IC-PR-009 PROCEDIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN PQRSD

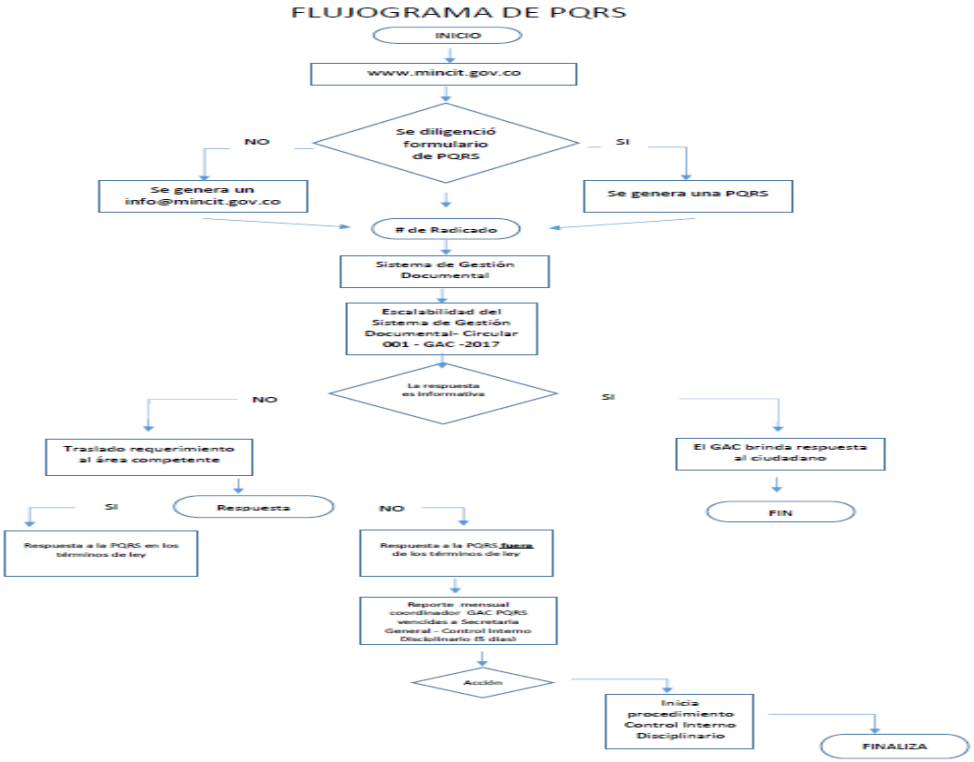
Grupo de Atención al Ciudadano

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

GOBIERNO DE COLOMBIA

MINCIT

FLUJOGRAMA DE PQRSD



NORMATIVIDAD BÁSICA:

- 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.
- 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 los contencioso administrativo"
- Resolución 0152 del 30 de enero de 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo".
- 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 la PQRSD presentadas al Ministerio".
- Constitución Política de Colombia. Art. 23. Derecho de Petición
- Guía Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano.
- Procedimiento IC-PR-009

CANAL VIRTUAL DE RECEPCIÓN PQRSD

- Radicación PQRSD a través de la herramienta PQRSD de la página web del Ministerio.
- Centralización de PQRSD por el correo electrónico institucional y Presentación de quejas y denuncias por corrupción de forma anónima: info@mincit.gov.co

TIPIFICACIÓN:

- Solicitud Derecho de Información
- Petición de Documentación

10 días hábiles

- Derecho de Petición
- Presentación de Quejas y Reclamos
- Denuncias
- Sugerencias

15 días hábiles

- Formulación de Consultas

30 días hábiles

TÉRMINOS Y COMPETENCIA

•De acuerdo con la normatividad vigente tendrán competencia para resolver solicitudes únicamente Ministro, Viceministros, Secretario General, Jefes de las Oficinas Asesoras, Directores, Asesores y Coordinadores de Grupo.

•Los demás servidores públicos y demás colaboradores podrán proyectar respuestas, pero en todo caso será el superior inmediato quien atienda y suscribe la solicitud.

• Las respuestas a las peticiones deberán ser resueltas en los términos establecidos por la Ley completa y de fondo.

EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO

El Grupo Atención al Ciudadano expedirá un paz y salvo de Atención a peticiones y Biblioteca, para servidores públicos y contratistas, en caso de retiro definitivo y temporales.

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

SECRETARIA GENERAL
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

PAZ Y SALVO
ATENCIÓN A PETICIONES Y BIBLIOTECA

La suscrita Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y la Administrador(a) de PQRS de Mincomercio, hacen constar que el servidor público que se relaciona, se encuentra a Paz y Salvo por los conceptos de: Servicios de Biblioteca y Sistema de Gestión Documental (Software PQRS - correo electrónico info@mincit.gov.co), canales de atención administrados por el mencionado Grupo.

Lo anterior, en cumplimiento con la Ley 1755 de 2015 "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" *para lo cual se anexa el registro del Software.*

Nombres y Apellidos	
Cedula de Ciudadanía	
Dependencia	
Cargo	
Fecha de Retiro	

Se suscribe en la ciudad de Bogotá D.C., a los ___ del mes _____ del año_____

_____
FIRMA DEL SOLICITANTE
C.C

_____ _____
V°B° COORDINADOR (A) GAC **V°B° ADMINISTRADOR(A) PQRS.**

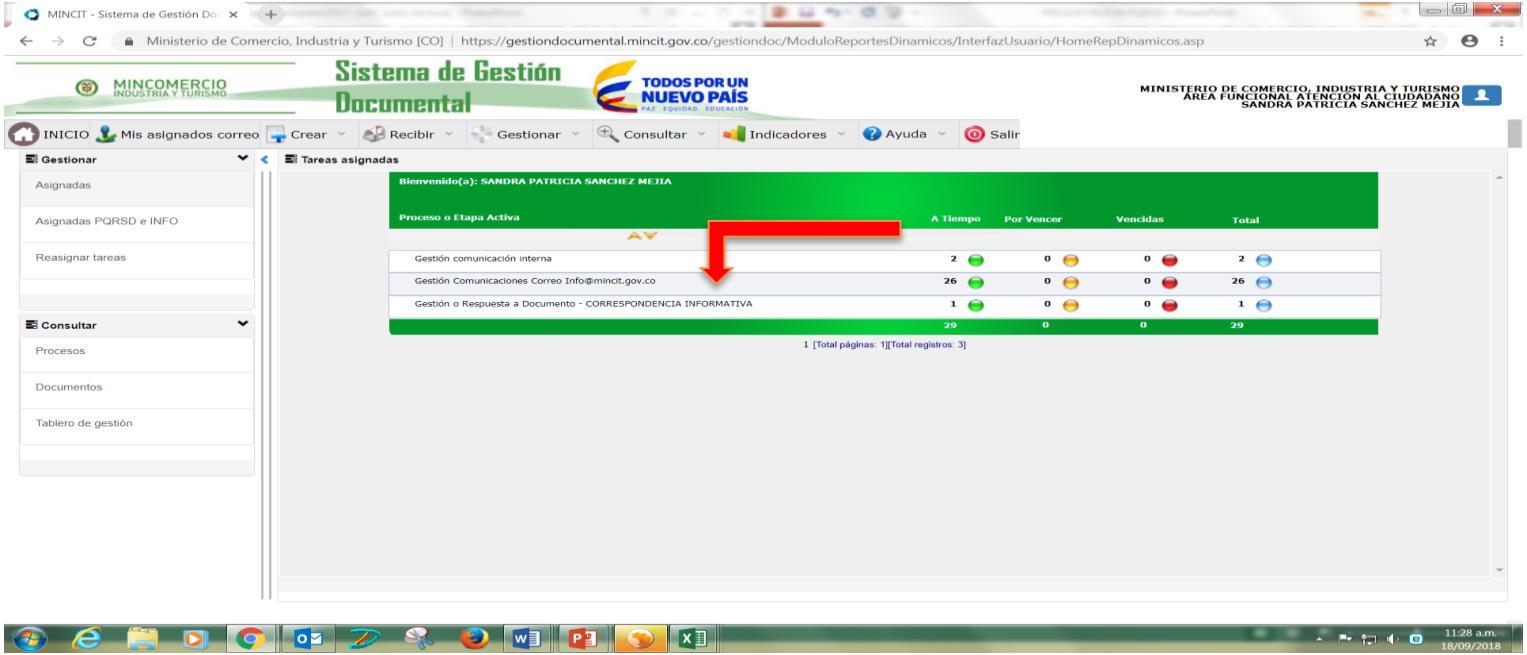
Fecha:	
Hora:	
Anexo:	**Registro Software PQRS** - info@mincit.gov.co

Calle 28 N° 13A - 15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 606 7676
www.mincit.gov.co

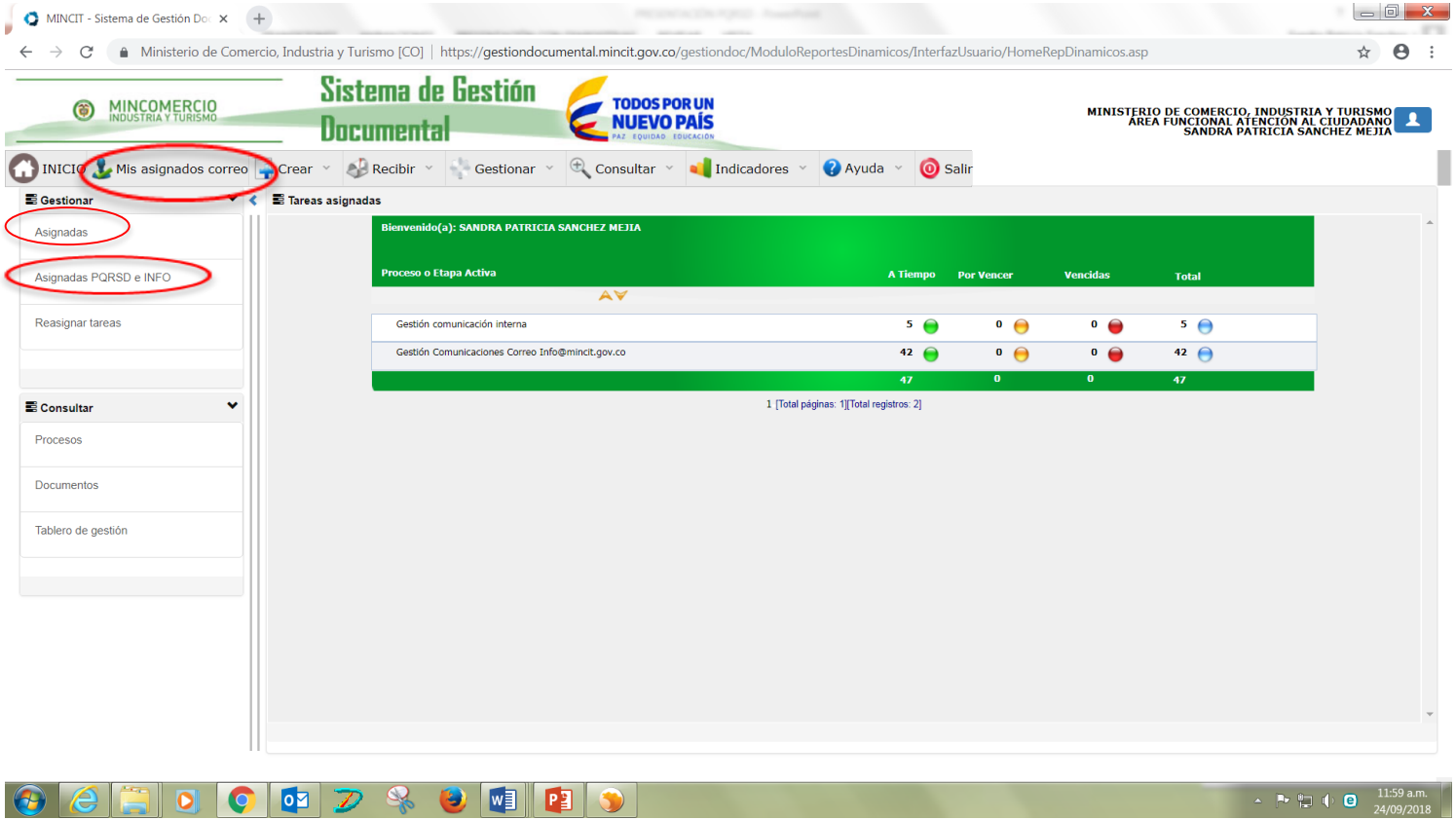
IC-FM-022.V0

GUÍA MANEJO PARA USUARIOS

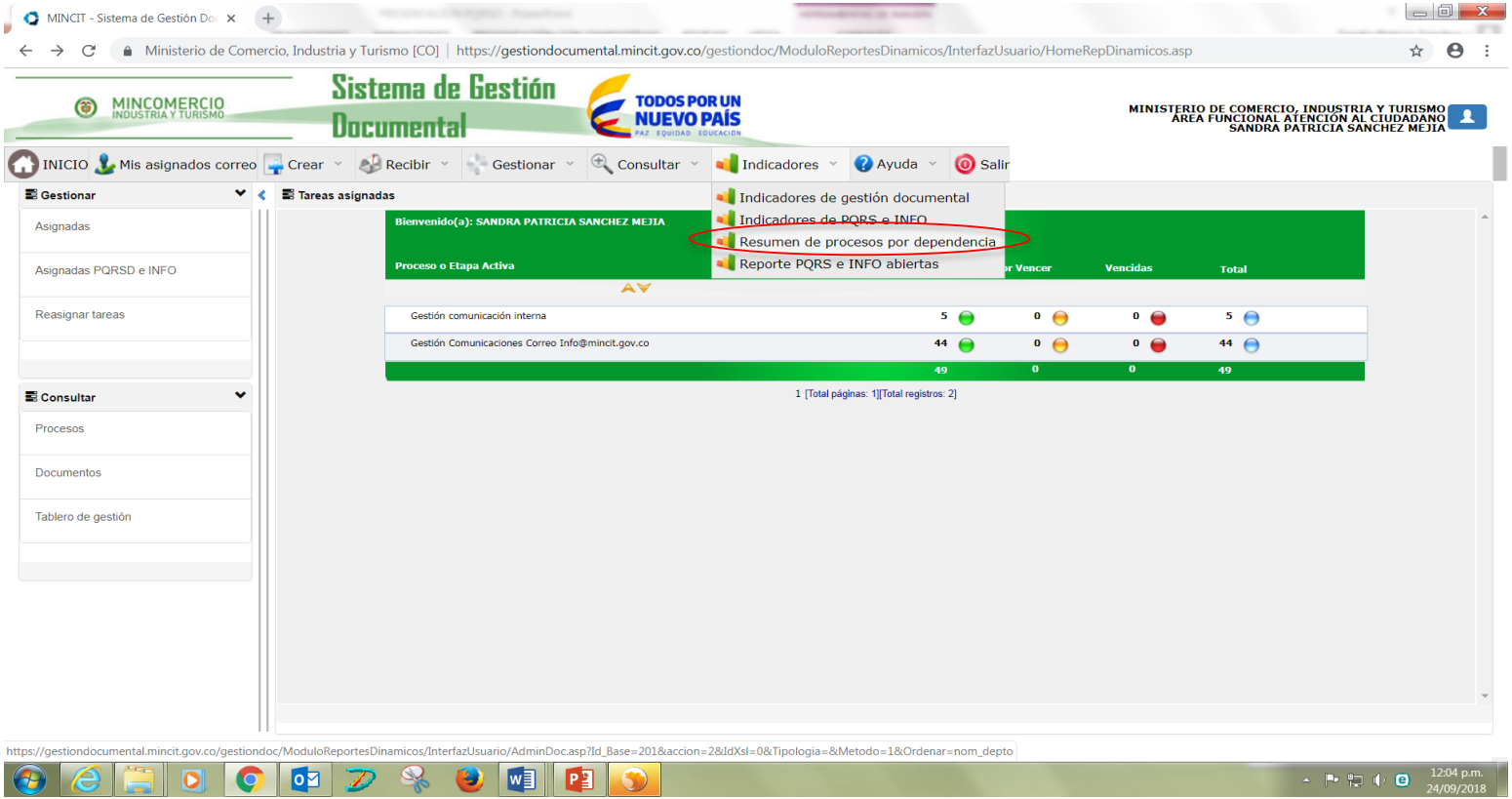
1. Ingresamos a la intranet/servicios/Gestión Documental



Revisar las peticiones asignadas:



Verificar las peticiones asignadas por la dependencia



Muestra las peticiones de la dependencia:

MINCIT - Sistema de Gestión Do

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [CO] | https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/ModuloReportesDinamicos/InterfazUsuario/HomeRepDinamicos.asp

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

Sistema de Gestión Documental

TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANDRA PATRICIA SANCHEZ MEJIA

INICIO | Mis asignados correo | Crear | Recibir | Gestionar | Consultar | Indicadores | Ayuda | Salir

Gestionar

- Asignadas
- Asignadas PQRSD e INFO
- Reasignar tareas

Consultar

- Procesos
- Documentos
- Tablero de gestión

Tablero de gestión

	ABIERTAS			TODAS
	A Tiempo	Por Vencer	Vencida	
Sin departamento	82	5	149	236
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	223 7	11	0	234 7
ÁREA FUNCIONAL FINANCIERA	30 24	1	0	31 24
ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	85 14	0	0	85 14
DESTINO EXTERNO	0	0	2	2
COMITÉ DE IMPORTACIONES	3 1	0	0	3 1
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	57 24	4 2	13	74 26
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	3 2	0	2	5 2
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	29 6	6 1	14 1	49 8

https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/ModuloReportesDinamicos/NavegacionDinamica/GetInfoHtml.asp?gid=D5F3BAF8-2782-481F-858A-748C58C69B55&ParametrosTMS=RD#

12:07 p.m.
24/09/2018

PARA TENER EN CUENTA:

- Consultar diariamente la bandeja de asignados en la plataforma de Gestión Documental
- Si el documento asignado no es de su competencia, agradecemos devolverlo al GAC ó reasignarlo al competente.
- Cuando recibimos una solicitud a través del correo institucional, está debe ser reenviada al correo info@mincit.gov.co para que el sistema le asigne un número de radicación.
- Las respuestas para peticiones anónimas serán publicadas en la página Web

Contacto: Sandra P. Sánchez, Administradora PQRSD, ext. 2388
Laura Liliana Torres, Coordinadora GAC, ext. 2153

“Somos lo que hacemos de forma repetida. La excelencia, entonces, no es un acto, sino un hábito”

Aristóteles