

 MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	CÓDIGO: IC-PR-009
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN: 14 Vigente a partir de: 15/Nov/2022

1. OBJETO

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna, de fondo y forma a las quejas, reclamos, denuncias contra funcionarios, así como las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones que se relacionen con el cumplimiento de la misión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que realiza la ciudadanía en general y los diferentes sujetos de control establecidos por Ley.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones presentados a través de los diferentes canales de atención tanto físicos como virtuales dispuestos por el Ministerio; su posterior respuesta de fondo, forma y subsiguiente notificación para el ciudadano en cumplimiento de la normatividad vigente; lo anterior, será cumplido por todos los servidores públicos y colaboradores de las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

3. DEFINICIONES

CIUDADANO

CONSULTA

CONFORMIDAD

DENUNCIA

DERECHO DE PETICIÓN

QUEJA

NO CONFORMIDAD (NC)

PARTE INTERESADA

PROTOCOLOS DE SERVICIO

RECLAMO

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS (SQR)

SECRETARIA GENERAL

SOLICITUD

SUGERENCIA

PREFERENCIAL

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Normatividad básica.

Constitución Política de Colombia.

Art. 2. Fines esenciales del Estado, Art. 23. Derecho de petición, Art, 74, Art. 123 Los servidores públicos, Art. 209. La función administrativa, Art. 270. Mecanismos de participación ciudadana

Ley 5 de 1992, Art. 258 Solicitud informes congresistas.

Ley 190 de 1995. Art 54, Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.

Ley 734 de 2002. Art.34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la función administrativa del Estado; Artículo 35. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: . 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel que corresponda su conocimiento.

Decreto-Ley 210 de 2003. Numeral 16 del artículo 30 asignó a la Secretaría General la función de recibir y atender oportunamente las quejas y reclamos que se presenten en relación con la institución.

Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos: DE LAS REGULACIONES, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES DEL SECTOR DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Artículo 59. Racionalización de autorizaciones y vistos buenos para importaciones y exportaciones. En un término no superior a seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente ley, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo coordinará con las entidades correspondientes la consolidación de información sobre vistos buenos previos y autorizaciones estatales a las cuales se encuentran sometidas las exportaciones y exportaciones y promoverá la racionalización de los mismos a través de los mecanismos correspondientes acordes con la Constitución Política. Sin perjuicio de las facultades que le corresponde a cada una de las autoridades en el ámbito propio de sus competencias.

Dentro de los tres (3) meses siguientes a la vigencia de la presente ley, las autoridades en las cuales recaigan las competencias sobre vistos buenos y autorizaciones establecerán un esquema de ventanilla y formulario único, que reúna las exigencias y requerimientos de las entidades competentes para la realización de las operaciones de comercio exterior, de tal manera que la respuesta al usuario provenga de una sola entidad, con lo cual se entenderán surtidos los trámites ante las demás entidades.

Parágrafo 1º. Todo acto de creación de vistos buenos o autorizaciones para importaciones o exportaciones deberá informarse al momento de su expedición al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

Artículo 5. En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: .

1. 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.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

Artículo 8. Deber de información al público: Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general. Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

Ley 1474 de 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción). Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad 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. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"

Ley 1753 de 2015. Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. "Todos por un Nuevo País", en el artículo 45 Establece la creación de Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano, bajo la plena observancia del derecho fundamental de habeas data, que contribuyan a mejora de los trámites y servicios que ofrece al ciudadano, los cuales deberán ser adoptados por las entidades estatales. En ese sentido el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) a través del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FONTIC) apoyará la creación de planes específicos de TIC para cada sector, que impulsen el desarrollo de aplicaciones y contenidos digitales con enfoque social, incluyendo los multiplataforma.

Ley 1755 de 2015 " Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título de código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la 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. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse 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. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Parágrafo 1º. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 2º. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo 3º. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda 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, se reactivará el término para resolver la petición. 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.

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

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o

aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán 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 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido 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 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. 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. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional. 8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Artículo 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 27. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Decreto Ley 2106 de 2019. "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"

Artículo 139. Término para Resolver las Solicitudes en la Ventanilla Única de Comercio Exterior "VUCE".

Ley 2052 de 2020, Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2150 de 1995 Art 32 Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella. (Tomado de la publicación: "Un Año del Estatuto Antitrámites". Editado por la Presidencia de la República.

Decreto 2623 del 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano: Artículo 12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano cargo o función. Expresiones subrayadas declaradas EXEQUIBLES por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-030 de 2012.

Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública: Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad: Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

El artículo 171 del Decreto 019 de 2012 quedará así:

A partir del 2 de enero de 2020, las autoridades participantes en la Ventanilla Única de Comercio Exterior "VUCE" deberán resolver las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a un (1) día hábil contado a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos.

A partir del 2 de enero de 2020, las autoridades participantes en la VUCE, o la herramienta tecnológica que haga sus veces, deberán informar al solicitante a través de la mencionada Ventanilla, en un término no superior a un (1) día contado a partir de la radicación, si las solicitudes del régimen libre o de licencia previa están incompletas.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las autoridades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a un (1) día hábil.

A partir del 2 de enero de 2020, las autoridades participantes en la VUCE deberán resolver las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva a través de la VUCE, siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las autoridades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a un día (1) hábil."

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.

Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente.

Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. Del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público.

Artículo 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. Del presente capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y 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 y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el 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 las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º 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 la ley, en el acto de recibo la autoridad 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 parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

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

Parágrafo 2°. Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

Artículo 2.2.3.12.4. Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Artículo 2.2.3.12.5. Solicitudes de acceso a la información pública. Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal.

Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma.

En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.

Artículo 2.2.3.12.6. Turnos. Las autoridades deberán garantizar un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 2.2.3.12.7. Falta de competencia. Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

Artículo 2.2.3.12.8. Inclusión social. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través de mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.

Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Artículo 2.2.3.12.10. Respuesta a solicitud verbal de acceso a información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4° del Decreto 1494 de 2015.

Artículo 2.2.3.12.11. Reglamentación interna. Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Artículo 2.2.3.12.12. Accesibilidad. Las autoridades divulgarán en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, cartelera oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo. En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

Artículo 2.2.3.12.13. Seguridad de los datos personales. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

Decreto 1499 DE 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Resolución 0152 del 30 de enero de 2017.

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición el Ministerio de Comercio, Industria Turismo"

Resolución 0417 del 1 de marzo de 2018, Por la cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el Sector Comercio, Industria y Turismo

Resolución 1519 de 2020 y sus Anexos Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, Las Entidades deben cumplir con los Anexos 1 y 2 sobre la Sede Electrónica.

Circular 001 del 27 de enero de 2017, suscrita por el Secretario General, Por la cual se actualiza el procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias IC-PR-009.

Circular 001 del 25 de abril de 2018, suscrita por el Secretario General, dirigida a todos los funcionarios del Ministerio, relacionada con la atención

oportuna y de fondo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias - PQRSD presentadas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Circular 06 del 3 de mayo de 2019, suscrita por el Secretario General, dirigida a todos los funcionarios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, relacionada con la atención oportuna y de fondo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias - PQRSD presentadas al Ministerio

Guía Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano.

4.2 Administración del Sistema de Gestión Documental - Módulo PQRSD

La administración del Sistema de Gestión Documental - Módulo PQRSD, está a cargo de un servidor público del Grupo de Relación con el Ciudadano que debe ser capacitado en el manejo del software y sus modificaciones permanentes. Igualmente deben estar capacitados funcionarios de la dependencia a fin de cubrir las ausencias temporales (vacaciones, licencias, incapacidades) y definitivas (retiro institución, traslado otra dependencia) del administrador(a) titular, en tanto regresa el titular o se provee el cargo, respectivamente.

El Servidor Público asignado como Administrador del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSD, podrá consultar los manuales correspondientes a la operatividad de la Plataforma PQRSD del Sistema de Gestión Documental en el siguiente enlace:

<https://gestiondocumental.mincit.gov.co/GESTIONDOC//Ayuda%20TMS/Gu%C3%ADa%20de%20usuario%20Gesti%C3%B3n%20Documental%20PQR.pdf>

4.3 Canales de recepción

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSD serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s), por los canales (escritos, verbales y medios electrónicos) de acuerdo con la normatividad vigente.

Las peticiones que ingresan al Ministerio por los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, deberán ser trasladadas al correo electrónico institucional info@mincit.gov.co. Igualmente, toda petición que se registre por el canal virtual a través del Sistema de Gestión Documental, quedará radicada para el trámite de respuesta y cierre correspondiente.

Toda queja, denuncia o reclamación que se reciba en las dependencias del Ministerio por los diferentes canales de atención, deberán ser remitidas por el servidor público al Grupo de Relación con el Ciudadano-PQRSD o al correo electrónico institucional info@mincit.gov.co, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento y lo descrito en el Estatuto Anticorrupción, el Grupo de Gestión Documental procederá a asignar por medio del Sistema de Gestión Documental éstas solicitudes al Administrador de las PQRSD del Grupo de Relación con el Ciudadano.

4.3.1 Canal escrito - Tratamiento

. Oficios recibidos por correo postal al MinCIT, dirección: calle 28 No. 13 A - 15, Bogotá - Colombia, Edificio Davivienda, Centro Internacional. Piso 1º Grupo de Gestión Documental.

. Oficios de Peticiones misionales en la Ventanilla de radicación del Grupo de Gestión Documental, calle 28 No. 13 A - 15, Edificio Davivienda, Centro Internacional Piso 1.

. Diligenciamiento del Formato de presentación Peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias - ICFM006.v9 vigente que se encuentra en los Buzones de todos los pisos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

4.3.2 Canal verbal - Tratamiento

. Teléfonos: Conmutador 601-6067676

. Línea Gratuita 018000958283

. Central de Llamadas de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE, extensión 2300, y línea gratuita 018000944570

. Atención Personalizada en el Grupo de Relación con el Ciudadano, Edificio Palma Real carrera 13 No. 28 -01 Piso 8º

. Sede MICITios Cúcuta publicada en el siguiente link:

<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/enlaces-de-interes/micitio-centro-integrado-de-servicios/micitio-cucuta>

4.3.3 Canal virtual - Tratamiento

. Radicación de las Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones ingresando a la página web www.mincit.gov.co a través del enlace: Atención y Servicio a la Ciudadanía, Canales de Atención clic en: Radique su PQRSD:

[https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC/\(SwgUB8M7\)/CR/es/InterfazDocumental/AbriDocumentoTMS/a280bacf-84bc-4b0a-ac35-94e3f3fa876e?hideTools=1&estadoinicial=GV&class=nopadding%3Flinkid%3DPQRPublica3](https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC/(SwgUB8M7)/CR/es/InterfazDocumental/AbriDocumentoTMS/a280bacf-84bc-4b0a-ac35-94e3f3fa876e?hideTools=1&estadoinicial=GV&class=nopadding%3Flinkid%3DPQRPublica3)

. Radicación de Peticiones y correspondencia misional para las diferentes Dependencias del MinCIT por medio del correo electrónico institucional: info@mincit.gov.co

. Presentación de quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción de forma anónima por medio del siguiente formulario:

[https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC/\(SwgUB8M7\)/CR/es/InterfazDocumental/AbriDocumentoTMS/a280bacf-84bc-4b0a-ac35-94e3f3fa876e?hideTools=1&estadoinicial=GV&class=nopadding%3Flinkid%3DPQRPublica3](https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC/(SwgUB8M7)/CR/es/InterfazDocumental/AbriDocumentoTMS/a280bacf-84bc-4b0a-ac35-94e3f3fa876e?hideTools=1&estadoinicial=GV&class=nopadding%3Flinkid%3DPQRPublica3)

o al correo electrónico: soytransparente@mincit.gov.co

4.4 Términos y competencia.

Los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas al Ministerio, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición y el Decreto 1166 de 2016. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

Tendrán competencia para resolver solicitudes únicamente: el Ministro, los Viceministros, Secretario General, Jefes de las Oficinas Asesoras, Directores, Asesores, Coordinadores de Grupo y el Administrador del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos. Los demás servidores públicos y demás colaboradores podrán proyectar respuestas, pero en todo caso será el superior inmediato quien atienda y suscriba la solicitud. Las respuestas a las peticiones deberán ser resueltas en los términos establecidos por la Ley de manera completa y de fondo.

Cuando la petición no responde a los temas misionales de la dependencia designada el servidor público la trasladará al área competente. Si la petición no es de competencia de MinCIT, se informará en el menor tiempo posible al interesado si éste actúa verbalmente o si obró por escrito (físico o virtual), remitiendo la petición a la autoridad competente y copia del oficio correspondiente al peticionario.

Toda petición asignada a un servidor público, en el evento de estar en tiempo excedido no podrá ser trasladada.

La petición verbal presencial o telefónica que llegue al Ministerio deberá ser direccionada al Grupo de Relación con el Ciudadano para su atención. El servidor público que reciba la información deberá caracterizarlo, y registrar la PQRSD en el Sistema de Gestión Documental, para su gestión se debe cumplir con los tiempos establecidos en la ley para el Derecho de Petición, de conformidad con el numeral 2.2.3.12.2 Decreto 1166 de 2016 y la Resolución interna ministerial específica en el tema.

Las peticiones suscritas por los Congresistas (Senadores y Representantes) serán entregadas a los Asesores del Despacho del Ministro, responsables de la Agenda legislativa.

Cuando se presenten 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 habilitado por el ministerio, en su lengua o dialecto.

Cuando éste tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán gravadas 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, de conformidad con el Artículo 10 de la Resolución interna ministerial específica en el tema.

En el caso de peticiones, quejas, reclamos o denuncias que informen sobre actos de corrupción, deberán ser remitidos al Grupo de Relación con el Ciudadano y éste a su vez la trasladará a Secretaría General, de acuerdo con el Estatuto Anticorrupción.

El Administrador del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, enviará las denuncias a la Secretaría General para su trámite respectivo.

Los servidores públicos responsables de atender y de responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, deben recibir y/o solicitar la capacitación de la Plataforma PQRSD del Sistema de Gestión Documental, que les permita adquirir los conocimientos para operar correctamente el Sistema

4.4.1 Peticiones Contestadas Fuera de Término:

En caso de que alguna PQRSD requiera mayor tiempo al contemplado por la ley para brindar respuesta dentro de los tiempos establecidos por el sistema, de requerir respuesta conjunta con otras áreas o entidades, se deberá avisar al ciudadano el motivo de la demora y la fecha en que se dará la respuesta pertinente, con esta evidencia podrá solicitar al Grupo de Relación con el Ciudadano se amplíe el tiempo en el sistema de gestión documental, teniendo en cuenta que este tiempo no podrá superar el inicialmente establecido, de conformidad con el Parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015: ".excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalado a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. "

La no atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Por su parte en el caso de que alguna PQRSD no se alcance a dar respuesta dentro de los tiempos establecidos por el sistema, de requerir respuesta conjunta con otras entidades, se deberá avisar al usuario el motivo de la demora y la fecha en que se dará la respuesta pertinente.

4.4.2 Firma Paz y Salvo

El Grupo de Relación con el Ciudadano firmará el formato TH-FM-074.V4, a servidores públicos y contratistas para retiros definitivos o temporales del cargo o contrato del Ministerio, previa verificación en el Sistema de Gestión - PQRSD (software PQRSD - correo electrónico info@mincit.gov.co) con el fin de atender las PQRSD que se encuentren pendientes o en su defecto trasladadas al superior jerárquico para su trámite y respuesta.

4.4.3 Evaluación del desempeño laboral

De conformidad con lo contemplado en la Circular 06 del 3 de mayo de 2019, dentro de la evaluación de desempeño laboral de los servidores públicos, se debe concertar un Acuerdo Funcional, relacionado con la atención oportuna de todos los requerimientos presentados por la ciudadanía en general al Ministerio.

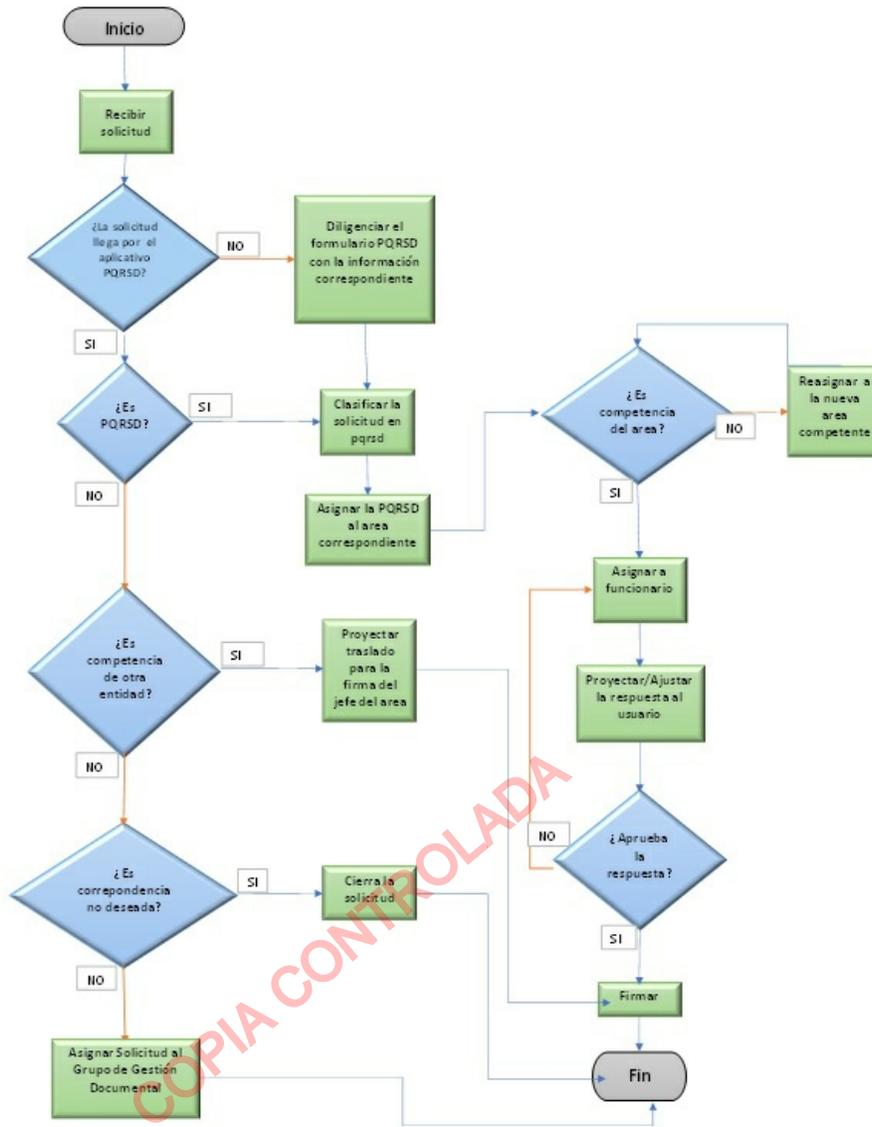
4.4.4 Sanciones

La falta de atención a las peticiones y a los términos para responder, tanto por su acción como por su omisión, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, numeral 8, artículo 35 Ley 734 de 2002, artículo 31 Ley 1755 de 2016 o las norma que la modifique o sustituyan.

La no atención al requerimiento formulado por el peticionario, el incumplimiento de los términos legales, o cuando la respuesta no se ajusta al requerimiento de forma completa y de fondo o se hace de una manera aparente, darán lugar al peticionario para instaurar acciones de tutela contra el servidor público.

El servidor público competente para responder solicitudes, que se encuentre ausente temporalmente (vacaciones, incapacidad o licencia), la administración deberá designar a un funcionario que lo reemplace y por lo tanto estará autorizado para responder peticiones. El Grupo de Talento Humano del MinCIT, debe informar el nombre del funcionario encargado temporal o definitivamente al Coordinador del Grupo de Relación con el Ciudadano y al Administrador de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD.

4.5 DIAGRAMA DE FLUJO



5. DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS				
1 (P) Recibir Solicitud	Coordinador (a) Grupo Relaciónamiento con la ciudadanía, Servidor Público	N/A	Se reciben las solicitudes canalizadas por el sistema, si provienen de un correo electrónico o del Formulario PQRSD	La solicitud llega por el Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD/ Formato presentación PQRSD
2 (P) Clasificar la Solicitud	Servidor Público, Grupo de Relaciónamiento con el Ciudadano	N/A	Se analiza la solicitud y se clasifica según sus características en . Quejas . Reclamos . Denuncias . Sugerencias . Felicitaciones Si las solicitudes son Peticiones o Consultas referentes a la Misión del MinCIT, son asignadas al Grupo de Gestión Documental por medio del Botón "Reasignar- Radicador de Ventanilla" del Sistema de Gestión Documental.	Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD
3 (H) Asignación de la solicitud	Servidor Público	N/A	Se asigna cada solicitud según el tema al área competente	Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD
	Viceministro (a) de Comercio Exterior, Viceministro (a) de Desarrollo Empresarial,			

4	(H) Generación de Respuesta	Viceministro (a) de Turismo, Ministro, Jefe De Oficina, Jefe Negociador, Jefe de Control Interno (E), Coordinador(es) de Grupo	N/A	Quien desempeña el rol más alto del área funcional, designa al profesional idóneo para proyectar la respuesta o responder la solicitud.	Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD
5	(H) Firma de la Solicitud	Ministro, Viceministro, Jefe de Control Interno (E), Jefe Negociador, Jefe(s) de Oficina, Coordinador(es) de Grupo	N/A	Quien desempeña el rol más alto del área funcional, revisa el proyecto de respuesta si está de acuerdo con el contenido y calidad de la respuesta, procede a firmar la respuesta, dentro de los términos dispuestos por la ley.	Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD
6	(H) Gestionar Solicitudes que no son PQRSD	Servidor Público	N/A	A. Cuando el tema de la solicitud no corresponde a las funciones del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, se debe realizar el correspondiente traslado a la entidad competente, dentro de los términos estipulados por la ley para el traslado. B. Cuando no es una QRSD, se remite la comunicación al Grupo de Gestión Documental, para que continúe su ciclo. C. Cuando la comunicación es un correo no deseado o SPAM, esta se cierra clasificándolo como Spam	Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD
INFORMES					
7	(H) Generar estadísticas del Sistema de Gestión Documental - Módulo PQRSD	Coordinador (a) Grupo Relacionamento con la ciudadanía, Profesional Designado	N/A	Trimestralmente se consolidan las estadísticas del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos y se preparará el informe, para su revisión y publicación en la página Web de Mincit. Nota: Los informes generados son insumo para todos los requerimientos institucionales. Tiempo: Quince (15) días hábiles.	Informe

6. ANEXOS

[Guía para el uso del aplicativo de Consultas, Quejas y Reclamos para usuarios internos](#)

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

[8.4 Normograma del proceso](#)

8. CONTROL DE REGISTROS

No	IDENTIFICACIÓN		CONTROL DE LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL PARA ARCHIVO
	CODIGO REGISTRO	NOMBRE	
1	IC-FM-006	Presentación PQRSD	

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	08/Dic/2008	Elaboración del documento
1	10/Nov/2009	Inclusión actividades Comité Quejas y Reclamos
2	26/Oct/2010	Inclusión de puntos Control de Riesgos y ajustes al procedimiento.
3	13/Abr/2011	Se incluyo en las condiciones generales que toda queja y reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad , de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto, deberá documentar análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar.
4	03/Nov/2011	Ajustes en las definiciones, desarrollo y anexos del procedimiento.
5	13/Jun/2012	Inclusión plan de contingencia y tiempo en las actividades.
6	26/Ago/2013	Se realizaron ajustes en las actividades y los tiempos de acuerdo con la normatividad vigente.
7	21/Sep/2015	Se ajustaron el objetivo, alcance, condiciones generales, actividades y registros del procedimiento.
8	27/Oct/2016	Se incluyo el flujograma del PQRS, se suprimió de las condiciones generales parte de la normatividad, se ajustaron las actividades, los responsables, los puntos de control, las observaciones y los registros, de conformidad con instrucciones de la Secretaría General.
9	24/Ene/2017	Se incluyo el cierre de la peticiones, se modificó el flujograma. se incluyeron notas para la no atención de peticiones - Falta servidor publico. Nota incumplimiento atención Peticiones se envía a Secretaria General. Se genero el formato de Paz y Salvo de Derechos de Petición y Biblioteca, Se generan notificaciones usando escalabilidad de superiores jerárquicos. Generación de reporte semanal estado de solicitudes de Derechos de Petición.
10	31/Jul/2017	Se incluyo el cierre de la peticiones, se modificó el flujograma. se incluyeron notas para la no atención de peticiones - Falta servidor publico. Nota incumplimiento atención Peticiones se envía a Secretaria General. Se genero el formato de Paz y Salvo de Derechos de Petición y Biblioteca, Se generan notificaciones usando escalabilidad de superiores jerárquicos. Generación de reporte semanal estado de solicitudes de Derechos de Petición. Se suprimió acciones de contingencia y de recuperación.
		Mejora continua en relación con: sugerencia Certificadora Icontec en relación control posterior y selectivo por parte de la Oficina de Control Interno, en relación contenido respuestas PQRSD.

11	16/Mar/2018	Se incluyó en la normatividad atinente a control interno. Se ajustó el flujograma incluyendo al final del proceso la revisión de control interno posterior y selectiva. Se incluyó nota 4 en la actividad 12 Auditoría de Gestión posterior selectiva contenido respuesta PQRSD Se ajustó el nombre del procedimiento, se incluyó Denuncias y se ajustó en todo el procedimiento.
11	13/Jun/2018	Se actualizó la normatividad incluyendo la última circular de Secretaría General; se incluyó una nota en el numeral 4 de procedimiento para dar la opción de modificación de tiempo de 30 días para efectos de la respuesta a consultas; se incluyen los procedimientos de donde se toman insumos y a los procedimientos a los cuales proveemos con el procedimiento.
12	20/Dic/2018	Actualización según las recomendaciones de control interno en cuanto a la estandarización del nombre del procedimiento y el cambio de paz y salvo conjunto. Se actualizó la normatividad y la información sobre el Comité Institucional de Gestión y Desempeño
13	24/Jun/2021	Se actualizó la normatividad incluyendo la circular 06 del 3 de mayo de 2019, suscrita por el Secretario General, dirigida a todos los funcionarios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, relacionada con la atención oportuna y de fondo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias - PQRSD presentadas al Ministerio - Se actualizó el Flujograma - Se actualizaron los Hipervínculos - De acuerdo con lo contemplado en la Circular 6 del 3 de mayo de 2019 se incluyó la evaluación del desempeño laboral y sanciones
14	26/Oct/2022	Se ajusta el objetivo, alcance, normatividad y ajuste de las actividades en su redacción.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	YAMITH HERNANDO GARCIA VERA	Nombre:	AURORA VILLALOBOS DIAZ	Nombre:	TATIANA MIREYAROMAN ROBAYO
Cargo:	Contratista(s)	Cargo:	Coordinador Grupo Gestión Documental	Cargo:	Coordinador (a) Grupo Relacionamento con la ciudadanía
Fecha:	09/Nov/2022	Fecha:	10/Nov/2022	Fecha:	15/Nov/2022
		Nombre:	TATIANA MIREYAROMAN ROBAYO		
		Cargo:	Coordinador (a) Grupo Relacionamento con la ciudadanía		
		Fecha:	15/Nov/2022		

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

COPIA CONTROLADA