

GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CÓDIGO: IC-PR-009
	VERSIÓN: 10
DERECHOS DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Vigente a partir de: 16/Ago/2017

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 del 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

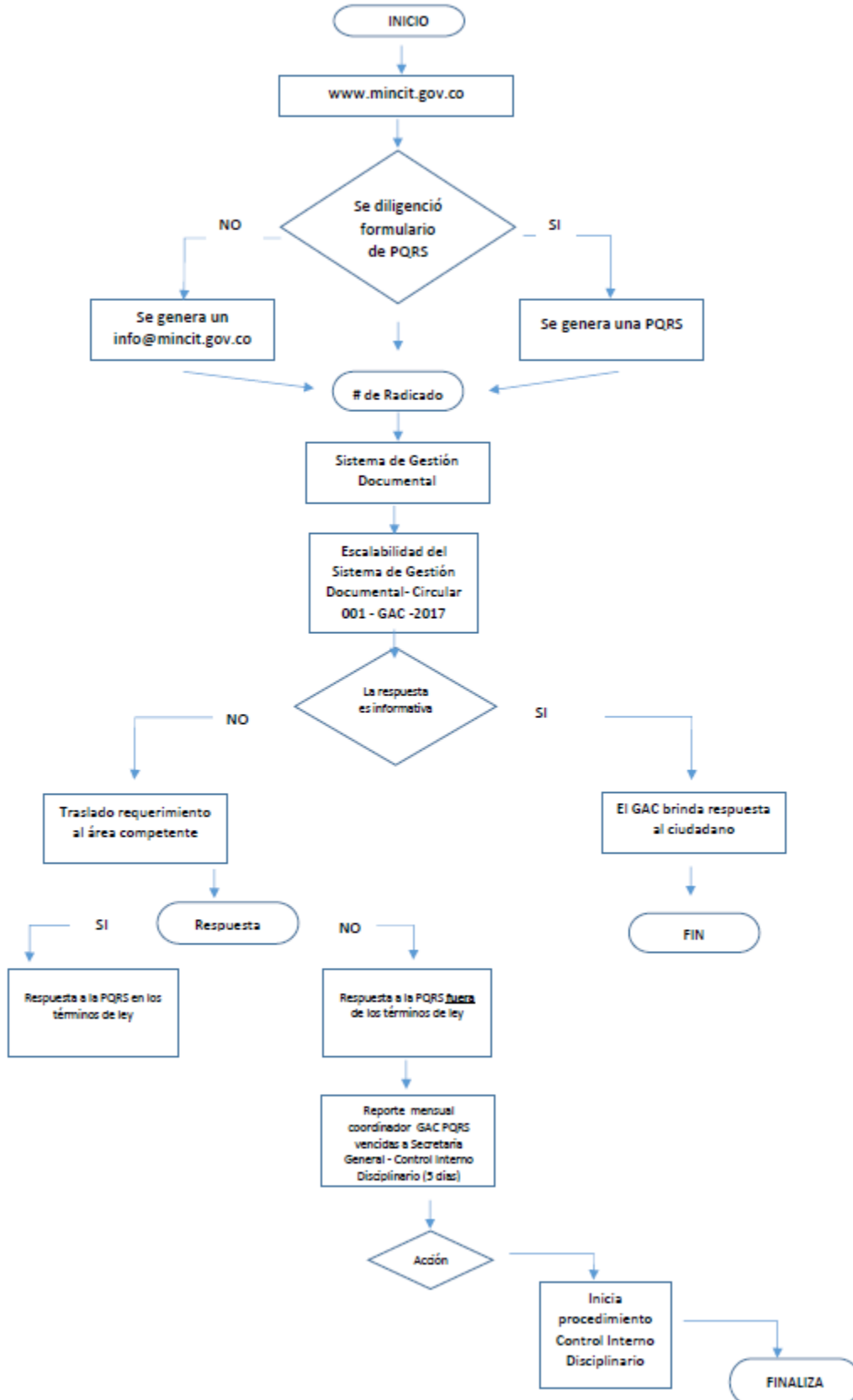
3.15 SUGERENCIA

3.15 PREFERENCIAL

4. CONDICIONES GENERALES

COPIA NO CONTROLADA

FLUJOGRAMA DE PQRS






4.1 Normatividad básica.

- Constitución Política de Colombia

5. DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS	
PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
1	Definir los diferentes canales de atención al ciudadano en PQRS (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 PQRS recibidas a través de buzones ubicados en las sedes de Mincomercio. (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 Mincomercio Nota 1: El Administrador del Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos quincenalmente revisará los buzones para recopilar y tramitar con el área competente las PQRS, generando el informe de apertura de buzones. Nota 2: En la página web se publicarán el informe de apertura de buzones en http://www.mincit.gov.co/publicaciones/8500/consultas_quejas_y_reclamos 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. Tiempo: Cuatro (4) horas.	INFORME_v1
3.	Recibir y radicar peticiones por los diferentes canales de atención (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador Grupo Gestión Documental, Servidor Público	N/A	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. 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. 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	Número de radicación

				<p>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 - PQRS, el Servidor Público encargado del sistema reporta a la Oficina de Sistemas de Información, para lo de su competencia.</p> <p>Tiempo: Permanente.</p>	
4.	Realizar la asignación de peticiones a las áreas competentes. (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador Grupo Gestión Documental	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>Nota1: 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 PQRS de manera permanente.</p> <p>Tiempo: Un (1) día.</p>	Trazabilidad Sistema Gestión Documental - PQRS; Correo electrónico
5.	Generar la respuesta al peticionario. (H)	Servidor Público	N/A	<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 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>	Oficio, correo electrónico, Paz y Salvo, Protocolo Atención al Ciudadano
6.	Realizar el tratamiento de las peticiones no respondidas	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	 <u>Control R1</u> Verificación de la oportunidad	<p>El Servidor Público encargado del Sistema de Consultas, quejas y Reclamos, deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer monitoreo permanente del Sistema. 2. Con base en el monitoreo, el servidor público encargado de PQRS genera un reporte con las 	"Reporte PQRS e Info abiertas por dependencia" y

	(V)		ad (Tiempos de la respuesta)	<p>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.</p> <p>3. Semanalmente envía al jefe de área con copia al servidor público asignado, una relación de peticiones con tiempo excedido por atender.</p> <p>Tiempo: permanente.</p>	Correo Electrónico
7.	Generar reporte al Grupo de Control Interno Disciplinario. (A)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador(a) Grupo Control Interno Disciplinario, Secretario (a) General	 Control R1 Verificar el vencimiento de las PQRS y así reportar al Grupo Control Interno Disciplinario	<p>La no de atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirá falta para el servidor 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.</p> <p>Tiempo: permanente.</p>	Reporte del Sistema - Memorando Electrónico
8.	Generar el Paz y Salvo (A)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Servidor Público	 Control R1 Verificar los pendientes de los funcionarios y/o contratistas con el fin de expedir el paz y salvo.	<p>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 oportuna.</p> <p>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.</p> <p>Tiempo: Un (1) día</p>	PAZ Y SALVO A PETICIONES Y BIBLIOTECA
QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS					
9.	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.	<p>Las quejas, denuncias y reclamos en físico serán recibidas en el Grupo de Gestión Documental y trasladadas al Grupo de Atención al Ciudadano-PQRS</p> <p>Las quejas, denuncias y reclamos que se reciban a los diferentes correos electrónicos institucionales deberán ser trasladadas al correo info@mincit.gov.co</p> <p>Nota 1: En el evento de presentar fallas en el software, deberán ser reportadas a la Oficina de Sistemas de Información.</p> <p>Nota 2: Toda petición asignada a un servidor público.</p>	Número radicación

				en el evento de estar en tiempo excedido no podrá ser trasladada Tiempo: Treinta (30) minutos.	
10.	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
11.	Dar respuesta a la Queja, Reclamo y Denuncia (H)	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. Tiempo: Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente.	Oficio, Correo electrónico

COMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

12.	Realizar seguimiento o al trámite de las quejas y reclamos (V)	Comité de Quejas y Reclamos	N/A	Se analizarán las causas y acciones de mejora de las quejas y reclamos en el periodo correspondiente, a que haya lugar. Nota 1: el Comité de Quejas y Reclamos se realizará conforme al numeral 4.7 del presente procedimiento. 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. 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. Tiempo: Semestral.	Acta Comité
13.	Realizar el Registro y Cierre de No Conformidades. (A)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	De acuerdo con el numeral 4.4.1. del presente procedimiento. Nota: Esta labor se desarrolla en el módulo del aplicativo de solución "Mejora Continua" - No Conformidad. Tiempo: Semestral.	Registro Acción Correctiva

INFORMES

14.	Consolidar estadísticas del Sistema de Consultas.	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	Trimestralmente se consolidan las estadísticas del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos y se preparará el Informe, para la revisión, firma de la Secretaría General y publicación en la página Web de Mincomercio.	Informe
-----	---	--	-----	---	---------

Quejas y Reclamos. (H)			Nota: Los informes generados son insumo para todos los requerimientos institucionales. Tiempo: Quince (15) días.
------------------------	--	--	---

6. ANEXOS

No aplica.

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

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

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

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

[7.4 Normograma del proceso](#)

8. CONTROL DE REGISTROS

No	IDENTIFICACIÓN		CONTROL DE LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL PARA ARCHIVO
	CODIGO REGISTRO	NOMBRE	
1	GD-FM-012	Acta	
2	IC-FM- 006	Peticiónes, consultas, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias.	
3	No aplica	Fax	Ver tablas de Retención Documental
4	GD-FM-009	Oficio.	
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	Informe.	
9	No aplica	Canal Telefónico - Grabación Sistema Telefónico GAC	
10	No aplica	Acción de mejora*	
11	IC-FM-022	PAZ Y SALVO ATENCION A PETICIONES Y BIBLIOTECA	
12	GD-FM-013	Registro de Asistencia.	
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	Ayuda de memoria.	
----	-----------	-----------------------------------	--

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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: LUZ ANGELA MUNOZ OVIEDO CARGO: Asesor Fecha: 01/Ago/2017	Nombre: LIBIA GOMEZ DE GALEANO CARGO: Profesional Especializado 15 Fecha: 01/Ago/2017 Nombre: JASSON CRUZ VILLAMIL CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial Fecha: 03/Ago/2017	Nombre: SANTIAGO ANDRÉS MARROQUÍN VELANDIA CARGO: Secretario (a) General Fecha: 16/Ago/2017

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