

 <b>GOBIERNO DE COLOMBIA</b>  <b>MINCIT</b>	<b>GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>IC-PR-009</b>
		<b>VERSIÓN:</b> <b>11</b>
	<b>DERECHOS DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>28/Jun/2018</b>

## 1. OBJETO

Atender las peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentada por el ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s) al Ministerio para resolverlas oportunamente, otorgando pronta resolución completa y de fondo por parte del servidor público de la dependencia competente, de conformidad con la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

Aplica para los servidores públicos de todas las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, inicia con la planeación para la atención oportuna de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones y finaliza con la respuesta dada al peticionario.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 CIUDADANO**

**3.2 CONSULTA**

**3.3 CONFORMIDAD**

**3.4 DENUNCIA**

**3.5 DERECHO DE PETICIÓN**

**3.6 QUEJA**

**3.7 No Conformidad (NC)**

**3.8 PARTE INTERESADA**

**3.9 PARTES INTERESADAS**

**3.10 PROTOCOLOS DE SERVICIO**

**3.11 RECLAMO**

**3.12 SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS (SQR)**

**3.13 SECRETARIA GENERAL**

**3.14 SOLICITUD**

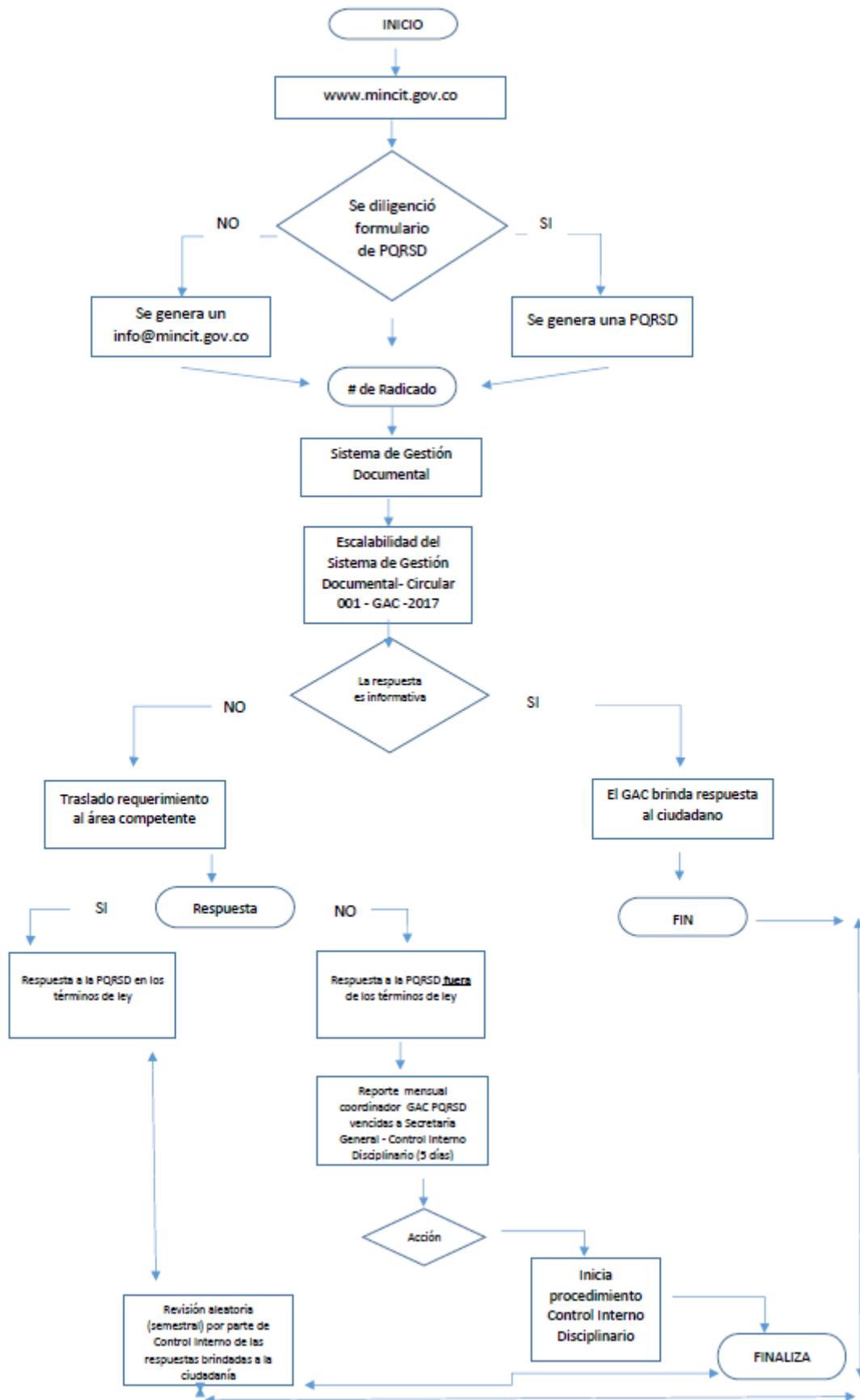
**3.15 SUGERENCIA**

**3.15 PREFERENCIAL**

4. CONDICIONES GENERALES

COPIA NO CONTROLADA

# FLUJOGRAMA DE PQRS



#### 4.1 Normatividad básica.

- Constitución Política de Colombia.  
Art. 2. Fines esenciales del Estado  
Art. 23. Derecho de petición  
Art. 123. Los servidores públicos  
Art. 209. La función administrativa  
Art. 270. Mecanismos de participación ciudadana

Ley 87 de 1993, artículo 2o literal d), f) y artículo 12 literal d), f), k).

Ley 190 de 1995. Art.55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general.

- Ley 734 de 2002. Art.34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Título I, II, III.

- Ley 1474 de 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción). Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"

- Ley 1753 de 2015. Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. "Todos por un Nuevo País", en el artículo 45 Establece la creación de Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano, bajo la plena observancia del derecho fundamental de habeas data, que contribuyan a mejora de los trámites y servicios que ofrece al ciudadano, los cuales deberán ser adoptados por las entidades estatales. En ese sentido el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) a través del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FONTIC) apoyará la creación de planes específicos de TIC para cada sector, que impulsen el desarrollo de aplicaciones y contenidos digitales con enfoque social, incluyendo los multiplataforma.

- Ley 1755 de 2015 " Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título de código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"

- Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

- Decreto 1826 de 1994, creación de las Oficinas de Control Interno en la estructura del Ministerio.

- Decreto-Ley 210 de 2003. Numeral 16 del artículo 30 asignó a la Secretaría General la función de recibir y atender oportunamente las quejas y reclamos que se presenten en relación con la institución.

- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Resolución 5503 de 2012, artículo 18 control de legalidad.

Resolución 0152 del 30 de enero 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Comercio, Industria Turismo".

Circular 001 del 27 de enero de 2017, suscrita por el Secretario General, Por la cual se actualiza el procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos ICPR-009

Circular 001 del 25 de abril de 2018, suscrita por el Secretario General, dirigida a todos los funcionarios del Ministerio, relacionada con la atención oportuna y de fondo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD presentadas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

- Guía Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano.

#### **4.2 Administración del Sistema PQRS**

La administración del sistema PQRS, está a cargo de un servidor público del Grupo Atención al Ciudadano que debe ser capacitado en el manejo del software y sus modificaciones permanentemente. Igualmente deben estar capacitados funcionarios de la dependencia a fin de cubrir las ausencias temporales (vacaciones, licencias, incapacidades) y definitivas (retiro institución, traslado otra dependencia) del administrador(a) titular, en tanto regresa el titular o se provee el cargo, respectivamente.

El Servidor Público asignado como Administrador Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos, en la intranet institucional podrá consultar los manuales correspondientes a la operatividad de la Plataforma PQRS del Sistema de Gestión Documental.

#### **4.3 Canales de recepción**

Las peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s), por los canales (escritos, verbales y electrónicos)

Toda queja, denuncia o reclamación que se reciban en las dependencias de Ministerio por los diferentes canales de atención, deberán ser remitidas por el servidor público al Grupo de Atención al Ciudadano-PQRS o al correo electrónico institucional info@mincit.gov.co, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento y lo descrito en el Estatuto Anticorrupción.

Las peticiones que ingresan a Ministerio por los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, deberán ser trasladadas al correo electrónico institucional [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co). Igualmente, toda petición que se registre por el canal virtual a través del Sistema de Gestión Documental, quedará radicada para el trámite de respuesta y cierre correspondiente.

#### **Canal**

**escrito**

- Fax
- Oficios recibidos por correo postal.
- Oficios radicados en la Ventanilla del Grupo de Gestión Documental
- Buzones: formato de presentación quejas, reclamos y sugerencias IC-FM-008 vigente

#### **Canal**

**verbal**

- Teléfonos: Conmutador 606 7676
- Línea gratuita 018000958283
- Línea de atención directa a PQRS 6069948
- Central de llamadas de la VUCE, ext. 2300 Línea Gratuita 018000944570
- Atención personalizada Grupo de Atención al Ciudadano. Secretaria General, 1er. Piso- Sede Central de Mincomercio y sedes del MiCITios publicadas en la página Web de Mincomercio: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=9169>

#### **Canal**

**virtual**

- Radicación PQRS ingresando a la página web [www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co) a través del enlace: 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)

#### **4.4 Términos y competencia.**

Los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas a Mincomercio, son los que establece en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición y el Decreto 1166 de 2016. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

Tendrán competencia para resolver solicitudes únicamente: el Ministro, los Viceministros, Secretario General, Jefes de las Oficinas Asesoras, Directores, Asesores, Coordinadores de Grupo y el Administrador del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos. 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 de manera completa y de fondo.

Cuando la petición no responde a los temas misionales de la dependencia designada el servidor público la trasladará al área competente. Si la petición no es competencia de Mincomercio, se informará en el menor tiempo posible al interesado si éste actúa verbalmente o si obró por escrito (físico o virtual), remitiendo la petición a la autoridad competente y copia del oficio correspondiente al peticionario.

Toda petición asignada a un servidor público, en el evento de estar en tiempo excedido no podrá ser trasladada.

La petición verbal (presencial o telefónica) que correspondan a los temas misionales de Mincomercio, que lleguen a las diferentes dependencias, podrá ser atendida por el servidor público competente en su momento, en el evento de no poder resolverla deberá ser remitida al Grupo de Atención al Ciudadano, para su radicación en el Sistema de Gestión Documental, y trámite dentro de los tiempos establecidos en la ley para el Derecho de Petición, de conformidad con el numeral 2.2.3.12.2 Decreto 1166 de 2016 y la Resolución interna ministerial 0152 de 2017.

Las peticiones suscritas por los Congresistas (Senadores y Representantes) serán entregadas a los Asesores del Despacho del Ministro, responsables de la Agenda legislativa.

En el caso de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos, que informen sobre actos de corrupción, deberán ser remitidos al Grupo de Atención al Ciudadano y éste a su vez la trasladará a Secretaria General, de acuerdo con el Estatuto Anticorrupción.

Los servidores públicos responsables de atender y de responder las peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones, deben recibir y/o solicitar la capacitación de la Plataforma PQRS del Sistema de Gestión Documental, que les permita adquirir los conocimientos para operar correctamente el Sistema.

#### **4.4.1 Toda queja y reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad**

Toda queja y reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto, deberá documentar análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar, conforme con el Procedimiento: ES-PR-006 Gestión de no conformidades, observaciones y notas de mejora.

El Administrador del Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos enviará las denuncias a la Secretaría General para su trámite respectivo.

**La no de atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario según lo establece el Art. 31 de la Ley 1755 de 2015. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normatividad vigente.**

#### **4.4.2 Expedición Paz y Salvo**

El Grupo Atención al Ciudadano expedirá un paz y salvo para servidores públicos y contratistas, para retiros definitivos y temporales del cargo o contrato del Ministerio, correspondiente Sistema de Gestión Documental (Software PQRS, correo electrónico info@mincit.gov.co), canales virtuales administrados por el citado Grupo, con el fin de que las PQRS pendientes sean atendidas o en su defecto trasladadas al superior jerárquico para su trámite y respuesta, siempre y cuando el Grupo Atención al Ciudadano sea informado oportunamente.

#### **4.5**

#### **Sanciones.**

La falta de atención a las peticiones y a los términos para responder, tanto por su acción como por su omisión, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, numeral 8, artículo 35 Ley 734 de 2002, artículo 31 Ley 1755 de 2016 o las norma que la modifique o sustituyan.

La no atención al requerimiento formulado por el peticionario, el incumplimiento de los términos legales, o cuando la respuesta no se ajusta al requerimiento de forma completa y de fondo o se hace de una manera aparente, darán lugar al peticionario para instaurar acciones de tutela contra el servidor público.

El servidor público competente para responder solicitudes, que se encuentre ausente temporalmente (vacaciones, incapacidad o licencia), la administración deberá designar a un funcionario que lo reemplace y por lo tanto estará autorizado para responder peticiones. El Grupo de Talento Humano de Mincomercio, debe informar el nombre del funcionario encargado temporal o definitivamente al Coordinador del Grupo Atención al Ciudadano y al Administrador de peticiones, quejas, reclamos.

#### **4.6**

#### **Control**

#### **de**

#### **Riesgos**

La entidad identificó y evaluó las posibilidades de ocurrencia de situaciones que pueden entorpecer el desarrollo normal de este procedimiento e impidan el logro de su objetivo en el [Mapa de Riesgos](#) al que pertenece. La actividad señalada con la siguiente convención  acompañada de la palabra "Control Riesgo", permite controlar dicha situación, por lo que es importante su observancia.

#### **4.7**

#### **Comité**

#### **de**

#### **Quejas**

#### **y**

#### **Reclamos**

Creado mediante Resolución 1807 de 2003, modificada por la Resolución 0205 de 2007, con el fin de presentar el análisis de causas y las acciones de mejora de las quejas y reclamos, recibidas por las diferentes áreas, para adoptar correctivos y proponer cambios que ayuden a la agilización de los trámites y servicios, propender por el mejoramiento continuo y el seguimiento de los compromisos asignados a las áreas responsables. Se reunirá semestralmente o cuando así lo exijan las circunstancias. En esta instancia se determinarán las quejas y reclamos que se capturarán en el Sistema Isolución, por parte de la Coordinadora del Grupo Atención al Ciudadano.

En el orden del día del Comité de Quejas y Reclamos, la Oficina de Control Interno del Ministerio, en la Auditoría de Gestión de conformidad con la Ley 87 de 1993, en concordancia con el Decreto 1826 de 1994 y en desarrollo de la Resolución Ministerial 5503 de 2012, tendrá tema en el orden del día para presentar al comité, el reporte

semestral del control posterior y selectivo de las respuestas dadas a los ciudadanos de las PQRSD por parte de los servidores públicos competentes.

## 5. DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS	
<b>PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>					
1	Definir los diferentes canales de atención al ciudadano en PQRSD (P)	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Administrativa, Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	El Grupo Atención al Ciudadano solicita al Jefe de la Oficina de Sistemas de Información y al Coordinador del Grupo Administrativa la actualización, modificación y mantenimiento permanente de los canales respectivos de su competencia.  Tiempo: Permanente.	Correo Electrónico
2	Facilitar Formato para PQRSD recibidas a través de buzones ubicados en las sedes del Mincit. (P)	Servidor Público	N/A	El ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s) tienen a su disposición para su diligenciamiento el formato de presentación de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias IC-FM-006, el cual es depositado en los buzones físicos instalados en las sedes de Mincit.  Nota 1: El Administrador del Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos quincenalmente revisará los buzones para recopilar y tramitar con el área competente las PQRSD, generando el informe de apertura de buzones.  Nota 2: En la página web se publicarán el informe de apertura de buzones en <a href="http://www.mincit.gov.co/publicaciones/8500/consultas_quejas_y_reclamos">http://www.mincit.gov.co/publicaciones/8500/consultas_quejas_y_reclamos</a>	INFORME_v1

				<p>Nota 3: En cada piso el/la guarda de seguridad informará a la Administradora cuando un ciudadano deposite un formato diligenciado en el respectivo buzón.</p> <p>Tiempo: Cuatro (4) horas.</p>	
3	<p>Recibir y radicar peticiones por los diferentes canales de atención (H)</p>	<p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador Grupo Gestión Documental, Servidor Público</p>	N/A	<p>Las peticiones, consultas, sugerencias y felicitaciones que se reciban se les asignarán un número de radicado, generado por el Sistema de Gestión Documental para trasladar a las dependencias competentes, de conformidad con el numeral 4.4 del presente procedimiento.</p> <p>Las peticiones (presenciales verbales se atenderán según competencia, deberán dar aplicación al numeral 4.4 del presente procedimiento, al Protocolo de Atención y servicio al Ciudadano IC-GU-010, según corresponda.</p> <p>Nota1: La petición verbal (presencial o telefónica) que correspondan a los temas misionales de Mincomercio, que lleguen a las diferentes dependencias, podrá ser atendida por el servidor público competente en su momento, en el evento de no poder resolverla deberá ser remitida al Grupo de Atención al Ciudadano, para su radicación en el Sistema de Gestión Documental, y trámite dentro de los tiempos establecidos en la ley para el Derecho de Petición.</p> <p>Nota 2: En el evento de presentar fallas el Sistema de Gestión Documental - PQRSD, el Servidor Público encargado del sistema reporta a la Oficina de Sistemas de Información, para lo de su competencia.</p> <p>Tiempo: Permanente.</p>	<p>Número de radicación</p>
4	<p>Realizar la asignación</p>	<p>Coordinador Grupo de</p>	N/A	<p>Las quejas, denuncias y reclamos se tramitarán conforme al numeral 4.4.1 de este procedimiento y las normas aplicables.</p>	<p>Trazabilidad Sistema</p>

<p>n de peticiones a las áreas competentes. (H)</p>	<p>Atención al Ciudadano, Coordinador Grupo Gestión Documental</p>		<p>Nota 1: Toda petición asignada a un servidor público, en el evento de estar en tiempo excedido no podrá ser trasladada.</p> <p>Nota 2: Deber dar aplicación al contenido de la Resolución Ministerial interna de trámite del Derecho de Petición, que entre otros aspectos regula los servidores públicos competentes para atender el Derecho de Petición.</p> <p>Nota 3: El Grupo Atención al Ciudadano realizará jornadas de socialización, sensibilización y capacitación sobre el Sistema PQRSD de manera permanente.</p> <p>Nota 4: El servidor público del Ministerio del nivel Directivo competente de responder PQRSD, en el evento de que la petición corresponda a una CONSULTA que tiene como término legal (30) días para responder, deberá inmediatamente solicitar al Coordinador del Grupo Atención al Ciudadano la nueva tipificación del término legal de 30 días, mediante correo electrónico debidamente justificado.</p> <p>Tiempo: Un (1) día.</p>	<p>Gestión Documental - PQRSD; Correo electrónico</p>
<p>5. Generar la respuesta al peticionario. (H)</p>	<p>Servidor Público</p>	<p>N/A</p>	<p>El Servidor Público designado, competente para responder, elaborará la comunicación de respuesta otorgando pronta resolución completa y de fondo, de conformidad con el numeral 4.4 del presente procedimiento.</p> <p>Nota 1: Para efecto de retiros temporales o definitivos de servidores públicos/contratistas, escalamiento, se dará aplicación a la Circular 001 de 2017 expedida por la Secretaría General.</p> <p>Nota 2: Se sugiere una revisión previa por parte del funcionario designado en la dependencia, antes de la firma y envío de la</p>	<p>Oficio, correo electrónico, Paz y Salvo, Protocolo o Atención al Ciudadano</p>

				<p>respuesta al peticionario, por parte del funcionario competente.</p> <p>Tiempo: Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente.</p>	
6	Realizar el tratamiento de las peticiones no respondidas (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	<p>El Servidor Público encargado del Sistema de Consultas, quejas y Reclamos, deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer monitoreo permanente del Sistema.</li> <li>2. Con base en el monitoreo, el servidor público encargado de PQRSD genera un reporte con las peticiones no respondidas en los tiempos establecidos en la Ley para el Coordinador(a) del Grupo Atención al Ciudadano, este a su vez informará, mes vencido a Secretaría General - Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.</li> <li>3. Semanalmente envía al jefe de área con copia al servidor público asignado, una relación de peticiones con tiempo excedido por atender.</li> </ol> <p>Tiempo: permanente.</p>	"Reporte PQRSD e Info abiertas por dependencia" y Correo Electrónico.
7	Verificar la oportunidad de los tiempos de la respuesta de conformidad con la normatividad vigente. (V)	Responsable asignado.	 <a href="#">Control RI</a>	<p>El administrador del sistema de PQRSD semanalmente revisa en el sistema el estado de las PQRSD y reporta al responsable y al jefe inmediato el estado de cada una de ellas. En caso de encontrarse PQRSD vencidas deben ser contestadas de manera inmediata y son reportadas mensualmente a la oficina de control interno disciplinario para lo de su competencia.</p>	Correo electrónico* - semaforos del sistema PQRSD *
8	Generar reporte al Grupo de	Coordinador Grupo de	N/A	<p>La no de atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirá falta para el servidor</p>	Reporte del Sistema

Control Interno Disciplinario. (A)	Atención al Ciudadano, Coordinador(a) Grupo Control Interno Disciplinario, Secretario (a) General		público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario según lo establece el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normatividad vigente.  Tiempo: permanente.	- Memorando Electrónico
9 Generar el Paz y Salvo (A)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Servidor Público	N/A	El Grupo Atención al Ciudadano expedirá un paz y salvo para servidores públicos y contratistas, para retiros definitivos y temporales del cargo o contrato del Ministerio, correspondiente Sistema de Gestión Documental (Software PQRSD, correo electrónico info@mincit.gov.co, canales virtuales administrados por el citado Grupo, con el fin de que las PQRS pendientes sean atendidas o en su defecto trasladadas al superior jerárquico para su trámite y respuesta oportuna.  Nota: El paz y Salvo deberá ser requerido por el Grupo de Talento Humano y el Grupo Contratos a las personas en retiro definitivo o temporal de un servidor público / contratista, para su trámite respectivo.  Tiempo: Un (1) día	<a href="#">PAZ Y SALVO</a> <a href="#">A</a> <a href="#">PETICIONES Y BIBLIOTECA</a>
10 Verificar que los funcionarios y/o contratistas no tengan pendiente	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	 <a href="#">Control IRI</a>	El administrador del sistema PQRSD verifica que el funcionario y/o contratista que solicita el "paz y salvo de peticiones y biblioteca" no tenga pendiente de respuesta ninguna petición, imprime digitalmente el pantallazo y lo anexa como soporte al formato de paz y salvo diligenciado con su visto bueno para la firma de la coordinadora del Grupo Atención	Paz y salvo a peticiones y biblioteca.

de respuesta ninguna petición; antes del retiro definitivo o temporal del cargo.			al ciudadano. En el evento de tener PQRSD pendientes por tramitar no se expide el paz y salvo.	
--	--	--	--	--

### QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1 1	Recibir y radicar Queja, Reclamo y Denuncia. (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Informar a la Oficina de Sistemas de Información fallas del sistema PQRS.	Las quejas, denuncias y reclamos en físico serán recibidas en el Grupo de Gestión Documental y trasladadas al Grupo de Atención al Ciudadano-PQRS  Las quejas, denuncias y reclamos que se reciban a los diferentes correos electrónicos institucionales deberán ser trasladadas al correo info@mincit.gov.co  Nota : En el evento de presentar fallas en el software, deberán ser reportadas a la Oficina de Sistemas de Información.  Tiempo: Treinta (30) minutos.	Número radicación
1 2	Asignar Queja, Reclamo y Denuncia a la dependencia competente. (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	Las quejas y reclamos serán trasladadas a la dependencia competente  Tiempo: Un (1) día.	Número radicación
1 3	Dar respuesta a la Queja, Reclamo y	Servidor Público Asignado	N/A	El Servidor Público designado, competente para responder al peticionario, elaborará la comunicación de respuesta, según actividad 4 de este procedimiento.	Oficio, Correo electrónico.

	Denuncia (H)			Tiempo: Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente.	
<b>COMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>					
1 4	Realizar seguimiento al trámite de las quejas y reclamos (V)	Comité de Quejas y Reclamos	 <a href="#">Control IRI</a>	<p>Se analizarán las causas y acciones de mejora de las quejas y reclamos en el periodo correspondiente, a que haya lugar.</p> <p>Nota 1: el Comité de Quejas y Reclamos se realizará conforme al numeral 4.7 del presente procedimiento.</p> <p>Nota 2: con anterioridad a la reunión semestral, se enviará comunicación a las áreas que recibieron quejas o reclamaciones para que éstas reporten los resultados del análisis de las causas de las mismas, conforme al numeral 4.4.1 del presente procedimiento.</p> <p>Nota 3: A partir de 2017, en el Comité de Quejas y Reclamos se presentará el análisis comparativo de los últimos 2 años, de las quejas y reclamos con carácter reiterativo, cuando sea necesario.</p> <p>Nota4 : La Oficina de Control Interno, en la Auditoría de Gestión del Ministerio, de conformidad con la Ley 87 de 1993, en concordancia con el Decreto 1826 de 1994 y en desarrollo de la Resolución Ministerial 5503 de 2012, efectuara un control posterior y selectivo de las respuestas dadas por los servidores públicos competentes, a la peticiones presentadas por los ciudadanos en materia de contenido de las respuestas, de lo cual presentará informe al Comité de Quejas y Reclamos para lo de su competencia.</p> <p>Tiempo: Semestral.</p>	Acta Comité
1 5	Realizar el Registro y Cierre de No Conformi	Coordinador Grupo de Atención al	N/A	<p>De acuerdo con el numeral 4.4.1. del presente procedimiento.</p> <p>Nota: Esta labor se desarrolla en el módulo del aplicativo isolución "Mejora Continua" - No Conformidad.</p>	Registro Acción Correctiva

dades. (A)	Ciudadano		Tiempo: Semestral.		
<b>INFORMES</b>					
16	Consolidar estadísticas del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamados. (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	Trimestralmente se consolidan las estadísticas del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamados y se preparará el Informe, para la revisión, firma de la Secretaría General y publicación en la página Web de Mincomercio.  Nota: Los informes generados son insumo para todos los requerimientos institucionales.  Tiempo: Quince (15) días.	Informe

#### 6. ANEXOS

No aplica.

#### 7. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

[Todos los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.](#)

#### 8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

[8.1 Caracterización proceso gestión de información y comunicación](#)

[8.2. Gestión de no conformidades observaciones y notas de mejora](#)

[8.3 Guía para el Uso del Aplicativo de Consultas, Quejas y Reclamados para Usuarios Internos](#)

[8.4 Normograma del proceso](#)

#### 9. CONTROL DE REGISTROS

No	IDENTIFICACIÓN		CONTROL DE LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL PARA ARCHIVO
	CODIGO REGISTRO	NOMBRE	
1	GD-FM-012	<a href="#">Acta</a>	
2	IC-FM- 006	<a href="#">Peticiónes, consultas, Quejas, Denuncias, Reclamados y Sugerencias.</a>	

3	No aplica	Fax	<a href="#">Ver tablas de Retención Documental</a>
4	GD-FM-009	<a href="#">Oficio.</a>	
5	GD-FM-010	Memorando*.	
6	No aplica	Sistema de Gestión Documental-PQRS*	
7	No aplica	Sistema de Gestión Documental-INFO*	
8	GD-FM-039	<a href="#">Informe.</a>	
9	No aplica	Canal Telefónico - Grabación Sistema Telefónico GAC	
10	No aplica	Acción de mejora*	
11	IC-FM-022	<a href="#">PAZ Y SALVO ATENCION A PETICIONES Y BIBLIOTECA</a>	
12	GD-FM-013	<a href="#">Registro de Asistencia.</a>	
13	14. No aplica	Correo Electrónico	
14	15. No aplica	Reporte PQRS e Info abiertas por dependencia.	
15	16. No aplica	Reporte peticiones atendidas fuera de tiempo	
16	17. No aplica	Número de Radicación	
17	GD-FM-011	<a href="#">Ayuda de memoria.</a>	

\*Registros que salen directamente del sistema de información SQR y no se codifican, su control se hará con la fecha del sistema.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	08/Dic/2008	Elaboración del documento
1	10/Nov/2009	Inclusión actividades Comité Quejas y Reclamos
2	26/Oct/2010	Inclusión de puntos Control de Riesgos y ajustes al procedimiento.
3	13/Abr/2011	Se incluyo en las condiciones generales que toda queja y reclamo tendrá tratamiento de <b>No Conformidad</b> , de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto, deberá documentar análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar.
4	03/Nov/2011	Ajustes en las definiciones, desarrollo y anexos del procedimiento.
5	13/Jun/2012	Inclusión plan de contingencia y tiempo en las actividades.
6	26/Ago/2013	Se realizaron ajustes en las actividades y los tiempos de acuerdo con la normatividad vigente.

7	21/Sep/2015	Se ajustaron el objetivo, alcance, condiciones generales, actividades y registros del procedimiento.
8	27/Oct/2016	Se incluyo el flujograma del PQRS, se suprimió de las condiciones generales parte de la normatividad, se ajustaron las actividades, los responsables, los puntos de control, las observaciones y los registros, de conformidad con instrucciones de la Secretaría General.
9	24/Ene/2017	Se incluyo el cierre de la peticiones, se modificó el flujograma. se incluyeron notas para la no atención de peticiones - Falta servidor publico. Nota incumplimiento atención Peticiones se envía a Secretaria General. Se genero el formato de Paz y Salvo de Derechos de Petición y Biblioteca, Se generan notificaciones usando escalabilidad de superiores jerárquicos. Generación de reporte semanal estado de solicitudes de Derechos de Petición.
10	31/Jul/2017	Se incluyo el cierre de la peticiones, se modificó el flujograma. se incluyeron notas para la no atención de peticiones - Falta servidor publico. Nota incumplimiento atención Peticiones se envía a Secretaria General. Se genero el formato de Paz y Salvo de Derechos de Petición y Biblioteca, Se generan notificaciones usando escalabilidad de superiores jerárquicos. Generación de reporte semanal estado de solicitudes de Derechos de Petición. Se suprimió acciones de contingencia y de recuperación.
11	16/Mar/2018	Mejora continua en relación con: sugerencia Certificadora Icontec en relación control posterior y selectivo por parte de la Oficina de Control Interno, en relación contenido respuestas PQRS. Se incluyó en la normatividad atinente a control interno. Se ajusto el flujograma incluyendo al final del proceso la revisión de control interno posterior y selectiva. Se incluyo nota 4 en la actividad 12 Auditoria de Gestión posterior selectiva contenido respuesta PQRS Se ajustó el nombre del procedimiento, se incluyo Denuncias y se ajusto en todo el procedimiento.

11	13/Jun/2018	Se actualizo la normatividad incluyendo la última circular de Secretaria Genera; se incluyo una nota en el numeral 4 de procedimiento para dar la opción de modificación de tiempo de 30 días para efectos de la respuesta a consultas; se incluyen los procedimientos de donde se toman insumos y a los procedimientos a los cuales proveemos con el procedimiento.
----	-------------	--

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>LUZ ANGELA  <b>Nombre:</b> MUNOZ OVIEDO  <b>Cargo:</b> Asesor  <b>Fecha:</b> 18/Jun/2018</p>	<p>SANDRA PATRICIA SANCHEZ MEJIA  <b>Nombre:</b> SANDRA PATRICIA SANCHEZ MEJIA  <b>Cargo:</b> Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E)  <b>Fecha:</b> 21/Jun/2018</p> <p>ALEJANDRO TORRES PERICO  <b>Nombre:</b> ALEJANDRO TORRES PERICO  <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial  <b>Fecha:</b> 28/Jun/2018</p>	<p>GERMAN EDUARDO QUINTERO ROJAS  <b>Nombre:</b> GERMAN EDUARDO QUINTERO ROJAS  <b>Cargo:</b> Secretario General  <b>Fecha:</b> 28/Jun/2018</p>

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso