

Radicación en el Minenergía

Recomendaciones



El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA

Radicación en el Minenergía - Recomendaciones

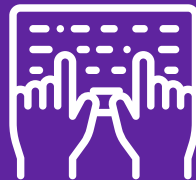
Apreciados ciudadanos, al radicar documentos ante el Ministerio de Minas y Energía, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para realizar el proceso más fácil y rápido:

1



Siempre verifique y **suministre un correo electrónico**, este será donde recibirá la respuesta a su solicitud.

2



Para ubicar fácilmente su radicado, es importante agregar un asunto específico a su solicitud y remitirlo al correo oficial: **menergia@minenergia.gov.co**.

3



Cuando radique documentos de manera virtual, asegúrese de adjuntar todos los archivos relacionados a un trámite en un solo envío, preferiblemente en un archivo PDF unido para evitar generar más de un radicado, así la respuesta a su solicitud será más rápida.

4



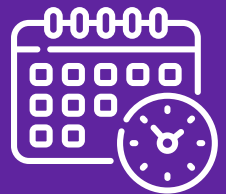
Si representa una empresa, generalmente la repuesta llegará al **correo del representante legal** registrado en la cámara de comercio.

5



Si radica un documento, **para dar alcance a un trámite anterior**, es importante que indique el número de radicado al que está dando alcance, el nombre de su empresa o razón social y el proceso que está haciendo, esto nos ayudará a **identificar de manera fácil** su solicitud y asignarla correctamente al área responsable.

6



Si radica un documento después del horario límite **(05:00 p. m.)**, es posible que su comunicación quede radicada al siguiente día hábil y recibirá su número asignado al correo indicado o al que se relaciona con el remitente del documento.

7



Si no recibe el número de radicado de su comunicación, en el horario establecido por la entidad – 08:00 a. m. a 05:00 p. m., comuníquese al Contact Center PBX 2 200 300 para que podamos **verificar la recepción de la comunicación** y evitar generar doble radicación de una misma solicitud.

8



Tenga en cuenta que si envía comunicaciones directamente a funcionarios, **no podemos garantizarle que el documento sea radicado formalmente**. El único correo que genera un radicado es el correo institucional: menergia@minenergia.gov.co.

9



Cuando reciba una comunicación remitida por la entidad, solicitando que envíe información adicional o algún soporte, **por favor no responda al correo del cual le llegó la comunicación**, debe contestar al correo corporativo citando el radicado al que está dando respuesta con el respectivo asunto de esta manera se radica formalmente y aseguraremos su trámite.

10



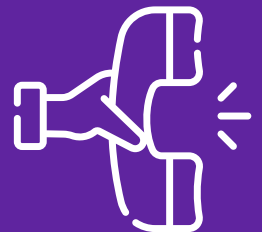
Si es un agente de la cadena de distribución de Combustibles Líquidos Derivados del Petróleo - CLDP, **algunos documentos pueden ser actualizados directamente desde la mesa de ayuda de Sicom**. Ante la duda, comuníquese con nosotros para ampliar la información.

11



El Ministerio de Minas y Energía no cobra dinero por ningún trámite, **no se deje engañar por supuestos tramitadores**.

12



El consultorio virtual ya no está disponible, próximamente tendremos habilitada la opción de programación de llamada para garantizarles una comunicación efectiva en casos de congestión telefónica.

En el Ministerio de Minas **estamos comprometidos con brindarles un excelente servicio**, ante cualquier duda sobre algún trámite relacionado con la entidad, comuníquese a nuestras líneas de atención, antes de radicar un nuevo documento, así evitamos reprocesos, sabemos lo valioso que es su tiempo.

Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano