



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

AGENDA DE TRABAJO

1. Presentación

- ✓ Secretaría General
 - ✓ Grupo de Control Interno Disciplinario
 - ✓ Grupo Administrativa
 - ✓ Grupo de Atención al Ciudadano
- ✓ Oficina de Sistemas de Información

2. Temas a desarrollar

- Sistema de PQRS: Normatividad y canales de atención.
- Sistema Gestión Documental: correspondencia virtual y oficio.
- Uso y manejo del Teléfono.
- Derechos de petición y sus implicaciones disciplinarias.

3. Tiempo de Capacitación: 1 hora 30 minutos



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS

Grupo de Atención al Ciudadano

Bogotá D.C. , 14 al 30 de mayo de 2014



Misión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MinCIT

La Misión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es 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

Visión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MinCIT

En 2014 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y su sector serán un eje fundamental del desarrollo económico del país, logrando que se alcancen exportaciones de bienes y servicios por US\$58.800 millones, capte inversión extranjera directa por US\$13.200 millones, reduzca los niveles de informalidad en 70.000 empresas y genere US\$4.000 millones producto de la visita de 4 millones de visitantes del extranjero.

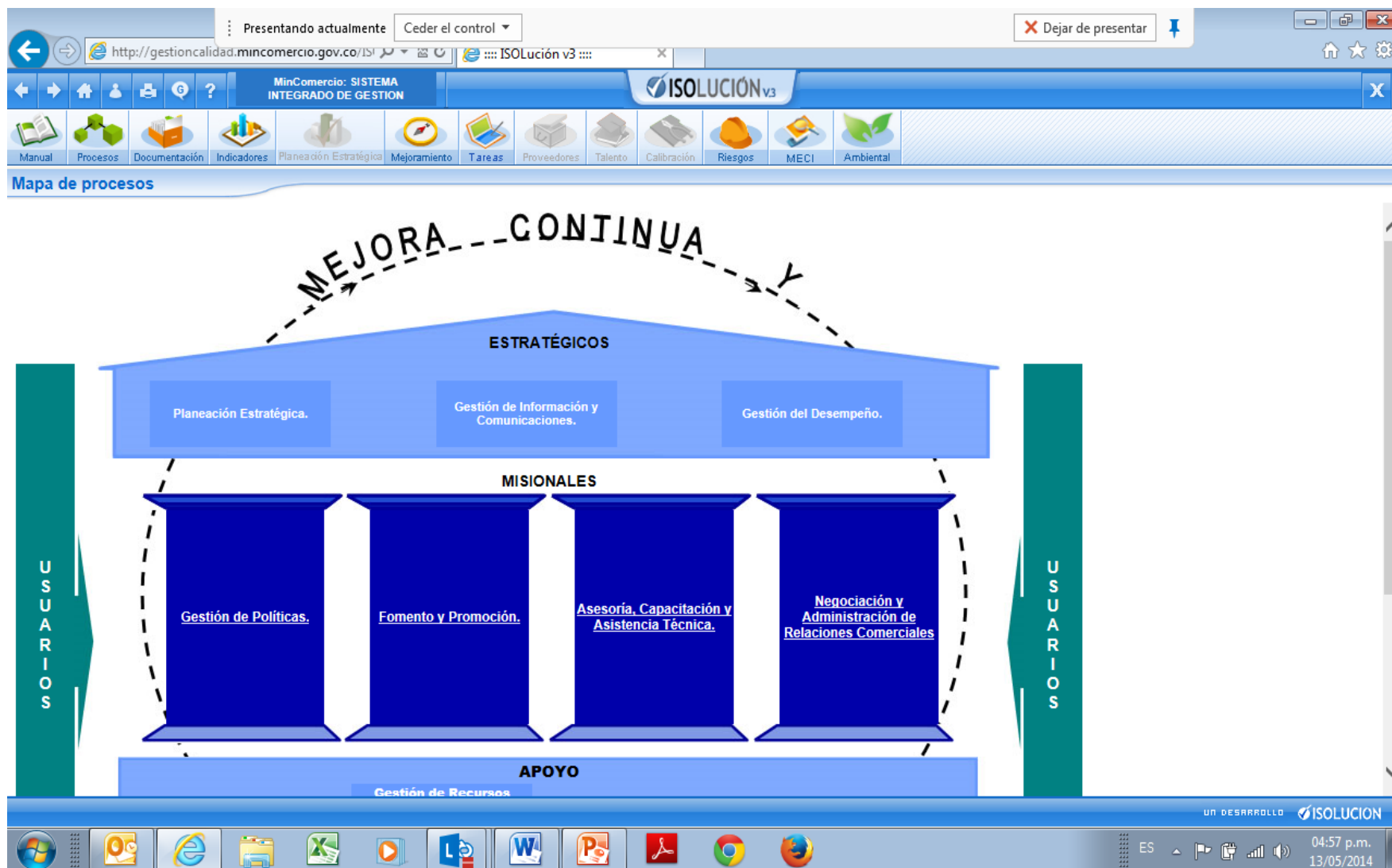
Objetivo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene como objetivo primordial dentro del marco de su competencia formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG

El SIG reúne todos los procesos y actividades que le son propios, en los cuales deben estar presentes la calidad y el control para garantizar el cumplimiento de su misión, visión, objetivos, metas, política integral, satisfacción de sus usuarios, control de los aspectos ambientales e impactos ambientales y prevención de la contaminación. Es así como el MinCIT creó su mapa de procesos categorizándolos de la siguiente manera:

- **Estratégicos:** Compuestos por Planeación Estratégica, Gestión de Información y Comunicación, y Gestión del Desempeño.
- **Misionales:** A los que corresponden Gestión de Políticas, Fomento y Promoción, Asesoría, Capacitación y Asistencia Técnica, Negociación y Administración de Relaciones Comerciales.
- **Apoyo:** Los que tienen que ver con Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión de Recursos: Financieros, Físicos y Tecnológicos; Gestión Documental y Gestión Jurídica.
- **Evaluación o de Control:** Relacionados con la Mejora Continua y Control de Gestión.



PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El proceso de Gestión de Información y Comunicación, ubicado dentro de los denominados Estratégicos, conformado por la Oficina Estudios Económicos; Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Comunicaciones. En el Proceso se encuentran siete (7) Procedimientos dentro de los cuales están: el IC-PR-008 Servicios de Biblioteca y el IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, del Grupo de Atención al Ciudadano.

En el caso de las quejas y denuncias 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.

Quién es el Ciudadano

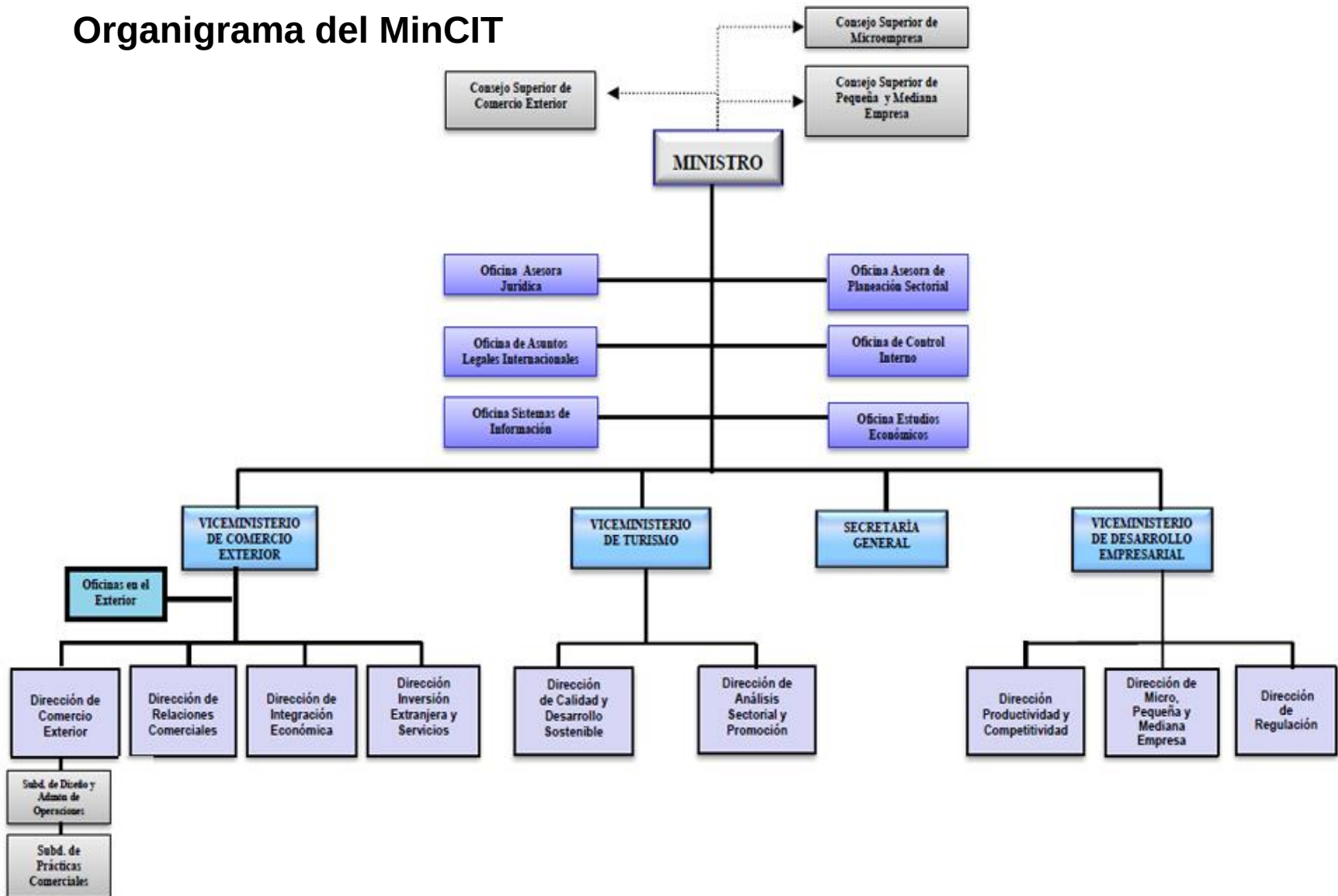
- Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones. Documento CONPES 3785 de 2013
- La Constitución Política CP en sus artículos: 2, 23, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- El Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 Ley 1450 de 2011. Art. 234. Servicio al Ciudadano. Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores públicos calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

- 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 la Administración Pública en su orden nacional.
- 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.

Organigrama del MinCIT



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,
 - ✓ Tatiana Román,
 - ✓ Luz Amparo Betancourt,
 - ✓ Jhonatan Ayala,
 - ✓ Carlos Gabriel Navas,
 - ✓ Ovidio Martinez,
 - ✓ Lucy Rojas, y
 - ✓ Dámaris Montealegre.
-
- Extensiones: 1244, 1262, 1276, 1337, 1569, 1337, 2153 son monitoreadas y grabadas.
 - Línea directa de atención al ciudadano 6069948.
 - Línea gratuita 018000958283.

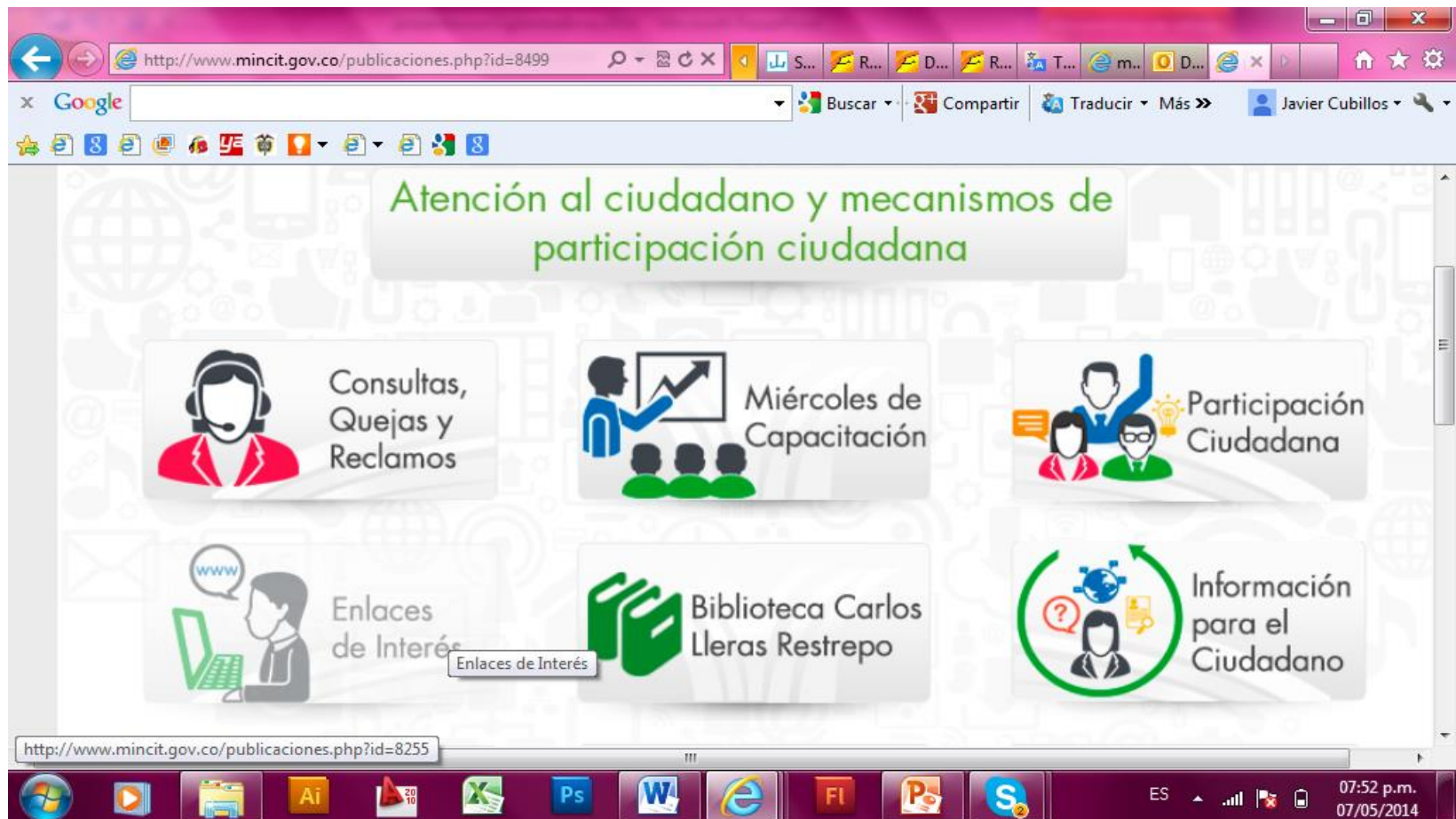
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CANALES DE ATENCIÓN

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.
 - 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 en cada piso - recepción de la vigilancia. En el mes de mayo de 2014 los vigilantes fueron capacitados por el GAC para atender a los ciudadanos por ser un 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.1262, 1276,1295, 1337
 - Línea gratuita 018000958283.

ACTIVIDADES QUE DESARROLLA EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GAC

En el encabezado de la página web: www.mincit.gov.co se encuentra el enlace Atención al Ciudadano hallando las siguientes actividades:



IMPACTO DE LA GESTIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano viene haciendo presencia como Estado con las diferentes actividades desarrolladas a nivel local, nacional e internacionalmente generando impacto en la ciudadanía. Las actividades son:

- **PROGRAMA MIERCOLES DE CAPACITACIÓN.**

El Programa viene desde el año 2010. En el año 2013 se hizo el primer lanzamiento de las capacitaciones misionales por streaming vía internet hacia las diferentes regiones del País, con resultados atractivos para la participación de la ciudadanía, local, nacional e internacional.

- Participaron 25 Países conectados todos los miércoles.
- Participaron 21 regiones colombianas todos los miércoles.
- Se obtuvo una participación de ciudadanos cibernautas 11,720, a través del streaming.
- Se obtuvo una participación de ciudadanos cibernautas extranjeros 708, a través del streaming.
- Participaron 1,218 ciudadanos de manera presencialmente en las instalaciones del MinCIT.
- **SECTOR ACADEMICO.** Se atendieron solicitudes académicas para un total de 788 entre ciudadanos docentes y alumnos.
- **URNA DE CRISTAL.** Se han recibido felicitaciones por la atención brindada.
- **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Sirvieron de guía para la realización de los Protocolos del DNP.
- **FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO-FNSC.** Hemos hecho presencia como Estado con excelentes resultados.
- **ENCUESTA SATISFACCION A USUARIOS.**
- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**
- **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.** Se cuentan con 26.000 registros que serán suministrados a todo el MinCIT.



IMPACTO DE LA GESTIÓN

- Se está brindando apoyo a los MiCITios de San Andres y Armenia los cuales iniciaron su labor. Próximamente se dará apertura a Manizales, Neiva, Medellín y Pasto.
- Se está trabajando articuladamente con la Administración del Edificio Centro Comercio Internacional – CCI en sus dos entradas, conjuntamente con el Grupo de Inclusión Social del MinCIT para brindar atención prioritaria a niños, mujeres gestantes adultos mayores, personas en situación de discapacidad, y en desplazamiento.



**«Ciudadanos, Servidores Públicos que sirven a
otros Ciudadanos».**

GRACIAS



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DERECHO DE PETICIÓN



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 AUTORIDADES

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”.

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.”

PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO 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

DEBERES

Ley 1437 del 18 de enero de 2011

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Artículo 10. “Deber de aplicación uniforme de las normas y la jurisprudencia. Al resolver los asuntos de su competencia, las autoridades aplicarán las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberán tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado en las que se interpreten y apliquen dichas normas”. **Declarado EXEQUIBLE de manera condicionada, por los cargos analizados en esta sentencia, en el entendido que las autoridades tendrán en cuenta, junto con las sentencias de unificación jurisprudencial proferidas por el Consejo de Estado y de manera preferente, las decisiones de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos de su competencia. Esto, sin perjuicio del carácter obligatorio erga omnes de las sentencias que efectúan el control abstracto de constitucionalidad, mediante Sentencia C-634 de 2011.**



DERECHO DE PETICIÓN

RESOLUCIÓN 3342 DEL 29 DE OCTUBRE DE 2010

- A. Peticiones en forma genérica
- B. Peticiones dirigidas al Señor Ministro y 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 legítima 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 consumir 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

"Los contratistas, como sujetos particulares, no pierden su calidad de tales porque su vinculación jurídica a la entidad estatal no les confiere una investidura pública, pues si bien por el contrato reciben el encargo de realizar una actividad o prestación de interés o utilidad pública, con autonomía y cierta libertad operativa frente al organismo contratante, ello no conlleva de suyo el ejercicio de una función pública. Lo anterior es evidente, si se observa que el propósito de la entidad estatal no es el de transferir funciones públicas a los contratistas, las cuales conserva, sino la de conseguir la ejecución práctica del objeto contractual, en aras de realizar materialmente los cometidos públicos a ella asignados. Por lo tanto, por ejemplo, en el contrato de obra pública el contratista no es receptor de una función pública, su labor que es estrictamente material y no jurídica, se reduce a construir o reparar la obra pública que requiere el ente estatal para el alcanzar los fines que le son propios. Lo mismo puede predicarse, por regla general, cuando se trata de la realización de otros objetos contractuales (suministro de bienes y servicios, compraventa de bienes muebles, etc.). En las circunstancias descritas, **el contratista se constituye en un colaborador o instrumento de la entidad estatal para la realización de actividades o prestaciones que interesan a los fines públicos, pero no en un delegatario o depositario de sus funciones.** Sin embargo, conviene advertir que el contrato excepcionalmente puede constituir una forma, autorizada por la ley, de atribuir funciones públicas a un particular; ello acontece cuando la labor del contratista no se traduce y se agota con la simple ejecución material de una labor o prestación específicas, sino en el desarrollo de cometidos estatales que comportan la asunción de prerrogativas propias del poder público (...)" Sentencia C- 543/98 M.P. Antonio Barrera Carbonell y Carlos Gaviria Díaz.



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 artículo 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

FALTAS

Artículo 48 de la Ley 734 de 2002: “Falta gravísima. Son faltas gravísimas las siguientes: No. 34 modificado por el párrafo del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción):

“El numeral [34](#) del artículo 48 de la Ley 734 de 2002 quedará así:

No exigir, el supervisor o el interventor, la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la entidad estatal, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción, obra que no ha sido ejecutada a cabalidad. También será falta gravísima omitir el deber de informar a la entidad contratante los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando se presente el incumplimiento.”

RÉGIMEN DISCIPLINARIO

CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS

Las faltas se clasifican en:

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**



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Uso y manejo del Teléfono

Ernesto Aldana. Administrador Sistema Telefónico
Ext. 1295 /4000
Bogotá D.C. , 20 de mayo de 2014



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Uso y manejo del teléfono

Facilidades Telefónicas



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**



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Uso y manejo del teléfono

GRACIAS

**Ernesto Aldana
Ext. 1295 /4000**