

República de Colombia



Libertad y Orden

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO 4 0807 DE

(8 AGO 2016)

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S

EL MINISTRO DE MINAS Y ENERGÍA

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, especialmente las que le confiere el numeral 3° del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, la Ley 5 de 1992, la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015 y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 "*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", consagró como un derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de "*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*".

Que el artículo 7 la Ley 1437 de 2011 "*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", consagró como un deber de las autoridades en la atención al público, entre otros, el de "*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 y atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público*".

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "*Estatuto Anticorrupción*", establece que "*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*".

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

Que el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, sustituyó "el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades - Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades - Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011."

Que el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 adicionó 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.

Que de conformidad con lo expuesto, se considera necesario reglamentar el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos y denuncias, con el fin de adaptarlo a las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015.

Que en cumplimiento de lo señalado en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.1.2.1.14 del Decreto 1609 de 2015, el presente proyecto se publicó para comentarios del público en la página web del Ministerio de Minas y Energía entre el 5 y el 8 de agosto de 2016 y los comentarios recibidos se tuvieron en cuenta atendiendo su pertinencia.

Que por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO PRIMERO CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1.- Campo de Aplicación: La presente resolución reglamenta el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S que le corresponde resolver al Ministerio de Minas y Energía de conformidad con sus competencias legales.

Artículo 2.- Definiciones: Para los efectos de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Canales de atención: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Ministerio de Minas y Energía, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos y denuncias o establecer interrelación con los servidores públicos sobre temas de competencia de la entidad. Son canales de atención los siguientes:

- **Canal presencial:** Permite el contacto directo de los ciudadanos con los servidores públicos del Ministerio de Minas y Energía, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad o en los espacios de interacción de carácter temporal que se instalan fuera de la entidad, para obtener algunos de los productos, trámites u otros Procedimientos Administrativos – OPAS.
- **Canal telefónico:** Permite establecer un contacto con los ciudadanos – clientes aprovechando las funcionalidades de voz de la telefonía fija PBX, móvil y gratuita nacional.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

- **Canal electrónico:** Permite la interacción entre el Ministerio de Minas y Energía y sus ciudadanos – clientes, a través de nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC's, para la comunicación dinámica, particularmente aprovechando la Internet.

Ciudadano – cliente: Personas, grupos poblacionales o partes interesadas que buscan establecer contacto, hacer una petición o interactuar con el Ministerio de Minas y Energía en ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

Consulta: Petición mediante la cual el ciudadano – cliente somete a consideración del Ministerio de Minas y Energía un caso o asunto para que este emita el correspondiente concepto. Salvo disposición legal los conceptos emitidos por las autoridades, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento.

Denuncia: Información o comunicación que con precisión y seriedad presenta un ciudadano – cliente ante el Ministerio de Minas y Energía sobre una situación o hecho que considera irregular.

Dependencia competente: Oficina que de conformidad con las normas vigentes le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información.

Derecho de Petición: Garantía constitucional que le permite a los ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular.

Empleado competente: Servidor público que de conformidad con las normas vigentes y el manual de funciones y competencias laborales de la entidad, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición, queja, reclamos, denuncia o solicitud de información.

Información: Registros, informes y documentos que posee el Ministerio de Minas y Energía, los cuales puede solicitar o consultar el ciudadano - cliente, atendiendo los protocolos establecidos por la entidad y las restricciones que establece la ley.

Modalidad de petición: Toda petición que se presente al Ministerio de Minas y Energía podrá corresponder, entre otras, a las siguientes solicitudes:

- Documentos
- Información
- Expedición de copias o fotocopias
- Consultas
- Sugerencias
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

Orientación: Información suministrada al cliente para guiarlo en temas o asuntos de competencia del Ministerio de Minas y Energía.

Petición: Toda solicitud que presenta un ciudadano – cliente ante el Ministerio de Minas y Energía encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo.

Queja: Toda manifestación, relacionada con la conducta o comportamiento del personal del Ministerio de Minas y Energía.

Recepción de peticiones: Acto de radicación de comunicaciones presentadas por los ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía, a las que se les asignan un número radicado consecutivo, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Reclamo: Toda manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

CAPÍTULO SEGUNDO

PRINCIPIOS, DERECHOS, DEBERES, PROHIBICIONES, IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES

Artículo 3. Principios, Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones. Los principios, derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones, establecidos en las leyes vigentes que rigen la materia serán cumplidos en su totalidad por parte del personal del Ministerio de Minas y Energía.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, conforme lo establecen los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

CAPÍTULO TERCERO

DERECHO DE PETICIÓN

Artículo 4. Objeto y modalidades del Derecho de Petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el personal de la entidad, por motivos de interés general o particular, y a obtener resolución completa y de fondo sobre la misma en los términos señalados la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y la Ley 1755 de 2015.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante el personal del Ministerio, 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,

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

requerir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarlo sin necesidad de representación a través de abogado.

Artículo 5. Términos para resolver las peticiones: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, los siguientes son los términos para resolver las peticiones:

1. **Derecho de petición de interés general:** Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general, debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
2. **Derecho de petición de interés particular:** Busca el reconocimiento por parte del Estado de un derecho del cual es titular el peticionario, deberá resolverse dentro de los (15) días hábiles siguientes a la recepción.
3. **Derecho de petición de consulta:** Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo y el cual debe resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
4. **Derecho de petición de documentos y de información:** La petición de documentos y de información en posesión de la entidad deberá resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá 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 (3) días hábiles siguientes.
5. **Queja:** Debe responderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
6. **Reclamo:** Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
7. **Denuncia:** Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
8. **Solicitudes de Congresistas:** Las solicitudes de información que se reciban de los Honorables Congresistas en el ejercicio de sus funciones, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, conforme lo dispuesto de manera especial en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, el Ministerio debe informarlo al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 8. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, de acuerdo con el Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, o aquellos que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, o por escrito o 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.

Artículo 9. Derecho de petición verbal. Cuando la petición se presente verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, esta se deberá centralizar en el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, radicando la misma de inmediato y dejando constancia de fecha, hora, datos de solicitante con indicación de los documentos de identidad, dirección física o electrónica, además del objeto de la petición verbal, identificación

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

del funcionario que recibe la petición y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

La respuesta al derecho de petición verbal se atenderá dentro de los tiempos establecidos en el artículo 5 de esta Resolución y según lo reglamentado en el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016.

Artículo 10. Contenido de las peticiones. Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

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 del 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 11. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario responsable de atender la petición, constate que luego de su radicación, esta se encuentra 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 puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr 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, el Ministerio decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud 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.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

Artículo 12. 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 el Ministerio podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

Artículo 13. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición deberá ser respetuosa, so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el Ministerio 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.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Ministerio podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su portal Web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 14. Atención prioritaria de peticiones. El Ministerio dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de 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, el Ministerio deberá adoptar 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 15. Funcionario sin competencia. Si el Ministerio no es el competente para atender la petición, 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 entidad.

Artículo 16. Del derecho de turno. De conformidad con lo dispuesto en la Ley, se respetará el orden de presentación de los requerimientos ciudadanos dentro de los lineamientos de recepción y radicación de los mismos, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que tengan prelación legal. No obstante, se dará atención especial y preferente si se trata de personal en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y de acuerdo con lo preceptuado por los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 0019 del 10 de enero de 2012.

De igual manera se actuará, cuando se trate de dar 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 de perjuicio invocados.

CAPÍTULO CUARTO REGLAS ESPECIALES

Artículo 17. Informaciones y documentos reservados. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos del Ministerio.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.

Parágrafo. Para efectos de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Artículo 18. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada por parte de la dependencia competente dueña del proceso, e indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

Artículo 19. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante el Ministerio, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el jefe de la dependencia competente, dueña del proceso enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo: El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 20. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 21. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por el Ministerio de Minas y Energía como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Artículo 22. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, a quien se le informará la cantidad, valor y forma de pago de las mismas.

Artículo 23. Peticiones entre autoridades. Cuando alguna entidad formule una petición de información o de documentos a este Ministerio, éste deberá resolverla en un término no mayor a diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 5 de esta resolución.

Artículo 24. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta para el servidor

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

En caso de incumplimiento de términos, la dependencia encargada del seguimiento y control de los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias, solicitará a los responsables informar sobre los motivos que ocasionaron la atención fuera del término, remitiendo estas actuaciones a la dependencia encargada del Control Interno Disciplinario en el marco de sus competencias, de conformidad con lo previsto en la Ley 734 de 2002.

CAPÍTULO QUINTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y LAS ESPECIFICACIONES INTERNAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Artículo 25. Canales de atención. El Ministerio de Minas y Energía dispone de los siguientes canales de atención al ciudadano - cliente para que este formule su petición, queja, reclamo, denuncia, solicitud de información e interactúe con los servidores públicos en los temas de su interés:

Canal Presencial: Los ciudadanos pueden acudir a la sede ubicada en la calle 43 No. 57 – 31 CAN, Bogotá, D.C., Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, donde se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata sobre los trámites, servicios, y otros procedimientos administrativos de la entidad.

El ciudadano – cliente también puede entregar para su radicación y trámite, carta o documento escrito para su radicación en las instalaciones del Ministerio de Minas y Energía ubicado en la Calle 43 No. 57 – 31, CAN, Bogotá, D.C., Grupo de Administración Documental, dirección que se encuentra adosada al Código Postal 111321.

El horario para la atención personalizada en las instalaciones de la entidad es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sin embargo, no se podrá cerrar el despacho o atención al público hasta tanto se haya atendido a todos los ciudadanos – clientes que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.

Canal telefónico:

1. Línea gratuita nacional 018000910180 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
2. Línea Transparente para recepción de denuncias: (57) (1) 2200377
3. PBX: (57) (1) 2200300
4. Fax: (57) (1) 2200396

Canal Electrónico:

1. **Correo electrónico institucional:** menergia@minminas.gov.co
2. **Portal web:** www.minminas.gov.co al enlace "atención al ciudadano" - "PQRD's" previo registro y/o autenticación de sus datos personales.
3. **Conversaciones virtuales:** El Ministerio de Minas y Energía, programa periódicamente conversaciones virtuales o chats temáticos con el fin de

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

establecer interrelación y rendición de cuentas sobre temas específicos liderados por la entidad. A estas pueden acceder todos los interesados a través del Portal Web www.minminas.gov.co

4. Otras herramientas disponibles para el ciudadano- cliente a través de su portal web son las redes sociales; blogs y foros de discusión.

El manejo al interior de la entidad será el siguiente:

1. Todas las peticiones y denuncias escritas deberán ser recibidas, remitidas, radicadas y direccionadas por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano a la dependencia competente.
2. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:
 - 2.1. Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional menergia@minminas.gov.co. El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano deberá enviar un mensaje electrónico acusando el recibo de la comunicación entrante.
 - 2.2. Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web del Ministerio de Minas y Energía y Energía a través del vínculo "Atención al Ciudadano" – "Peticiones, quejas y reclamos", la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba. El Ministerio permitirá que el ciudadano- cliente verifique la trazabilidad de su solicitud.
 - 2.3. Cuando la entrega de la petición sea en físico, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibo y radicación en la ventanilla de correspondencia del Grupo de Administración Documental.
3. Las peticiones que se reciban a través del uso de las Redes Sociales deberán reenviarse por parte del Grupo de Comunicaciones y Prensa al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano para su trámite.
4. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente con la radicación automática.
5. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del ciudadano – cliente, se registrará y tramitará de acuerdo con lo contemplado en este reglamento y la dependencia responsable de dar respuesta remitirá la misma al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, quien la conservará en físico por seis (6) meses para que sea reclamada por el ciudadano – cliente. Posteriormente se efectuará su eliminación, aunque permanecerá el documento virtual en el aplicativo de correspondencia con la trazabilidad correspondiente.
6. Ante distintos temas de competencia de diferentes dependencias, formulados en una misma petición, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano la remitirá a la dependencia que considere deba coordinar una respuesta unificada.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"

Parágrafo. El Ministerio de Minas y Energía tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones que se formulen a través de los diferentes canales de atención.

Artículo 26. Presentación de informes. El Coordinador del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano deberá presentar a la Alta Dirección del Ministerio de Minas y Energía un informe trimestral que contenga las estadísticas y el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas y tramitadas en la entidad, en los términos que determina la ley, incluyendo las acciones generales de atención a través de los diferentes canales y señalando las acciones de mejora necesarias para optimizar el servicio. El informe será publicado en el portal web de la entidad.

Artículo 27. Información al público. En el portal web del Ministerio de Minas y Energía www.minminas.gov.co y en el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se deberá mantener información completa y actualizada sobre la entidad, y se facilitará el seguimiento a las peticiones que los titulares deseen realizar a sus peticiones.

Artículo 28. Carta de trato digno. El Coordinador del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una Carta de Trato Digno al ciudadano – cliente donde se especifiquen todos sus derechos y los canales puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Artículo 29. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de publicación y deroga la Resolución 9 0564 del 26 de mayo de 2014.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

18 AGO 2016



GERMÁN ARCE ZAPATA
Ministro de Minas y Energía

Proyecto: Aida Marcela Nieto Penagos, Martha Cecilia Ayala, Adriana Cubillos Sierra
Revisó: Juan Manuel Andrade, Yolanda Patiño Chacón - Julián Sterling Olave - Germán Eduardo Quintero Rojas
Aprobó: Germán Arce Zapata