

# IC-PR-009

## Procedimiento Derechos de Petición

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Junio 2017

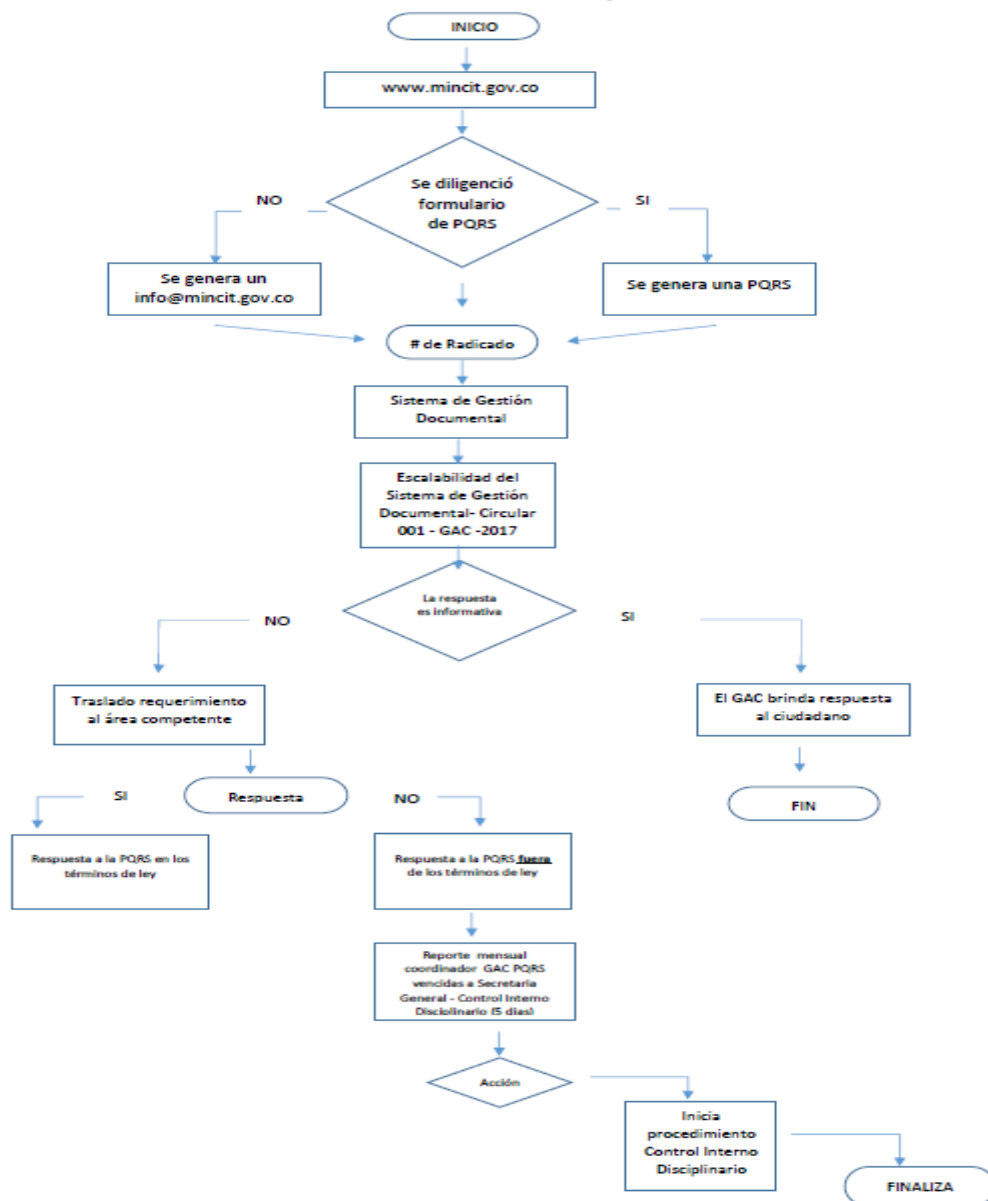


MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## FLUJOGRAMA DE PQRS



# Flujograma



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## Actualización de Procedimiento

### Normatividad Interna

- Resolución 0152 del 30 de enero de 2017 “Por la cual se reglamenta el tramite interno del Derecho de Petición”
- Circular 001- Grupo de Atención al Ciudadano
- Procedimiento IC-PR-009

### Canales de Recepción PQRS

- Herramienta Peticiones, Quejas y Reclamos
- Centralización de PQRS por el correo electrónico institucional: [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co)
- Radicación para la correspondencia virtual: [correspondenciavirtual@mincit.gov.co](mailto:correspondenciavirtual@mincit.gov.co)
- Presentación de quejas y denuncias por corrupción de forma anónima: [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co)



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



# Actualización del Procedimiento

## Tiempos de Respuesta

- Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente.
- Toda petición asignada a un servidor público, en el evento de estar en tiempo excedido no podrá ser trasladada.

## Términos y competencia.

- De acuerdo con la normatividad vigente tendrán competencia para resolver solicitudes únicamente Ministro, Viceministros, Secretario General, Jefes de las Oficinas Asesoras, Directores, Asesores, Coordinadores de Grupo
- Los demás servidores públicos y demás colaboradores podrán proyectar respuestas, pero en todo caso será el superior inmediato quien atiende y suscribe la solicitud.
- Las respuestas a las peticiones deberán ser resueltas en los términos establecidos por la Ley completa y de fondo.



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



## Actualización del Procedimiento

### Expedición Paz y Salvo

El Grupo Atención al Ciudadano expedirá un paz y salvo para servidores públicos y contratistas, para **retiros definitivos y temporales**.

| MINCOMERCIO<br>INDUSTRIA Y TURISMO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | SECRETARÍA GENERAL<br>GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO                                    |                             | TODOS POR UN<br>NUEVO PAÍS<br>PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------|--|
| <b>PAZ Y SALVO</b><br><b>ATENCIÓN A PETICIONES Y BIBLIOTECA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| <p>La suscrita Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y la Administrador(a) de PQRS de <b>Mincomercio</b>, hacen constar que el servidor público que se relaciona, se encuentra a Paz y Salvo por los conceptos de: Servicios de Biblioteca y Sistema de Gestión Documental (Software PQRS - correo electrónico <a href="mailto:info@minci.gov.co">info@minci.gov.co</a>), canales de atención administrados por el mencionado Grupo.</p> <p>Lo anterior, en cumplimiento con la Ley 1755 de 2015 "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" para lo cual se anexa el registro del Software.</p> |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| Nombres y Apellidos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| Cedula de Ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| Dependencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| Cargo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| Fecha de Retiro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| Se suscribe en la ciudad de Bogotá D.C., a los ____ del mes ____ del año ____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| FIRMA DEL SOLICITANTE<br>C.C.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| V"B" COORDINADOR (A) GAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                      | V"B" ADMINISTRADOR(A) PQRS. |                                                     |  |
| Fecha:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| Hacer:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                      |                             |                                                     |  |
| Asesor:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Registro Software PQRS<br>- <a href="mailto:info@minci.gov.co">info@minci.gov.co</a> |                             |                                                     |  |

Calle 28 Nº 13A -15 / Bogotá, Colombia  
Contactar (571) 4045765  
[www.minci.gov.co](http://www.minci.gov.co)

IC-PA-022-V0

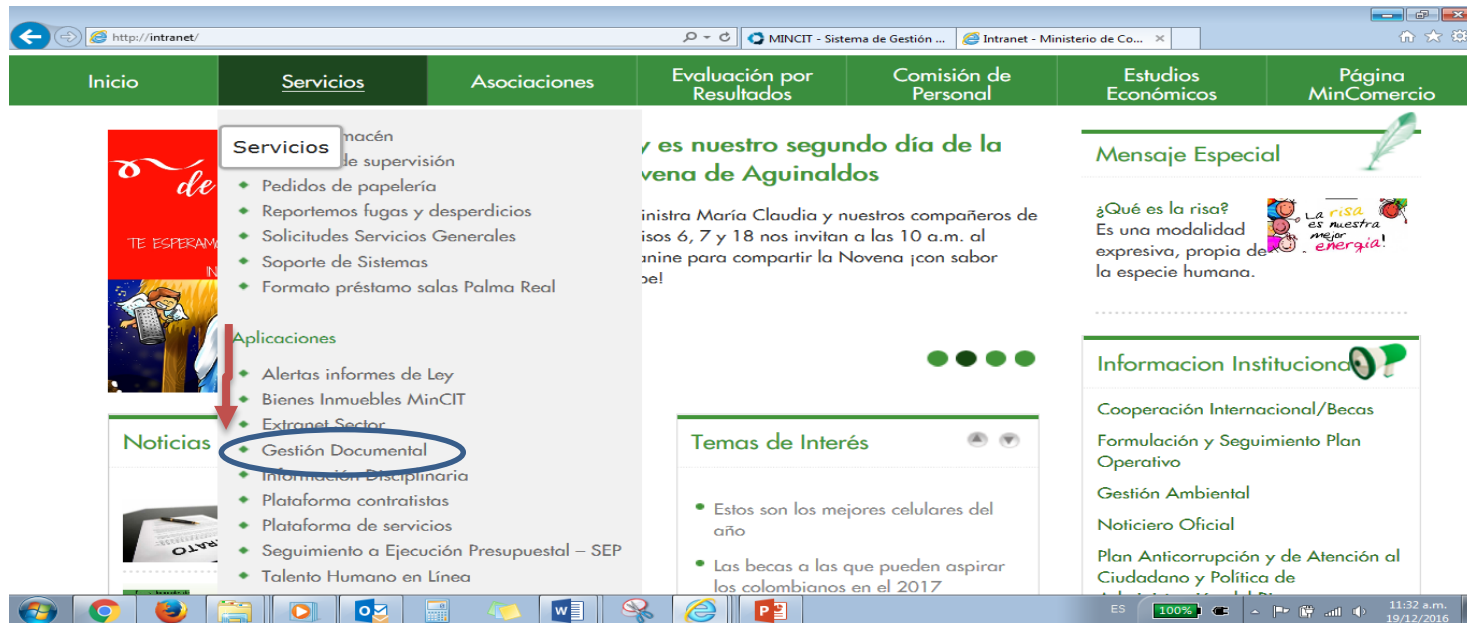


**MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO**



## GUÍA MANEJO CANAL [INFO@MINCIT.GOV.CO](mailto:INFO@MINCIT.GOV.CO) PARA USUARIOS INTERNOS DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1. Se ingresa a los siguientes enlaces: <http://intranet/> - Servicios - Gestión Documental.



# INFO@MINCIT.GOV.CO

2. Reviso mi Bandeja de Ingreso al Sistema de Gestión Documental, en donde identifico: Peticiones Asignadas – Tiempos de Respuesta (semáforo)

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

## Sistema de Gestión Documental

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
LAURA LILIANA TORRES ISOZA

Mis asignados Mis asignados correo Crear Recibir Gestionar Consultar Indicadores Ayuda Sal

Bienvenido(a): LAURA LILIANA TORRES ISOZA

| Proceso o Etapa Activa                           | A Tiempo | Por Vencer | Vencidas | Total |
|--------------------------------------------------|----------|------------|----------|-------|
| Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co | 2        | 0          | 0        | 2     |
|                                                  | 2        | 0          | 0        | 2     |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## 3. Identifico las temáticas de las peticiones y tiempos de respuesta

The screenshot displays the 'Sistema de Gestión Documental' interface. At the top, the header includes the MINCOMERCIO logo, the system title, and the user profile of Laura Liliana Torres Isoza. Below the header, a navigation bar contains options like 'Mis asignados', 'Mis asignados correo', 'Crear', 'Recibir', 'Gestionar', 'Consultar', 'Indicadores', 'Ayuda', and 'Salir'. A green banner indicates the selection of 'Visibles' and provides links for 'Cambiar Asignado', 'Finalizar etapa', and 'Registrar actividad'.

The main section, titled 'Tareas asignadas a LAURA LILIANA TORRES ISOZA', contains a table with the following columns: Acciones, Radicación / Estado, Proceso - Etapa, Asunto, Fecha Inicio, Vencimiento, Asignado, and Solicitante. Two tasks are listed, both with the status 'ASIGNADO' and a deadline of 15 days.

| Acciones | Radicación / Estado          | Proceso - Etapa                              | Asunto                                                                                   | Fecha Inicio           | Vencimiento            | Asignado                   | Solicitante                |
|----------|------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|
|          | 1-INFO-16-016310<br>ASIGNADO | Gestión Comunicaciones<br>Info@mincit.gov.co | Correo RE: Reclamacion, queja y/o demanda almacenes éxito-nit 890900689 pedido 530045390 | 2016-12-19 11:32:36 AM | 2017-01-10 11:59:59 PM | LAURA LILIANA TORRES ISOZA | Servicio al Cliente Exito  |
|          | 1-INFO-16-016309<br>ASIGNADO | Gestión Comunicaciones<br>Info@mincit.gov.co | Correo GuiaAtenciónInfo                                                                  | 2016-12-19 11:31:45 AM | 2017-01-10 11:59:59 PM | LAURA LILIANA TORRES ISOZA | Laura Liliana Torres Isoza |

At the bottom of the table, a status bar indicates '1 [Total páginas: 1][Total registros: 2]'. The Windows taskbar at the very bottom shows the system time as 11:43 a.m. on 19/12/2016.

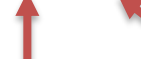


INFO@MINCIT.GOV.CO

#### 4. Reviso: Tipo de Petición, Documentos Adjuntos, Trazabilidad.

**Seleccionar:** Visibles ☐ | Cambiar Asignado | Finalizar etapa |

**Tareas asignadas a LAURA LILIANA TORRES ISOZA**

| Acciones                                                                                                                                                               | Radicación / Estado                                                                                                                                                    | Proceso - Etapa                                                                                                                                                        | Asunto                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br> | <br> | <br> | <b>1-INFO-16-016364</b> Gestión Comunicaciones Correo GuiaInfo<br>Info@mincit.gov.co<br>ASIGNADO |

Petición      Documentos Adjuntos      Trazabilidad



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

5. Habilito campo para dar respuesta e identifico los tiempos (semáforo)

1-INFO-16-016309 Gestión Comunicaciones Correo Guía Atención Info  
Info@mincit.gov.co

ASIGNADO

2016-12-19 11:31:45 AM 2017-01-10 11:59:59 PM LAURA LILIANA TORRES ISOZA Laura Liliana Torres Isoza

Van 0 días de 15, faltan 15

Campo habilitado para brindar respuesta.

INFO@MINCIT.GOV.CO

## 6. Proyecto respuesta - Solicito Aprobación para posterior firma de mi superior jerárquico.

https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/ModuloDe... MINISTERIO DE COMERCIO... MINCIT - Sistema de Gestión... Datos Documento

Documento Anexos Auditoria Comentarios Versiones Documento

Guardar Borrar Documento Crear Comentarios **Solicitar Aprobación** Configurar PDF Generar PDF Radicar y Cerrar

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

RESPUESTA COMUNICACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO INFO@MINCIT.GOV.CO

Bogotá D.C., 20 de Diciembre del 2016 1-INFO-16-016364

Para: ltorres@mincit.gov.co

LAURA LILIANA TORRES ISOZA

Asunto: GuiaInfo

Estilo Formato Verdana 10 Fuente HTML

Estimados señores, Buenas Tardes

INFO@MINCIT.GOV.CO

7. Al solicitar aprobación a mi jefe inmediato lo identifico dentro del sistema y se lo asigno para su respectiva revisión, firma y cierre.

Bogotá D.C., 19 de Diciembre del 2016

1-INFO-16-016309

Para: **ltorres@mincit.gov.co**

Asunto: **Búsqueda de usuarios**

Buscar por nivel organizacional:

Buscar por usuario: **libia**

Buscar por cargo:

Comentarios para el usuario aprobador (Maximo 300 caracteres)

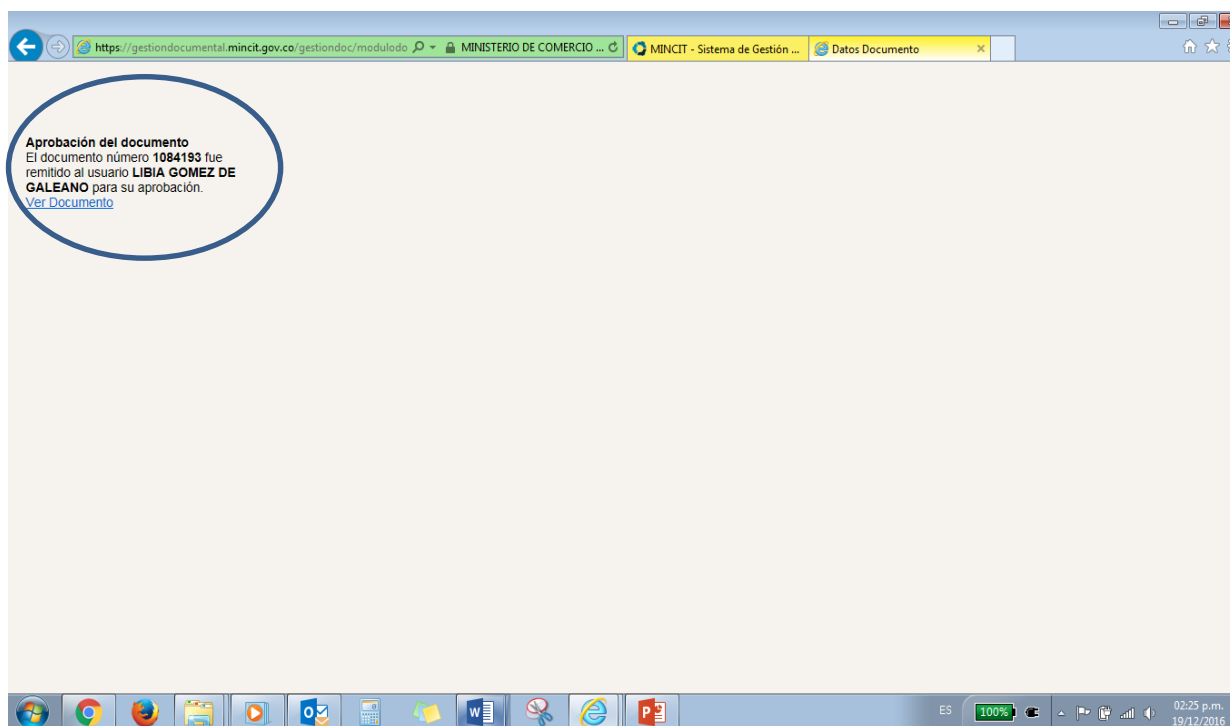
| Nombre                 | Identificación | Nivel Organizacional           | Cargo                                      | Seleccionar                         |
|------------------------|----------------|--------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|
| LIBIA GOMEZ DE GALEANO | lgomez         | GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO | COORDINADOR GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO | <input checked="" type="checkbox"/> |
| libia maria zambrano   | 900302301      | SEGURIDAD TMS                  |                                            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| LIBIA MUNOZ            | lmunoz         | COMITE DE                      | SECRETARIAS                                | <input checked="" type="checkbox"/> |



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



8. El Sistema generará un reporte de Asignación de Documento, informando a quien se le ha asignado el documento (Jefe Inmediato)



INFO@MINCIT.GOV.CO

9. El superior jerárquico se encargará de revisar las peticiones pendientes por atender, (mis asignados correo)



No se hallaron registros !!!



## 10. El superior jerárquico revisará el documento proyectado dará clic en **Radificar y Cerrar**.

The screenshot shows the MINCIT Sistema de Gestión Documental interface. The top navigation bar includes options like ARCHIVO, MENSAJE, and ESET. The main toolbar contains various actions such as Ignorar, Correo no deseado, Eliminar, Responder, Reenviar, and Más. The central area displays a document titled 'Pruebas - Mensaje (HTML)' with a green header bar containing buttons: Guardar, Borrar Documento, Radificar, Crear Comentarios, Solicitar Aprobación, Rechazar Documento, Configurar PDF, Generar PDF, and Radificar y Cerrar. The 'Radificar y Cerrar' button is highlighted with a red circle and a red arrow. A yellow pop-up window titled 'Comentarios del proceso de Revisión / Aprobación.' shows details for a comment by Laura Liliana Torres Isoza, dated 12/19/2016 2:25:16 PM. The bottom status bar shows the user 'Libia Gomez de Galeano' and the time '02:50 p.m. 19/12/2016'.

**11.** Al finalizar la etapa se da respuesta al usuario, el sistema generará un PDF con número de Radicado de Salida.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>RESPUESTA COMUNICACIÓN ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO</b><br><b>INFO@MINCIT.GOV.CO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                     |
| Bogotá D.C., 19 de Diciembre del 2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>1-INFO-16-016309</b>                                                             |
| Para: <b>ltorres@mincit.gov.co</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2-INFO-16-012406</b>                                                             |
| LAURA LILIANA TORRES ISOZA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |
| Asunto: GuiaAtenciónInfo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
| Estimados señores Buenas Tardes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |
| Agradecemos su comunicación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.-MinCIT. Atentamente nos permitimos ofrecerle un mayor conocimiento de las actividades que realiza el MinCIT, le compartimos su Misión: apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos. Cordialmente, |                                                                                     |
| <b>LIBIA GOMEZ DE GALEANO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                     |
| COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |
| Atención: Digite el número del correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                     |
| Proyectó: LAURA LILIANA TORRES ISOZA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
| Revisó: LIBIA GOMEZ DE GALEANO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                     |



**MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



# INFO@MINCIT.GOV.CO

## Trazabilidad

https://gestiondocumental.mincit.gov.co/GESTIONDOC/Tracing\_Tree.asp?idsol=1-11 Ministerio de Comercio Industria y Turismo MINCIT - Sistema de Gestión ... gestiondocumental.mincit...

Clasificación Comunicaciones PQR  
Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co

**Seguimiento a: CLASIFICACIÓN COMUNICACIONES PQR para el proceso No. 1-INFO-17-009371**

| Fecha Evento          | Descripción                                                                                                                                            | Funcionario                   | Dependencia                          | Estado                                                          |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 2017-06-14 2:14:33 PM | CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - El documento fue radicado con el No. 1-INFO-17-009371                                                                 | ADMINISTRADOR DEL SISTEMA TMS | OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN   | Radicado                                                        |
| 2017-06-14 2:14:38 PM | Asignación de la solicitud a LAURA LILIANA TORRES ISOZA - La invitación de Guernika Hostel espera tu respuesta                                         | LAURA LILIANA TORRES ISOZA    | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co - ASIGNADO     |
| 2017-06-14 2:15:50 PM | Respuesta a comunicación mediante el Documento con Numero de Radicación <b>2-INFO-17-006979</b> - La invitación de Guernika Hostel espera tu respuesta | LAURA LILIANA TORRES ISOZA    | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Respuesta                                                       |
| 2017-06-14 2:16:36 PM | CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - El documento fue radicado con el No. 2-INFO-17-006979                                                                 | LAURA LILIANA TORRES ISOZA    | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Radicado                                                        |
| 2017-06-14 2:16:44 PM | Cierre Total Automatico Causa - Respuesta realizada INFO Solución - rr                                                                                 | LAURA LILIANA TORRES ISOZA    | AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO | Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co - CIERRE TOTAL |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 5]

ES 100% 02:18 p.m. 14/06/2017



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# HERRAMIENTA PQRS

1. Ingreso al sistema de Gestión documental, y reviso que PQRS tengo asignadas:

Bienvenido(a): LAURA LILIANA TORRES ISOZA

| Proceso o Etapa Activa                                                                               | A Tiempo | Por Vencer | Vencidas | Total |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|----------|-------|
| Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co                                                     | 3        | 0          | 0        | 3     |
| Gestión Solicitud Quejas y Reclamos - PQRS - Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)     | 1        | 0          | 0        | 1     |
| Gestión Solicitud Quejas y Reclamos - PQRS - Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles) | 1        | 0          | 0        | 1     |
|                                                                                                      | 5        | 0          | 0        | 5     |

1 [Total páginas: 1][Total registros: 3]

# HERRAMIENTA PQRS

2. Identifico el documento y los tiempos de respuesta:

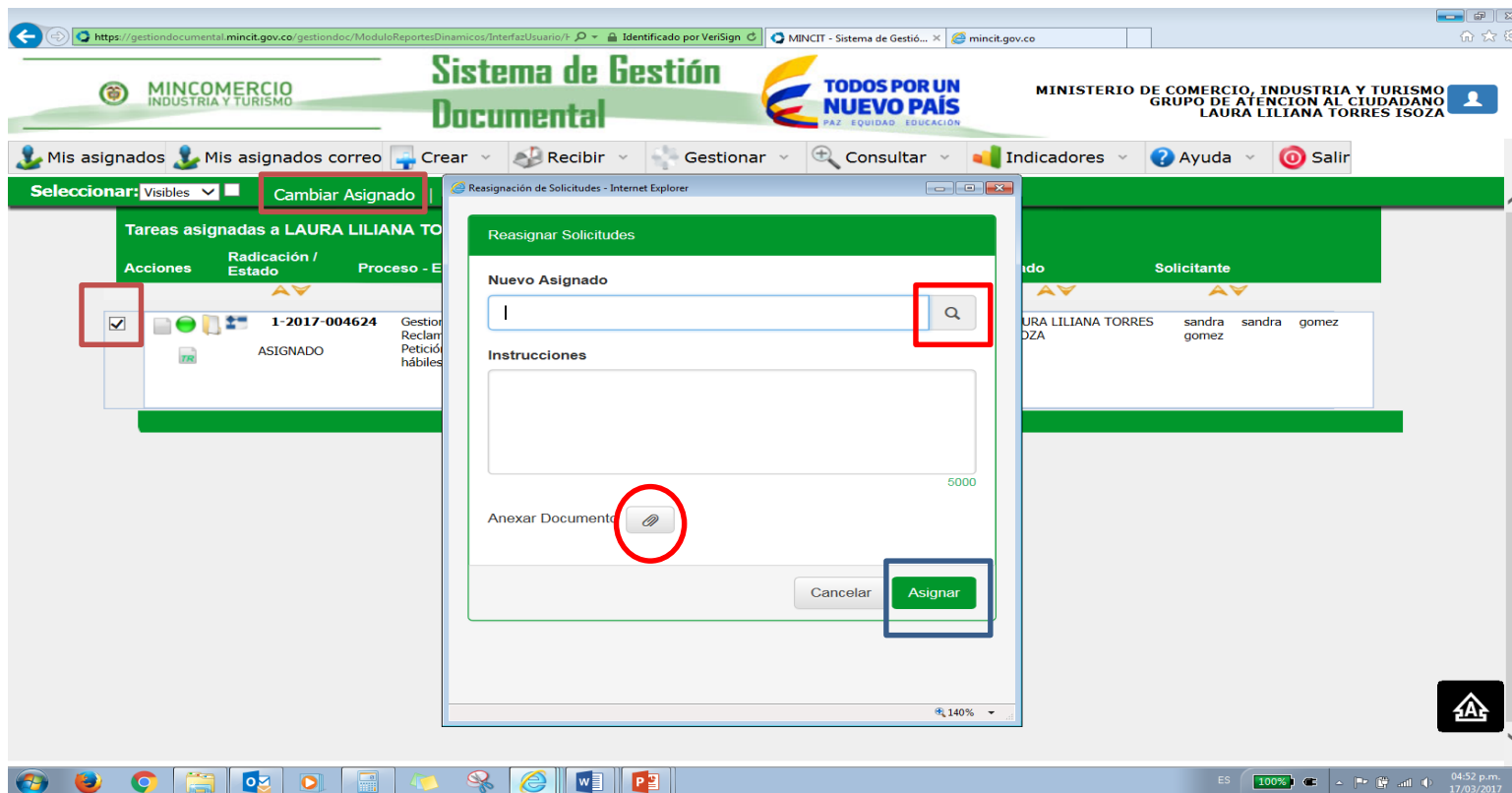
The screenshot displays the 'Sistema de Gestión Documental' interface. At the top, there are logos for MINCOMERCIO, the system name, and the 'TODO POR UN NUEVO PAÍS' slogan. A navigation bar includes options like 'Mis asignados', 'Crear', 'Recibir', 'Gestionar', 'Consultar', 'Indicadores', 'Ayuda', and 'Salir'. Below this, a green banner reads 'Tareas asignadas a LAURA LILIANA TORRES ISOZA'. A table lists the assigned tasks:

| Acciones                 | Radicación / Estado | Proceso - Etapa                                | Asunto                                                                                              | Fecha Inicio          | Vencimiento            | Asignado                   | Solicitante  |
|--------------------------|---------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | ASIGNADO            | Gestion Reclamos - PQRS - Quejas y Solicitudes | se solicita copia de la DECLARACION DE IMPORTACION de un equipo tipo PAVIMENTADORA ASFALTICA, marca | 2017-03-17 4:26:10 PM | 2017-04-10 11:59:59 PM | LAURA LILIANA TORRES ISOZA | sandra gomez |

A circled note in the 'Vencimiento' column states: 'Van 0 días de 15, faltan 15'. At the bottom of the table, it says '1 [Total páginas: 1][Total registros: 1]'. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 04:47 p.m. 17/03/2017.

# HERRAMIENTA PQRS

3. Proyecto respuesta la adjunto, cambio de asignado, lo asignado a mi superior jerárquico para su respectiva revisión y cierre.

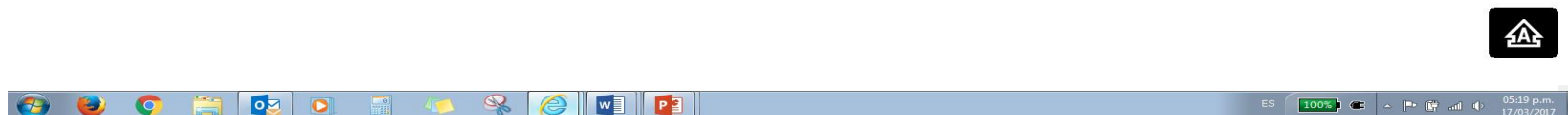


# HERRAMIENTA PQRS

4. Documento asignado al superior para su respectiva revisión.



No se hallaron registros !!!



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



Tratamiento de las **DENUCIAS** Resolución 0152 de 2017

Toda **DENUNCIA** de acuerdo con la resolución 0152 del 30 de enero de 2017 – Art. 13, debe ser trasladada al Grupo de Atención al Ciudadano al correo electrónico [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) con el fin de ser radicada en nuestro sistema de Gestión Documental, dicha denuncia será remitida a Secretaria General. “De ser el caso de conductas disciplinarias se dará conocimiento al Grupo de Control Interno Disciplinario”

**Denuncia**

[info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co)

Sistema de Gestión Documental

**GAC**

**Secretaria  
General**



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



# GRACIAS



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN