	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciban en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, presentadas por la ciudadanía, grupos de interés y entes de control establecidos por la ley.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados a través de los diferentes canales de atención tanto físicos como virtuales dispuestos por el Ministerio; su posterior respuesta de fondo forma y subsiguiente notificación para el ciudadano en cumplimiento de la normatividad vigente; lo anterior, será cumplido por todos los servidores públicos y colaboradores de las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

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

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

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

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


CANAL CORRESPONDENCIA O SERVICIO POSTAL: Medio por el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de este Ministerio y del Estado.

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

CANAL TELEFÓNICO: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público o contratista y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través de este canal, se puede brindar orientación o asistencia al ciudadano. Pertenece a este canal; los teléfonos fijos de este Ministerio

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

CANAL VIRTUAL: Medio que permite la interacción diferida a través de la página web, citas virtuales, 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.

CITAS VIRTUALES: Canal de atención de servicio al ciudadano mediante el cual se establece un encuentro o interacción entre dos o más personas a través de un medio digital sin que exista presencia física en el mismo lugar.

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

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

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

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

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

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


FELICITACIONES: Son manifestaciones orales o escritas de los clientes o usuarios externos, sobre la satisfacción de los productos y / o servicios recibidos, que resaltan la labor de los servidores públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. En razón a que esta categoría no está incluida dentro de las peticiones previstas en la Ley 1437 de 2011, su trámite no se sujeta al procedimiento allí previsto, pero serán tenidas en cuenta y valoradas para los procedimientos internos de esta entidad.

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

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

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

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

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

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

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

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

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

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

PETICIÓN INCOMPLETA: Es la petición que no contiene la información total para resolver de fondo la misma. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

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


PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES: Son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos.

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

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

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

PQRSDF: Es la abreviatura que se asigna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y Felicitaciones.

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

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

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

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

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

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

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

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


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

4. GENERALIDADES

4.1 Normatividad

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

Constitución Política de Colombia.

Art. 2. Fines esenciales del Estado, Art. 23. Derecho de petición, Art, 74, Art. 123 Los servidores públicos, Art. 209. La función administrativa, Art. 270. Mecanismos de participación ciudadana.

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

Ley 5 de 1992, Art. 258 Solicitud peticiones Congresistas y Cámaras Legislativas.

Ley 190 de 1995. Art 54, Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.

Ley 1952 del 2019:

Artículo 38, Deberes. Son deberes de todo servidor público: Numerales 35,39 y 40.

35. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.

40. Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones en la gestión administrativa de acuerdo con lo preceptuado en la ley.

Artículo 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: Numerales 7 y 8.


7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.

8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

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.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

Decreto 2623 del 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano: Artículo 12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano cargo o función.

Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública: Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad: Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

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

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


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

Ley 1437 de 2011 C.P.A.C.A Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Artículo 5. En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a:

1. 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, aún por por fuera de las horas de atención público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

su costa, de los respectivos documentos.

Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.


3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. 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.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor			
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF			
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

Artículo 8. Deber de información al público: Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:


1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general. Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 76. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", dispone que "en toda autoridad deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."

Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional."

Ley 1755 de 2015 " Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título de código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo"


Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor			
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF			
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00

so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.


Parágrafo 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 2°. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo 3°. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor			
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF			
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00

dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

Artículo 16. *Contenido de las peticiones.* Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 17. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, 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, se reactivará el término para resolver la petición.

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.


Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 18. *Desistimiento expreso de la petición.* Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

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

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Artículo 22. Organización para el trámite y decisión de las peticiones, 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.

El artículo 171 del Decreto 019 de 2012 quedará así:

A partir del 2 de enero de 2020, las autoridades participantes en la Ventanilla Única de Comercio Exterior "VUCE" deberán resolver las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a un (1) día hábil contado a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos.

A partir del 2 de enero de 2020, las autoridades participantes en la VUCE, o la herramienta tecnológica que haga sus veces, deberán informar al solicitante a través de la mencionada Ventanilla, en un término no superior a un (1) día contado a partir de la radicación, si las solicitudes del régimen libre o de licencia previa están incompletas.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las autoridades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a un (1) día hábil.


A partir del 2 de enero de 2020, las autoridades participantes en la VUCE deberán resolver las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva a través de la VUCE, siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las autoridades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a un día (1) hábil."

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

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.

Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.

Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentada telefónicamente.

Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. Del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público.

Artículo 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. Del presente capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.


Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor			
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF			
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1º. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 2º. Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

Artículo 2.2.3.12.4. Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Artículo 2.2.3.12.5. Solicitudes de acceso a la información pública. Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal.

Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma.

En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.

Artículo 2.2.3.12.6. Turnos. Las autoridades deberán garantizar un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 2.2.3.12.7. Falta de competencia. Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.


En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

Artículo 2.2.3.12.8. Inclusión social. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

la petición, entre otras.

Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Artículo 2.2.3.12.10. Respuesta a solicitud verbal de acceso a información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4° del Decreto 1494 de 2015.

Artículo 2.2.3.12.11. Reglamentación interna. Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Artículo 2.2.3.12.12. Accesibilidad. Las autoridades divulgarán en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, carteleras oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo. En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

Artículo 2.2.3.12.13. Seguridad de los datos personales. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.


Decreto 1499 DE 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos [3°](#), [6°](#) y [75](#) de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

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

Resolución 1210 del 12 de agosto de 2025 "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del Derecho de Petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se deroga la Resolución 0863 del 26 de julio de 2023".

Protocolo de Relación con el Ciudadano.

4.2 Administración del Sistema de Gestión Documental - Módulo PQRSD

La administración del Sistema de Gestión Documental - Módulo PQRSD, está a cargo de un servidor público del Grupo de Relación con el Ciudadano que debe ser capacitado en el manejo del software y sus modificaciones permanentes. 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, Felicitaciones y Denuncias -PQRSD, podrá consultar los manuales correspondientes a la operatividad de la Plataforma PQRSD del Sistema de Gestión Documental en el siguiente enlace:

<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd>

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

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

1. Canal presencial: Las personas o grupos de interés pueden acudir al espacio físico donde se encuentra ubicado el "Grupo de Relación con el Ciudadano", donde se brinda atención personalizada, se entrega información a la ciudadanía en general, y se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que se formulan verbalmente ante este Ministerio. Está ubicado en la Carrera 13 No. 28 - 01 piso 8 Sede Edificio Palma Real, Torre B, en la ciudad de Bogotá D.C, Colombia.


2. Canal de servicio postal o correspondencia: Las personas o grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias de manera escrita, a través de la correspondencia física ubicada en la Calle 28 No. 13 A-15 piso 1, Edificio Centro de Comercio Internacional, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

3. Canal telefónico: Las personas o grupos de interés pueden presentar de manera verbal sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias, a través de la línea telefónica PBX (+57) 601 6067676 o línea gratuita nacional 01 8000 95 8283. La atención telefónica asociada a la Ventanilla Única de Comercio Exterior corresponde a la línea telefónica PBX (+57) 601 6067676 opción 1.

4. Canal virtual: Las personas o grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias de manera virtual a través del formulario virtual dispuesto en la página

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

Web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en [Canales de atención | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo](#)

5. Canal "denuncias": Adicional a los canales de atención dispuestos por la entidad, se cuenta con un canal para recibir denuncias ante posibles hechos de corrupción, conflicto de interés, acoso laboral, acoso sexual y/o violencia de género en: soytransparente@mincit.gov.co, así mismo, en el evento en que la denuncia se desee radicar de forma presencial deberá realizarse ante el "Grupo de Juzgamiento Disciplinario" o quien haga sus veces, ubicado en la Carrera 13 No. 28 -01, Edificio Palma Real, piso 5° Bogotá.

6. Canal de solicitud citas virtuales: Las personas o grupos de interés pueden solicitar orientación respecto de los trámites y/o servicios institucionales a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del enlace dispuesto en la página Web de la entidad, en: <https://gestion.mincit.gov.co/GRC/login.php> [Canales de atención | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo](#)

7. Canal de notificaciones judiciales: El correo electrónico: notificacionesjudiciales@mincit.gov.co, se crea con el objeto de recibir las comunicaciones de los despachos judiciales, asociadas a los procesos en que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo actúa en calidad de demandado o demandante. Adicionalmente se reciben por este canal demandas de tutelas en donde se vincula a esta entidad.

8. Canal buzón de sugerencias: Las personas o grupos de interés pueden hacer uso de la urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar una idea, recomendación o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Estos buzones se encuentran ubicados en todos los pisos de las sedes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Parágrafo 1: El correo electrónico info@mincit.gov.co continúa recibiendo mensajes y transmitiéndolos al aplicativo de Gestión Documental como parte del proceso de ingreso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), este no se considera un canal abierto de atención a la ciudadanía. Su función principal es facilitar la gestión interinstitucional y la remisión de peticiones que llegan a otros buzones del Ministerio o a correos de funcionarios, ya sea por error o por costumbre de los ciudadanos de dirigir sus solicitudes a esta dirección.

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


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 y la Resolución 1210 de 2025. 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, Negociador Internacional, Secretario General, Jefes de las Oficinas, 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.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor			
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD			
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00

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 del Ministerio, 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 llegue al Ministerio deberá ser direccionada al Grupo de Relación con el Ciudadano para su atención. El servidor público que reciba la información deberá caracterizarlo, y registrar la PQRSD en el Sistema de Gestión Documental, para su gestión se debe cumplir con los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

Las peticiones suscritas por los Congresistas (Senadores y Representantes) serán enviadas a los Asesores del Despacho del Ministro o Ministra, 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.

Cuando 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 específica en el tema.

En el caso de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que informen sobre actos de corrupción, deberán ser remitidos al Grupo de Relación con el Ciudadano y éste a su vez la trasladará al Despacho de la Secretaría 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 Peticiones Contestadas Fuera de Término:

En caso de que alguna PQRSD requiera mayor tiempo al contemplado por la normatividad vigente para brindar respuesta dentro de los tiempos establecidos por el sistema, o requiera respuesta conjunta con otras áreas o entidades, se deberá avisar al ciudadano el motivo de la demora y la fecha en que se dará la respuesta pertinente.

Con esta evidencia podrá solicitar al Grupo de Relación con el Ciudadano se amplíe el tiempo en el sistema de gestión documental, teniendo en cuenta que este tiempo no podrá superar el inicialmente establecido,

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

de conformidad con el Parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015: " Si excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalado a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

La no 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.

En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, el administrador del Sistema PQRSD semanalmente preparará un oficio para firma del Coordinador de Relación al Ciudadano, con el fin de preguntar a las áreas las razones para no haber realizado la respuesta oportunamente; o solicitar evidencia en caso de que se haya dado respuesta por otro canal diferente al Sistema de Gestión Documental. De igual forma, se enviará semestralmente a la Secretaria General el reporte del estado de solicitudes desatendidas, para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

4.4.2 Firma Paz y Salvo

El Grupo de Relación con el Ciudadano firmará el formato vigente 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 atender las PQRSD que se encuentren pendientes o en su defecto trasladadas al superior jerárquico para su trámite y respuesta.

4.4.3 Evaluación del desempeño laboral

De conformidad con lo contemplado en la Circular 06 del 3 de mayo de 2019, dentro de la evaluación de desempeño laboral de los servidores públicos, se debe concertar un Acuerdo Funcional, relacionado con la atención oportuna de todos los requerimientos presentados por la ciudadanía en general al Ministerio.

4.4.4 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 Código General Disciplinario Artículo 39 Numeral 8 de la Ley 1952 de 2019 y la Resolución 1210 del 12 de agosto de 2025 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 del Ministerio debe informar el nombre del funcionario encargado temporal o definitivamente al Coordinador del Grupo de Relación con el Ciudadano y al Administrador de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(A continuación, se detallan las actividades graficadas en el numeral 5)

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS
1	(H) Recibir Solicitud	Servidores Públicos asignados para la recepción de las solicitudes de los grupos de Gestión Documental y Relación con el Ciudadano.	<p>Recibir las solicitudes canalizadas por el sistema, tanto del correo electrónico info@mincit.gov.co como del Formulario PQRSD.</p> <p>Nota 1: Los correos relacionados a PQRSD que lleguen a la entidad por correos institucionales de los funcionarios deben ser remitidos al correo electrónico info@mincit.gov.co para su trámite.</p> <p>Nota 2: Las solicitudes recibidas de manera verbal o presencial, en caso de requerirse, deben ser radicadas a través del formulario PQRSD para su gestión.</p> <p>Tiempo: Los tiempos para la ejecución de esta actividad son los señalados en la Resolución 1210 del 2025.</p> <p>Control IC-RG1-C4</p>	<p>Correo electrónico de solicitud</p> <p>Formulario PQRSD</p>
2	(H) Clasificar la Solicitud	Servidor Público, Grupo Relación con el Ciudadano	<p>Analizar la solicitud y clasificarla según lo señalado en los Artículos 8 y 9 de la Resolución 1210 del 2025.</p> <p>Tiempo: Los tiempos para la ejecución de esta actividad son los señalados en la Resolución 1210 del 2025.</p> <p>Control IC-RG1-C3</p>	<p>Sistema de Gestión Documental Módulo PQRSD</p>
3	(H) Asignar la solicitud	Servidor Público asignado El Coordinador del Grupo de relación con el ciudadano.	<p>Asignar cada solicitud según el tema al área competente.</p> <p>Control IC-RG1-C2</p>	<p>Sistema de Gestión Documental Módulo PQRSD</p> <p>Memorando y/ correo electrónico con novedades de cambios en las temáticas.</p>

DOCUMENTO CONTROLADO


Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS
4.	(H) Generar Respuesta	Ministro, Secretaria General, Viceministros, Negociador internacional, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupo.	<p>El área competente dará la respuesta a la solicitud dentro de los términos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>Nota 1: En caso de que una petición sea formulada por más de 10 personas se procederá conforme a la Resolución 1210 de 2025</p> <p>Nota 2: En caso de que la respuesta requiera de la articulación de varias dependencias se procederá conforme a la Resolución 1210 de 2025.</p> <p>Tiempo: Los tiempos para la ejecución de esta actividad son los señalados en la Resolución 1210 del 2025.</p> <p>Control 1 IC-RG1-C3</p> <p>Control 2 C-RG1-C1</p>	Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD
5	(H) Firma de la Solicitud	Ministro, Secretaria general, Viceministros, Negociador internacional, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupo.	<p>Quien desempeña el rol más alto del área funcional, procede a firmar la respuesta, dentro de los términos dispuestos por la ley.</p> <p>Tiempo: Los tiempos para la ejecución de esta actividad son los señalados en la Resolución 1210 del 2025.</p>	Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD
6	(H) Gestionar Solicitudes que no es competencia del Ministerio.	Servidor Público	<p>Cuando el tema de la solicitud no corresponde a las funciones del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, se debe realizar el correspondiente traslado a la entidad competente, dentro de los términos estipulados por la ley para el traslado.</p> <p>Tiempo: Los tiempos para la ejecución de esta actividad son los señalados en la Resolución 1210 del 2025.</p>	Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD
5	(H) Generar estadísticas del Sistema de Gestión	Coordinador (a) Grupo Relación con el	Trimestralmente se consolidan las estadísticas del Sistema de PQRSD y se elabora el informe, para su revisión y publicación en la página Web de Ministerio.	Informe trimestral PQRSD publicados.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD				
	Código:	CR-PR-001	Versión:	00	Fecha:

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS
	Documental - Módulo PQRSD	ciudadano. Profesional Designado	<p>Nota: Los informes generados son insumo para todos los requerimientos institucionales.</p> <p>Tiempo: Quince (15) días hábiles.</p>	

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12/06/2026	0	<p>Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: IC-PR-009.</p> <p>Autorizada la migración por medio de correo electrónico de acuerdo con la versión vigente en ISOLución.</p>

FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Carolina Huertas	Nombre:	Tatiana Mireya Román	Nombre:	Tatiana Mireya Román
Cargo:		Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano	Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el MINCIT no se hace responsable por su uso