



CIRCULAR

PARA: FUNCIONARIOS MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

DE: MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA
Secretaria General

ASUNTO: Manejo de derechos de petición, consultas, quejas, reclamos

FECHA: Bogotá, 5 de abril de 2011

Teniendo en cuenta la articulación de los software del Sistema de Consultas Quejas y Reclamos y el Sistema de Correspondencia, efectuada a finales del año pasado, me permito hacer las siguientes precisiones sobre su normatividad, de acuerdo con los lineamientos del Procedimiento IC-009 del SIG, Resolución 1008 de 2006 y su modificatoria Resolución 3342 de 2010, y a la vez recordarles los mecanismos con que cuenta este Ministerio para atender los requerimientos de los particulares:

Mecanismos de atención al ciudadano:

- Un software al cual pueden acceder los ciudadanos para radicar sus consultas, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones, ingresando a la página web www.mincomercio.gov.co a través del enlace Consultas, Quejas y Reclamos.
- Ventanilla 01 de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental para radicar derechos de petición por medio de oficios.
- Buzones físicos en cada piso del Ministerio en los cuales puede introducir sus quejas, reclamos y sugerencias, diligenciando el formato que le suministra el vigilante de cada piso.
- Centro de Información sobre Servicios de Comercio Exterior Zeiky – Local 8 el cual presta orientación al ciudadano de manera **personalizada** sobre trámites relacionados con la misión del Ministerio, Proexport Colombia y Bancoldex, en el horario de lunes a jueves de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. y viernes medio día en la mañana.
- Grupo de Atención al Ciudadano – 2º, piso: brinda orientación y asesoría a los usuarios del sector empresarial y académico sobre los planes, programas y proyectos del Ministerio. Cuenta con servicio de préstamo interbibliotecario a través de convenios con diferentes bibliotecas; lidera el Programa Miércoles de Capacitación, el que tiene como propósito capacitar a los usuarios del sector en temas misionales. Horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Línea de Comercio Exterior 6067676 opción # - 4199450; 019003310021; línea gratuita 018000913311 por medio del cual la ciudadanía puede presentar quejas, reclamos y sugerencias y **obtener orientación telefónica** sobre trámites de comercio exterior.
- Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE: 6067676 opción *, de lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Registro Nacional de Turismo: 6067676 exts. 1249, 1359, 1609, 2474, 2488 y 2494.
- Líneas de atención a la población en desplazamiento: 6067676 exts. 1676, 1375, 1408, 1352.1655 y 1699.





De acuerdo con lo establecido en la Resolución 3342 de 2010, es necesario que todos los funcionarios tengan presente que las solicitudes recibidas del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos o derechos de petición a través de oficio del Grupo de Gestión Documental, serán respondidas dentro de los términos estipulados por la Ley para el **DERECHO DE PETICIÓN**. Si la dependencia o funcionario a la cual va dirigida la petición no es la competente para resolverla, se trasladará al competente del Ministerio dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo. Si la petición no es competencia del Ministerio, deberá darle traslado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo a la entidad competente e informar al peticionario sobre el trámite dado a su solicitud.

En consecuencia, la falta de atención oportuna puede generarle al Ministerio graves perjuicios por vía de acciones de tutela o configuración de silencios administrativos; así mismo el funcionario que incumpla con este deber, estará sujeto a sanciones disciplinarias.

Por lo expuesto anteriormente, les solicito a los jefes, directores, asesores y coordinadores que por sus múltiples ocupaciones o en periodos de vacaciones, no puedan abrir periódicamente sus correos electrónicos, podrán designar una persona que esté autorizada para suscribir los oficios de respuesta a los Derechos de Petición e informar a quejasreclamos@mincomercio.gov.co el nombre del funcionario asignado. No sobra advertir que este tema está previsto en la Resolución 990 de 2008, Resolución 1008 de 2006 y Resolución 3342 de 2010 que señala los funcionarios facultados para dar respuesta a las consultas realizadas por los particulares (ver Procedimiento IC 009 del SIG). Bajo este último esquema, se informa que los derechos de petición radicados por oficio, están siendo administrados por el Grupo de Gestión Documental y los que se reciben a través del software de forma virtual, por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Hago énfasis sobre el manejo que debe dársele a una queja o reclamo, en el sentido de brindar tratamiento de **No Conformidad**, para lo cual deberá responderse dentro de los términos de ley y seguidamente reunirse el área o grupo correspondiente que analizará las causas que dieron origen a la queja, con el fin de formular e inscribir las acciones de mejora a que haya lugar, en la Oficina de Control Interno, tal como se establece en el Procedimiento de Mejora Continua del SIG.

Los derechos de petición que se reciben por el software son asignados a funcionarios idóneos que están facultados para notificarse y responder. El Jefe podrá asignar tareas a sus subalternos para efectos de preparar la respuesta del peticionario, pero quien suscribirá y tendrá las responsabilidades tanto del contenido como del cierre de la solicitud del derecho de petición es el funcionario asignado.

El aplicativo cuenta con control de tiempos en días hábiles de ley, que cuando se sobrepasan, activan dos alarmas, la primera de color amarillo que alerta al servidor público y a su jefe inmediato indicándoles que restan cuatro días para vencer el término y posteriormente una alarma roja faltando dos días para su vencimiento legal. Esta última informará al funcionario y al jefe inmediato que restan dos días para su vencimiento final. Durante los 10 primeros días de cada mes, el aplicativo generará el listado de solicitudes que no fueron respondidas oportunamente, lo cual de forma automática recibirán a su correo electrónico: el Jefe del área correspondiente, jefe de la Oficina de Control Interno y coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.

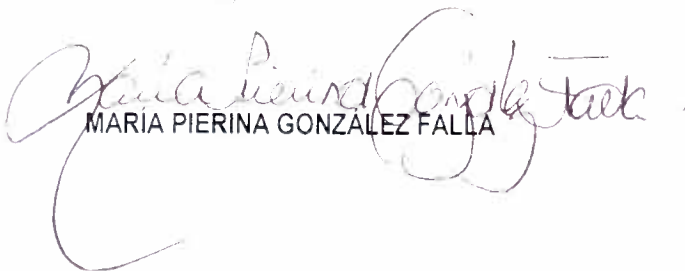




Teniendo en cuenta lo anterior, es importante recordar el señalamiento de la Corte Constitucional sobre este particular, según el cual... "Los contratistas, como sujetos particulares, no pierden su calidad de tales porque su vinculación jurídica a la entidad estatal no les confiere una investidura pública, pues si bien por el contrato reciben el encargo de realizar una actividad o prestación de interés o utilidad pública, con autonomía y cierta libertad operativa frente al organismo contratante, ello no conlleva de suyo el ejercicio de una función pública. Lo anterior es evidente, si se observa que el propósito de la entidad estatal no es el de transferir funciones públicas a los contratistas, las cuales conserva, sino la de conseguir la ejecución práctica del objeto contractual, en aras de realizar materialmente los cometidos públicos a ella asignados. Por lo tanto, por ejemplo, en el contrato de obra pública el contratista no es receptor de una función pública, su labor que es estrictamente material y no jurídica, se reduce a construir o reparar la obra pública que requiere el ente estatal para el alcanzar los fines que le son propios. Lo mismo puede predicarse, por regla general, cuando se trata de la realización de otros objetos contractuales (suministro de bienes y servicios, compraventa de bienes muebles, etc.). En las circunstancias descritas, **el contratista se constituye en un colaborador o instrumento de la entidad estatal para la realización de actividades o prestaciones que interesan a los fines públicos, pero no en un delegatario o depositario de sus funciones.** Sin embargo, conviene advertir que el contrato excepcionalmente puede constituir una forma, autorizada por la ley, de atribuir funciones públicas a un particular; ello acontece cuando la labor del contratista no se traduce y se agota con la simple ejecución material de una labor o prestación específicas, sino en el desarrollo de cometidos estatales que comportan la asunción de prerrogativas propias del poder público (...)" Sentencia C- 543/98 M.P. Antonio Barrera Carbonell y Carlos Gaviria Díaz.

Por otra parte, y una vez leída esta circular, les invito a difundir el uso de las herramientas anteriormente mencionadas para orientar a nuestros usuarios de la manera más apropiada, en aras de propender por la excelencia en la prestación del servicio, de acuerdo con las políticas estatales para la atención a la ciudadanía.

Cordialmente,


MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

