

## RESOLUCIÓN 18-1608 DE 2006

(noviembre 28)

Diario Oficial No. 46.527 de 30 de enero de 2007

### MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

<NOTA DE VIGENCIA: Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014>

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014, 'por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncia, PQRD'S', publicada en el Diario Oficial No. 49.164 de 27 de mayo de 2014.
- Aprobada mediante la Resolución PROCURADURÍA 358 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.527 de 30 de enero de 2007, 'por la cual se aprueba la Resolución número [181608](#) del 28 de noviembre de 2006, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias en el Ministerio de Minas y Energía'.

### EL VICEMINISTRO DE MINAS Y ENERGÍA

encargado de las funciones del Despacho del Ministro, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, y en especial las que le confieren el numeral 3 del artículo [59](#) de la Ley 489 de 1998, artículo [32](#) del Decreto 01 de 1984 y el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, y

#### CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en el artículo [209](#) y el Código Contencioso Administrativo en el artículo [30](#) establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas los siguientes: Buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que la Norma Superior 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 al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley;

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo [34](#) numeral 19, expresa que son deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver;

Que de acuerdo con lo previsto en los artículos 1o de la Ley 58 de 1982 y [32](#) del Código Contencioso Administrativo, la Procuraduría General de la Nación deberá impartir aprobación al reglamento que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones y las quejas;

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

CAPITULO I.

DERECHO DE PETICIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS.

ARTÍCULO 1o. DERECHO DE PETICIÓN. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> De conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política y los artículos [5o](#), [6o](#), [7o](#), [8o](#), [9o](#), [10](#), [11](#) y [25](#) del Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular peticiones respetuosas a las Entidades Públicas sobre las materias de su competencia.

Los funcionarios competentes según el tema, están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución. A falta de disposición expresa, se estará a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.

PARÁGRAFO. Toda persona podrá presentar peticiones, quejas y reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga el Ministerio de Minas y Energía, de conformidad con el artículo [6o](#) de la Ley 962 de 2005.

La presentación de recursos se admitirá por los medios indicados en el inciso anterior, siempre y cuando se de cumplimiento a los requisitos establecidos para tal fin en el Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 2o. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Los derechos de petición presentados ante el Ministerio de Minas y Energía se tramitarán en los términos de la presente resolución.

Todo derecho de petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

Designación de la autoridad a la que se dirigen.

Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.

Objeto de la petición.

Razones que respaldan la petición.

Relación de documentos que se acompañan.

La firma del peticionario, cuando fuera el caso.

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales imperantes.



ARTÍCULO 3o. PETICIÓN INCOMPLETA. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Cuando a una petición no se adjunten los documentos o informaciones requeridas, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.



ARTÍCULO 4o. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Los derechos de petición serán recepcionados siguiendo las siguientes reglas:

- a) La solicitud escrita será radicada por la dependencia encargada de la recepción de documentos oficiales;
- b) La solicitud verbal procederá cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir. Quien presente una petición verbal deberá acudir al Grupo de Participación Ciudadana del Ministerio de Minas y Energía, donde se elaborará el escrito correspondiente, el cual contendrá una descripción de la petición, la huella dactilar del peticionario, su nombre e identificación, y la dirección en la que recibirá respuesta. Una vez surtido este trámite, el peticionario deberá presentar el escrito a la oficina encargada de la recepción de documentos para su correspondiente radicación;
- c) Todos los derechos de petición, una vez radicados se remitirán oportunamente al Grupo de Participación Ciudadana para que se surta el trámite de reparto, control y seguimiento a los términos de respuesta. El Grupo de Participación Ciudadana seguirá el procedimiento de Control de los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos código: CC-MP-P-01, aprobado por el Sistema de Gestión de Calidad vigente;
- d) La respuesta al Derecho de Petición será radicada por parte de la dependencia responsable, esta remitirá el original al Grupo de Administración Documental para su envío al peticionario a través del correo oficial y una copia de la misma será enviada al Grupo de Participación Ciudadana;
- e) De acuerdo con el artículo [10](#) de la Ley 962 de 2005, se entenderá atendido el derecho de petición el día de incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad destinataria y no el día de su incorporación al correo. Si el peticionario así lo solicita, la respuesta al derecho de petición puede ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección registrada en la petición;
- f) Cuando en el derecho de petición interpuesto no sea posible identificar al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en esta resolución y la dependencia responsable de dar respuesta la remitirá al Grupo de Participación Ciudadana, en cuya dependencia quedará disponible para ser reclamada por el peticionario. Si después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo;
- g) Si la dependencia a quien se le asigna resolver un derecho de petición considera que es otra dependencia del Ministerio de Minas y Energía la competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente a dicha dependencia e informará al Grupo de Participación Ciudadana. Lo anterior no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta;

h) De conformidad con el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo, si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días. De estas actuaciones se comunicará al Grupo de Participación Ciudadana para que lo registre en su base de datos.



ARTÍCULO 5o. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone de los siguientes términos:

- a) El derecho de petición en interés general o particular se deberá resolver dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo en la Entidad. Cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta;
- b) El derecho de petición de información o solicitud de copia de documentos que no hagan parte de expedientes, se deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días, de conformidad con el artículo [25](#) de la Ley 57 de 1985, en concordancia con el artículo [19](#) del Código Contencioso Administrativo;
- c) Cuando el derecho de petición verse sobre solicitud de copias y certificaciones de expedientes deberá resolverse en un plazo no mayor de tres (3) días, de conformidad con lo establecido en el artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo;
- d) Si el derecho de petición implica una formulación de consulta en relación con la materia a cargo de la entidad y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, se deberá resolver dentro de un plazo máximo de treinta (30) días. La respuesta en estos casos no compromete la responsabilidad de la entidad ni será de obligatorio cumplimiento en su ejecución, y el funcionario responsable de dar respuesta deberá así advertirlo al peticionario de conformidad con lo establecido en el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo;
- e) Si a través del derecho de petición se solicita la consulta de los documentos a que se refieren el artículo [12](#) de la Ley 57 de 1985 y los artículos [17](#) a [24](#) de Código Contencioso Administrativo, así como expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o la ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público y en el caso de las consultas de documentos, si fuere necesario, se realizarán en presencia de un funcionario asignado para el efecto;
- f) La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, una vez cumplido este término podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquiere la obligación de expedir a quien lo solicite, copias o fotocopias del mismo;
- g) Aquellas solicitudes de información que se reciban de los Congresistas, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992;

h) En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, estas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo conforme el artículo 260 de la Ley 5ª de 1992;

i) En relación con la citación al Ministro por parte de las Cámaras Legislativas, para responder cuestionarios escritos, a estos deberá darse respuesta por escrito dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su solicitud, tal como lo establece el literal d) del artículo 249 de la Ley 5ª de 1992.

PARÁGRAFO. En el evento en que en el Ministerio por temas coyunturales se reciba un sin número de peticiones, la entidad respetará estrictamente el orden de su presentación. Para procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma.



ARTÍCULO 6o. SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Cuando no se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y esta no se encuentre en poder de la Entidad, la dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente y de manera escrita y por una sola vez al interesado para que la allegue.

PARÁGRAFO. Los términos de respuesta del derecho de petición se suspenderán hasta que se anexen los documentos o información necesarios. De conformidad con el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 7o. DESISTIMIENTO. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> En caso que el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complemente la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.



ARTÍCULO 8o. DOCUMENTOS PUBLICADOS. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración, indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta o la página web en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.



ARTÍCULO 9o. DENEGACIÓN DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> La administración sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopias de los mismos, mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes. En este evento se deberá notificar al peticionario y al Ministerio Público.

Si la persona interesada insiste en la solicitud de información, la dependencia responsable de atenderla enviará al Tribunal de lo Contencioso Administrativo competente la documentación correspondiente para que esta Corporación decida de conformidad con lo establecido en la ley.



ARTÍCULO 10. DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o

desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.



ARTÍCULO 11. VALOR DE LAS COPIAS. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Cuando las fotocopias solicitadas superen un número de cinco (5) hojas, el valor de cada fotocopia será el establecido anualmente por el Grupo de Servicios Administrativos. Dicho valor deberá ser cancelado previamente por el interesado en la Tesorería del Ministerio de Minas y Energía o en la cuenta que para el efecto se maneja en el Banco de la República y el correspondiente recibo de consignación se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas. Este valor se actualizará de conformidad con el artículo 3o de la Ley 242 de 1995.

## CAPITULO II.

### QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.



ARTÍCULO 12. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> De conformidad con el numeral 34 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, son deberes de todo servidor público recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.



ARTÍCULO 13. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> La atención de quejas, reclamos y denuncias se hará a través del Grupo de Participación Ciudadana, el cual se encargará del reparto y seguimiento al área competente del Ministerio.



ARTÍCULO 14. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán por escrito o verbalmente, mediante la línea de atención al ciudadano o por cualquier otro medio.

En relación con las quejas, reclamos y denuncias estas deberán contener como mínimo los siguientes datos:

Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente la queja o reclamo.

Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige la queja o reclamo.

Descripción de la queja o reclamo y motivos que la sustenta.

Pruebas documentales, testimoniales o cualquier otra que sustenten la queja o reclamo.

Los funcionarios responsables de la atención al ciudadano en el Grupo de Participación Ciudadana deberán tramitar por escrito las quejas que se formulen verbalmente o a través de la línea telefónica, el cual contendrá como mínimo los datos especificados en el presente artículo.

A las quejas anónimas se les dará el trámite disciplinario, penal y fiscal, siempre y cuando se acredite siquiera sumariamente la veracidad de los hechos denunciados, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.



ARTÍCULO 15. TRÁMITE. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Las quejas,

reclamos y denuncias serán tramitadas por el Grupo de Participación Ciudadana ante la dependencia responsable de atenderla.

En los casos en que se presenten quejas contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, el Grupo de Participación Ciudadana deberá enviarla al Grupo de Control Disciplinario Interno que iniciará la investigación en caso de que haya lugar a ello.



ARTÍCULO 16. TÉRMINO. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Las quejas, reclamos y denuncias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto, aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.



ARTÍCULO 17. INFORMACIÓN. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> El Grupo de Participación Ciudadana será el centro de información y orientación de los ciudadanos sobre los siguientes temas:

Organización de la Entidad.

Misión que cumple.

Políticas y lineamientos sectoriales.

Divulgación de actos administrativos.

Procesos y procedimientos según el Sistema de Gestión de la Calidad.

Normatividad de la Entidad.

Mecanismos de Participación Ciudadana.

Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del sector minero energético.

Recibir y tramitar las quejas, reclamos y denuncias que formulen los ciudadanos relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad o por la acción u omisión de la misma y/o de sus funcionarios.

Atención de la línea telefónica gratuita.

Información publicada en la página web de la entidad.



ARTÍCULO 18. PRESENTACIÓN DE INFORMES. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> La Secretaría General de este Ministerio presentará al Ministro de Minas y Energía un informe trimestral sobre el comportamiento de la Entidad frente a las quejas, reclamos y denuncias, los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas, reclamos y denuncias y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio de la Entidad.

CAPITULO III.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 19. HORARIO DE ATENCIÓN. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014>  
El horario de atención al público para los efectos de la presente resolución, es de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. hasta las 5:30 p. m.

ARTÍCULO 20. REMISIÓN. <Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014> Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

ARTÍCULO 21. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. <**Derogada por la Resolución [90564](#) de 2014**> La presente resolución comenzará a regir diez (10) días hábiles después de su publicación en el **Diario Oficial**, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación, y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias en especial las Resoluciones número [181169](#) del 19 de septiembre de 2001 y 18-1307 del 12 de octubre de 2006.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

28 de noviembre de 2006.

El Viceministro de Minas y Energía encargado de las funciones del Despacho del Ministro,

MANUEL FERNANDO MAIGUASHCA OLANO.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.  
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones  
ISSN 2256-1633  
Última actualización: 5 de julio de 2020

