



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

RESOLUCIÓN NÚMERO DE

()

“Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”

EL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas en el Decreto 1083 de 2015, artículo 7 del Decreto Ley 210 de 2003, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, adicionada por la Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que 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.

Que 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 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.

Que 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, *"las autoridades reglamentarán 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 artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 prescribe que *"(p)or 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 pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que las 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*

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."

Que con sujeción al 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 con arreglo al 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 por medio 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-, 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.

Que, por consiguiente, 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.

Que este 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.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Objeto. La presente Resolución tiene por objeto establecer el reglamento interno para la atención y resolución de las peticiones que presente cualquier persona por medio de los diferentes canales de atención dispuestos para el efecto, por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y en virtud de las competencias constitucionales, legales y reglamentarias asignadas a la entidad.

ARTÍCULO 2. 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 u obligaciones, respectivamente, serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en el presente acto administrativo para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición en el marco de sus competencias.

CAPITULO I Disposiciones Generales

ARTÍCULO 3. Del Derecho de Petición. De acuerdo con lo dispuesto por la ley, toda solicitud que sea presentada ante el Ministerio se tendrá por petición, sin que sea necesario invocar tal condición y atendiendo a su contenido y objeto, se clasificará conforme con las modalidades establecidas por la Ley y el presente reglamento.

En ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor público, la resolución de una situación

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

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 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 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 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, también se pueden consultar en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la sección Servicio al Ciudadano. Las dependencias del Ministerio, responsables de los trámites deberán mantener actualizados los mismos, y suministrar información a los grupos de valor sobre los requisitos, formularios y canales para la gestión de sus solicitudes, a través de la página web de la Entidad.

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 la 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 urgencia 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 la 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.

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

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 la entidad y del Estado.

Canal presencial: Es la oficina o punto de atención, o centro integrado de servicio, y demás espacios físicos destinados por la entidad para la atención de los diferentes grupos de valor 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. Pertenece a este canal; los teléfonos fijos de la entidad 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 7° 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 presenta la petición verbal, recibida por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. En la misma, es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. 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, que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante el Ministerio de Comercio, Industria y Comercio, 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 buena 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 la Entidad.

Formulario virtual de PQRD: 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>

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

Grupos de valor: 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 variables similares.

Información pública clasificada: Es aquella información que pertenece a la atmosfera particular, privada o semiprivada de una persona natural o jurídica, la cual está bajo la custodia de esta. El acceso a esta información podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito siempre que el acceso a esta información pudieran causar un daño a los derechos establecidos en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de la 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: Lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada; trámites y servicios existentes en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

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 cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad."*

Petición Incompleta: Es la petición carece de la información necesaria para poder dar un respuesta de fondo.

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

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 Servidor público o contratista 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.

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: Es el derecho que toda persona tiene de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la calidad de los productos, la prestación

Continuación de la Resolución, “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”

indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de los servidores públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en ejercicio de sus funciones.

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 la entidad, dentro de los diferentes Sistemas de Gestión y Control Interno.

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

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, coordinada por el 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 valor pueden acudir al espacio físico donde se encuentra ubicado el “Grupo de Relación con el Ciudadano”, en el que 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 el Ministerio. Está ubicado en la Carrera 13 No. 28 – 01 piso 8 Sede Palma Real, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.
2. **Canal de servicio postal o correspondencia:** Las personas o grupos de valor 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, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.
3. **Canal telefónico:** Las personas o grupos de valor 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 de Comercio Exterior corresponde a la línea telefónica PBX (+57) 601 6067676 extensión 2300.
4. **Canal virtual:** Las personas o grupos de valor 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/radicar>; o mediante el correo electrónico: info@mincit.gov.co.

El Ministerio cuenta con un formulario de radicación de correspondencia virtual el cual tiene por objeto recibir las solicitudes que se presenten al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo relacionadas con los trámites misionales a cargo, el enlace se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/radicacion-correspondencia-virtual>.

5. **Canal “hechos de corrupción”:** Adicional a los canales de atención dispuestos por la entidad, se cuenta con un canal para recibir denuncias ante presuntos hechos de corrupción 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

Continuación de la Resolución, “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”

de Juzgamiento Disciplinario” o quien haga sus veces, ubicado en la Carrera 13 No. 28 - 01, piso 5º Bogotá.

6. **Canal de solicitud citas virtuales:** Las personas o grupos de valor 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://encuestas.mincit.gov.co/index.php/375489?lang=es-CO>
7. **Canal de notificaciones judiciales:** El email: 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 actúa en calidad de demandado o demandante. Adicionalmente se reciben por este canal demandas de tutelas en donde se vincula al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
8. **Canal buzón de sugerencias:** Las personas o grupos de valor pueden hacer uso de la urna de comunicación física en donde se podrá 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.

Parágrafo 1. En el evento que un ciudadano presente una petición a través de redes sociales, el servidor público o contratista deberá enviarla al Grupo de Gestión Documental para su radicación, pues la entidad no tiene habilitados los buzones para recibir mensajes en ese tipo de aplicaciones.

CAPITULO II **Niveles de servicio**

ARTÍCULO 6. Para brindar un servicio efectivo a los ciudadanos, se establecen los siguientes parámetros de atención:

- (i) Las peticiones serán atendidas y resueltas en los términos de Ley, según su contenido y clasificación.
- (ii) 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. El resultado se consignará 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/GRCFuncionario/tablero_dashboard.php?page=dashboard, con la precisión de que los servidores de la entidad deben identificar y caracterizar a los ciudadanos que se acerquen a sus instalaciones.

Corresponderá al servidor de la entidad examinar el nivel de complejidad de la petición y establecer si puede brindarse orientación o debe dirigirse a dependencia distinta para atención y resolución.

ARTÍCULO 7. Atención por niveles de complejidad del requerimiento. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo implementará la política de servicio al ciudadano a través de niveles de servicio, de acuerdo con la siguiente descripción:

Nivel 1: Atención que realiza directamente el Grupo de Relación con el Ciudadano, respecto de las solicitudes presentadas por nuestros ciudadanos y grupos de valor, a través de los canales de atención definidos para el efecto, que se relacionen con: (1) Información general del quehacer de la Entidad, (2) Información disponible en la página web institucional, (3) Referenciación a las entidades competentes, en el evento en que la consulta no guarde relación con la naturaleza de las funciones del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Continuación de la Resolución, “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”

En todo momento el primer nivel de servicio 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.

Nivel 2: Atención especializada que realizan las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo respecto de aquellos requerimientos presentados por ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la Entidad a través de los canales de atención definidos para el efecto, que guarden relación con las competencias asignadas a cada área.

Parágrafo 1. 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 la Sede Electrónica: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/preguntas-frecuentes>, de forma que se constituya en un apoyo en el proceso de atención y divulgación de la oferta institucional de la entidad.

Parágrafo 2. Para facilitar la implementación de la atención por niveles de servicio y realizar una adecuada gestión de los requerimientos presentados por los ciudadanos y grupos de valor ante el Ministerio, cada una de las dependencias de la Entidad debe designar un servidor público y/o contratista para la atención del Nivel 2.

Parágrafo 3. 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 Servicio al Ciudadano identificará la competencia para responder en Nivel 2 y contactará al servidor designado por la dependencia, transfiriéndole la solicitud en el Sistema de Gestión Documental la PQRSD para su gestión.

De manera complementaria y de requerirse se contactará al área que atenderá a los ciudadanos y partes interesadas, para atención en el Nivel 2, de manera que el ciudadano se desplace al área correspondiente.

Parágrafo 4. En caso de atención telefónica y de requerirse intervención por parte del Nivel 2 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 la Entidad, 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.

CAPITULO III

Modalidades y términos para resolver los Derechos de Petición

ARTÍCULO 8. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Para efectos del presente reglamento, las modalidades del derecho de petición son las previstas en la Ley 1437 de 2011, o en aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan:

- a. **Petición de interés general:** Derecho fundamental 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 peticionario.

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

- 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, que hace un ciudadano, en la que se pone a consideración del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cualquier hecho del que tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado algún perjuicio.
- f. **Solicitud de acceso a la información pública:** Derecho fundamental que tiene cualquier persona de solicitar y obtener acceso a la información pública 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 reserva al interior de una Entidad como: expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos y aquellos enunciados en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, o en aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. 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. Cuando el volumen de copias es significativo se podrá expedir a costas del solicitante, según los costos de reproducción establecidos por la Entidad.
- h. **Consulta y/o concepto:** 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 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan
- i. **Petición entre autoridades:** Son aquellas que se formulan entre autoridades.
- 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 senadores y representantes a la cámara, en el ejercicio del control político establecido en la Ley 5 de 1992, o en aquella que la modifique, adiciona o sustituya a funcionarios del Gobierno Nacional. De acuerdo con su competencia, las dependencias del Ministerio deben atender dichas solicitudes de manera prioritaria y oportuna, sin exceder el término de cinco (5) días hábiles.

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 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.

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

- 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.

ARTÍCULO 9. Términos para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse, en los términos que dispone la Ley, particularmente los artículos 14 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, o en aquellas normas que los modifiquen, adicionan o sustituyan, dentro de los quince 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.

Las solicitudes de documentos por 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.

Los requerimientos de las autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales, se atenderán en el plazo establecido ellas.

Parágrafo. Corresponderá al Grupo de Gestión Documental recibir y clasificar la petición y asignarla al área correspondiente.

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, deberá informarlo al Grupo de Gestión Documental, enunciando las razones para que revise la clasificación y la reasigne en caso de que corresponda.

ARTÍCULO 10. 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, deberán aplicar las siguientes directrices:

- a. **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:** 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, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Parágrafo. 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.

ARTÍCULO 11. Sugerencias y felicitaciones. Para la recepción y gestión de las sugerencias y felicitaciones que los grupos de valor presenten ante el Ministerio, se deben 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. En caso contrario, se procede al archivo.

Parágrafo 2. Para retroalimentación y fortalecimiento de la gestión institucional el Grupo de Servicio al Ciudadano, trimestralmente enviará a la dependencia que administra el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad un reporte con las sugerencias recibidas.

CAPITULO IV **Recepción y trámite de las peticiones**

ARTÍCULO 11. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia. El horario de atención al público y de recepción de correspondencia cubre los días hábiles, entre lunes y viernes, en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 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 1. El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal del Ministerio y en los medios electrónicos con que cuenta la entidad.

Parágrafo 2. 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.

Parágrafo 3. Las peticiones recibidas a través del canal virtual u otros medios electrónicos que disponga la entidad para recepción de peticiones verbales, 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 4. Los servidores públicos del Grupo de Gestión Documental - GGD asignarán la tipología documental y realizan la transferencia de la petición a través del Sistema de Gestión Documental a la dependencia responsable de emitir la respuesta, según sea su nivel de atención establecido en el ARTÍCULO 6 de la presente Resolución.

Continuación de la Resolución, “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”

El reparto de correspondencia se realiza electrónicamente por parte del GGD a través del aplicativo institucional correspondiente, para que el servidor público o contratista receptor de la dependencia competente, tenga disponible de inmediato la información.

ARTÍCULO 12. 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 Gestión Documental y radicadas a través del Sistema de Gestión Documental.

Las peticiones que sean recibidas por correo electrónico, deberán ser radicadas en el mismo sistema, para su trámite. 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.

Las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones que lleguen por medio del Formulario PQRSD, el Grupo de Relación con el Ciudadano deberá gestionar o reasignar a las áreas competentes.

El Grupo de Gestión Documental será el encargado de recibir, radicar y trasladar las peticiones escritas, para direccionarlas por competencia a las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Parágrafo. De conformidad con lo reglado por el ARTÍCULO 62 de la Ley 1437 de 2011, cuando fallen los medios electrónicos dispuestos por el Ministerio, 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.

ARTÍCULO 13. 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, 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.

ARTÍCULO 14. Peticiones oscuras. Las peticiones son oscuras cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto, caso en el cual el ARTÍCULO 19 de la Ley 1437 de 2011 indica que la entidad podrá solicitar al interesado que corrija o aclare el contenido de su petición.

ARTÍCULO 15. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. De conformidad con lo establecido en el ARTÍCULO 18 de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta, constate 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.

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

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 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 o la autoridad competente 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 con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 16. Peticiones irrespetuosas o reiterativas: De acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, o las normas que lo modifiquen, adicionan o sustituyan, 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 podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de petición que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 17. Distribución de las peticiones. Las peticiones que se presenten al Ministerio 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, servidor público o contratista, 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.

ARTÍCULO 18. 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 siguientes

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

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 enviara copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicara. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. Lo anterior, de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, o aquel con lo sustituya, adicione o sustituya.

ARTÍCULO 19. Citación a terceros determinados. Cuando de las peticiones presentadas ante el Ministerio 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 de los artículos 67 y siguientes 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

ARTÍCULO 20. Citación a terceros indeterminados: Cuando se trate de terceros indeterminados, o no fuere posible la citación del tercero determinado, se publicara el texto o un extracto de la petición en la página web del Ministerio, 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 continuara el trámite sin su participación, de conformidad con el artículo 68 de la ley 1437 del 2011.

ARTÍCULO 21. 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, para brindar información y orientación 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 22. Atención prioritaria de peticiones. Conforme lo dispone la Ley 1755, 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 adoptara 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 tramitara preferencialmente, conforme a lo establecido en el artículo 20 de la ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 23. 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 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

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

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.

ARTÍCULO 24. Peticiones de competencia de varias dependencias. Cuando se requiera dar respuesta a una petición en la que varias dependencias son competentes, el Grupo de Relación con el Ciudadano o el Grupo de Gestión Documental, 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, lidere la atención del requerimiento, solicitando a las demás dependencias los insumos que considere necesarios a efectos de dar una única respuesta al peticionario.

ARTÍCULO 25. Imposibilidad de resolver peticiones dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido, la Entidad informará al peticionario antes del vencimiento del término señalado, los motivos de la demora y el plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, el cual, en todo caso no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 26. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. De conformidad con lo preceptuado en el Capítulo II de la Ley 57 de 1985, Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 del 2014 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 1437 del 2011.

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 todas sus partes, 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, termino después del cual, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que este en su posición, adquirida la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo,

ARTÍCULO 27. 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 en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 28. Trámite 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 y deberán remitirlos a la dependencia competente de manera prioritaria.

ARTÍCULO 29. Pruebas. De conformidad con lo establecido en el artículo 40 "Pruebas" de la

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

Ley 1437 de 2011, durante las actuaciones administrativas que tenga por objeto el trámite de peticiones se podrán pedir, decretar pruebas y allegar información sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a petición del interesado.

ARTÍCULO 30. 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 del 2019 o las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

CAPITULO V

Costos de reproducción de información pública

ARTÍCULO 31. Expedición de copias. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos, medios magnéticos o electrónicos de documentos, que reposen en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, podrá solicitarlas, siempre que estas se relacionen con las actuaciones de la entidad, y que no tengan el carácter de clasificado o reservado, conforme a la Ley 1712 de 2014 y en desarrollo de lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 y los decretos reglamentarios correspondientes.

ARTÍCULO 32. Costos de reproducción de información. La Secretaría General del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante circular, proyectada por el Grupo Gestión Documental, establecerá el procedimiento y costos de la reproducción de los documentos generados en virtud de las funciones.

En relación con el número mínimo y máximo de fotocopias expedidas por el Ministerio sin costo, en primera instancia deberá ofrecerse el envío por correo electrónico, en desarrollo de la política de cero papel; en el evento de que el usuario requiera copia física en papel, la gratuidad operará entre uno (01) y diez (10) folios, por única vez y por el mismo usuario, sin que se pueda pedir por partes el mismo documento en fechas diferentes.

Parágrafo 1: Cuando el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no pueda prestar el servicio de fotocopiado, el jefe de la dependencia respectiva encargará a uno de los funcionarios del área correspondiente, para que retire los documentos de la entidad y los fotocopie a costa del interesado.

Parágrafo 2: 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 servidor competente que tenga o deba entregar la información por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

CAPITULO VI

Disposiciones Finales.

ARTÍCULO 33. Aplicación de las normas y jurisprudencia. Al resolver los asuntos de su competencia, el Ministerio aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos facticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial 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

Continuación de la Resolución, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"

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.

ARTÍCULO 34. Informes. El Grupo de Relación con el Ciudadano, presentara y publicara en la página web del Ministerio, 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 recibidas por canal de atención.
- b. El número de quejas, reclamos y denuncias que fueron trasladadas a otra institución.
- c. Cifras comparativas y de tendencias respecto a 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.

Parágrafo. El Grupo de Relación con el Ciudadano, para fortalecer el cumplimiento de la Política de Transparencia 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.

ARTÍCULO 35. Vigencia y derogatoria. La presente Resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución 0152 del 30 de enero de 2017.

Dada en Bogotá, D.C., a los

EL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO,

GERMÁN UMAÑA MENDOZA

Proyectó:
Revisó:
Aprobó: Julián Alberto Trujillo - Jefe Oficina Asesora Jurídica