

Secretaria General  
Grupo de Atención al Ciudadano

## CIRCULAR

GAC-47000-001

Para: **VICEMINISTROS, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES,  
COORDINADORES DE GRUPO, SERVIDORES PUBLICOS Y CONTRATISTAS.**

De: **SECRETARIO GENERAL**

Asunto: **ACTUALIZACIÓN PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - IC-PR-009**

Fecha: **27 de enero de 2017**

Apreciados todos:

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en cumplimiento de lo preceptuado en 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"* y el 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"*, a través de ésta Secretaria General hace conocer los cambios efectuados en el procedimiento IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, los cuales empiezan a regir a partir del **31 de enero** del año en curso, que a continuación se detallan:

1. El Sistema Integrado de Gestión en el Proceso Estratégico, tiene establecido a través del Grupo Atención al Ciudadano el procedimiento de Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos **IC-PR-009**, el cual ha sido modificado para cumplir con la normatividad vigente.

Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano

2. Para la radicación y atención oportuna de los derechos de petición el Sistema de Gestión Documental – PQRS, se activarán alertas a los correos electrónicos de los servidores públicos, con la siguiente escalabilidad: el primer nivel va dirigido al servidor público competente, el segundo para el superior jerárquico de éste y tercero para el superior jerárquico del anterior.
3. Se expedirá un paz y salvo de PQRS a los servidores públicos y contratistas por: retiro definitivo (cargo, traslado de dependencia / terminación de Contrato; retiro temporal (vacaciones y licencias), documento que será expedido por el Grupo Atención al Ciudadano, a fin de que las ausencias de las personas no afecten la oportuna atención de los derechos de petición. Por tanto, el Grupo de Talento Humano y el Grupo de Contratos reportarán con **5** (cinco) días de antelación al Grupo de Atención al Ciudadano y a la Oficina de Sistemas de Información, de tal manera que se proceda a efectuar los ajustes en el Sistema de Gestión Documental.
4. El Grupo Atención al Ciudadano recibirá y radicará en el Sistema de Gestión Documental-PQRS todas las peticiones verbales en forma presencial y por vía telefónica, presentadas por la ciudadanía, las cuales tendrán tratamiento de derecho de petición conforme a la normatividad vigente.

Es preciso recordar que la falta de respuesta a las peticiones en los términos para resolver las diferentes solicitudes constituye falta para el servidor público y da lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen Disciplinario.

Cordialmente,

  
**SANTIAGO ANDRÉS MARROQUÍN VELANDÍA**  
Secretario General

Elaboró: Laura Liliana Torres Isoza  
Revisó: Libia Gomez de Galeano 