

| | | |
|---|---|---|
|  | GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: IC-PR-009 |
| | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS. | VERSION: 12 |
| | | Vigente a partir de: 22/Mar/2019 |

1. OBJETO

Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas (telefónica o presencial), presentada (s) por el ciudadano(s), usuario(s) o parte (s) interesada(s) al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para resolverlas oportunamente, dando una solución de forma y de fondo por parte del servidor público competente, de conformidad con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos y colaboradores de las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones; finaliza con la respuesta oportuna dada al peticionario, de conformidad con la normatividad vigente.

3. DEFINICIONES

3.1 **CIUDADANO**

3.2 **CONSULTA**

3.3 **CONFORMIDAD**

3.4 **DENUNCIA**

3.5 **DERECHO DE PETICIÓN**

3.6 **QUEJA**

3.7 **No Conformidad (NC)**

3.8 **PARTE INTERESADA**

3.9 **PARTES INTERESADAS**

3.10 **PROTOCOLOS DE SERVICIO**

3.11 RECLAMO

3.12 SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS (SQR)

3.13 SECRETARIA GENERAL

3.14 SOLICITUD

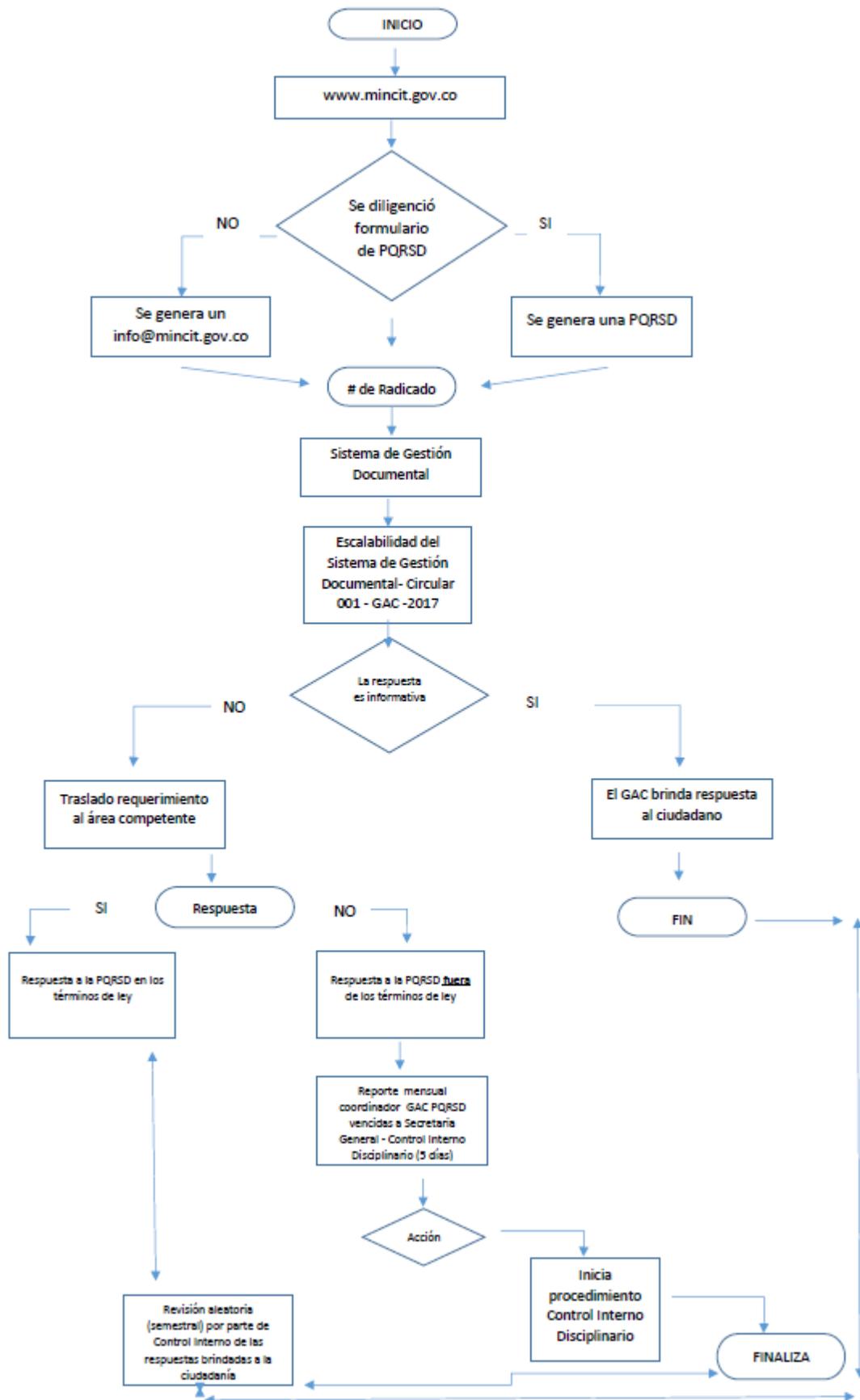
3.15 SUGERENCIA

3.15 PREFERENCIAL

4. CONDICIONES GENERALES

COPIA NO CONTROLADA

FLUJOGRAMA DE PQRS



4.1 Normatividad básica.

- Constitución Política de Colombia.

Art. 2. Fines esenciales del Estado

Art. 23. Derecho de petición

Art. 123 Los servidores públicos

Art. 209. La función administrativa

Art. 270. Mecanismos de participación ciudadana

Ley 87 de 1993, artículo 2o literal d), f) y artículo 12 literal d), f), k).

Ley 190 de 1995. Art.55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general.

- Ley 734 de 2002. Art.34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Título I, II, III.
- Ley 1474 de 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción). Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, 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.
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1753 de 2015. Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. "Todos por un Nuevo País", en el artículo 45 Establece la creación de Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano, bajo la plena observancia del derecho fundamental de habeas data, que contribuyan a mejora de los trámites y servicios que ofrece al ciudadano, los cuales deberán ser adoptados por las entidades estatales. En ese sentido el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) a través del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FONTIC) apoyará la creación de planes específicos de TIC para cada sector, que impulsen el desarrollo de aplicaciones y contenidos digitales con enfoque social, incluyendo los multiplataforma.
- Ley 1755 de 2015 " Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título de código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"
- Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

- Decreto 1499 de 2017, Crease la Oficina de Coordinación del Control Interno en la estructura de los Ministerios y Departamentos Administrativos en los cuales no exista tal Oficina, la cual dependerá del Despacho del respectivo Ministro o Director de Departamento Administrativo y tendrá los objetivos y funciones establecidos en la Ley 87 de 1993.

- Decreto-Ley 210 de 2003. Numeral 16 del artículo 30 asignó a la Secretaría General la función de recibir y atender oportunamente las quejas y reclamos que se presenten en relación con la institución.

- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Resolución 5503 de 2012, artículo 18 control de legalidad.

Resolución 0152 del 30 de enero 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición el Ministerio de Comercio, Industria Turismo".

Resolución 0417 del 1 de marzo de 2018, por la cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el Sector Comercio, Industria y Turismo.

Circular 001 del 27 de enero de 2017, suscrita por el Secretario General, Por la cual se actualiza el procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias IC-PR-009

Circular 001 del 25 de abril de 2018, suscrita por el Secretario General, dirigida a todos los funcionarios del Ministerio, relacionada con la atención oportuna y de fondo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD presentadas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

- Guía Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano.

4.2 Administración del Sistema PQRSD

La administración del sistema PQRSD, está a cargo de un servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano que debe ser capacitado en el manejo del software y sus modificaciones permanentemente. Igualmente deben estar capacitados funcionarios de la dependencia a fin de cubrir las ausencias temporales (vacaciones, licencias, incapacidades) y definitivas (retiro institución, traslado otra dependencia) del administrador(a) titular, en tanto regresa el titular o se provee el cargo, respectivamente.

El Servidor Público asignado como Administrador del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD, podrá consultar los manuales correspondientes a la operatividad de la Plataforma PQRSD del Sistema de Gestión Documental en el siguiente enlace.

[Seguimiento de su PQRSD](#)

4.3 Canales de recepción

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s), por los canales (escritos, verbales y medios electrónicos) de acuerdo a la normatividad vigente

Las peticiones que ingresan al Ministerio por los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, deberán ser trasladadas al correo electrónico institucional info@mincit.gov.co. Igualmente, toda petición que se registre por el canal virtual a través del Sistema de Gestión Documental, quedará radicada para el trámite de respuesta y cierre correspondiente.

Toda queja, denuncia o reclamación que se reciba en las dependencias del Ministerio por los diferentes canales de atención, deberán ser remitidas por el servidor público al Grupo de Atención al Ciudadano-PQRSD o al correo electrónico institucional info@mincit.gov.co, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento y lo descrito en el Estatuto Anticorrupción.

Canal escrito - Tratamiento

- Fax
- Oficios recibidos por correo postal.
- Oficios radicados en la Ventanilla del Grupo de Gestión Documental
- Buzones: formato de presentación quejas, reclamos y sugerencias IC-FM-008 vigente

Canal verbal - Tratamiento

- Teléfonos: Conmutador 606 7676
- Línea gratuita 018000958283
- Línea de atención directa a PQRS 6069948
- Central de llamadas de la VUCE, ext. 2300 Línea Gratuita 018000944570
- Atención personalizada Grupo de Atención al Ciudadano. Secretaria General, 1er. Piso- Sede Central de Mincomercio y sedes del MiCITios publicadas en la página Web de Mincomercio: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=9169>

Canal virtual - Tratamiento

- Radicación PQRSD ingresando a la página web www.mincit.gov.co a través del enlace: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones.
- Centralización de PQRSD por el correo electrónico institucional: info@mincit.gov.co
- Radicación para la correspondencia virtual: info@mincit.gov.co
- Presentación de quejas y denuncias por corrupción de forma anónima: info@mincit.gov.co

4.4 Términos y competencia.

Los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas al Ministerio, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición y el Decreto 1166 de 2016. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad

competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

Tendrán competencia para resolver solicitudes únicamente: el Ministro, los Viceministros, Secretario General, Jefes de las Oficinas Asesoras, Directores, Asesores, Coordinadores de Grupo y el Administrador del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos. Los demás servidores públicos y demás colaboradores podrán proyectar respuestas, pero en todo caso será el superior inmediato quien atienda y suscriba la solicitud. Las respuestas a las peticiones deberán ser resueltas en los términos establecidos por la Ley de manera completa y de fondo.

Cuando la petición no responde a los temas misionales de la dependencia designada el servidor público la trasladará al área competente. Si la petición no es de competencia de Mincomercio, se informará en el menor tiempo posible al interesado si éste actúa verbalmente o si obró por escrito (físico o virtual), remitiendo la petición a la autoridad competente y copia del oficio correspondiente al peticionario.

Toda petición asignada a un servidor público, en el evento de estar en tiempo excedido no podrá ser trasladada.

La petición verbal (presencial o telefónica) que corresponda a los temas misionales de Mincomercio, que lleguen a las diferentes dependencias, podrá ser atendida por el servidor público competente en su momento, en el evento de no poder resolverla deberá ser remitida al Grupo de Atención al Ciudadano, para su radicación en el Sistema de Gestión Documental, y trámite dentro de los tiempos establecidos en la ley para el Derecho de Petición, de conformidad con el numeral 2.2.3.12.2 Decreto 1166 de 2016 y la Resolución interna ministerial 0152 de 2017.

Las peticiones suscritas por los Congresistas (Senadores y Representantes) serán entregadas a los Asesores del Despacho del Ministro, responsables de la Agenda legislativa.

Cuando se presenten 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 habilitado por el ministerio, en su lengua o dialecto.

Cuándo este tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán gravadas 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, de conformidad con el Artículo 10 de la Resolución interna ministerial 0152 de 2017

En el caso de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos, que informen sobre actos de corrupción, deberán ser remitidos al Grupo de Atención al Ciudadano y éste a su vez la trasladará a Secretaria General, de acuerdo con el Estatuto Anticorrupción.

El Administrador del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, enviará las denuncias a la Secretaría General para su trámite respectivo.

Los servidores públicos responsables de atender y de responder las peticiones,

quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, deben recibir y/o solicitar la capacitación de la Plataforma PQRSD del Sistema de Gestión Documental, que les permita adquirir los conocimientos para operar correctamente el Sistema.

4.4.1 Todo reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad

Todo reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto, deberá documentar análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar, conforme con el Procedimiento: ES-PR-006 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora.

Cabe anotar que este proceso se llevará a cabo una vez se informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los reclamos presentados trimestralmente por los ciudadanos.

PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO:

La no atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

4.4.2 Firma Paz y Salvo

El Grupo de Atención al Ciudadano firmará el formato TH-FM-074, a servidores públicos y contratistas para retiros definitivos o temporales del cargo o contrato del Ministerio, previa verificación en el Sistema de Gestión – PQRSD (software PQRSD – correo electrónico info@mincit.gov.co) con el fin de las PQRSD que se encuentren pendientes sean atendidas o en su defecto trasladadas al superior jerárquico para su trámite y respuesta.

4.5 Sanciones

La falta de atención a las peticiones y a los términos para responder, tanto por su acción como por su omisión, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, numeral 8, artículo 35 Ley 734 de 2002, artículo 31 Ley 1755 de 2016 o las norma que la modifique o sustituyan.

La no atención al requerimiento formulado por el peticionario, el incumplimiento de los términos legales, o cuando la respuesta no se ajusta al requerimiento de forma completa y de fondo o se hace de una manera aparente, darán lugar al peticionario para instaurar acciones de tutela contra el servidor público.

El servidor público competente para responder solicitudes, que se encuentre ausente temporalmente (vacaciones, incapacidad o licencia), la administración deberá designar a un funcionario que lo reemplace y por lo tanto estará autorizado para responder peticiones. El Grupo de Talento Humano de Mincomercio, debe informar el nombre del funcionario encargado temporal o definitivamente al Coordinador del Grupo Atención al Ciudadano y al Administrador de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD.

4.6 Control de Riesgos

La entidad identificó y evaluó las posibilidades de ocurrencia de situaciones que pueden entorpecer el desarrollo normal de este procedimiento e impidan el logro de su objetivo en el [Mapa de Riesgos](#) al que pertenece. La actividad señalada con la siguiente convención  acompañada de la palabra "Control Riesgo", permite controlar dicha situación, por lo que es importante su observancia.

4.7 Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Conformado mediante Resolución 0417 del 1 de marzo de 2018, encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MiPG. Se reunirá ordinariamente al menos una (1) vez cada trimestre y de forma extraordinaria cuando las circunstancias lo exijan.

La Secretaría Técnica será ejercida por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La Secretaría Técnica convocará a las sesiones de cada uno de los Comités con una antelación mínima de cuatro (4) días hábiles a la fecha de la respectiva sesión acompañado de los documentos correspondientes a los temas objeto de la sesión. Junto a la convocatoria, se remitirán los documentos que ilustren a los miembros de los Comités acerca de los temas que serán sometidos a su consideración. En esta instancia se determinarán los reclamos que se capturarán en el Sistema Isolución, por parte de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano.

5. DESARROLLO

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PUNTOS DE CONTROL | OBSERVACIONES | REGISTROS | |
|--|--|---|---------------|---|--------------------|
| PETICIONES, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES | | | | | |
| 1 | Definir los diferentes canales de atención al ciudadano en PQRSD (P) | Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Administrativa, Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano | N/A | El Grupo Atención al Ciudadano solicita al Jefe de la Oficina de Sistemas de Información y al Coordinador del Grupo Administrativa la actualización, modificación y mantenimiento permanente de los canales respectivos de su competencia. Tiempo: Permanente. | Correo Electrónico |
| 2 | Facilitar Formato para | Servidor Público | N/A | El ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s) tienen a su disposición para su diligenciamiento el formato de presentación de peticiones, quejas, reclamos, | INFORME _v1 |

| | | | |
|--|---|--|-----------------------------|
| <p>PQRSD recibidas a través de buzones ubicados en las sedes del Mincit. (P)</p> | | <p>solicitudes y denuncias IC-FM-006, el cual es depositado en los buzones físicos instalados en las sedes de Mincit.</p> <p>Nota 1: El Administrador del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, quincenalmente revisa los buzones para recopilar y tramitar con el área competente las PQRSD, generando el informe de apertura de buzones.</p> <p>Nota 2: En la página web se publica el informe de apertura de buzones en http://www.mincit.gov.co/publicaciones/8500/consultas_quejas_y_reclamos</p> <p>Nota 3: En cada piso el/la guarda de seguridad informará al Administrador del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias cuando un ciudadano deposite un formato diligenciado en el respectivo buzón.</p> <p>Tiempo: Cuatro (4) horas.</p> | |
| <p>3 . Recibir y radicar peticiones por los diferentes canales de atención (H)</p> | <p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador Grupo Gestión Documental, Servidor Público</p> | <p>N/A</p> <p>Las peticiones, sugerencias, consultas y felicitaciones que se reciban se les asignarán un número de radicado, generado por el Sistema de Gestión Documental para trasladar a las dependencias competentes, de conformidad con el numeral 4.4 del presente procedimiento.</p> <p>Las peticiones (presenciales verbales se atenderán según competencia, deberán dar aplicación al numeral 4.4 del presente procedimiento, al Protocolo de Atención y servicio al Ciudadano IC-GU-010, según corresponda.</p> <p>Nota 1: La petición verbal (presencial o telefónica) que correspondan a los temas misionales de Mincomercio, que lleguen a las diferentes dependencias, podrá ser atendida por el servidor público competente en su momento, en el evento de no poder resolverla deberá ser remitida al Grupo de Atención al Ciudadano, para su radicación en el Sistema de Gestión Documental, y trámite dentro de los tiempos establecidos en la ley para el Derecho de Petición.</p> <p>Nota 2: En el evento de presentar fallas el Sistema de Gestión Documental - PQRSD, el Servidor Público encargado del sistema reporta a la Oficina de Sistemas de Información, para lo de su competencia.</p> <p>Nota 3: El Rol de Administrador del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias del sistema será otorgado por petición del Secretario General o del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, al jefe de la Oficina de Sistemas y de la información a los funcionarios designados para desempeñar la tarea de administración.</p> <p>Nota 4: En el evento de recibir Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Se debe</p> | <p>Número de radicación</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|-----|---|---|
| | | | | <p>dar aplicación al numeral 4.4 del presente procedimiento según el artículo 10 de la Resolución 0152 de 2017.</p> <p>Tiempo: Permanente.</p> | |
| 4 | Realizar la asignación de peticiones a las áreas competentes. (H) | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador Grupo Gestión Documental | N/A | <p>Las peticiones, sugerencias, consultas y felicitaciones que se reciban se les asignarán un número de radicado, generado por el Sistema de Gestión Documental para trasladar a las dependencias competentes, de conformidad con el numeral 4.4 del presente procedimiento.</p> <p>Las peticiones (presenciales verbales se atenderán según competencia, deberán dar aplicación al numeral 4.4 del presente procedimiento, al Protocolo de Atención y servicio al Ciudadano IC-GU-010, según corresponda.</p> <p>Nota1: La petición verbal (presencial o telefónica) que correspondan a los temas misionales de Mincomercio, que lleguen a las diferentes dependencias, podrá ser atendida por el servidor público competente en su momento, en el evento de no poder resolverla deberá ser remitida al Grupo de Atención al Ciudadano, para su radicación en el Sistema de Gestión Documental, y trámite dentro de los tiempos establecidos en la ley para el Derecho de Petición.</p> <p>Nota 2: En el evento de presentar fallas el Sistema de Gestión Documental - PQRSD, el Servidor Público encargado del sistema reporta a la Oficina de Sistemas de Información, para lo de su competencia.</p> <p>Nota 3: El Rol de Administrador del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias del sistema será otorgado por petición del Secretario General o del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, al jefe de la Oficina de Sistemas y de la información a los funcionarios designados para desempeñar la tarea de administración.</p> <p>Tiempo: Un (1) día.</p> | Trazabilidad Sistema Gestión Documental - PQRSD; Correo electrónico |
| 5 | Generar la respuesta al peticionario. (H) | Servidor Público | N/A | <p>El Servidor Público designado, competente para responder, elaborará la comunicación de respuesta otorgando pronta resolución completa y de fondo, de conformidad con el numeral 4.4 del presente procedimiento.</p> <p>Nota 1: Para efecto de retiros temporales o definitivos de servidores públicos/contratistas, escalamiento, se dará aplicación a la Circular 001 de 2017 expedida por la Secretaría General.</p> <p>Nota 2: Se sugiere una revisión previa por parte del funcionario designado en la dependencia, antes de la firma y envío de la respuesta al peticionario, por parte del funcionario competente.</p> | Oficio, correo electrónico, Protocolo Atención al Ciudadano |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|--|
| | | | | Tiempo: Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente. | |
| 6 | Realizar el tratamiento de las peticiones no respondidas (H) | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano | N/A | <p>El Servidor Público encargado del Sistema de PQRSD, deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer monitoreo permanente del Sistema. 2. Con base en el monitoreo, el servidor publico encargado de PQRSD genera un reporte con las peticiones no respondidas en los tiempos establecidos en la Ley para el Coordinador(a) del Grupo Atención al Ciudadano, este a su vez informará, mes vencido a Secretaría General - Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia. 3. Semanalmente envía al jefe de área con copia al servidor público asignado, una relación de peticiones con tiempo excedido por atender. <p>Tiempo: permanente.</p> | "Reporte PQRSD e Info abiertas por dependencia" y Correo Electrónico |
| 7 | Verificar la oportunidad de los tiempos de la respuesta de conformidad con la normatividad vigente. (V) | Responsable asignado. |  Control R1 | <p>El administrador del sistema de PQRSD semanalmente revisa en el sistema el estado de las PQRSD y reporta al responsable y al jefe inmediato el estado de cada una de ellas. En caso de encontrarse PQRSD vencidas deben ser contestadas de manera inmediata y son reportadas mensualmente a la oficina de control interno disciplinario para lo de su competencia.</p> | Correo electrónico * - semáforos del sistema PQRSD* |
| 8 | Generar reporte al Grupo de Control Interno Disciplinario. (A) | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador(a) Grupo Control Interno Disciplinario, Secretario (a) General | N/A | <p>La no de atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario según lo establece el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normatividad vigente.</p> <p>Tiempo: permanente.</p> | Reporte del Sistema - Memorando Electrónico |
| 9 | Verificar y firmar el Paz y Salvo (A) | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Servidor Público | N/A | <p>El Administrador del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias ó el coordinador firmará el paz y salvo único para servidores públicos y contratistas, para retiros definitivos y temporales del cargo o contrato del Ministerio, correspondiente Sistema de Gestión Documental (Software PQRSD, correo electrónico info@mincit.gov.co, canales virtuales administrados por el citado Grupo, con el fin de que las PQRS pendientes sean atendidas o en su</p> | Paz y Salvo |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|----------------------------------|
| | | | | <p>defecto trasladadas al superior jerárquico para su trámite y respuesta oportuna.</p> <p>Nota: El paz y Salvo deberá ser requerido por el Grupo de Talento Humano y el Grupo Contratos a las personas en retiro definitivo o temporal de un servidor público / contratista, para su trámite respectivo.</p> <p>Tiempo: Un (1) día</p> | |
| 10 | <p>Verificar que los funcionarios y/o contratistas no tengan pendiente de respuesta ninguna petición; antes del retiro definitivo o temporal del cargo.</p> | <p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano</p> |  <p>Control R1</p> | <p>El administrador del sistema PQRSD verifica que el funcionario y/o contratista que solicita la firma del paz y salvo único no tenga pendiente de respuesta ninguna petición, imprime digitalmente el pantallazo y lo anexa como soporte al formato de paz y salvo diligenciado con su visto bueno para la firma del coordinador del Grupo Atención al ciudadano. En el evento de tener PQRSD pendientes por tramitar no se firma el paz y salvo.</p> | <p>PAZ Y SALVO ENTREGA CARGO</p> |

QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

| | | | | | |
|----|---|---|--|---|-----------------------------------|
| 11 | <p>Recibir y radicar Queja, Reclamo y Denuncia. (H)</p> | <p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano</p> | <p>Informar a la Oficina de Sistemas de Información fallas del sistema PQRS.</p> | <p>Las quejas, denuncias y reclamos en físico serán recibidas en el Grupo de Gestión Documental y trasladadas al Grupo de Atención al Ciudadano-PQRSD</p> <p>Las quejas, denuncias y reclamos que se reciban a los diferentes correos electrónicos institucionales deberán ser trasladadas al correo info@mincit.gov.co</p> <p>Nota : En el evento de presentar fallas en el software, deberán ser reportadas a la Oficina de Sistemas de Información.</p> <p>Tiempo: Treinta (30) minutos.</p> | <p>Número radicación</p> |
| 12 | <p>Asignar Queja, Reclamo y Denuncia a la dependencia competente. (H)</p> | <p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano</p> | <p>N/A</p> | <p>Las quejas y reclamos serán trasladadas a la dependencia competente</p> <p>Tiempo: Un (1) día.</p> | <p>Número radicación</p> |
| 13 | <p>Dar respuesta a la Queja, Reclamo y Denuncia (H)</p> | <p>Servidor Público Asignado</p> | <p>N/A</p> | <p>El Servidor Público designado, competente para responder al peticionario, elaborará la comunicación de respuesta, según actividad 4 de este procedimiento.</p> <p>Tiempo: Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente.</p> | <p>Oficio, Correo electrónico</p> |

| COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| 1 4 | Realizar seguimiento al trámite de los reclamos (V) | Comite Institucional de Gestión y Desempeño |  Control R1 | <p>Se analizarán las causas y acciones de mejora de los reclamos en el periodo correspondiente, a que haya lugar.</p> <p>Nota 1: Las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se realizan conforme al numeral 4.7 del presente procedimiento.</p> <p>Nota 2: con posterioridad a las sesiones del Comité se enviará comunicación a las áreas que recibieron reclamaciones para que éstas adelanten lo estipulado en el procedimiento ES-PR-006 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora.</p> <p>Tiempo: trimestral</p> | Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño |
| 1 5 | Realizar el Registro y Cierre de No Conformidades. (A) | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano | N/A | <p>De acuerdo con el 4.6 del procedimiento ES-PR-006 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora</p> <p>Nota: Esta labor se desarrolla en el módulo del aplicativo isolución "Mejora Continua" - No Conformidad.</p> <p>Tiempo: Semestral.</p> | Registro Acción Correctiva |
| INFORMES | | | | | |
| 1 6 | Consolidar estadísticas del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos. (H) | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano | N/A | <p>Trimestralmente se consolidan las estadísticas del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos y se preparará el Informe, para la revisión, firma de la Secretaría General y publicación en la página Web de Mincomercio.</p> <p>Nota: Los informes generados son insumo para todos los requerimientos institucionales.</p> <p>Tiempo: Quince (15) días.</p> | Informe |

6. ANEXOS

No aplica.

7. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

[Todos los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.](#)

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

[8.1 Caracterización proceso gestión de información y comunicación](#)

[8.2. Gestión de no conformidades observaciones y notas de mejora](#)

[8.3 Guía para el Uso del Aplicativo de Consultas, Quejas y Reclamos para Usuarios Internos](#)

[8.4 Normograma del proceso](#)

9. CONTROL DE REGISTROS

| No | IDENTIFICACIÓN | | CONTROL DE LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL PARA ARCHIVO |
|----|-----------------|---|--|
| | CODIGO REGISTRO | NOMBRE | |
| 1 | GD-FM-012 | Acta | |
| 2 | IC-FM- 006 | Peticiones, consultas, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias. | |
| 3 | No aplica | Fax | |
| 4 | GD-FM-009 | Oficio. | |
| 5 | GD-FM-010 | Memorando*. | |
| 6 | No aplica | Sistema de Gestión Documental-PQRS* | |
| 7 | No aplica | Sistema de Gestión Documental-INFO* | |
| 8 | GD-FM-039 | Informe. | |
| 9 | No aplica | Canal Telefónico - Grabación Sistema Telefónico GAC | |
| 10 | No aplica | Acción de mejora* | |
| 11 | TH-FM-074 | PAZ Y SALVO ENTREGA CARGO | |
| 12 | GD-FM-013 | Registro de Asistencia. | |
| 13 | 14. No aplica | Correo Electrónico | |
| 14 | 15. No aplica | Reporte PQRS e Info abiertas por dependencia. | |
| 15 | 16. No aplica | Reporte peticiones atendidas fuera de tiempo | |
| 16 | 17. No aplica | Número de Radicación | |
| 17 | GD-FM-011 | Ayuda de memoria. | |

*Registros que salen directamente del sistema de información PQRS y no se codifican, su control se hará con la fecha del sistema.

| VERSIÓN | FECHA | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---------|-------------|--|
| 0 | 08/Dic/2008 | Elaboración del documento |
| 1 | 10/Nov/2009 | Inclusión actividades Comité Quejas y Reclamos |
| 2 | 26/Oct/2010 | Inclusión de puntos Control de Riesgos y ajustes al procedimiento. |
| 3 | 13/Abr/2011 | Se incluyo en las condiciones generales que toda queja y reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad , de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto, deberá documentar análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar. |
| 4 | 03/Nov/2011 | Ajustes en las definiciones, desarrollo y anexos del procedimiento. |
| 5 | 13/Jun/2012 | Inclusión plan de contingencia y tiempo en las actividades. |
| 6 | 26/Ago/2013 | Se realizaron ajustes en las actividades y los tiempos de acuerdo con la normatividad vigente. |
| 7 | 21/Sep/2015 | Se ajustaron el objetivo, alcance, condiciones generales, actividades y registros del procedimiento. |
| 8 | 27/Oct/2016 | Se incluyo el flujograma del PQRS, se suprimió de las condiciones generales parte de la normatividad, se ajustaron las |

| | | |
|----|-------------|---|
| | | actividades, los responsables, los puntos de control, las observaciones y los registros, de conformidad con instrucciones de la Secretaría General. |
| 9 | 24/Ene/2017 | Se incluyo el cierre de la peticiones, se modificó el flujograma. se incluyeron notas para la no atención de peticiones - Falta servidor publico. Nota incumplimiento atención Peticiones se envía a Secretaria General. Se genero el formato de Paz y Salvo de Derechos de Petición y Biblioteca, Se generan notificaciones usando escalabilidad de superiores jerárquicos. Generación de reporte semanal estado de solicitudes de Derechos de Petición. |
| 10 | 31/Jul/2017 | Se incluyo el cierre de la peticiones, se modificó el flujograma. se incluyeron notas para la no atención de peticiones - Falta servidor publico. Nota incumplimiento atención Peticiones se envía a Secretaria General. Se genero el formato de Paz y Salvo de Derechos de Petición y Biblioteca, Se generan notificaciones usando escalabilidad de superiores jerárquicos. Generación de reporte semanal estado de solicitudes de Derechos de Petición. Se suprimió acciones de contingencia y de recuperación. |
| 11 | 16/Mar/2018 | Mejora continua en relación con: sugerencia Certificadora Icontec en relación control posterior y selectivo por parte de la Oficina de Control Interno, en relación contenido respuestas PQRSD. Se incluyó en la normatividad atinente a control interno. Se ajusto el flujograma incluyendo al final del proceso la revisión de control interno posterior y selectiva. Se incluyo nota 4 en la actividad 12 Auditoria de Gestión posterior selectiva contenido respuesta PQRSD Se ajustó el nombre del procedimiento, se incluyo Denuncias y se ajusto en todo el procedimiento. |
| 11 | 13/Jun/2018 | Se actualizo la normatividad incluyendo la última circular de Secretaria Genera; se incluyo una nota en el numeral 4 de procedimiento para dar la opción de modificación de tiempo de 30 días para efectos de la respuesta a consultas; se incluyen los procedimientos de donde se toman insumos y a los procedimientos a los cuales proveemos con el procedimiento. |
| 12 | 20/Dic/2018 | Actualización según las recomendaciones de control interno en cuanto a la estandarización del nombre del procedimiento y el cambio de paz y salvo conjunto. Se actualizó la normatividad y la información sobre el Comité Institucional de Gestión y Desempeño |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| Nombre: LAURA CAMILA DIAZ SORA Cargo: Profesional Universitario 05 Fecha: 28/Feb/2019 | Nombre: SANDRA PATRICIA SANCHEZ MEJIA Cargo: Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E) Fecha: 28/Feb/2019 Nombre: MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial Fecha: 11/Mar/2019 | Nombre: Juan Carlos Rondón Avendaño Cargo: Secretario (a) General Fecha: 22/Mar/2019 |

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

COPIA NO CONTROLADA