

RESOLUCIÓN NÚMERO 1210 DE 12 AGO 2025

"Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del Derecho de Petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se deroga la Resolución 0863 del 26 de julio de 2023".

LA MINISTRA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la Ley.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que *"en sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: (...) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público."*

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que fue sustituido por la Ley 1755 de 2015, *"las autoridades reglamentaran la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo."*

Que el inciso 1º del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, lo por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*,

dispone que *"en toda autoridad 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. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."*

Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades deben Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

Que a través de la Resolución 0521 del 31 de mayo de 2021 se modificó la denominación y las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano ahora denominado Grupo de Relación con el Ciudadano, el cual se encargará de liderar en la entidad la implementación de las políticas que inciden en la relación Estado Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública como son: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación Ciudadana y Gobierno digital TIC para la sociedad.

Que mediante la Resolución 0863 de 2023 se estableció el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Que dentro de la resolución 0863 de 2023 se identificarón aspectos que son inoperantes y otros son necesarios de actualización, por lo tanto se ve la necesidad de derogar la resolución previamente mencionada y expedir un nuevo reglamento interno para un correcto tramite de respuesta de los derechos de petición que sean radicados en el Minsiterio de Comercio, Industria y Turismo.

Que en merito de lo expuesto,

RESUELVE:

TITULO I

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1. Objeto. La presente Resolución tiene por objeto establecer el reglamento interno para el trámite de los derechos de petición que presente cualquier persona a través de los diferentes canales de atención dispuestos para el efecto por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y en virtud de las competencias constitucionales, legales y reglamentarias asignadas a esta Cartera Ministerial.

ARTÍCULO 2. Del Derecho de Petición. De acuerdo con lo dispuesto por la Ley, toda solicitud que sea presentada ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se tendrá por petición, sin que sea necesario invocar tal condición y atendiendo a su contenido y objeto, se clasificará en las modalidades establecidas por la Ley.

En ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

En la atención de los derechos de petición, los servidores públicos y las áreas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, deberán tener en cuenta los principios generales que rigen la función administrativa, la función pública, que se hayan consagrado en la Constitución Política de Colombia y en la Ley.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los términos establecidos por la Ley, los cuales, con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán en la forma allí definida.

Parágrafo. Conforme a lo regulado en el inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y en virtud de la especificidad y características de la información que se requiere para la atención de los trámites que estén a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o que sean registrados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, en los términos de la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012 y que por su naturaleza legal, no le son aplicables las disposiciones relativas a las peticiones verbales de que trata el Decreto 1166 del 2016 y la presente Resolución, deberán presentarse de manera escrita.

Los trámites que se encuentren reglamentados dentro del ámbito de competencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, también se pueden consultar en la página web de esta cartera Ministerial, en la sección Servicio al Ciudadano. Las dependencias de este Ministerio, responsables de los trámites deberán mantener actualizados los mismos, y suministrar información a los grupos de interés sobre los requisitos, formularios y canales para la gestión de sus solicitudes, a través de la página web de la Entidad.

ARTÍCULO 3. Ámbito de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Resolución. Todas las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, servidores públicos y contratistas, en el marco de sus funciones, competencias u obligaciones, respectivamente, serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente Resolución, para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición.

ARTÍCULO 4. Definiciones. Para el desarrollo e implementación de las disposiciones de la presente Resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Atención: Es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa de los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con las personas naturales o jurídicas que acuden a esta Entidad a través de los canales físicos o virtuales, para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.

Atención preferencial o especial: Es la atención que debe ser brindada por el Grupo de Relación con el Ciudadano o por una o varias dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a todas las personas objeto de especial protección constitucional, como las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Buzón de sugerencias: Es una urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar una idea, recomendación o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de esta Entidad.

Canales oficiales de comunicación para la atención: Son los medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales dispuestos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para que las personas naturales o jurídicas presenten las peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias, de conformidad con la normativa vigente y se brinde información a los ciudadanos sobre la oferta institucional, teniendo en cuenta los horarios establecidos por la Entidad.

Canal correspondencia o servicio postal: Medio por el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de este Ministerio y del Estado.

Canal presencial: Es la oficina o punto de atención, o centro integrado de servicio, y demás espacios físicos destinados por esta entidad para la atención de los diferentes grupos de interés por este canal.

Canal telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público o contratista y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través de este canal, se puede brindar orientación

o asistencia al ciudadano. Pertenecen a este canal; los teléfonos fijos de este Ministerio y el conmutador.

Canal virtual: Medio que permite la interacción diferida a través de la página web, redes sociales, chats, entre otras herramientas virtuales, donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad en el marco de sus competencias.

Carta de Trato Digno: Es el documento expedido y publicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7º numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los usuarios y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente.

Constancia de la presentación y radicación de la petición verbal: Es el documento elaborado por el servidor público del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ante quien se presenta la petición verbal, recibida por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de esta entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado.

Consulta: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con materias a su cargo, cuyas respuestas, no comprometerán la responsabilidad del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, como lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011.

Denuncia: Es la declaración verbal o escrita en la que se coloca a consideración del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio. La denuncia tiene como propósito alertar sobre posibles actos ilícitos o irregulares que deben ser investigados por la autoridad competente.

Para el trámite de estas denuncias se aplicará el procedimiento establecido en las disposiciones especiales o en su defecto lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo, que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre las mismas.

Felicitaciones: Son manifestaciones orales o escritas de los clientes o usuarios externos, sobre la satisfacción de los productos y / o servicios recibidos, que resaltan la labor de los servidores públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. En razón a que esta categoría no está incluida

dentro de las peticiones previstas en la Ley 1437 de 2011, su trámite no se sujeta al procedimiento allí previsto, pero serán tenidas en cuenta y valoradas para los procedimientos internos de esta entidad.

Formulario virtual de PQRS: Es el canal de comunicación virtual diseñado para el registro de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, realizadas por las personas ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la página web en el link: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/radicar>

Grupos de interés: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, y que pueden ser agrupados según sus atributos o características similares.

Información pública clasificada: Es aquella información que está en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal y pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica. El acceso a esta información podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18º de la Ley 1712 de 2014.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de esta entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma constitucional o legal, en los términos de la Ley 1712 de 2014.

Orientación: Es la información suministrada al interesado acerca de: Un lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada; trámites y servicios existentes en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. No es necesario radicarse como derecho de petición en razón a que el interesado no solicita el reconocimiento de un derecho o la modificación de una situación jurídica.

Petición Análoga: Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas.

Petición Anónima: Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. Debe ser admitida para trámite y resolución de fondo.

Petición de Interés General: Derecho fundamental de rango constitucional que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, y que tiene por objeto formular una solicitud de interés general que puede tener relación directa o indirecta con el solicitante

Petición de Interés Particular: Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto interesa, afecta o guarda relación con el peticionario.

Petición Incompleta: Es la petición que no contiene la información total para resolver de fondo la misma. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para

adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

Petición Irrespetuosa: Aquella que contiene términos que resultan descomedidos e injuriosos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso.

Petición entre Autoridades: Son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos.

Petición Reiterativa: Aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad.

Petición Verbal Presencial: Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

PQRS: Es la abreviatura que se asigna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales.

Queja por Atención: Es la manifestación escrita o verbal de carácter general o particular sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada a los clientes por los servidores públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Queja Disciplinaria: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular, de uno o varios servidores públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en ejercicio de sus funciones.

Reclamo: Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud. El reclamo se presenta cuando una entidad pública o privada no cumple adecuadamente con un servicio o no responde a una solicitud dentro de los plazos establecidos

Solicitud de acceso a la información pública: Derecho fundamental que tiene cualquier persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de la entidad.

Solicitud de Documentos o Copias: Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto de la petición es la reproducción y entrega de copias de documentos de naturaleza pública, que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como: Expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de una persona, ciudadano o cliente para mejorar el servicio, los productos o la gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde esta entidad, dentro de los diferentes Sistemas de Gestión y Control Interno.

Trámite: Es el conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional que deben efectuar la ciudadanía, usuarios(as) o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública, o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Los trámites tienen tiempos diferenciales de acuerdo con la normatividad que los rige, por lo que las solicitudes relacionadas a estos se excluyen de la presente resolución.

Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE: Herramienta de Facilitación del Comercio del País, a través de la cual se canalizan trámites de comercio exterior, con el fin de intercambiar información, eliminar redundancia de procedimientos, implementar controles eficientes y promover actuaciones administrativas transparentes, coordinadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

TITULO II

Canales oficiales de atención del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

ARTÍCULO 5. Canales Oficiales. Los canales oficiales dispuestos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, son:

1. **Canal presencial:** Las personas o grupos de interés pueden acudir al espacio físico donde se encuentra ubicado el "Grupo de Relación con el Ciudadano", donde se brinda atención personalizada, se entrega información a la ciudadanía en general, y se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que se formulen verbalmente ante este Ministerio. Está ubicado en la Carrera 13 No. 28 - 01 piso 8 Sede Edificio Palma Real, Torre B, en la ciudad de Bogotá D.C, Colombia.
2. **Canal de servicio postal o correspondencia:** Las personas o grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias de manera escrita, a través de la correspondencia física ubicada en la Calle 28 No. 13 A-15 piso 1, Edificio Centro de Comercio Internacional, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

3. **Canal telefónico:** Las personas o grupos de interés pueden presentar de manera verbal sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias, a través de la línea telefónica PBX (+57) 601 6067676 o línea gratuita nacional 01 8000 95 8283. La atención telefónica asociada a la Ventanilla Única de Comercio Exterior corresponde a la línea telefónica PBX (+57) 601 6067676 extensión 2300.
4. **Canal virtual:** Las personas o grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias de manera virtual a través del formulario virtual dispuesto en la página Web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd>.
5. **Canal "denuncias":** Adicional a los canales de atención dispuestos por la entidad, se cuenta con un canal para recibir denuncias ante posibles hechos de corrupción, conflicto de interés, acoso laboral, acoso sexual y/o violencia de género en: soytransparente@mincit.gov.co, así mismo, en el evento en que la denuncia se desee radicar de forma presencial deberá realizarse ante el "Grupo de Juzgamiento Disciplinario" o quien haga sus veces, ubicado en la Carrera 13 No. 28 -01, Edificio Palma Real, piso 5° Bogotá.
6. **Canal de solicitud citas virtuales:** Las personas o grupos de interés pueden solicitar orientación respecto de los trámites y/o servicios institucionales a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del enlace dispuesto en la página Web de la entidad, en: <https://gestion.mincit.gov.co/GRC/login.php>
7. **Canal de notificaciones judiciales:** El correo electrónico: notificacionesjudiciales@mincit.gov.co, se crea con el objeto de recibir las comunicaciones de los despachos judiciales, asociadas a los procesos en que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo actúa en calidad de demandado o demandante. Adicionalmente se reciben por este canal demandas de tutelas en donde se vincula a esta entidad.
8. **Canal buzón de sugerencias:** Las personas o grupos de interés pueden hacer uso de la urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar una idea, recomendación o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Estos buzones se encuentran ubicados en todos los pisos de las sedes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Parágrafo 1:** El correo electrónico info@mincit.gov.co continúa recibiendo mensajes y transmitiéndolos al aplicativo de Gestión Documental como parte del proceso de ingreso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), este no se considera un canal abierto de atención a la ciudadanía. Su función principal es facilitar la gestión interinstitucional y la remisión de peticiones que llegan a otros buzones del Ministerio o a correos de funcionarios, ya sea por error o por costumbre de los ciudadanos de dirigir sus solicitudes a esta dirección.

Parágrafo 2. En el evento que un ciudadano presente una petición a través de redes sociales, el servidor público o contratista deberá enviarla al Grupo de Relación con el Ciudadano para su radicación.

TITULO III

Atención por Niveles de Complejidad

ARTÍCULO 6. Atención por niveles de complejidad del requerimiento. Para brindar un servicio efectivo a nuestros ciudadanos y grupos de interés, se establecen los siguientes niveles de atención para respuesta de peticiones:

Nivel 1: Atención que realiza directamente el Grupo de Relación con el Ciudadano, respecto de aquellas solicitudes presentadas por los ciudadanos y grupos de interés que interactúan con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de los canales de atención definidos para el efecto, las cuales se relacionen con: (1) Información general del quehacer de la entidad, (2) Información disponible en la página web institucional, (3) Direccionar a los ciudadanos y partes interesadas a las entidades correspondientes, en el evento en que la consulta no guarde relación con la naturaleza de las funciones de este Ministerio.

Parágrafo 1. En el caso de la atención presencial, no será necesario radicar la petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación que pueda dar el servidor público o contratista, acerca de la información solicitada.

En este nivel se relacionará el resultado de la atención al ciudadano en la plataforma de caracterización - registro de atención, a cargo del Grupo de Relación con el Ciudadano, disponible en el siguiente enlace: <https://gestion.mincit.gov.co/GRC/login.php>, cabe anotar que en cualquier caso los funcionarios del Grupo de Relación con el Ciudadano deberán caracterizar a los ciudadanos que se acerquen a las instalaciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Parágrafo 2. En todo momento el primer nivel de atención a cargo del Grupo de Relación con el Ciudadano debe contar con información que facilite la atención inmediata de las inquietudes de los ciudadanos y escalar las temáticas solo si corresponden a solicitudes de un nivel de complejidad que así lo amerite. En esa línea todas las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo deben adelantar la actualización de los programas, productos y servicios de la entidad en la sede electrónica.

Parágrafo 3. Las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo deberán actualizar y revisar de forma permanente el enlace a preguntas frecuentes de la entidad disponible en el enlace de la Sede Electrónica: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/preguntas-frecuentes>, de forma que se constituye en un apoyo en el proceso de atención y divulgación de la oferta institucional de esta entidad.

Nivel 2: Atención especializada que realizan las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo respecto de aquellos requerimientos

presentados por los ciudadanos y grupos de interés que interactúan con la entidad a través de los canales de atención definidos para tal efecto, los cuales guardan relación con las competencias legales y reglamentarias asignadas a cada área.

Parágrafo 4. Para facilitar la implementación de la atención por niveles de complejidad y realizar una adecuada gestión de los requerimientos presentados por los ciudadanos y grupos de interés ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cada una de las dependencias de esta entidad debe designar un funcionario y/o contratista para la atención del Nivel 2, cuyo nombre debe ser informado mediante correo electrónico al Grupo de Relación con el Ciudadano.

Parágrafo 5. Si el requerimiento corresponde a una PQRSD verbal que por su complejidad no puede resolverse de manera inmediata en el Nivel 1, el servidor público del Grupo de Relación con el Ciudadano identificará la competencia para responder en Nivel 2 y contactará al funcionario designado por la dependencia, para su gestión.

De manera complementaria y de requerirse se contactará al área que atenderá a los ciudadanos y partes interesadas, para atención en Nivel 2, de manera que el mismo se desplace al área correspondiente, el funcionario competente se acerque al Grupo de Relación con el Ciudadano, o se lleve a cabo una reunión virtual entre las partes

Parágrafo 6. En caso de atención telefónica y de requerirse un segundo nivel de servicio se radicará la solicitud a través del Sistema de Gestión Documental, se contactará al servidor público o contratista para que proporcione la información requerida al peticionario, dejará constancia de su atención y finalizará el registro en el Sistema de Gestión Documental.

Cuando la complejidad de la petición impida resolverla verbalmente en la atención brindada en los niveles 1 y 2, el servidor público de este Ministerio deberá informar al peticionario que se dará el trámite a su requerimiento de manera escrita en el formulario PQRSD en los términos que establece la ley.

Parágrafo 7. Durante la atención presencial y de superarse los niveles 1 y 2 de complejidad debe informarse al ciudadano sobre el canal citas virtuales, de manera que su agendamiento debe garantizar la atención apropiada y completa a sus inquietudes.

TITULO IV

Modalidades y términos para resolver los Derechos de Petición

ARTÍCULO 7. Clasificación De Las Peticiones. Para efectos del presente reglamento, las modalidades del derecho de petición son las previstas en la Ley 1755 de 2015:

a. Petición de interés general: Derecho fundamental de rango constitucional que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma

verbal o escrita, y que tiene por objeto formular una solicitud de interés general que puede tener relación directa o indirecta con el solicitante.

b. Petición de interés particular: Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto interesa, afecta o guarda relación con el peticionario.

c. Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales.

d. Reclamo: Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.

e. Denuncia: Es la declaración verbal o escrita en la que se coloca a consideración del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.

f. Solicitud de acceso a la información pública: Derecho fundamental que tiene cualquier persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de la entidad.

g. Solicitud de documentos o copias: Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto de la petición es la reproducción y entrega de copias de documentos de naturaleza pública, que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como: Expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos.

Cuando la información solicitada repose en formato electrónico y el solicitante lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se cobrará costo de reproducción. De acuerdo con el volumen de copias se podrá expedir a costas del solicitante, según los costos de reproducción establecidos por la Entidad.

h. Consulta: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con materias a su cargo, cuyas respuestas, no comprometerán la responsabilidad del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, como lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011.

i. Petición entre autoridades: Son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos.

j. Solicitud de información de los Congresistas y citaciones a debates: Son las solicitudes de información, citaciones a debates y respuesta a cuestionarios que presentan los Congresistas, en el ejercicio del control político establecido en la Ley 5 de 1992, a funcionarios del Gobierno Nacional. De acuerdo con sus competencias, las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo deben atender dichas solicitudes de manera

prioritaria y oportuna, sin exceder el término de 5 días, tal como lo señala la Ley. Para el trámite de esta modalidad de requerimientos, deben aplicarse los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, en especial, los documentados en el procedimiento y seguimiento a conceptos de Proyectos de Ley o Actos Legislativos, el que lo modifique o adicione, los cuestionarios de control político y las solicitudes de Congresistas.

k. Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales: Son aquellas formuladas por la Procuraduría General de la Nación, Personerías, Contralorías, Jueces, Magistrados y Autoridades Administrativas con funciones jurisdiccionales en los términos del artículo 116 de la Constitución Política de Colombia.

l. Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de una persona, ciudadano o cliente para mejorar el servicio, los productos o la gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde esta entidad, dentro de los diferentes sistemas de gestión.

ARTÍCULO 8. Términos para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse, según indica el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

a) Solicitud de acceso a la información pública: Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

b) Solicitud de documentos o copias: Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

c) Consulta: Se resolverán dentro de los (30) días hábiles siguientes a su recepción.

d) Petición entre autoridades: Se resolverán en un término no mayor a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

e) Solicitud de información de los congresistas y citaciones a debate: Las solicitudes de información requeridas en el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.

f) Solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones: Deberán tramitarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la citada ley.

g) Citaciones a debates de control político y gestión de respuesta a cuestionarios: Según el artículo 249, literal d, de la Ley 5 de 1992, deberán

atenderse dentro de los cinco (5) días calendario, siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.

h) Los requerimientos de las autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales: Se atenderán en el plazo establecido por la respectiva autoridad.

Parágrafo. El contenido de las peticiones presentadas ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo será validado por parte del Grupo de Relación con el Ciudadano, quien se ocupará de determinar la modalidad de esta y su término de atención, así como la dependencia competente para tramitarla.

Dado el caso en que el área designada como competente para atender la petición manifieste que, en su criterio, no le corresponde adelantar la actuación en cuestión o que el término de gestión asignado en el sistema de Gestión Documental no concuerda con el objeto de la comunicación, corresponde a dicha área informar sobre el caso concreto al Grupo de Relación con el Ciudadano, enunciando las razones que sustentan el cambio, para efectos de que se valide la situación en particular y se realicen los ajustes respectivos.

ARTICULO 9. De las peticiones sobre datos personales. Para dar respuesta a los reclamos y consultas que hagan los ciudadanos titulares de los datos personales que reposen en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, sus apoderados y demás personas autorizadas por Ley, deben aplicarse las siguientes directrices:

a. Quejas y Reclamos: Serán atendidos en quince (15) días hábiles como máximo, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibido. Si no fuere posible atender el reclamo dentro del término establecido, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b. Consultas de información pública: Serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como responsable del tratamiento de los datos personales, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Parágrafo 1. Para el trámite de este tipo de requerimientos deberá observarse lo establecido en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

Parágrafo 2. La dependencia responsable de gestionar las quejas los reclamos y consultas sobre el tratamiento de datos personales es aquella que tenga asignado el rol y funciones como oficial de protección de datos personales de conformidad con el artículo 23 del Decreto 1377 de 2013.

ARTÍCULO 10. Definiciones y términos para gestión de sugerencias y felicitaciones. Para la recepción y gestión de las sugerencias y felicitaciones que los grupos de interés presenten ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se debe atender las siguientes directrices:

a. Sugerencia: Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

b. Felicitación: Es la manifestación de un ciudadano en la que expresa satisfacción, conformidad o admiración frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de la entidad.

Parágrafo 1. De requerirse respuesta, se atenderán en los mismos términos generales del derecho de petición, De lo contrario se procede al archivo.

Parágrafo 2. Para retroalimentación y fortalecimiento de la gestión institucional, el Grupo de Relación con el Ciudadano, trimestralmente enviará a las dependencias de la Entidad, un reporte con las sugerencias recibidas de los ciudadanos para su gestión y mejora de sus procesos según su competencia.

TITULO V

Recepción y trámite de las peticiones

ARTÍCULO 11. Recepción y trámite de las peticiones escritas. Todas las peticiones escritas que sean dirigidas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo serán recibidas por el Grupo de Relación con el Ciudadano y radicadas a través del Sistema de Gestión Documental.

El Grupo de Relación con el Ciudadano será el encargado de recibir, radicar y trasladar las peticiones escritas, para direccionarlas por competencia a las dependencias de este Ministerio.

ARTÍCULO 12. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia. El horario de atención al público y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, de conformidad con la Resolución 2441 del 23 de diciembre de 2019, por medio de la cual, "se establece y reglamenta el horario laboral para los servidores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo".

Parágrafo. El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y en los medios electrónicos con que cuenta la entidad.

ARTÍCULO 13. Recepción y trámite de las peticiones virtuales. El Grupo de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo deberá recibir y reasignar a las áreas competentes las peticiones virtuales presentadas a través del Sistema de Gestión Documental – Módulo de Correspondencia del Ministerio. Asimismo, deberá gestionar las

comunicaciones interinstitucionales y otros mensajes que, por diversos motivos, ingresen al sistema de Gestión Documental a través del correo electrónico info@mincit.gov.co.

Por otra parte, las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones que lleguen por medio del Formulario PQRS, deberán ser gestionadas o reasignadas a las áreas competentes por parte del Grupo de Relación con el Ciudadano.

De conformidad con lo reglado por el artículo 62 de la Ley 1437 de 2011, cuando fallen los medios electrónicos dispuestos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, impidiendo a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el interesado podrá insistir en su envío dentro de los tres (03) días siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

Parágrafo 1. El Grupo de Relación con el Ciudadano será el encargado de recibir las peticiones telefónicas a través del PBX institucional y registrarlas en el sistema de Gestión Documental. Una vez recibida la petición, el Sistema enviará automáticamente la notificación del radicado al peticionario.

Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales, lo anterior sin perjuicio del trámite ordinario de gestión telefónica que presta el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Parágrafo 2. Las peticiones recibidas a través del canal virtual u otros medios electrónicos que disponga esta entidad para su recepción, fuera del horario establecido, en días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Parágrafo 3. Los servidores públicos del Grupo de Relación con el Ciudadano asignan la tipología documental y realizan la transferencia de la petición a la dependencia responsable de emitirla respuesta a través del Sistema de Gestión Documental, según su nivel de atención establecido en el artículo 6 de la presente Resolución.

El reparto de las PQRS se realiza electrónicamente por parte del Grupo de Relación con el Ciudadano a través del aplicativo institucional correspondiente, para que el servidor público o contratista receptor de la dependencia competente, tenga disponible de inmediato la información.

ARTICULO 14. Constancia de recibo de peticiones. Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención deberán registrarse en el Sistema de Gestión Documental. En todos los casos se remitirá automáticamente la notificación del radicado al peticionario, indicando fecha y hora de recibo, número de radicación respectivo y dependencia a la cual fue direccionada.

ARTICULO 15. Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Según lo prevé el artículo 2.2.3.12.9, del capítulo 12 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2, del Decreto 1069 de 2015 las personas que hablen

en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en su lengua o dialecto.

Cuando este tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que la reciba en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, informando lo pertinente al peticionario.

ARTICULO 16. Peticiones oscuras. Las peticiones oscuras, aquellas en las que no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto, de que trata el artículo 19 de la Ley de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015, serán devueltas al interesado para que las corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su devolución. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

ARTICULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015, si el servidor público designado para dar respuesta constata que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzara a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa se advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

De conformidad con lo previsto por la Ley, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

El requerimiento realizado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo suspende los términos establecidos para la respuesta, los cuales se reanudarán una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el Director, Jefe, Coordinador de la dependencia responsable del trámite decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante Acto Administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición. Lo anterior, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada.

ARTICULO 18. Peticiones irrespetuosas o reiterativas. Las peticiones irrespetuosas, podrán ser rechazadas de manera motivada, cuando en ellas se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros y deberá notificarse al peticionario de dicho rechazo.

Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTICULO 19. Designación de servidor público para proyectar respuesta. Recibida la petición el Ministro, el Viceministro, el Secretario General, el Director, Jefe o Coordinador de la dependencia encargada de dar la respuesta, designará a través del Sistema de Gestión Documental a la persona que deba proyectarla para su firma.

La persona designada para elaborar la contestación respectiva revisará si requiere información complementaria o el apoyo de otra de las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y en dichos casos, elaborará la comunicación que sea pertinente para la firma del Jefe del área competente.

En caso de que la información que se requiera deba ser aportada por el peticionario, se le informará de manera expedita mediante comunicación que debe reposar en el expediente administrativo respectivo, dando aplicación a lo previsto para las peticiones incompletas.

En el evento en que la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra entidad, se dará traslado a esta última para que inicie las acciones pertinentes.

En el caso de las denuncias, estas serán trasladadas a la Secretaría General del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para el trámite pertinente. Si la denuncia se refiere a actos de corrupción será puesta en conocimiento de la autoridad judicial competente, y en caso de que se trate de conductas disciplinables será puesta en conocimiento al Grupo de Juzgamiento Disciplinario. Para el caso de las denuncias por acoso sexual y violencia de género se atenderá según lo establecido en el Protocolo Prevención y Atención contra el Acoso Laboral y Acoso Sexual y/o discriminación por razón del sexo en el ámbito del trabajo. Para el caso de las denuncias por acoso laboral, éstas serán atendidas por el Comité de Convivencia Laboral.

Los traslados de información de que trata el inciso anterior deberán hacerse de manera inmediata y serán informados al peticionario.

ARTICULO 20. Distribución de las peticiones. Las peticiones que se presenten al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se distribuirán de la siguiente manera:

1. Las peticiones que se dirigen en forma genérica al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo serán asignadas a la dependencia competente, según el tema objeto de la petición.

2. Las peticiones que se dirijan al Ministro, Viceministros o Secretaría General serán repartidas a los Directores, Jefes de Oficina Asesora, Asesores y Coordinadores de Grupo, de acuerdo con su competencia.
3. Las peticiones suscritas por Congresistas serán asignadas a los Asesores del Despacho del Ministro, para que coordinen y consoliden la respuesta respectiva.
4. Las peticiones dirigidas concretamente a una dependencia o funcionario serán repartidas a la dependencia o funcionario para efectos de su respuesta.

Parágrafo 1. Si la dependencia que recibe la petición considera que carece de competencia para conocer y resolver la solicitud, podrá reasignarla por el sistema de Gestión Documental a la dependencia competente, a más tardar dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

Parágrafo 2. Si la dependencia que recibe la petición considera que carece de competencia para conocer y resolver la solicitud y no tiene claridad de cuál es la dependencia competente dentro de la entidad, podrá solicitar a la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que determine la dependencia que debe resolver la solicitud de acuerdo con las competencias y funciones respectivas.

ARTICULO 21. Falta de competencia del Ministerio. Si la atención a la petición no corresponde a las competencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se informará de tal circunstancia al peticionario, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito o por cualquiera de los canales anteriormente mencionados. Dentro del término señalado se remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTICULO 22. Citación a terceros determinados. Cuando de las peticiones presentadas ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo resulte que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en el resultado de la decisión, serán citados por la dependencia competente mediante comunicación escrita a su lugar de residencia, indicando claramente el nombre del peticionario, el objeto de la citación, el lugar, día y hora en que deba acudir, para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación a terceros determinados se hará en los términos del artículo 67 de la Ley 1437 de 2011.

En el día y hora señalados la persona designada para resolver la petición deberá atender a los terceros determinados citados; si no fuere posible la citación, se hará la publicación a que se refiere el artículo 23 de la presente Resolución.

ARTICULO 23. Citación a terceros indeterminados. Cuando se trate de terceros indeterminados, o no fuere posible la citación del tercero determinado, se publicará el texto o un extracto de la petición en la página

web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya citado al tercero. Si una vez surtida la publicación los terceros no se presentaren, se continuará el trámite sin su participación, de conformidad con el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

ARTICULO 24. Publicación de única respuesta. Conforme a la Ley, cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análoga, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá remitirse al Grupo de Relación con el Ciudadano a través de los diferentes canales.

El Grupo de Relación con el Ciudadano remitirá al Grupo de Comunicaciones la única respuesta para ser publicada en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 25. Atención prioritaria de peticiones. Conforme lo dispone la Ley 1755 de 2015 artículo 20, se dará "atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado."

"Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente."

ARTICULO 26. Peticiones anónimas. Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando esta actuación en el Sistema de Gestión Documental - PQRSD, con el fin de realizar el seguimiento correspondiente. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo publicará en su página web las respuestas a las peticiones catalogadas como anónimas.

Teniendo en cuenta que en este tipo de peticiones se desconocen los datos de identificación, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

La respuesta de fondo deberá ser gestionada y posterior a ello publicada en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la sección de "*Notificaciones por aviso*". De igual manera, dicha respuesta se publicará en la cartelera del Grupo de Relación con el Ciudadano.

ARTICULO 27. Peticiones de competencia de varias dependencias. Cuando se requiera dar respuesta a una petición de competencia de varias dependencias competentes, el Grupo de Relación con el Ciudadano, según corresponda, evaluará el contenido de la petición para determinar el área que tiene mayor responsabilidad en su atención, con el fin de que ésta, mediante el sistema de Gestión Documental, requiera a las demás dependencias que

deban responder y consolide a efectos de dar una única respuesta al peticionario.

Parágrafo. En caso de que la petición sea distribuida entre diferentes dependencias y tengan el mismo peso en cada tema, será responsabilidad del Grupo de Relación con el Ciudadano de realizar su consolidación y remitir la respuesta al peticionario.

ARTICULO 28. Peticiones trazadas de primer nivel. Cuando la petición presentada ante este Ministerio sea copia de una comunicación dirigida a otra entidad, el Grupo de Relación con el Ciudadano o el Grupo de Gestión Documental, según corresponda, deberá remitirla a la dependencia que considere competente, quien deberá dar respuesta al peticionario informando el trámite surtido o las acciones adelantadas frente a su requerimiento.

ARTÍCULO 29. Imposibilidad de resolver peticiones dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el artículo anterior, e s t a entidad informará al peticionario de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado, lo siguiente:

- a) Los motivos de la demora.
- b) El plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

TITULO VI

Reglas especiales para algunas modalidades de petición

CAPITULO I.

Petición de información

ARTICULO 30. Acceso a la información. Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo pondrá a disposición del público de forma proactiva la información que considere de interés general a través de su sede electrónica: www.mincit.gov.co, sin perjuicio de la publicación en las demás páginas web y medios de comunicación a cargo del ministerio, garantizando el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, emanada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Parágrafo 1. Todas las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo son responsables de la información que envían al Grupo de Comunicaciones para su publicación en la sede electrónica: www.mincit.gov.co, así como de mantenerla actualizada, en los casos en que se requiera o de retirar la publicación, cuando haya lugar.

Parágrafo 2. Tratándose información clasificada o reservada, se dará aplicación a lo indicado en la Ley 1712 de 2014 Título III, el Decreto 103 de 2015, Título IV y demás normas relacionadas, por lo que, en ningún caso, se

publicará en la sede electrónica, otras páginas web o medios de comunicación este tipo de información.

Con respecto a los derechos de petición relacionados con acceso a información clasificada o reservada, el peticionario deberá identificarse plenamente, demostrar su interés en la información y el derecho a conocerla, por lo que en ningún caso se podrán publicar respuestas a peticiones anónimas que contengan datos sensibles de ciudadanos o personas jurídicas, como tampoco información, total o parcial, que sea objeto de clasificación o reserva.

ARTICULO 31. Solicitud de información especial y particular. Las solicitudes de consulta y acceso a la información, sobre asuntos de este Ministerio, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en esta entidad, deberán ser requeridas por escrito o de manera virtual a través de los canales establecidos.

Parágrafo. Cuando la solicitud de información verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, indicando el número y la fecha del diario, boletín, gaceta o página web en que se hizo la divulgación. En caso de que no se haya publicado a través de los medios puestos a disposición, se deberá atender la petición formulada.

ARTICULO 32. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. De conformidad con lo preceptuado en el Capítulo 11 de la Ley 57 de 1985, Ley 1755 de 2015, y demás normas concordantes, son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal.

La decisión que rechace la petición deberá ser motivada, y notificarse al peticionario indicando las disposiciones legales en que se sustenta. Contra la decisión que resuelva el rechazo de la petición no procede recurso alguno, conforme lo dispone la Ley.

Si el solicitante insiste en su petición, la dependencia que inicialmente dio respuesta, junto con la Oficina Asesora Jurídica, procederán de conformidad con lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015, remitiendo la documentación a la autoridad judicial competente para que la misma tome una decisión.

Parágrafo 1. En el caso de requerir copia íntegra de un documento o expediente que no contenga reserva en todos sus apartes, la restricción solo se mantendrá para las partes o piezas que la ley señale como de reserva legal.

Parágrafo 2. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la entidad que tenga su posesión, tendrá la obligación de expedir a quien lo demande copias de este.

ARTICULO 33. Reserva de los documentos. El carácter reservado de una información o documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten

para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer.

CAPITULO II.

Costos de Reproducción de Información Pública

ARTICULO 34: EXPEDICION DE COPIAS: Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá solicitarlas, siempre que estén relacionadas con las actuaciones de la entidad y no tengan el carácter de información clasificada o reservada, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios.

ARTÍCULO 35: COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA: El Ministerio de Comercio, Industria y Comercio establecerá el costo de reproducción de documentos generados en virtud de las funciones, así:

- a. **Expedición de la fotocopia:** El valor será de 0.052 UVB – Unidad de Valor Básico, por cada página solicitada.
- b. **Envío de información en formato PDF al correo electrónico:** Sin costo
- c. **Entrega de información en dispositivos:** Sin costo, el dispositivo será suministrado por el solicitante.

Parágrafo 1: El valor de la fotocopia, correspondiente al costo de reproducción, será asumido por el solicitante. Este valor se reajustará anualmente, conforme al incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) determinado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) de acuerdo con lo previsto en el artículo 3 de las Ley 242 de 1995.

Parágrafo 2: Para el pago del servicio por concepto de copias de documentos, la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional (DGCPTN) ha habilitado el botón para pagos electrónicos en el Banco Agrario, medio que será de uso obligatorio para las transacciones realizadas a favor del Tesoro Nacional. El pago deberá efectuarse a través de PSE – (Pagos Seguros en Línea), Banco Agrario, Indicando:

- Entidad: Ministerio de Comercio Industria y Turismo
- Código de portafolio: 333
- Concepto: Fotocopias

- Unidad ejecutora: 35-01-01-000 Gestión General.

Parágrafo 3. Los dispositivos electrónicos denominados memorias USB, Disco Compacto DVD, Disco Compacto CD, Disco Compacto Blue Ray, Disco Duro Externo, o cualquier otra tecnología que exista y sea requerida para el almacenamiento de la información solicitada, será suministrado por el peticionario, previa solicitud escrita y/o electrónica del funcionario competente que tenga o deba entregar la información por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

CAPITULO III.

Formulación de consultas

ARTÍCULO 36. Formulación de consultas. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo atenderá y resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo.

Las respuestas de las consultas no comprometen la responsabilidad de este Ministerio, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. La persona designada para resolver estas peticiones, al contestar deberá advertirlo, de conformidad con lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015.

TITULO VII

Disposiciones Finales.

ARTICULO 37. Aplicación de las normas y Jurisprudencia. Al resolver los asuntos de su competencia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencia del Consejo de Estado y de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la Resolución de los asuntos de su competencia en las que se interpreten y apliquen dichas normas. Para el efecto, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 102 "*Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros por parte de las autoridades*" de la Ley 1437 de 2011.

ARTICULO 38. Pruebas. De conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011, durante las actuaciones administrativas que tenga por objeto el trámite de peticiones se podrán pedir y/o decretar pruebas y allegar información sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a petición del interesado.

ARTICULO 39. Publicaciones, comunicaciones y notificaciones. Estas se harán en los términos del artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, a través de

las dependencias y servidores públicos competentes al interior del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para tal fin.

ARTICULO 40. Presentación de recursos en sede administrativa. Las personas del Grupo de Gestión Documental encargadas de la recepción de correspondencia deberán radicar los recursos que se presenten en sede administrativa contra el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y deberán remitirlos a la dependencia competente de manera prioritaria.

ARTICULO 41. Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 modificada parcialmente por la ley 2094 del 2021, o las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

ARTICULO 42. Informes. El Grupo de Relación con el Ciudadano, presentará y publicará en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con corte trimestral, un informe de peticiones, quejas, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; las cuales deben discriminar la siguiente información mínima:

- a. El número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias recibidas por canal de atención.
- b. El número de quejas, reclamos y denuncias que fueron trasladadas a otra institución.
- c. Los temas más frecuentes por resolver a los ciudadanos.
- d. PQRSD resueltas en los términos de Ley, abiertas y de presentarse vencidas.
- e. Acciones adelantadas con el objeto de retroalimentar a la Alta Dirección sobre el comportamiento de las PQRSD que apliquen al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Parágrafo. El Grupo de Relación con el Ciudadano, para fortalecer el cumplimiento de la Política de Transparencia y acceso a la información pública de la entidad, generará un registro público en formato accesible y organizado de los derechos de petición que les sean formulados cada trimestre, el cual contendrá como mínimo la siguiente información:

- a. Tema o asunto que origina la petición o la consulta,
- b. Fecha de recepción o radicación,
- c. Término para resolverla,
- d. Dependencia responsable del asunto,
- e. Fecha y

f. Número de oficio de la respuesta.

ARTICULO 43. Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en este reglamento se registrarán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública.

ARTICULO 44. Vigencia y derogatoria. La presente Resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución 0863 del 26 de julio de 2023.

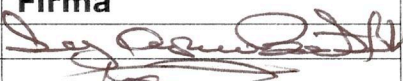
Dada en Bogotá, D.C.,

12 AGO 2025

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



DIANA MARCELA MORALES ROJAS
MINISTRA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

	Nombres y Apellidos	Firma
Proyectó:	Luz Amparo Betancourt Hernández	
Revisó:	Diego Fernando Amezquita Arévalo	
Revisó:	Mónica Fernanda Yajaira Leonel Martínez	
Aprobó:	Jorge Eduardo Morales Morales	