



**Resolución 1807 de 2003**  
(agosto 13)

Por la cual se crea el Comité de Quejas y Reclamos en e Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se establece su funcionamiento.

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo, en ejercicio de las facultad es legales, en especial las conferidas en el Decreto 210 de2003,

**CONSIDERANDO:**

1. Que de conformidad con el numeral 16 del artículo 30 del Decreto 210 de 2003 es función de la Secretaría General del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo recibir y atender oportunamente las quejas y reclamos que se presenten en relación con la institución.

2. Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995,reglamentado por el artículo 9° del Decreto 2232 de 1995 la Secretaría General debe informar trimestralmente al Ministro de Comercio, Industria y Turismo sobre los servicios en los cuales se presenta el mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares, para mejorar el servicio que presta el organismo, para racionalizar el empleo de los recursos disponibles y para hacer más participativa la gestión pública.

3. Que con el fin de apoyar la labor que le compete a la Secretaría General tanto en la atención de las quejas y reclamos como en el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad, se hace necesario crear un Comité de Quejas y Reclamos para lograr la eficiencia y eficacia del sistema,

**RESUELVE:**

Artículo 1°. Créase el Comité de Quejas y Reclamos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el cual estará integrado por los siguientes funcionarios o sus delegados, quienes concurrirán con voz y voto y serán miembros permanentes del mismo:

1. La Secretaria General, quien lo presidirá.
2. El Jefe Oficina Asesora Jurídica.
3. El Director de Comercio Exterior.
4. El Director de Productividad y Competitividad.
5. El Director de Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
6. El Director de Promoción y Cultura Empresarial.
7. El Director de Inversión Extranjera y Servicios.
8. El Director de Turismo.



9. El Director de Integración Económica.
10. El Director de Relaciones Comerciales.
11. El Director de Regulación.
12. El Asesor del Grupo de Comunicaciones.

Parágrafo 1°. En ausencia de la Secretaria General el Comité de Quejas y Reclamos será presidido por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica. El Presidente del Comité podrá invitar a los servidores públicos del Ministerio que considere, a participar en la reunión, según los asuntos a tratar.

Parágrafo 2°. Como invitado del Comité de Quejas y Reclamos, asistirá el Jefe de la Oficina de Control Interno del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Parágrafo 3°. El Comité de Quejas y Reclamos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se reunirá por lo menos una (1) vez cada tres (3) meses y cuando las circunstancias lo exijan. Sesionará con un mínimo de siete (7) de sus miembros de carácter permanente y adoptará las decisiones por mayoría simple.

Artículo 2°. *Funciones.* El Comité de Quejas y Reclamos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ejercerá las siguientes funciones:

1. Determinar el trámite o proceso del Ministerio del cual se haya recibido mayor número de quejas, a efectos de que se adopten los correctivos a que haya lugar.
2. Analizar las sugerencias presentadas por los particulares, proponer cambios que ayuden a la agilización de los trámites, y propender por el mejoramiento del servicio que presta el Ministerio mediante la formulación de recomendaciones.
3. Hacer seguimiento de las sugerencias presentadas por los particulares y de las recomendaciones formuladas por el Comité de Quejas y Reclamos. Para tales efectos, la respectiva Dirección presentará un informe al Comité de Quejas y Reclamos sobre las acciones adoptadas.

Artículo 3°. Como Secretario del Comité de Quejas y Reclamos actuará el Administrador del Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, quien concurrirá con voz pero sin voto.

Parágrafo. El Secretario del Comité de Quejas y Reclamos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ejercerá las siguientes funciones:

1. Citar a los miembros del Comité de Quejas y Reclamos.
2. Elaborar el Orden del Día a tratar en la respectiva reunión del Comité, de conformidad con las instrucciones impartidas por el Presidente.
3. Elaborar las actas de cada sesión del Comité y llevar el correspondiente archivo.



**Ministerio de Comercio, Industria  
y Turismo**  
República de Colombia

Artículo 4º. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el ***Diario Oficial***.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 13 de agosto de 2003.

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo,

*Jorge Humberto Botero.*  
**(C. F.)**

**Diario Oficial 45287**