

RESOLUCIÓN 90564 DE 2014

(mayo 26)

Diario Oficial No. 49.164 de 27 de mayo de 2014

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

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

EL MINISTRO DE MINAS Y ENERGÍA,

en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, especialmente las que le confieren el numeral 3 del artículo [59](#) de la Ley 489 de 1998, artículo 1o de la Ley 58 de 1982, la Ley [734](#) de 2000, la Ley [1474](#) de 2011 Estatuto Anticorrupción, la Ley [1437](#) de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Decreto-ley [019](#) de 2012, 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 en el artículo [309](#) de la Ley 1437 de 2011–Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por el cual se derogó el Decreto número [1](#) de 1984, mediante el cual se adoptó el reglamento interno de peticiones, quejas y reclamos que el Ministerio de Minas y Energía adoptado por Resolución número [181608](#) de noviembre 28 de 2006.

Que el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011. Señaló que: “Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponde resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”.

Que el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011, 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”.

Que en los numerales 19 y 34 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición; y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que en los artículos [12](#) y [13](#), del Decreto-ley 019 de 2012 –Antitrámites, establece la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1o de la Ley 58 de 1982, 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.

De conformidad con lo expuesto, se considera necesario modificar el reglamento interno para la

tramitación de las peticiones, denuncias y recursos de que trata la Resolución número [181608](#) de 2006, con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales en concordancia con lo previsto por la honorable Corte Constitucional C-[818](#) de 2011 del 1o de noviembre de 2011.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adoptar el “Reglamento del trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, reclamos y denuncias”, anexo, que hace parte integrante de la presente resolución.



ARTÍCULO 2o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución número [181608](#) de noviembre 28 de 2006.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 26 de mayo de 2014.

El Ministro de Minas y Energía,

AMYLKAR ACOSTA MEDINA.

“REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA”.

TÍTULO I.

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES.

CAPÍTULO I.

CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES.



ARTÍCULO 1o. 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 2o. DEFINICIONES.

Ciudadano – cliente: Son las 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.

Modalidad de petición: Toda petición que se presente al Ministerio de Minas y Energía podrá corresponder a: solicitud de documentos, de información, expedición de copias o fotocopias, consultas, sugerencias, quejas o reclamos.

Consulta: Es la 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.

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

Información: Hace relación a los 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.

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

Reclamo: Es 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.

Denuncia: Es la 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.

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

Derecho de Petición: Es una 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.

Recepción de peticiones: Es el acto de radicación de comunicaciones presentadas por los ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía, a las que se les asigna 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.

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.

Los canales de atención son 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.

Canal electrónico: Permite la interacción entre el Ministerio de Minas y Energía y sus ciudadanos – clientes, a través de nuevas tecnologías para la comunicación dinámica, particularmente aprovechando la Internet.

Dependencia competente: Es aquella dependencia 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.

Empleado competente: Es aquel 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 verse la petición, queja, reclamos, denuncia o solicitud de información.

CAPÍTULO II.

PRINCIPIOS, DERECHOS, DEBERES, PROHIBICIONES, IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES.



ARTÍCULO 3o. LOS 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 de la entidad.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán conforme lo establece los principios que rigen el actuar del Servidor Público, tales como: el debido proceso, igualdad, imparcialidad buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

CAPÍTULO III.

DERECHO DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 4o. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el personal de la entidad, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

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 o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, redamos e interponer recursos.

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



ARTÍCULO 5o. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Salvo norma legal especial y sopena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estarán sometidas a términos especiales las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos 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 al Ministerio en temas de su competencia deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Toda petición deberá ser respetuosa. 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.

4. Si el Ministerio no es el competente para atender la petición, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los diez (10) 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. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por el empleado competente.

5. Las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes o archivos que reposan en las dependencias del Ministerio y las certificaciones sobre los mismos, serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el funcionario encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida su solicitud.

6. Aquellas solicitudes de información que se reciban de los honorables Congresistas, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas. (Ley 5ª de 1992 artículo 258).

7. En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, esta se atenderá dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado (Ley 5ª de 1992).

8. Cuando una autoridad formule una petición ante el Ministerio, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días.

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



ARTÍCULO 6o. EXCEPCIÓN DE LOS TÉRMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, el responsable de la misma deberá informar de inmediato 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, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



ARTÍCULO 7o. 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 invocados.

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.



ARTÍCULO 8o. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones podrán presentarse verbalmente 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 establecidas por la ley.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo del Grupo de Administración Documental se 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 petición verbal pide constancia de haberla presentado el empleado competente la expedirá en forma sucinta.

La petición escrita se podrá acompañar de una copia que 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.



ARTÍCULO 9o. 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 requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere del caso.

PARÁGRAFO. El personal de Ministerio responsable de atender las peticiones 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 y que no sean necesarios para resolverla.



ARTÍCULO 10. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los

documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el personal responsable de las peticiones advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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, 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.



ARTÍCULO 11. 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 12. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. 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 de la entidad, salvo que sean solicitadas por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. 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.



ARTÍCULO 13. RECHAZO DE PETICIONES POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales 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.



ARTÍCULO 14. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario competente 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.



ARTÍCULO 15. 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 16. SILENCIO NEGATIVO. Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los empleados competentes del Ministerio. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

TÍTULO II.

DE LAS PETICIONES, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO.

CAPÍTULO I.

CANALES DE ATENCIÓN.



ARTÍCULO 17. 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 de 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 Grupo de Administración Documental, dirección que se encuentra adosada al Código Postal 111321.

El horario de atención 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. y será divulgado por el Coordinador del Grupo de Participación y Servicio al ciudadano en la entrada principal del Ministerio de Minas y Energía, en el portal web www.minminas.gov.co, y en el portal de estado colombiano www.gobiernoenlinea.gov. 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:

-- Línea gratuita nacional 018000910180 de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.
Contestador automático de lunes a lunes de 4:00 p. m a 7:00 a. m.

-- PBX: (57) (1) 2200300.

-- Fax: (57) (1) 2200396.

Canal Electrónico:

1. Correo electrónico institucional menergia@minminas.gov.co.

2. Ingresando al portal web de la entidad 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 establecer interrelación sobre temas específicos liderados por la entidad, a las cuales pueden acceder todos los interesados a través del portal web wwwminminas.gov.co enlace “chat”.

4. Asesor virtual: Que soportada por una base de conocimiento contenida en un sistema de información atiende preguntas frecuentes y genéricas de los ciudadanos.

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

PARÁGRAFO 1o. El área encargada de la contratación pública del Ministerio establecerá en el Manual de Contratación, los canales de atención habilitados para el recibo de las peticiones,

ofertas y demás documentos propios del Estatuto de Contratación Pública.

CAPÍTULO II.

DERECHO DE TURNO.



ARTÍCULO 18. DEL DERECHO DE TURNO. De conformidad con lo dispuesto en la ley, el personal del Ministerio de Minas y Energía deberá respetar 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 el personal deberá dar 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 manifiesta, de conformidad con el artículo [13](#) de la Constitución Política, del numeral 6 del artículo [5o](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo a los preceptuado por los artículos [12](#) y [13](#) del Decreto número 0019 del 10 de enero de 2012.

De igual manera, actuará el personal del Ministerio, 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 III.

PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS.



ARTÍCULO 19. PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónica y presencial, y su manejo al interior del Ministerio de Minas y Energía se establece así:

1. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por los servidores del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, salvo las excepciones consagradas en el párrafo 1o de la presente resolución, para lo cual se utilizará un registro interno que garantiza al ciudadano la consignación de su petición a satisfacción y el trámite interno correspondiente.
2. Cuando los temas sean complejos, los servidores del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, servirán como enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la entidad.
3. Cuando el servidor público de la administración ante quien se efectúe una petición verbal no sea competente para resolverla, deberá informarle en el acto al cliente y remitirlo ante la entidad competente.
4. El ciudadano - cliente que manifiesta no saber o no poder escribir, será atendido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano 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. Opcionalmente, el servidor público podrá diligenciar el formato de peticiones, quejas y reclamos: 'PQRD' del portal web www.minminas.gov.co con la

información que libremente suministre el ciudadano – cliente.



ARTÍCULO 20. PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas, son aquellas formuladas a través de medios escritos que ingresen a través de medios físicos o electrónicos.

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.
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 sistema 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 de la misma en la ventanilla de correspondencias del Grupo de Administración Documental.
3. Las peticiones que se reciban a través del uso de las redes sociales, deberán reenviarse por parte del community manager al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano para su atención.
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 la radicación automática.
5. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del ciudadano – cliente, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable de dar respuesta la remitirá al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, quien la conservará en físico por seis (6) meses para ser reclamada por el ciudadano – cliente.
6. Ante distintos temas de competencia de diferentes dependencias, formulados en una misma petición, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano remitirá la misma a la dependencia que considere deba coordinar una respuesta unificada.
7. El Ministerio de Minas y Energía tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones que se formulen a través del correo electrónico menergia@minminas.gov.co, y los canales telefónicos indicados en artículo [17](#) del presente reglamento.

CAPÍTULO IV.

SOLICITUD DE COPIAS O REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.



ARTÍCULO 21. SOLICITUD DE COPIAS O REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.

Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en el Ministerio podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley. Cuando las fotocopias superen la cantidad de diez (10) folios, el diente deberá cancelar al Ministerio el valor estimado por la Subdirección Administrativa y Financiera mediante acto administrativo y que corresponden al costo de su reproducción.

CAPÍTULO V.

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.



ARTÍCULO 22. PRESENTACIÓN DE INFORMES. En relación con las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se deberá presentar los siguientes informes:

1. 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 necesarios para optimizar el servicio. El informe será publicado en el portal web de la entidad.

TÍTULO III.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 23. 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 suministrarla a través de los diferentes medios y canales de atención de que disponga la entidad.



ARTÍCULO 24. 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 24. <sic, es 25> 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 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.



ARTÍCULO 25.<sic, es 26> VIGENCIA. El presente reglamento para la tramitación interna de las peticiones, denuncias y recursos sobre las materias de competencia del Ministerio de Minas y Energía, rige a partir de la publicación de la resolución mediante la cual se adopta.



ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

