

SECRETARIA GENERAL-GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

CIRCULAR No. 01

40000-47000

Para: Todos los Funcionarios

De: Secretario General

Asunto: Atención oportuna y de fondo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD presentadas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Fecha: Abril 25 de 2018

Apreciados todos:

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, relativo al Derecho de Petición desarrollado mediante Ley 1755 de 2015, reglamentado a través del Decreto 1166 de 2016, y regulado internamente en el Ministerio mediante Resolución 0152 de 2017, como servidores públicos debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

Es nuestro deber constitucional y legal atender los requerimientos presentados por la ciudadanía en general: 1) De manera oportuna dentro de los términos legales; 2) Respondiendo de fondo en relación con lo solicitado; 3) y/o dando el traslado correspondiente a la autoridad competente en el evento de que no sea de competencia del Ministerio, igualmente de manera oportuna.

En el Ministerio con fundamento en los artículos 13° y 14° de la resolución interna 0152 de 2017, establece las personas autorizadas para firmar las respuesta de las PQRSD funcionarios del nivel Directivo y los funcionarios que apoyan la preparación de las respuestas, funcionarios del nivel asesor, profesional y colaboradores, las cuales remiten para consideración, posterior firma y remisión de la respuesta al peticionario.

Por lo anterior, es pertinente que tengamos en cuenta lo preceptuado en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, que establece: ...“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 dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen

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

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co



80-2018002048

SECRETARIA GENERAL-GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

disciplinario" ... Reporte que debe hacer el Grupo Atención al Ciudadano al Grupo de Control Interno Disciplinario.

En concordancia con lo anterior, el artículo 51 de la Ley 734 de 2002 establece...- "Preservación del orden interno. Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno... (Subrayas fuera de texto).

Igualmente, como servidores públicos debemos tener en cuenta los lineamientos establecidos en el Decreto 1499 de 2017 que reglamenta el nuevo modelo integrado de planeación y gestión MIPG cuyo objeto es dirigir las gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad (subrayas fuera de texto).

Así las cosas, se requiere de todo el compromiso y responsabilidad de los servidores públicos y colaboradores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la atención de las PQRSD a fin de cumplir a cabalidad con nuestra misión institucional.

Cordialmente,


GERMAN EDUARDO QUINTERO ROJAS
Secretario General (E)
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Elaboró: Sandra Liliana Cubillos Díaz – Luz Angela Muñoz
Revisó: Sandra Patricia Sánchez Mejía –Jhon Zabala Díaz

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincit.gov.co

