



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano

CIRCULAR INTERNA

PARA: DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES, COORDINADORES DE GRUPO
FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO

DE: SECRETARÍA GENERAL

Asunto: Normatividad y recordatorios para responder derechos de petición, consultas, quejas y reclamos.
Origen: 40000 - 47000

FECHA: 1º de marzo de 2013

Apreciados Funcionarios:

Con ocasión del resultado de la encuesta aplicada para la medición de satisfacción de servicios y percepción de los usuarios del Ministerio 2012, del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos, me permito hacerles los siguientes recordatorios y precisiones, como medida preventiva para las respuestas y cierre de los mismos:

1. Los funcionarios autorizados para firmar oficios de respuesta, cerrar asignaciones dentro del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos – PQRWEB y emitir respuestas por el enlace info@mincomercio.gov.co, y Urna de Cristal de Presidencia de la República, son los que están en los cargos de Ministro, Viceministros, Jefes de Oficina, Directores, Asesores y Coordinadores de Grupo. Esta instrucción, no limita el apoyo que los anteriores puedan solicitar a su equipo de trabajo, incluyendo los contratistas, quienes podrán elaborar los borradores de respuesta y enviarlos a los correos electrónicos de sus respectivos jefes, para que éstos hagan el cierre de la solicitud PQRWEB desde su computador o firmar los oficios, que luego de radicados, serán descargados del aplicativo de Gestión Documental por la secretaria, técnico o profesional del área.
2. Para emitir la respuesta debe tenerse en cuenta los términos de ley y garantizar que el contenido sea de fondo y de forma, de acuerdo con lo estipulado en la guía "Protocolos de Atención al Ciudadano", asunto sobre el cual se capacitó a los funcionarios del Ministerio, entregándose un ejemplar de la mencionada publicación.
3. Con el fin de mejorar la calificación obtenida en la encuesta 2012, y previo a la evaluación que se realizará en el 2013, se aplicará una encuesta virtual a través del sistema, para que el usuario indique su nivel de satisfacción.

Cordialmente,

MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Proyectó: Eunice Cifuentes

Revisó: Libia Gómez

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

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co

