate de terceros indeterminados, o no fuere posible la citación del tercero determinado, se publicará el texto o un extracto de la petición en la página web del Ministerio, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya citado al tercero. Si una vez surtida la publicación los terceros no se presentaren, se continuará el trámite sin su participación, de conformidad con el artículo 68 del CPACA.

**ARTÍCULO 18. Publicación de única respuesta.** Conforme lo establece la Ley cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análoga, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá remitirse al Grupo Atención al Ciudadano, para brindar información y orientación a través de los diferentes canales y al Grupo de Comunicaciones para ser

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

publicada en la página web del Ministerio, de conformidad con el artículo 22 Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO 19. Atención prioritaria de peticiones.** Conforme lo dispone la Ley 1755, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**ARTÍCULO 20. Peticiones anónimas.** Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando ésta actuación al Sistema de Gestión Documental – PQRS, con el fin de realizar el seguimiento correspondiente. El Ministerio publicará en su página web las respuestas a las peticiones catalogadas como anónimas.

**ARTÍCULO 21. Peticiones irrespetuosas o reiterativas:** Las peticiones irrespetuosas, podrán ser rechazadas de manera motivada, cuando en ellas se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros y deberá notificarse al peticionario de dicho rechazo.

Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, el Ministerio podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de petición que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**ARTÍCULO 22. Peticiones de competencia de varias dependencias.** Cuando se requiera dar respuesta a una petición de competencia de varias dependencias competentes, el Grupo de Atención al Ciudadano o el Grupo de Gestión Documental, según corresponda al canal de ingreso de la misma, evaluará el contenido de la petición para determinar el área que tiene mayor responsabilidad en su atención, con el fin de que ésta, mediante el Sistema de Gestión Documental, requiera a las demás dependencias que deban responder y consolide a efectos de dar una única respuesta al peticionario.

**ARTÍCULO 23. Copias de peticiones.** Cuando la petición presentada ante este Ministerio, sea copia de una comunicación dirigida a otra entidad, el Grupo de Gestión Documental o el Grupo Atención al Ciudadano deberán remitirla a la dependencia que se considere competente, quien deberá dar respuesta al peticionario informando el trámite surtido o las acciones adelantadas frente a su requerimiento.

**TITULO III**  
**Reglas especiales para algunas modalidades de petición**

**CAPITULO I.**  
**Petición de Información**

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

**ARTÍCULO 24. Acceso a la Información.** Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, el Ministerio pondrá a disposición del público a través de su página Web: [www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co), "Transparencia y Acceso a la Información Pública", la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos, tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

**Parágrafo.** Todas las dependencias del Ministerio son responsables de suministrar permanentemente la información actualizada correspondiente a su dependencia, al Grupo de Comunicaciones encargado de su publicación y actualización en el sitio Web "Transparencia y Acceso a la Información Pública".

**ARTÍCULO 25. Solicitud de información especial y particular.** Las solicitudes de consulta y acceso a la información, diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de este Ministerio, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en esta entidad, deberán ser requeridas por escrito o de manera virtual a la dependencia correspondiente de ésta entidad.

**Parágrafo.** Cuando la solicitud de información verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el Ministerio, indicando el número y la fecha del diario, boletín, gaceta o página web en que se hizo la divulgación. En caso de que no se haya publicado a través de los medios puestos a disposición, se deberá atender la petición formulada.

**ARTÍCULO 26. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva.** De conformidad con lo preceptuado en el Capítulo II de la Ley 57 de 1985, Ley 1755 de 2015, y demás normas concordantes, son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal.

La decisión que rechace la petición deberá ser motivada, y notificarse al peticionario indicando las disposiciones legales en que se sustenta. Contra la decisión que resuelva el rechazo de la petición no procede recurso alguno, conforme lo dispone la Ley.

Si el solicitante insiste en su petición, la dependencia que inicialmente dio respuesta, junto con la Oficina Asesora Jurídica, procederán de conformidad con lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015, remitiendo la documentación a la autoridad judicial competente para que la misma tome una decisión.

**Parágrafo 1º.** En el caso de requerir copia íntegra de un documento o expediente que no contenga reserva en todas sus partes, la restricción solo se mantendrá para las partes o piezas que la ley señale como de reserva legal.

**Parágrafo 2º.** La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, el documento por éste solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posición, adquiriría la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

**ARTÍCULO 27. Reserva de los documentos.** El carácter reservado de una información o documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en éste artículo.

## CAPITULO II.

### Costos de reproducción de información pública

**ARTÍCULO 28. EXPEDICIÓN DE COPIAS:** Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos, medios magnéticos o electrónicos de documentos, que reposen en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, podrá solicitarlas, siempre que éstas se relacionen con las actuaciones de la entidad, y que no tengan el carácter de clasificado o reservado, conforme la Ley 1712 de 2014 y en desarrollo de lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 y los decretos reglamentarios correspondientes.

**ARTÍCULO 29. COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN:** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establecerá el costo de la reproducción de documentos generados en virtud de las funciones, así:

- 1) **Expedición de Fotocopia:** para la vigencia de 2017 el valor es de CIENTO CUARENTA Y NUEVE PESOS MCTE. (\$149.00) por folio.
- 2) **Envío de información en formato PDF por correo electrónico:** no tiene costo.
- 3) **Entrega de información en dispositivos electrónicos:** no tiene costo, el dispositivo en cuestión será suministrado por el solicitante.

**PARÁGRAFO 1º.-** El valor de las fotocopias, que corresponde al costo de su reproducción será cubierto por el peticionario. Esta suma se reajustará anualmente, en la proporción del incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC), que establezca el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), de acuerdo con lo previsto en el artículo 3º. de la Ley 242 de 1995, mediante Circular expedida por la Secretaria General del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cuando se conozca el IPC en cada vigencia.

**PARÁGRAFO 2º.-** El valor total a pagar por parte del peticionario, de acuerdo con la tarifa fijada en el párrafo anterior, se cancelará mediante consignación en el Banco de la República, Dirección del Tesoro Nacional – otras tasas, multas y contribuciones no específicas – fotocopias, en la cuenta No. 61011110, indicando código de portafolio 333.

Una vez el usuario presente el recibo o comprobante de pago y previa verificación del valor consignado, correspondiente al número de fotocopias solicitadas, se procederá a su entrega.

Cuando el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no pueda prestar el servicio de fotocopiado, el jefe de la dependencia respectiva encargará a uno de los funcionarios del área correspondiente, para que retire los documentos de la entidad y los fotocopie a costa del interesado.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

**PARÁGRAFO 3º.-** Los dispositivos electrónicos Memoria USB, Disco Compacto DVD, Disco Compacto CD, Disco Compacto Blu Ray, Disco Duro Externo, o cualquier otra tecnología que exista y sea requerida para el almacenamiento de la información solicitada, será suministrado por el peticionario, previa solicitud escrita y/o electrónica del funcionario competente que tenga o deba entregar la información por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

**PARÁGRAFO 4º.-** En relación con el número mínimo-máximo de fotocopias expedidas por el Ministerio sin costo, en primera instancia deberá ofrecerse el envío por correo electrónico, en desarrollo de la política de cero papel; en el evento de que el ciudadano/usuario requiera copia física en papel, la gratuidad operará entre uno (1) y diez (10) folios, por una única vez y por el mismo usuario, sin que se pueda pedir por partes el mismo documento en fechas diferentes.

### **CAPITULO III. Formulación de consultas**

**ARTÍCULO 30. Formulación de consultas.** El Ministerio atenderá y resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo.

Las respuestas de las consultas no comprometen la responsabilidad del Ministerio, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. La persona designada para resolver estas peticiones, al contestar deberá advertirlo, de conformidad con lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015.

### **CAPITULO IV. Derecho de Turno**

**ARTÍCULO 31. Derecho de Turno.** De conformidad con la Ley 962 de 2015, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en la presente resolución y de conformidad con los mecanismos dispuestos por el Ministerio.

### **TITULO V Disposiciones Finales.**

**ARTÍCULO 32. Aplicación de las normas y jurisprudencia.** Al resolver los asuntos de su competencia, el Ministerio aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con éste propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado y de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos de su competencia en las que se interpreten y apliquen dichas normas. Para el efecto, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 102 "Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros por parte de las autoridades" de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 33. Pruebas.** De conformidad con lo establecido en el artículo 40 "Pruebas" de la Ley 1437 de 2011, durante las actuaciones administrativas que tenga por objeto el trámite de peticiones se podrán pedir, decretar pruebas y allegar información sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a petición del interesado.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se adoptan otras disposiciones"

**ARTÍCULO 34. Publicaciones, comunicaciones y notificaciones.** Estas se harán en los términos de los artículos 65 y ss. de la Ley 1437 de 2011, a través de las dependencias y servidores públicos competentes al interior del Ministerio, para tal fin.

**ARTÍCULO 35. Presentación de recursos en sede administrativa.** Las personas del Grupo de Gestión Documental encargadas de la recepción de correspondencia deberán radicar los recursos que se presenten en sede administrativa contra el Ministerio y deberán remitirlos a la dependencia competente de manera prioritaria.

**ARTICULO 36. Desatención de las peticiones.** La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme a lo establecido en la Ley 734 de 2002, o las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 37. Informes:** El Grupo Atención al Ciudadano, presentará y publicará en la página web del Ministerio, con corte trimestral, un informe de peticiones, quejas, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; los cuales deben discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de quejas, reclamos y denuncias que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud

**ARTÍCULO 38. Aspectos no previstos:** Los aspectos no previstos en este reglamento se regirán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública.

**ARTÍCULO 39. Vigencia y derogatoria.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial y deroga las Resoluciones Ministeriales 1926 de 2005, 1008 de 2006, 3342 de 2010, 2945 de 2015.

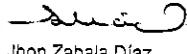
**PUBLIQUÉSE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los

30 ENE. 2017

**LA MINISTRA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO,**

  
MARÍA CLAUDIA LACOUTURE PINEDO

Proyecto: Libia Gómez de Galeano   
Revisó: Diego Fernando Fonnegra, Jhon Zabaia Díaz  
Aprobó: Santiago Andrés Marroquín Velandia, Diego Fernando Fonnegra 