ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
SISTEMA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS

Dependencias de la Secretaría General que participan:

- Control Interno Disciplinario, Coordinadora,
  Dra. Diana Zambrano
- Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinadora,
  Dra. Libia Gómez de Galeano
- Administradora del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS,
  Sra. Dámaris Montealegre Díaz
- Grupo Administrativa, Técnico Sistema Telefónico,
  Sr. Nelson Miranda

Bogotá D.C., 25, 26 y 27 de noviembre y 01 diciembre de 2014

MINCIT

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

AGENDA DE TRABAJO

I. Temas a desarrollar

1. Derechos de petición y sus implicaciones disciplinarias.
2. Procedimiento Atención al Ciudadano - Protocolos de Atención.
   a). Manejo del Software Sistema de PQRS.
3. Uso y manejo del Teléfono.

II. Tiempo de Capacitación: Una hora y media.

DERECHO DE PETICIÓN

IMPLICACIONES DISCIPLINARIAS

MINCIT

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

TEMARIO

1. Aspectos Generales

2. Régimen Disciplinario

Derecho de Petición

Art. 23 Constitución Política de Colombia:

"ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

Derecho de Petición

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011

SENTENCIA C-818 DE 2011

"SEGUNDO. Declarar **INEXEQUIBLES** los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*

"TERCERO. Conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia, los efectos de la anterior declaración de **INEXEQUIBILIDAD** quedan diferidos hasta 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso, expida la Ley Estatutaria correspondiente."

Derecho de Petición

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011

OBJETO Y MODALIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIADES

Artículo 13 “. Toda persona tiene derecho de 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.

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 o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir 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”.

Derecho de Petición

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

Artículo 14 "*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 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 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 señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

Derecho de Petición

PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIETO TÁCITO

Artículo 17. "*En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.*

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

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, 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".

Derecho de Petición

DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN

Artículo 18. “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.”

Derecho de Petición

PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Artículo 19. “Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores”.

Derecho de Petición

FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

Artículo 21. ***"****Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.*

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente".

Derecho de Petición

RESOLUCIÓN 3342 DEL 29 DE OCTUBRE DE 2010

A. Peticiones en forma genérica
B. Peticiones dirigidas a la Señora Ministra y a los Viceministros
C. Peticiones suscritas por los Congresistas
D. Peticiones dirigidas concretamente a una dependencia o funcionario

Derecho de Petición

CIRCULAR DEL 1 DE MARZO DE 2013

RESPUESTAS Y CIERRES DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

- 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@mincit.gov.co, y Urnas de Cristal de la Presidencia de la República, son los que están en los cargos de Ministro, Viceministros, Jefe de Oficina, Directores, Asesores y Coordinadores de Grupo.

- Para emitir la respuesta debe tenerse en cuenta los términos de ley y garantizar que el contenido sea de fondo y forma, de acuerdo con lo estipulado en la guía "Protocolos de Atención al Ciudadano"

- Igualmente debe tenerse en cuenta los lineamiento el procedimiento IC-PR-009 del SIG

Derecho de Petición

ACTO ADMINISTRATIVO

Toda manifestación unilateral proveniente de la administración, encausada voluntariamente a generar efectos jurídicos para sí o para los ciudadanos.

Elementos:

1. La autoridad: tendrán competencia para emitir actos administrativos los funcionarios públicos investidos legítimamente por la entidad a la que pertenecen y a través de los cuales ejercen la voluntad del órgano estatal, dicha manifestación de voluntad para que se entienda legitima deberá estar exenta de vicios.

2. La motivación: ésta se refiere a las razones fácticas y legales que previamente debe tener presente la administración, y las cuales le sirven de fundamento al expedir un determinado acto administrativo o a la hora de tomar una decisión.

3. El contenido del acto: Se hace referencia al resultado final obtenido, luego de haberse tenido en cuenta integralmente todos los componentes que conforman el acto administrativo y los cuales constituyen la materialización expresa de la decisión que se toma en el mismo.

4. El fin: Con este elemento se busca que los actos administrativos persigan un objetivo claro y específico, éstos deben procurar porque dicha finalidad lleve inmersa directa o indirectamente la defensa del interés general.

5. La forma: Son los requisitos y solemnidades dispuestas en la ley que se deben consumar para que se efectúe el nacimiento de un acto administrativo. Al respecto, vale la pena mencionar que la ley 1437 de 2011 contempla la posibilidad de emitir actos administrativos a través de medios electrónicos, caso en el cual se tendrá que cumplir con lo que ordena la norma para la emisión de los mismos.

Derecho de Petición

RESPONSABILIDAD JURÍDICA PRODUCTO DE LA VIOLACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

Mecanismo para su protección es la Acción de Tutela

Una vez se presente la violación del derecho fundamental de petición, el mecanismo de protección es la Acción de Tutela.

"Para este específico caso lo que se busca a través de la acción de tutela es el amparo del derecho fundamental flagrantemente vulnerado, que consiste en una orden emitida por un Juez de la República, con el fin de que la autoridad que transgredió el derecho fundamental responda en el término perentorio que éste fije, bajo las condiciones jurídicas y fácticas que en dicha orden se impongan."

No contestar en tiempo la tutela, implica que el servidor público incurrió en desacato: Medida coercitiva y sancionatoria con que cuenta el Juez de conocimiento de la tutela para sancionar con arresto y multa.

Adicionalmente incurre en la prohibición prevista en el numeral 24 del articulo 35 de la Ley 734 de 2002:

"Incumplir cualquier decisión judicial, fiscal, administrativa, o disciplinaria en razón o con ocasión del cargo o funciones, u obstaculizar su ejecución"

Régimen Disciplinario

FALTAS

Artículo 31 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 1437 de 2011: “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 gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.”

Artículo 35 numeral 8 de la Ley 734 de 2002 A todo servidor público le está prohibido: “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 a quien corresponda su conocimiento”

Régimen Disciplinario

FALTAS

•**Artículo 48 de la Ley 734 de 2002: "**Falta gravísima. Son faltas gravísimas las siguientes:

No. 35 Dar lugar a la configuración del silencio administrativo positivo."

ARTÍCULO 84 ley 1437 de 2011 (CPACC): "SILENCIO POSITIVO. Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, el silencio de la administración equivale a decisión positiva.
Los términos para que se entienda producida la decisión positiva presunta comienzan a contarse a partir del día en que se presentó la petición o recurso.
El acto positivo presunto podrá ser objeto de revocación directa en los términos de este Código.

Ejemplo: **Artículo 25 de la Ley 80 de 1993 "Del Principio de Economía:** En virtud de este principio: 16. las solicitudes que se presenten en el curso de la ejecución del contrato, si la entidad estatal no se pronuncia dentro del término de tres (3) meses siguientes, se entenderá que la decisión es favorable a las pretensiones del solicitante en virtud del silencio administrativo positivo. Pero el funcionario o funcionarios competentes para dar respuesta serán responsables en los términos de esta Ley."

•**Artículo 15**° Decreto 679 de 1994 .- *Del silencio administrativo positivo*. De conformidad con el artículo 25, numeral 16, de la Ley 80 de 1993, las solicitudes que presente el Contratista en relación, con aspectos derivados de la ejecución del contrato y durante el periodo de la misma, se entenderán resueltas favorablemente a las pretensiones del contratista si la entidad estatal contratante no se pronuncia dentro de los tres (3) meses a la fecha de presentación de la respectiva solicitud.

Régimen Disciplinario

CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS

•**Gravísima:** Las contempladas en el artículo 48 de la ley 734 de 2002.

Sanción: Destitución e Inhabilidad General de 10 a 20 años

• **Grave y Leve:** De acuerdo a los criterios consagrados en el artículo 43 de la Ley 734 de 2002, según lo previsto en el artículo 50 del mismo ordenamiento, la falta puede ser grave o leve.

•**Grave:** Sanción

Suspensión del cargo e inhabilidad especial no inferior a 30 días ni superior a 12 meses

Suspensión no inferior a 30 días ni superior a 12 meses

•**Leve:** Sanción

Multa: No inferior a 10 ni superior a 180 días del salario básico mensual devengado al momento de la comisión de la falta.

Amonestación escrita: implica un llamado de atención formal, por escrito, que debe registrarse en la hoja de vida.

Régimen Disciplinario

SECRETARÍA GENERAL

GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

- *DIANA MARGARITA ZAMBRANO CRISTANCHO Extensión 2145*
- *SANDRA CASTRO CRUZ Extensión 2254*
- *BLANCA NUBIA GUERRERO BERMÚDEZ Extensión 1432*
- *LIBIA MUÑOZ JIMENEZ Extensión 1251*

- ***GRACIAS***

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MINCIT

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Constitución Política de Colombia
Derechos. Art. 2 Fines esenciales del Estado

Servir a la Comunidad
Promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (...)

Art.123
Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad (...)

Construcción de un Estado más eficiente que trabaje por las necesidades de la ciudadanía mediante la debida prestación de los servicios

TEMARIO

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

PROTOCOLO DE SERVICO AL CIUDADANO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (visual, auditiva y física)

OBJETO

- Establecer lineamientos para atender de manera oportuna, eficiente y efectiva al ciudadano con la información requerida y ofrecida por los canales Presencial, Telefónico y Virtual.

❑ Satisfacción de los ciudadanos

ALCANCE

Aplica a todas las dependencias del MinCIT inicia desde la recepción de la solicitud de información, tabulación de los datos y calificación del servicio

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO-Mecanismos que facilita la Entidad para la comunicación, interacción y participación

1. Presencial: Sedes (Grupo de Atención al Ciudadano y MiCITios: San Andrés, Armenia, Pasto, Manizales y Neiva.

2. Telefónico: conmutador y extensiones

3. Virtual: página Web, correos electrónicos, software PQRS, info@mincit.gov.co, Urna de Cristal

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO-Recomendaciones

1. Recordar que la atención y servicio al ciudadano es con Personas
2. Hacer contacto directo con la persona que manifiesta la necesidad de información
3. Brindar un buen trato al ciudadano con actitud positiva, amable y dispuesto a escuchar
4. Enfocar la atención en el ciudadano. **Hágale sentir** que su consulta, **necesidades e intereses** son importantes para la entidad
5. Atender los argumentos con buena actitud, genere mayor confianza del ciudadano
6. Facilitar una buena orientación al ciudadano respeto a la inquietud
7. Oriente correctamente al ciudadano
8. Brindar solución y Recordar que la Información es Pública
9. Ofrecer un servicio prioritario o preferencial a aquellas de especial protección constitucional, niños, adolescentes, adultos mayores, mujeres embarazadas entre otros

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO- Pasos

1. Recibir la solicitud
2. Analizar / identificar la temática
3. Gestionar y resolver la respuesta
4. Solicitar calificación del servicio prestado
5. Tabulación de los datos

Caracterización de Usuarios

TEMARIO

- PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
- PROTOCOLO DE SERVICO AL CIUDADANO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (visual, auditiva y física)

LGdG11

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
PROTOCOLO DE SERVICO AL CIUDADANO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (visual, auditiva y física)

¿A QUIENES APLICA?

A todos los servidores públicos, los contratistas y pasantes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo independiente.

Usuarios Internos y Externos	**Canales: Presencial, Telefónico y Virtual**	**Satisfacción de la necesidades de información**

LGdG12

¿PARA QUE LOS PROTOCOLOS?

- Estandarizar la actividad de atención a través de los canales presencial, telefónico y virtual
- Brindar un servicio de calidad
- Mejorar la percepción de los ciudadanos
- Crear una imagen institucional y cultura de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro.
- Permitir la comunicación y la interacción entre los ciudadanos
- Ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención

LGdG13

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
PROTOCOLO DE SERVICO AL CIUDADANO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (visual, auditiva y física)

COMUNICACIÓN

1. Mantener un lenguaje asertivo y comprensible
2. Evitar respuestas con frase corta NO, SI, éstas deben ir acompañadas por complementos de información
3. Los términos de cortesía siempre van bien: *con mucho gusto, gracias por su espera, como le puedo ayudar, permítame consulto la información, gracias por su llamada, estamos para servirle*
4. Nunca debemos discutir con un ciudadano /no permitir cambiar nuestra actitud de servicio
5. Si el servicio de atención es presencial o telefónico, el funcionario debe garantizar que el ciudadano No recorra por las diferentes dependencias o pase de una a otra extensión
6. Se debe atender con respuestas claras a sus preguntas

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
PROTOCOLO DE SERVICO AL CIUDADANO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (visual, auditiva y física)

RECOMENDACIONES

1. Brindar buen trato con actitud positiva y amable, hace sentir que el ciudadano es importante
2. Escuchar al ciudadano y atender las razones que nos manifiesta
3. Establecer compromisos con el ciudadano sobre los podemos cumplir
4. Ofrecer un servicio estándar al ciudadano
5. Presentación personal influye en la percepción del ciudadano
6. La voz, el lenguaje y el tono de voz, refuerzan lo que se esa diciendo
7. El puesto de trabajo y su cuidado y apariencia tiene impacto en la percepción del ciudadano.
8. El consumo de alimento, cumplimiento del horario impactan el servicio

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
PROTOCOLO DE SERVICO AL CIUDADANO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (visual, auditiva y física)

PASOS

1. Saludar: de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero
2. Preguntar al ciudadano por su requerimiento ¿en que podemos servir?
3. Identificar la solicitud: si es competencia del MinCIT asegurarse de que la información dada cumple con el requerimiento presentado
4. Resolver el requerimiento de competencia
5. Direccionar el requerimiento de competencia de otra entidad
6. Finalizar la atención y despedida

LGdG14

PROTOCOLO DE SERVICO AL CIUDADANO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (Visual, auditiva y física)

Facilita la comunicación entre los ciudadanos en condición de discapacidad por los canales presencial, telefónico y virtual

1. Informar al ciudadano el nombre de la dependencia y nombre del servidor público que lo atenderá
2. Buen trato con actitud positiva, amable y **hacer sentir** que es importante para nosotros, que nos interesa escucharlo.
3. La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa. Así mismo, en la atención telefónica mantener una postura relajada y natural el ciudadano lo percibe.
4. Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa y evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos que podrían generar molestia o desinterés.

LGdG14 Libia Gomez de Galeano, 24/11/2014

LGdG15

PROTOCOLO DE SERVICO AL CIUDADANO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD(Visual, auditiva y física)

5. Si el requerimiento no puede ser resuelto y es de competencia de otra dependencia del Ministerio, comuníquese y ponga en conocimiento del servidor público que debe atender la consulta, el asunto y el nombre del ciudadano para que dé solución a la petición, en el área/dependencia donde se encuentra la persona en condición de discapacidad
6. Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "*¿Hay algo más en que pueda servirle?"*
7. Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento
8. Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

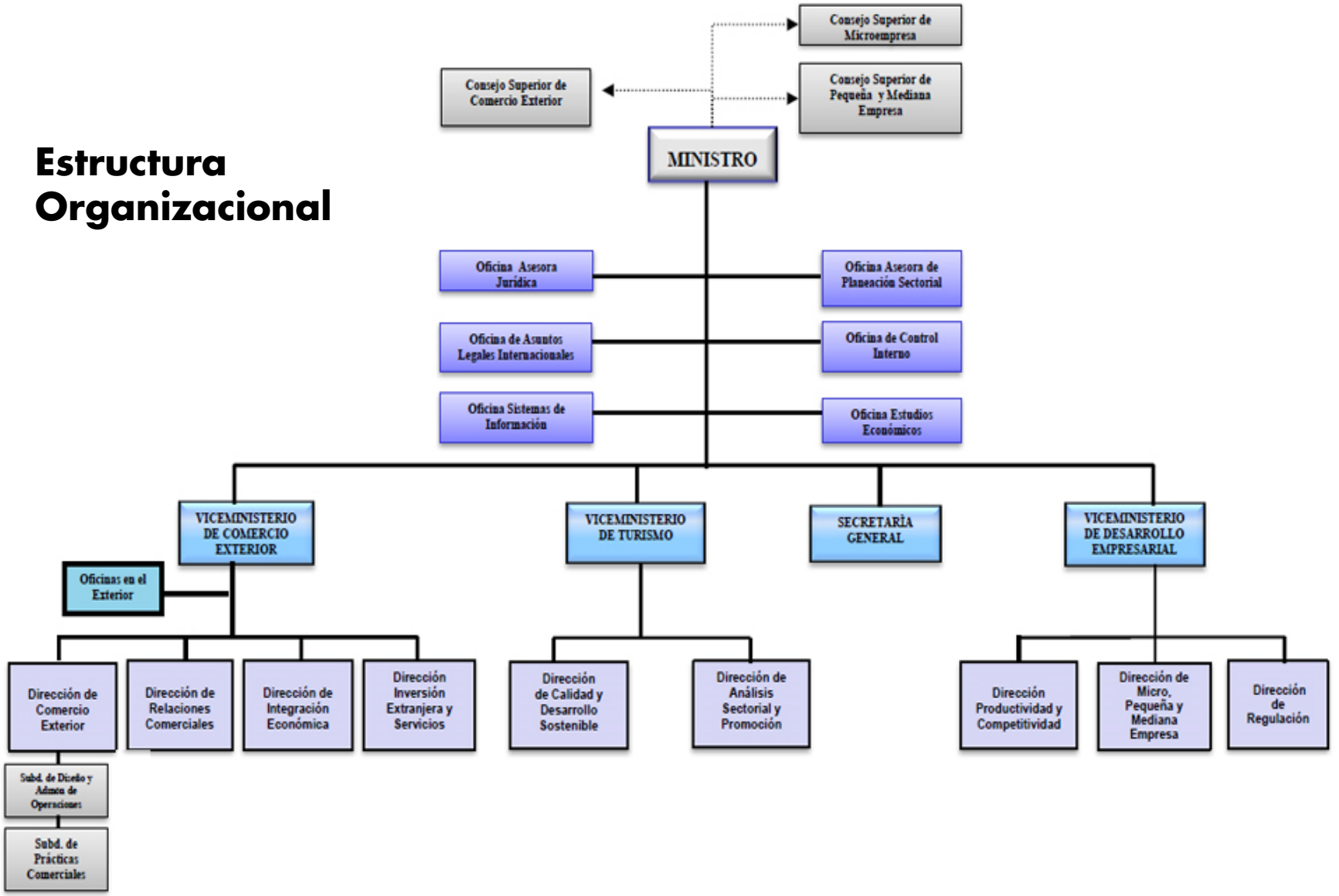
LGdG15 Libia Gomez de Galeano, 24/11/2014

MANEJO SOFTWARE SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS

MINCIT

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Estructura Organizacional



CONOZCAMOS AL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GAC

El Grupo de Atención al Ciudadano brinda orientación a los Ciudadanos, clientes o usuarios del MinCIT, del sector empresarial, académico, población prioritaria: discapacitada, en desplazamiento, mujeres gestantes, niños, ancianos, comunidades: indígenas, afrodescendientes, gitanos (room) entre otros, sobre los planes, programas y proyectos de los tres ejes misionales con que cuenta el MinCIT.

INTEGRADO POR:

- ✓ Libia Gómez de Galeano, Coordinadora del Grupo
- ✓ Genoveva Gonzalez,
- ✓ Luz Angela Muñoz,
- ✓ Luz Amparo Betancourt,
- ✓ Jhonatan Ayala,
- ✓ Carlos Gabriel Navas,
- ✓ Ovidio Martinez,
- ✓ Lucy Rojas,
- ✓ Luz Jenny Roncancio, y
- ✓ Dámaris Montealegre Díaz, Administradora Sistema PQRS

- ➢ Extensiones: 1244, 1276, 1337, 1537, 1569, 2153 son monitoreadas y grabadas.
- ➢ Línea directa de atención al ciudadano 6069948.
- ➢ Línea gratuita 018000958283.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

por medio de los cuales la ciudadanía puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y obtener la orientación adecuada y oportuna.

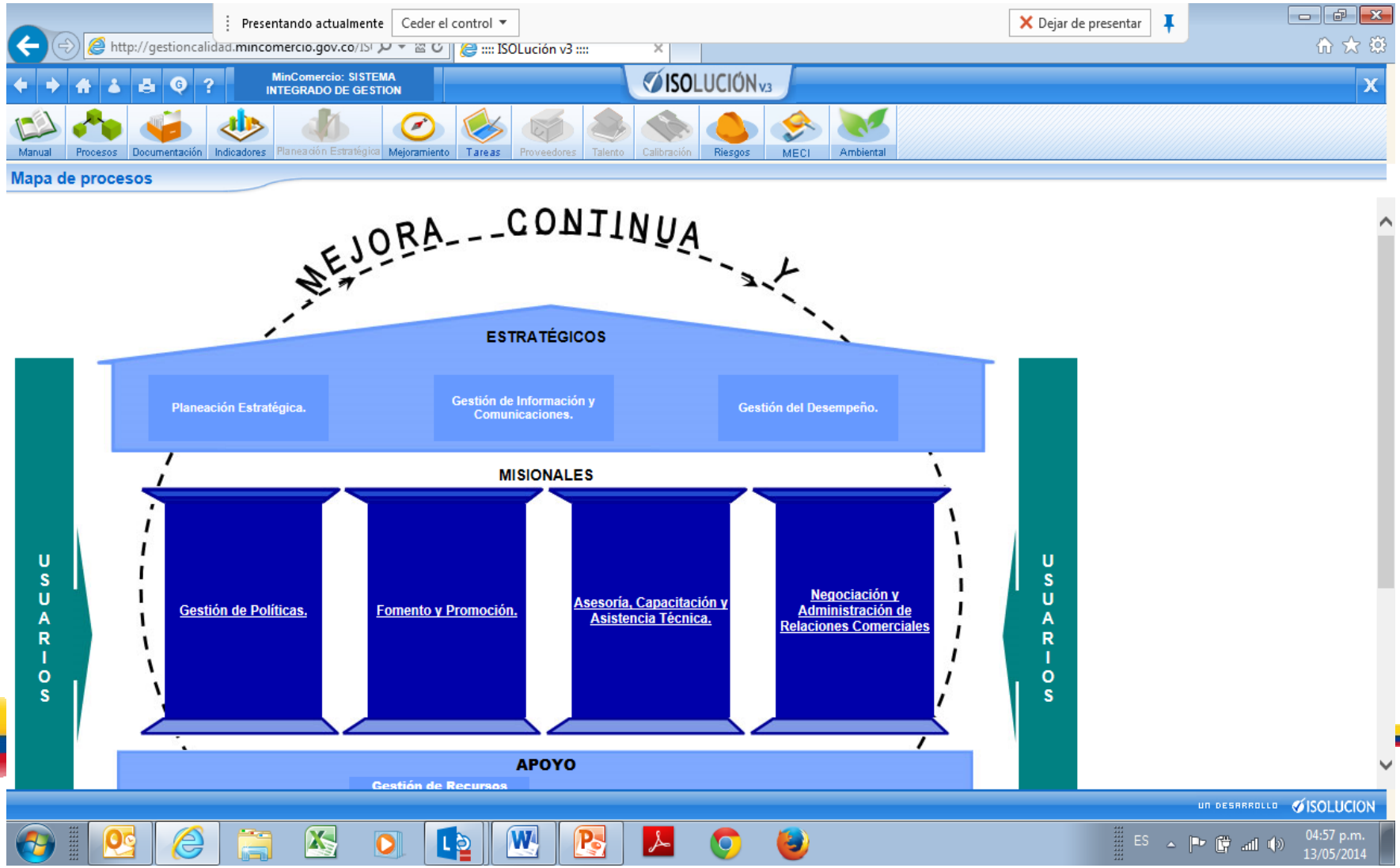
- **Virtual**:
  - Un software al cual pueden acceder los ciudadanos internos y externos para radicar sus peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, ingresando a la página web www.mincit.gov.co a través del enlace peticiones, Quejas y Reclamos.
  - Un correo electrónico: info@mincit.gov.co ; también se encuentra en la página Mintranet o Web como contáctenos.
  - Un correo electrónico: quejasreclamos@mincit.gov.co comunicaciones perentorias, Concluyente, decisiva, determinante que se envían a otras entidades y a nuestros ciudadanos internos.
  - Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE, se encuentra el enlace del Sistema de peticiones, quejas y reclamos y el correo info@mincit.gov.co que es el enlace contáctenos.
  - URNA DE CRISTAL, de Presidencia de la República.
  - Anónimos.

- **Oficio:**
  - Ventanilla de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental para radicar derechos de petición por medio de oficios, ubicada en la calle 28 No. 13 A – 15 primer piso.
  - Anónimos.

- **Presencial:**
  - Punto de atención: Área Sistema PQRS del GAC, Calle 28 No. 13 A – 15. Primer piso. Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
  - Formato Presentaciones "Peticiones, Consultas, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias ICFM-006 v.1 suministrado en cada piso del MinCIT, Sede Palma Real y Calle 76 - recepción de vigilancia. En día 19 de noviembre de 2014 los Profesionales de Seguridad-Vigilantes fueron capacitados por el GAC para atender a los ciudadanos por ser el primer contacto con el ciudadano.
  - Atención prioritaria a personas en situación de discapacidad y desplazados, niños, mujeres gestantes adultos mayores, en articulación con la Administración del Edificio Centro Comercio Internacional – CCI, sus dos recepciones.

- **Telefónico:**
  - Línea de atención al ciudadano 6069948. Conmutador o PBX 6067676 ext.1244,1276, 1337, 1537, 1569, 2153
  - Línea gratuita 018000958283. Líneas monitoreadas y grabadas.

UBICACIÓN PROCESOS DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SIG



PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El proceso de Gestión de Información y Comunicación, ubicado dentro de los denominados Estratégicos, está conformado por la Oficina Estudios Económicos; Grupo de Atención al Ciudadano-GAC y Grupo de Comunicaciones. En el Proceso se encuentran Procedimientos del GAC dentro de los cuales están: el ICPR-015 Atención y Servicio al Ciudadano, el IC-PR-008 Servicios de Biblioteca, el IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos.

En el caso de las quejas y denuncias contra los Servidores Públicos que lleguen al MinCIT deberán ser remitidas al Grupo de Atención al Ciudadano, en donde está el Área Sistema PQRS, de acuerdo con el Estatuto Anticorrupción y el Procedimiento Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos.

Toda queja y reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad de acuerdo con el SIG; por lo tanto se aplica el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.

AUDITORIAS AL SISTEMA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Contraloría General de la República.

Oficina de Control Interno del MinCIT.

NORMALIZACIÓN

- CONPES 3649 de 2010. Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de ciudadanía respecto de los servicios prestados por l a Administración Pública en su orden nacional.

- CONPES 3785 DE 2013.- en el cual se ofrecen lineamientos estratégicos para promover la coordinación y la articulación de las entidades responsables del diseño e implementación de una política orientada a que tanto el ciudadano como sus necesidades y expectativas sean el centro del quehacer de las entidades de la Administración Pública.

- Ley 190 de 1995. Se dictan normas para preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción Administrativa. Art. 53. En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
  La Oficina de control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
  Art. 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior deberán informar periódicamente sobre el desempeño de las quejas y reclamos al Jefe o director de la entidad.
  Art. 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la Ley 1437 de 2011.

NORMALIZACIÓN

- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Se establecen estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar PQRS. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011. Art.22. Rige desde el 2 de julio 2012. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Reglamentar la tramitación interna de las PQRS y la manera de atender las PQRS para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

El código se aplicará a los procedimientos y las actuaciones administrativas que se inicien, así como a las demandas y procesos que se instauren con posterioridad a la entrada en vigencias. Se encuentran las formas de iniciar actuaciones y se determinan los Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y recusaciones.

- Decreto 210 de 2003.- Art. 30 Secretaria General. Son funciones de la Secretaria General las siguientes: numeral 16) Recibir y atender oportunamente las quejas y reclamos que se presenten en relación con la institución.

- Resolución 1801 de 2005.- Que el servicio al ciudadano conlleva su atención e información personalizada. Que el MinCIT debe desarrollar estrategias de información y promoción, para garantizar el cumplimiento oportuno y eficiente y eficaz de las funciones que asigna el art. 2 del Decreto Ley 210 de 2003.

NORMALIZACIÓN

Crear y organizar la secretaria general: Grupo de Atención al Ciudadano. Art. 7ª funciones que tiene está numeral 6) presentar los informes establecidos por la ley y las resoluciones internas sobre el sistema de PQRS.

- Resolución 1807 de 2003.- Crease el comité de quejas y reclamos del MinCIT integrado 8 dependencias… Funciones del Comité. Secretario del Comité.

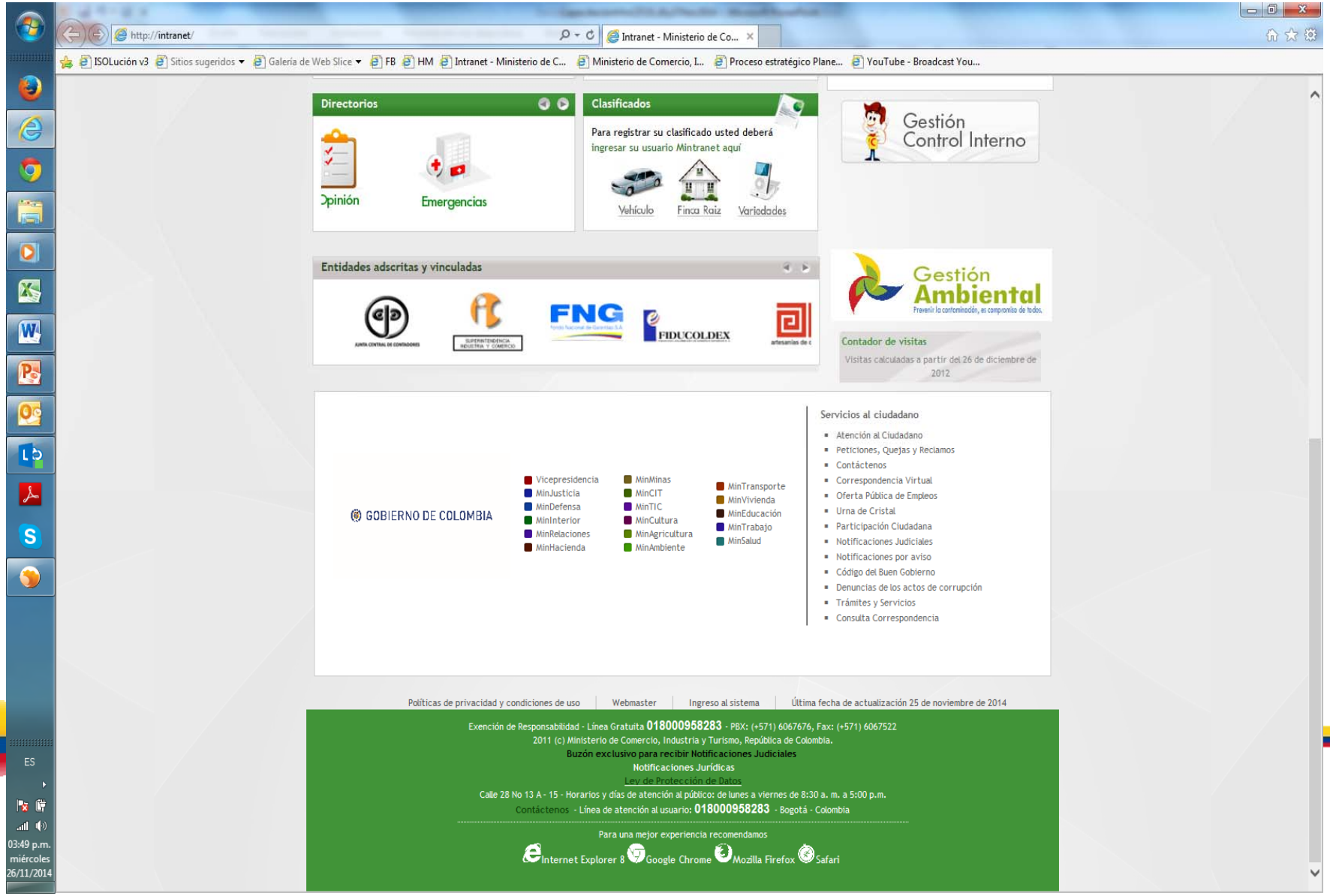
- Resolución 3342 de 2010.- Agilizar las respuestas a las peticiones que presentan las personas al MinCIT. Literal B) las peticiones que vayan al Ministro, Viceministros serán repartidas a los directores, jefes de oficina, asesores, y coordinadores de grupo de acuerdo con su competencia.

- Resolución 205 de 2007.- artículo 1º Modifica el Comité de quejas y Reclamos del MinCIT, el cual estará integrado por los funcionarios o sus delegados quienes concurrirán con voz y voto. (12 dependencias)

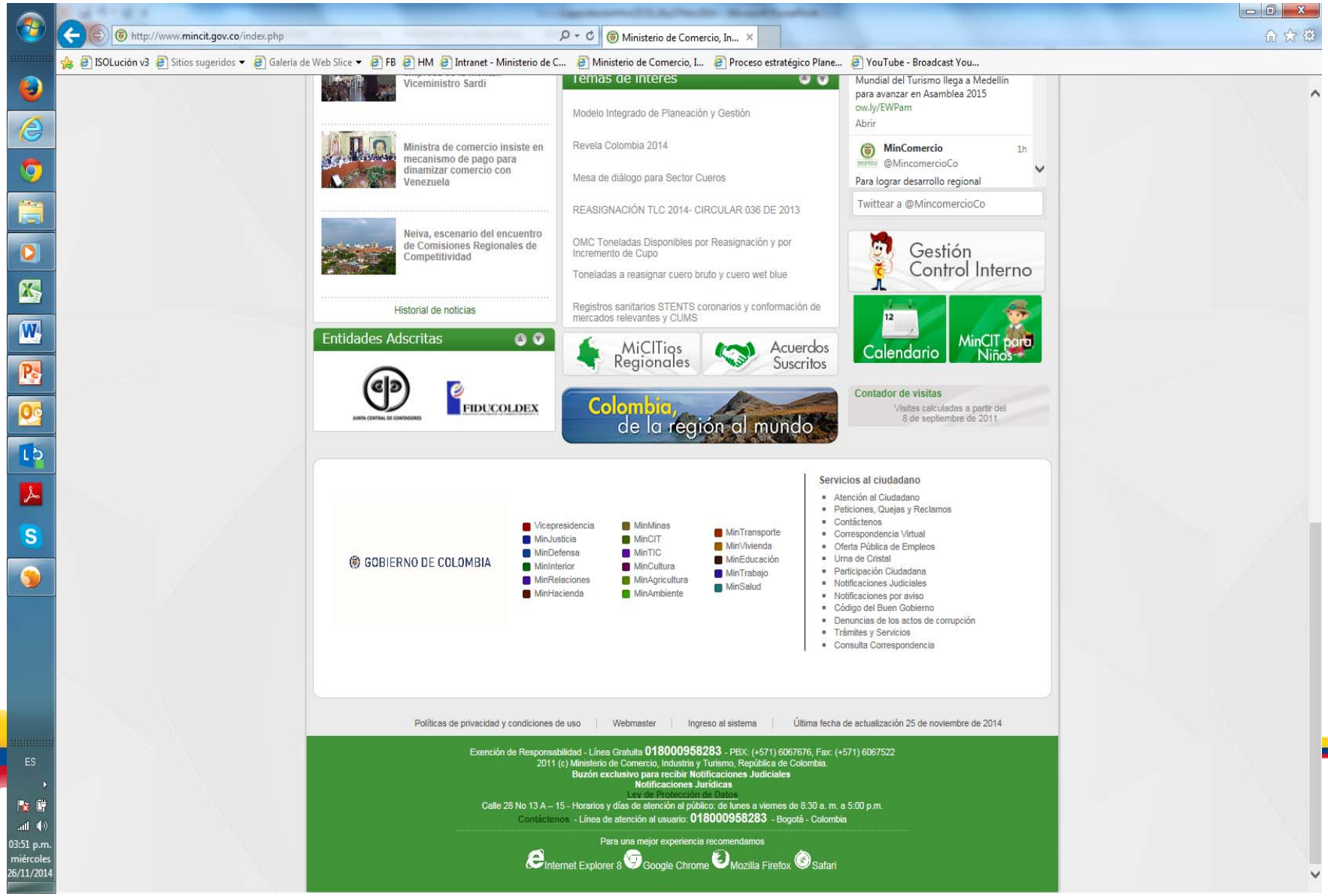
Parágrafo.- en ausencia de la secretaria general el Comité de QyR será presidido por el Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Parágrafo.- El comité de quejas y reclamos del MinCIT se reunirá cada seis meses o cuando las circunstancias lo exijan. Sesionará con mínimo de 7 miembros.

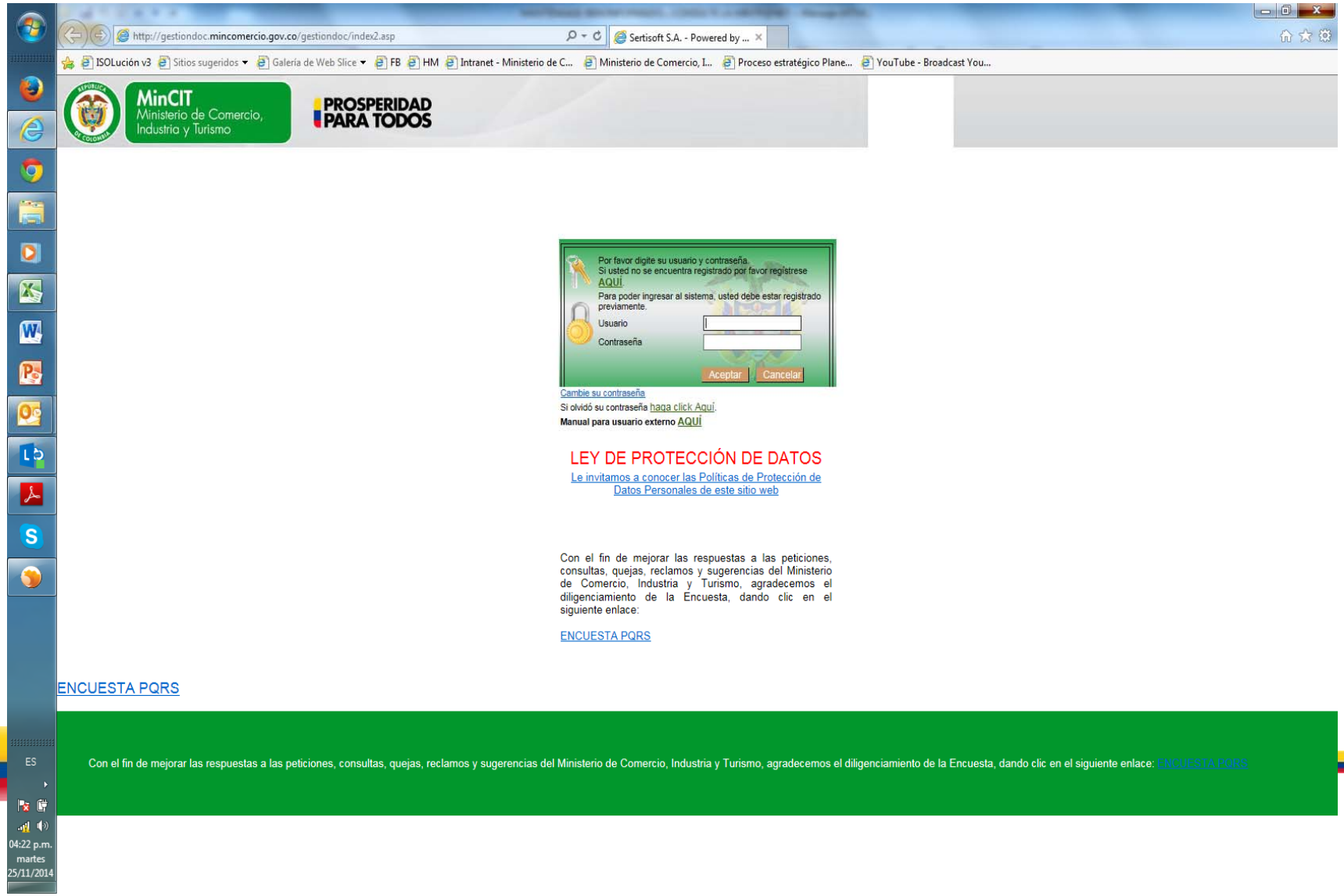
CÓMO INGRESA EL CIUDADANO SU PETICIÓN



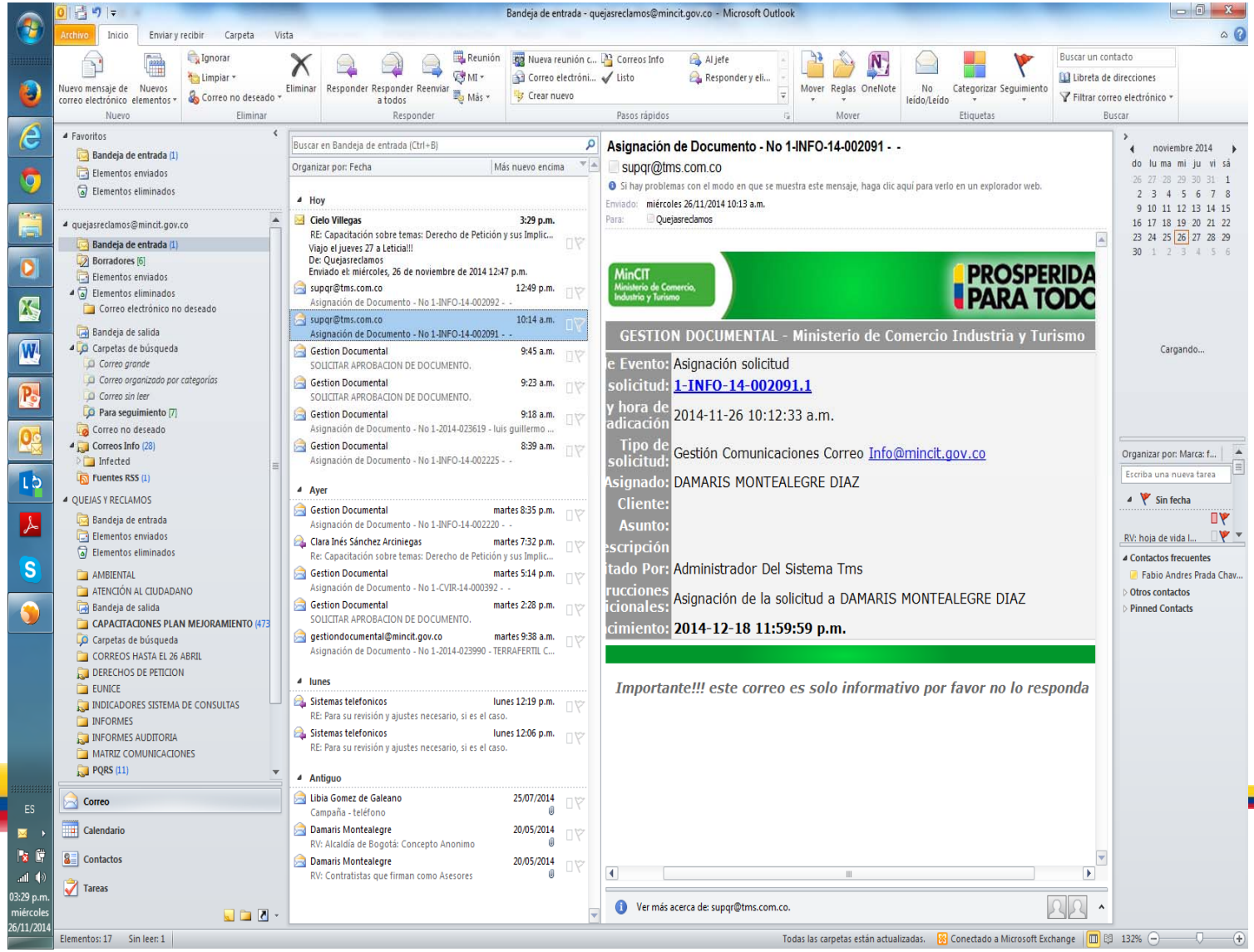
CÓMO INGRESA EL CIUDADANO SU PETICIÓN



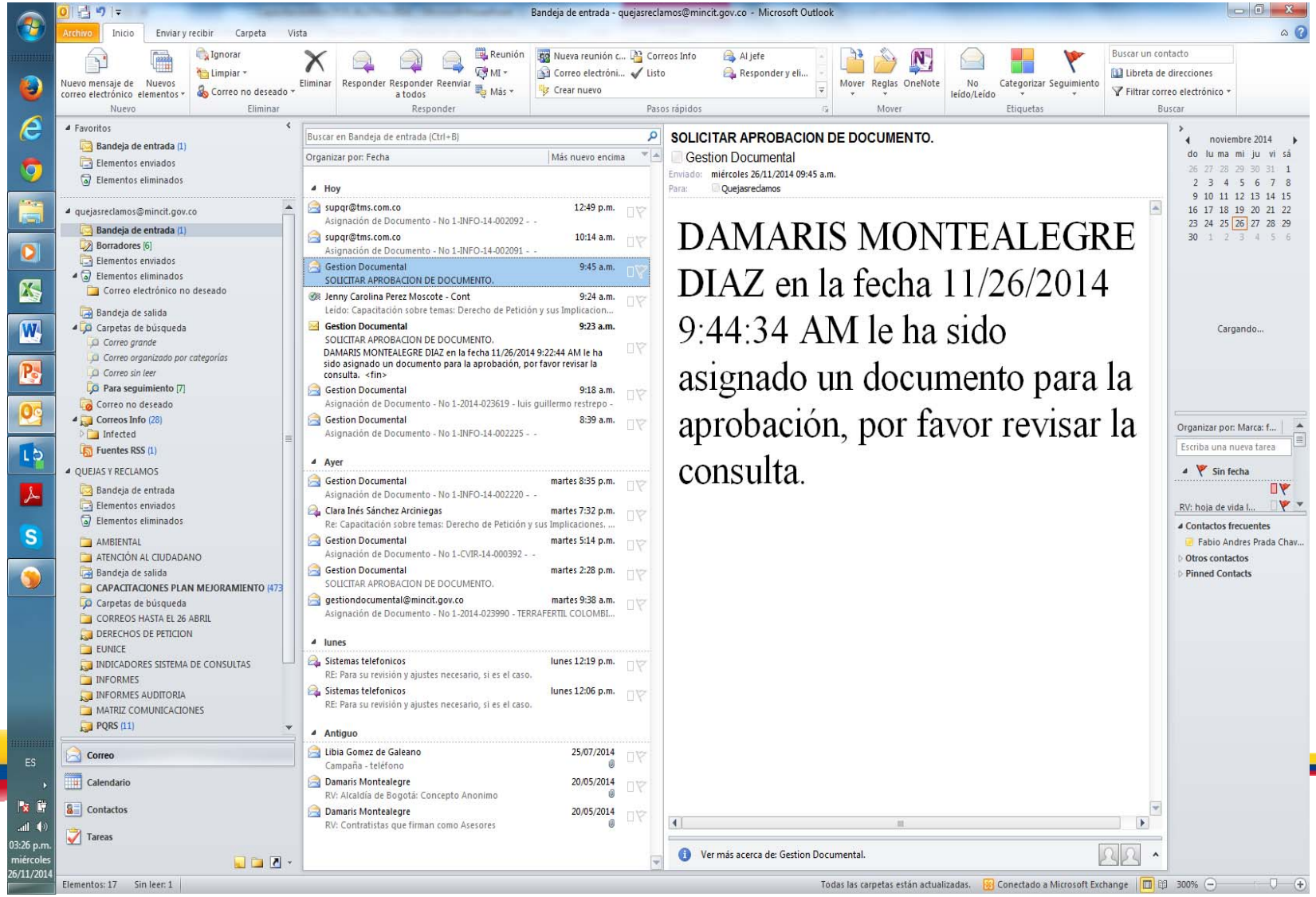
COMO INGRESA EL CIUDADANO SU PETICIÓN



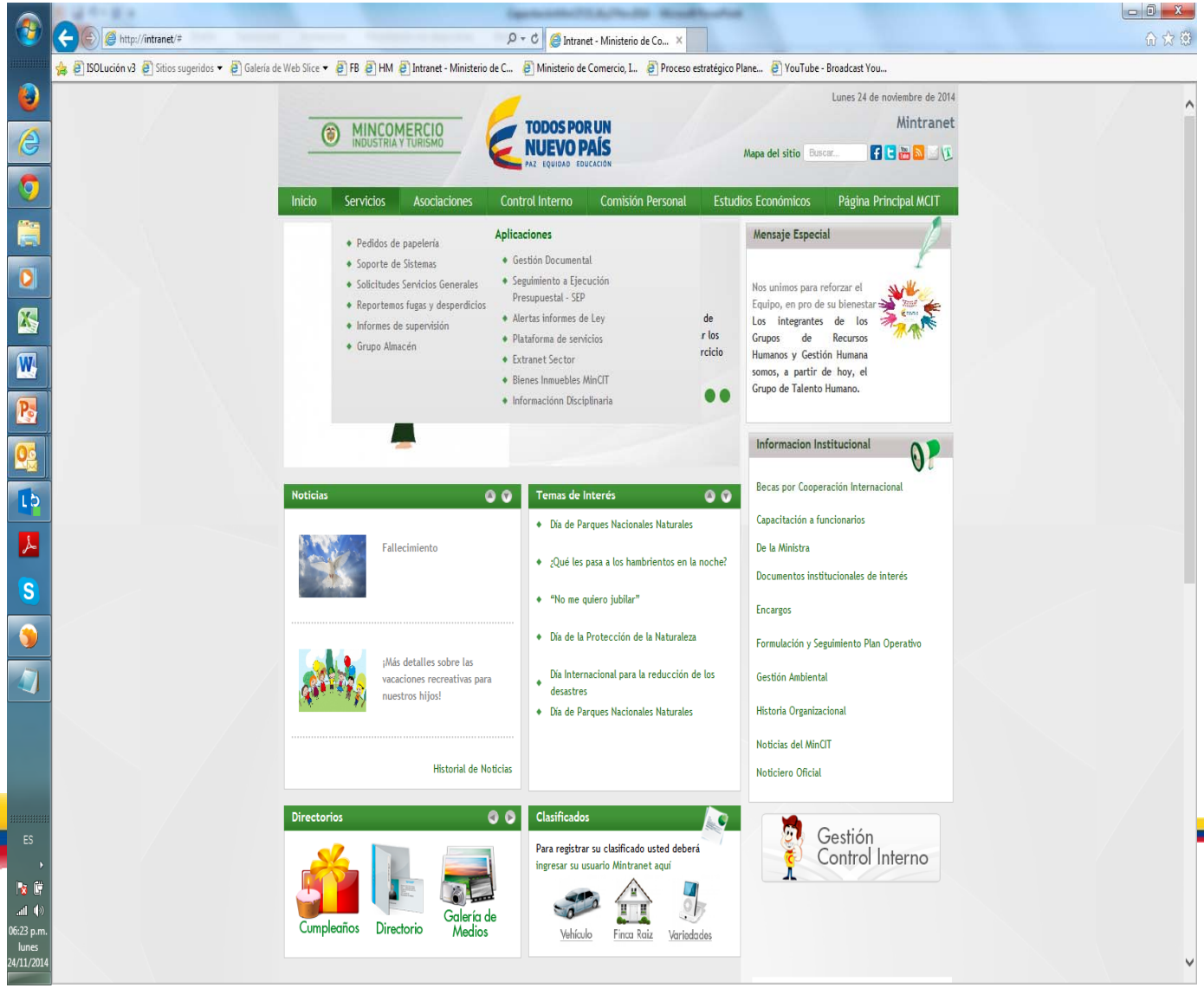
CÓMO SÉ QUE ME ASIGNARON PETICIONES



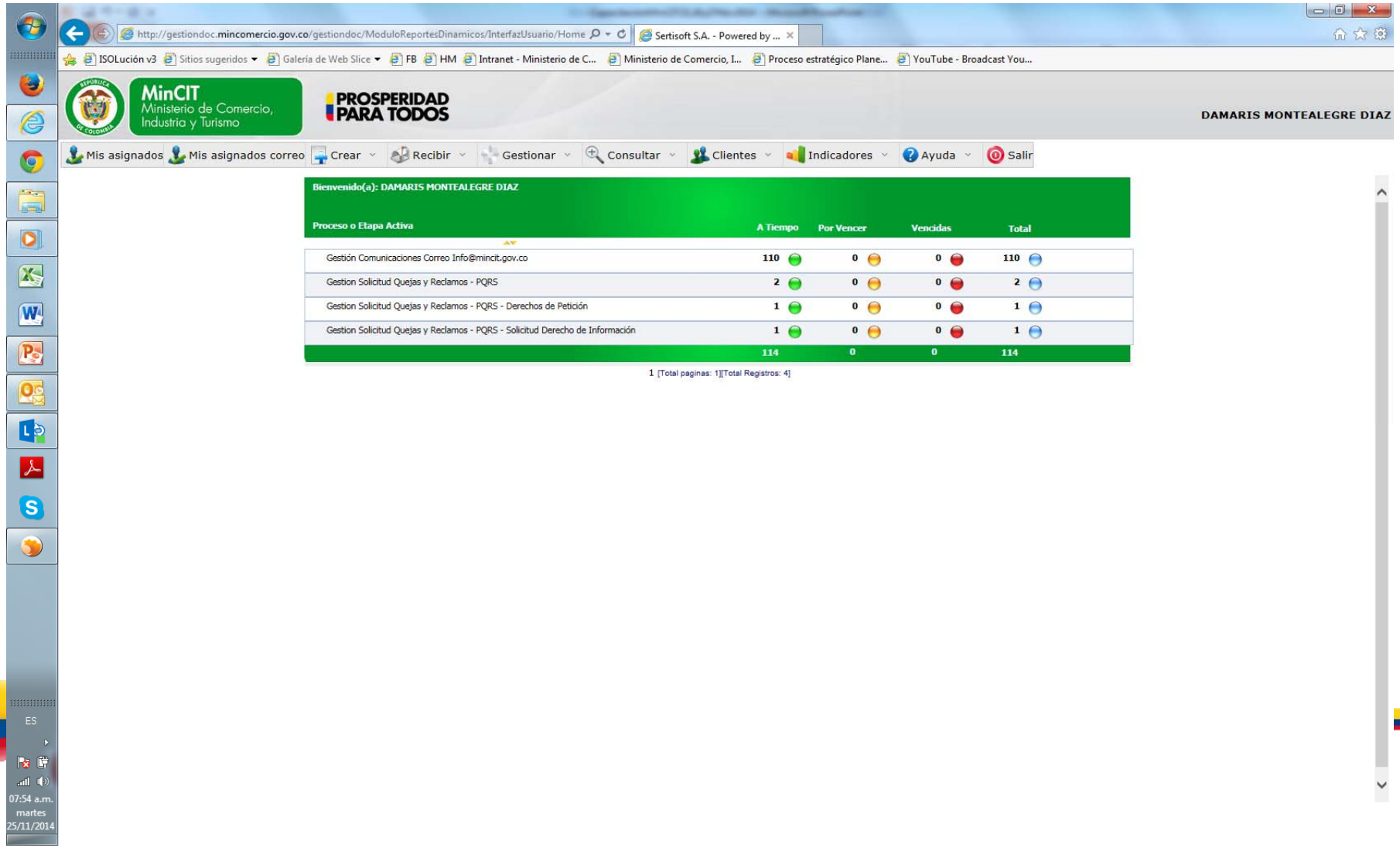
CÓMO SÉ QUE ME ASIGNARON RESPUESTAS A PETICIONES



CÓMO INGRESAR AL SISTEMA PQRS

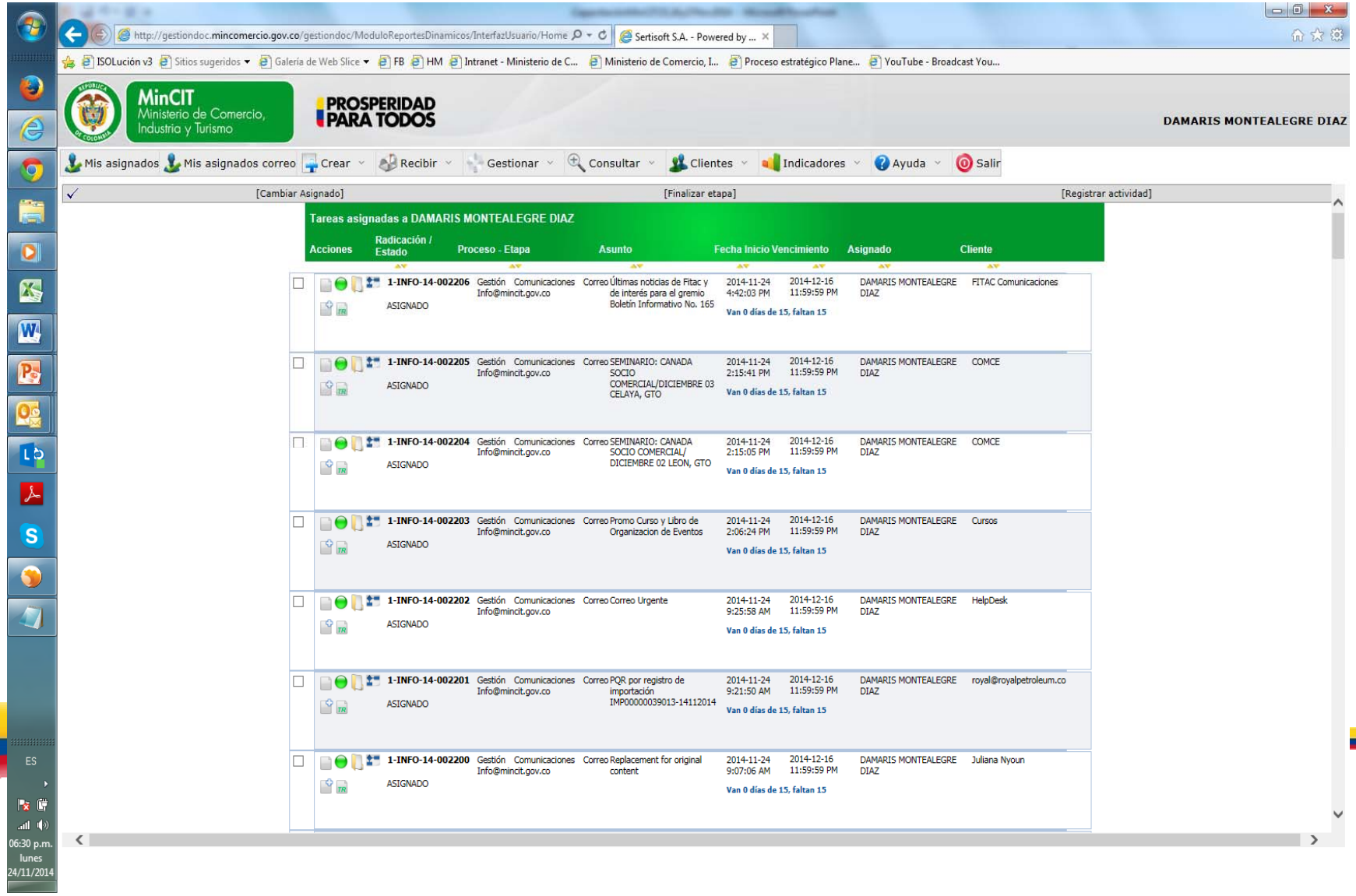


QUÉ TENGO ASIGNADO EN MI SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

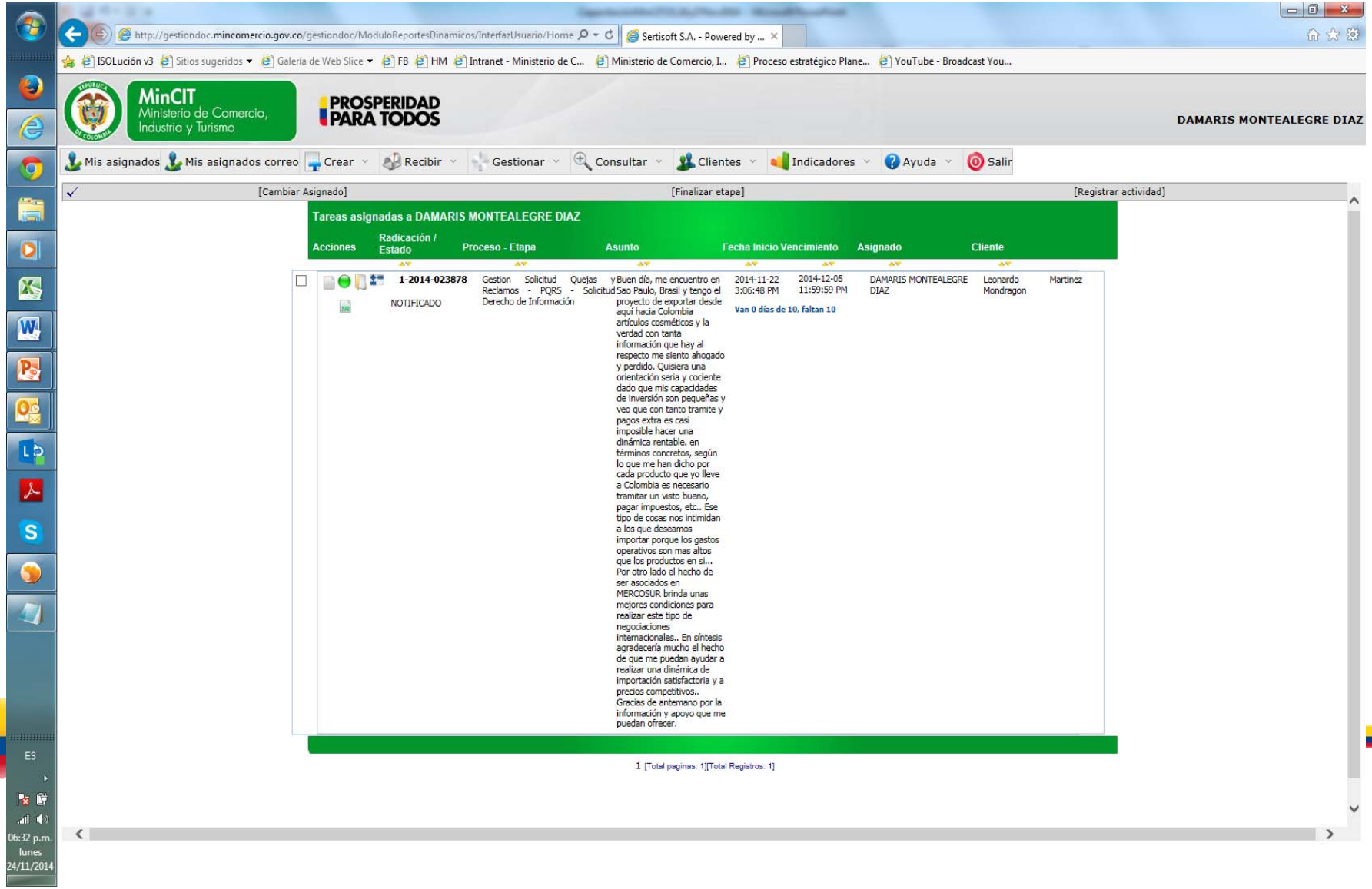


Sistema PQRS

MANEJO DEL CORREO INFO@



MANEJO DEL PQRS



¿ Y con tantas actividades, una más PQRS... ?

¿Qué dudas tengo?

Dar aviso a quien corresponde...

¿Qué hacemos?

SE ME OLVIDÓ CÓMO RESPONDER LAS PETICIONES Y SE PRESENTARON PROBLEMAS TÉCNICOS EN EL SISTEMA PQRS

Para recibir orientación técnica y saber cómo se debe responder un correo info@mincit.gov.co o una PQRS puede acudir a dos instancias:

1.- Administradora Sistema Gestión Documental, Ing. Aurora Villalobos, Oficina Sistemas de Información-OSI MinCIT. Ext. 2350 .

2.- Administradora Sistema PQRS, Sra. Dámaris Montealegre Díaz, Grupo de Atención al Ciudadano-GAC. Ext. 1244
Línea Directa al Ciudadano (571) 6069948.

FACILIDADES TELEFÓNICAS

MINCIT

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Candado

- Marcar 80 (habilitar)
- Marcar 80 + 0000 (deshabilitar)

Desvío Inmediato

- Marque 60 más número de extensión de destino
- Anular desvío Inmediato: Marque 64

Captura de llamadas

- 73 programado por Dependencia
- 72 mas número de extensión que está timbrando

Cambio de contraseña

- Marcar 77 más 0000 y tecla ok
- Marcar nueva clave (4 dígitos) y tecla ok
- Marcar nuevamente la clave nueva y ok

Marcación externa A extensiones

- Marco el número externo cuando contesten marco **#*** y la extensión externa

Conferencia

- Marco el primer número externo, cuando contesten, marco el segundo número externo y luego la tecla 3

Anular consulta

Teniendo una llamada externa marco la extensión, y anuncio la llamada, y si quiero retomar la misma llamada sin transferirla marco el **2**

FACILIDADES TELEFÓNICAS

Código	Facilidad	Modo De Empleo
9	Llamada externa	Descolgar + 9 + Marcar el número externo
0	Llamada a Operadora	Descolgar + 0 (llama al grupo de operadoras)
60	Desvío Inmediato	Descolgar + 60 + Digitar la extensión destino del desvío
63	Desvío sobre ocupado y no respuesta	Descolgar + 63 + Digitar la extensión destino del desvío
64	Anulación desvío	Descolgar + 64 (anula cualquier desvío)
#*	Marc. MF en transparencia o envío de Tonos	Estando en comunicación marcar #* y luego digitar la numeración requerida (terminales digitales)
70	Marcación último Nro. (bis)	Descolgar + 70, el sistema marca el último número marcado.
72	Captura llamada dirigida	Descolgar + 72 + Digitar el número de la extensión que está timbrando
73	Captura llamada de grupo	Descolgar + 73
80	Candado	Descolgar + 80 (habilitar), Descolgar + 80 + contraseña + OK (cancelar) (Código inicial 0000)
77	Modificar Contraseña	77 + código antiguo + código nuevo + validar (OK) o colgar en análogos.
3	Conferencia de tres	Se establece la primera llamada, luego se realiza la segunda llamada (la primera queda en espera automática), cuando tengan la segunda llamada marcan 3 o tecla conferencia en terminales digitales.
2	Consulta	Teniendo una llamada externa marco la extensión, y anuncio la llamada, y si quiero retomar la misma llamada sin transferirla marco el 2

ES UN HONOR COMPARTIR
NUESTROS CONOCIMIENTOS
PARA FORTALECER LOS SUYOS.
SERVIMOS EN EL MINCIT
PARA UN MEJORAMIENTO CONTÍNUO.

GRACIAS