



Entidad originadora:	Grupo de Relación con el Ciudadano – Secretaría General
Fecha (dd/mm/aa):	Diciembre de 2022
Proyecto de Decreto/Resolución:	“Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”

1. ANTECEDENTES Y RAZONES DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA QUE JUSTIFICAN SU EXPEDICIÓN.

La Constitución Política en sus artículos 23 y 74 establece el derecho que tiene toda persona de 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.

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 (...)"

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

Existe igualmente para las entidades, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del referido Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que fuera sustituido por la Ley 1755 de 2015, la obligación de reglamentar 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.

De conformidad con el anterior marco normativo, así como los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y el mandato establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo expidió la Resolución 0521 del 31 de mayo de 2021, a través de la cual, modificó la denominación y las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano -ahora denominado Grupo de Relación con el Ciudadano-, la 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.

Por otro lado, si bien en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se tiene reglamentado el trámite interno del derecho de petición por medio de la Resolución No. 0152 de 2017, se encuentran oportunidades para actualizar dicho reglamento, que permita adecuar el procedimiento a las nuevas funciones asignadas al Grupo de Relación con el Ciudadano, así como para precisar los asuntos y materias que se reseñan a continuación:



- 1) Modificación de la denominación Grupo de Atención al Ciudadano por Grupo Relación con el Ciudadano.
- 2) Marco jurídico que aplica al manejo de las peticiones asociadas a los trámites institucionales.
- 3) Ámbito de aplicación.
- 4) Se relacionan y detallan los canales oficiales de la entidad dispuestos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias (PQRSD).
- 5) Se detallan los requisitos de atención por nivel de complejidad por parte de los funcionarios del Grupo de Relación con el Ciudadano y áreas de la entidad.
- 6) Se incluye la clasificación de las peticiones y los términos para resolverlas.
- 7) Se detalla el proceso de respuesta a peticiones sobre datos personales y la definición y términos para gestión de sugerencias y felicitaciones.
- 8) Se organiza la información asociada a la recepción y trámite de peticiones.
- 9) Se ajusta la información relacionada a costos de reproducción de información.

Por ende, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico superior y ajustar las funciones del Grupo de Relación con el Ciudadano a lo requerido en materia de atención y resolución de peticiones, se sustituirá la Resolución 0152 del 30 de enero de 2017, con el presente proyecto de resolución.

Finalmente, se precisa que el presente proyecto de Resolución fue publicado en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para agotar el procedimiento de consulta ciudadana, por el término de quince (15) días calendario, atendiendo lo previsto en la Resolución 0784 de 2017 y el numeral 8 del artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. AMBITO DE APLICACIÓN Y SUJETOS A QUIENES VA DIRIGIDO

El presente Acto Administrativo deberá ser implementado por todos los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y concretamente deberá ser observado por las siguientes dependencias:

- a. **Grupo de Relación con el Ciudadano.** Establece las directrices básicas de servicio y atención a nuestros ciudadanos a cargo del área, administración de la herramienta PQRSD institucional y seguimiento a su efectiva atención, así como la elaboración de informes.
- b. **Grupo de Gestión Documental.** Recepción y trámite de las peticiones escritas recibidas por el aplicativo a cargo y de manera presencial.



- c. **Dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.** Atención oportuna a los requerimientos de la ciudadanía atendiendo los requisitos normativos vigentes. Actualización en la página web institucional de los productos, servicios y trámites bajo su responsabilidad.

Así mismo, la presente resolución aplica para los grupos de valor del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en sus relaciones con la entidad.

3. VIABILIDAD JURÍDICA

3.1 Análisis de las normas que otorgan la competencia para la expedición del proyecto normativo

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”.*

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”.*

Ley 1437 de 2011, Art. 7. *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.* – Deberes de las autoridades en la atención al público.

Ley 2052 de 2020, Art 17. *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del Nivel Nacional y Territorial y los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de Trámites y se dictan otras disposiciones” .*

Resolución 0521 del 31 de mayo de 2021 – Se adopta dentro de la estructura de la Entidad una dependencia que cumpla con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

3.2 Vigencia de la ley o norma reglamentada o desarrollada

Las normas mencionadas se encuentran vigentes.

3.3. Disposiciones derogadas, subrogadas, modificadas, adicionadas o sustituidas

Mediante este acto administrativo se deroga la Resolución 0152 del 30 de enero de 2017.

3.4 Revisión y análisis de la jurisprudencia que tenga impacto o sea relevante para la expedición del proyecto normativo (órganos de cierre de cada jurisdicción)

Sentencias Corte Constitucional T-376/17 y C-951 de 2014.

3.5 Circunstancias jurídicas adicionales

No aplica.

4. IMPACTO ECONÓMICO (Si se requiere)

La expedición de la resolución no genera impacto económico.

5. VIABILIDAD O DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (Si se requiere)



La implementación de la resolución no requiere la disponibilidad de recursos presupuestales adicionales a los ya contemplados para el funcionamiento del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

6. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL O SOBRE EL PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACIÓN (Si se requiere)

La expedición de la resolución no genera impacto medioambiental o sobre el patrimonio cultural de la nación.

7. ESTUDIOS TÉCNICOS QUE SUSTENTEN EL PROYECTO NORMATIVO (Si cuenta con ellos)

No aplica.

ANEXOS:

Certificación de cumplimiento de requisitos de consulta, publicidad y de incorporación en la agenda regulatoria	Aplica
Concepto(s) de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	No Aplica
Informe de observaciones y respuestas	Aplica
Concepto de Abogacía de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio	No aplica
Concepto de aprobación nuevos trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública	No aplica
Otro:	No aplica

Aprobó:

JULIÁN ALBERTO TRUJILLO MARÍN
Jefe Oficina Asesora Jurídica
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo