COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

ABC del Derecho de Petición

Derecho fundamental

Derecho Fundamental

1. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.
2. El derecho de petición conlleva la posibilidad de que las personas puedan dirigirse a las autoridades públicas u organizaciones privadas, en interés particular o general con el fin de presentar solicitudes respetuosas y esperar una respuesta clara y precisa del asunto presentado a su consideración en del término legalmente establecido. Sentencia T-814 de 2005

Sustento Normativo

- Constitución Política de 1991
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015
- Decreto 166 de 2016
- Ley 734 de 2002

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

¿Qué Busca?

- Reconocimiento de un **derecho fundamental.**
- Lograr una **comunicación** fluida y eficaz entre las autoridades del **Estado y los particulares**.
- Otorgar a los ciudadanos instrumentos que permitan hacer realidad uno de los cometidos fundamentales de un **Estado Social de Derecho:** que sus autoridades estén al servicio de las personas.
- **Resolución** de una situación jurídica.
- Para solicitar que se preste **un servicio**
- Solicitar **información**.
- Solicitar copias de **documentos** .
- Formular consultas y conceptos para presentar **quejas, reclamos y denuncias**

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

¿Quiénes pueden presentar un derecho de petición?

Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales.

¿Ante quien se presenta el derecho de petición?

El derecho de petición se puede presentar ante cualquier autoridad administrativa, estatal u oficial, es decir, contra cualquier institución del estado.

¿Se puede presentar un derecho de petición ante una empresa privada o una persona natural?

En principio el derecho de petición está dirigido para hacer peticiones y solicitudes ante entidades y autoridades públicas o estatales, pero hay casos en que también aplica para empresas o instituciones privadas.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

Derecho de Petición Escrito

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia

- ✓ Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- ✓ La designación de la autoridad a quien se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, indicando el documento de identidad, la dirección, teléfono, fax y e-mail.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en que se apoya.
- ✓ La relación de documentos que se acompañan.
- ✓ La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Sin embargo...

La autoridad tiene la obligación de examinar la petición.

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

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

Derecho de petición verbal

Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, ya través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando la petición se presente verbalmente de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, esta deberá ser trascrita en el **formato "SC-F-03** Recepción Verbal de Peticiones,Quejas,Reclamos, Solicitudes – PQRS", y centralizar en el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Gestión de la Información, para su radicación en el sistema de correspondencia y gestión por parte de la dependencia competente.

Requisitos para presentación de petición verbal

- ✓ Número de radicado o consecutivo.
- ✓ Fecha y hora de la presentación.
- ✓ Datos del peticionario, o de su apoderado si se realizó a través de este, entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia, que podrá ser física o electrónica.
- ✓ El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el Decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es motivo para rechazar su recepción.
- ✓ Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- ✓ Información de quien recibe la petición.
- ✓ Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.

Derecho de Petición - Términos

Petición	Días hábiles
Petición de Interés General	15
Petición de Consultas	30
Petición de documentos y de información	10
Peticiones entre autoridades	10
Solicitudes de Congresistas	5
Traslado a competente	5

Ley 1755, art 14

Solicitud ampliación de términos para dar respuesta a derecho de petición

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

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

Petición Incompleta

Ley 1755, art. 17

Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Desistimiento

Ley 1755, art. 17 y 18

Tácito

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.

Expreso

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

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Ley 1755, art. 17 y 18

Irrespetuosas

Las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones. Sentencia C-951 de 2014para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

Oscuras

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

Reiterativas

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

Para el Derecho de Petición, quien lo interpone tiene algunas cargas, realmente mínimas, pero legítimas, que le permiten el goce de éste, algunas explicitas tales como el respeto, la buena fe y la coherencia en los escritos.
Concepto 427401 de 2020 Departamento Administrativo de la Función Pública.

Peticiones prioritarias

Ley 1755, art. 20

- Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

- Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

- Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente

Funcionario sin competencia

Ley 1755, art. 20

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente deberá:

- Informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente.

- Informar dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

- Remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Requisitos de la respuesta

Sentencia T-794 de 2013 Corte Constitucional

- El ejercicio del derecho de petición no se limita a la posibilidad de elevar peticiones respetuosas a las autoridades, sino, igualmente, el derecho a recibir una respuesta a la solicitud realizada.

- Esta contestación debe sujetarse a los requerimientos establecidos en la ley.

- la resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido, argumentos claros, coherentes, dar solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase.

La respuesta puede ser:

a) Favorable o **b)** Desfavorable a sus intereses

Respuestas claras y de fondo

Criterios para tener en cuenta en la elaboración de respuestas de fondo

Respuesta de fondo es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:

1. Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía

2. Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

3. Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

4. Consecuencia: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

Recuerda que:
No se trata de acabar con el lenguaje técnico o jurídico. Se trata de comunicar de una forma que el ciudadano pueda entender lo que se le comunica y pueda encontrar lo que busca.

Informaciones y documento reservado

Ley 1755, art. 24

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- ✓ Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- ✓ Instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- ✓ 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 las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- ✓ 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.
- ✓ Datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
  Protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- ✓ Los amparados por el secreto profesional.
- ✓ Los datos genéticos humanos.

Insistencia del solicitante en caso de reserva

Ley 1755, art. 26

Procedente cuando la entidad pública responde la solicitud pero se niega a suministrar la información solicitada aduciendo que es de carácter reservado.

¿Qué puede hacer el peticionario?

- Presentar por escrito y sustentado el recurso de insistencia.

¿Cuándo puede presentarse?

- En la diligencia de notificación de la respuesta o dentro de los 10 días siguientes a ella.

¿Qué debe hacer el funcionario que recibe el recurso de insistencia?

Enviar la documentación a:

- Tribunal Administrativo: si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá
- Juez Administrativo: si se trata de autoridades distritales y municipales.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

Modalidades del Derecho de Petición

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

Derechos de petición
Es una garantía constitucional que les permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular.

- **Derecho de petición de interés general**
Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general.

- **Derecho de petición de interés particular**
Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario
- **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

- **Derecho de petición de documentos y de información.**
Es la petición de documentos y de información en posesión de la entidad.

Quejas
Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o el representante de una persona jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones

Reclamos
Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad

Denuncias
Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta
posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Sugerencia
Recomendación o propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso y/o procedimiento de la Entidad

Consecuencia de no atender una petición

Derecho de petición

No fue atendido.

Se contestó pero no en los término establecidos.

Se contestó en término pero no de fondo.

Tutela

- Mecanismo idóneo y eficaz, para que quien considere que se le está vulnerando su derecho, acuda a esta figura para que la autoridad judicial en un término no superior a los diez (10) días hábiles resuelva sobre el asunto, exigiendo si a ello hubiere derecho, al tutelado a dar respuesta de fondo, eficaz y oportuna a lo pedido.
- La violación del derecho fundamental de petición no sólo impone por parte de un juez la obligación de dar respuesta a lo pedido en esta sino además puede acarrear sanciones disciplinarias y consecuencias penales a todo funcionario que sin justa razón viole este precepto constitucional

Desacato

- El incidente de desacato es un mecanismo de creación legal que procede a petición de la parte interesada, de oficio o por intervención del Ministerio Público, el cual tiene como propósito que el juez constitucional, en ejercicio de sus potestades disciplinarias, sancione con arresto y multa a quien desatienda las órdenes de tutela mediante las cuales se protejan derechos fundamentales.

Consecuencia de no atender una petición

Tutela C.N., art 86 Decreto 2591 de 1991

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 esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ley 1755/2015. art 31

Procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información PQRS - MME

En caso de incumplimiento

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información elaborara comunicación a la Oficina de Control Disciplinario Interno, con el “reporte de PQRS atendidas fuera de tiempo por parte de servidor público” donde se señala la justificación emitida por los jefes inmediatos de las dependencias que presentan respuesta fuera de termino y detalles de la trazabilidad.

Consecuencia de no atender una petición

Son deberes de todo servidor público
Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

Ley 734, art. 34

A todo servidor público le está prohibido:
Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

Ley 734, art. 35

Sanciones disciplinarias

Ley 734, art. 44

El servidor público está sometido a las siguientes sanciones:

- ✓ Destitución e inhabilidad general, para las faltas gravísimas dolosas o realizadas con culpa gravísima.
- ✓ Suspensión en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial para las faltas graves dolosas o gravísimas culposas.
- ✓ Suspensión, para las faltas graves culposas.
- ✓ Multa, para las faltas leves dolosas.
- ✓ Amonestación escrita, para las faltas leves culposas.

Canales de atención

Los funcionarios y colaboradores del Minenergía están comprometidos con recibir y gestionar cada una de las PQRS-D eficientemente, para dar una respuesta puntual, oportuna y amable a través de los siguientes canales de atención:

Canal presencial

Calle 43 # 57 - 31 Centro Administrativo Nacional CAN - Bogotá. De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.

La entidad brinda orientación e información de manera personalizada e inmediata a todos sus requerimientos, también ofrece atención prioritaria en el caso que se requiera.

Canal telefónico

PBX en Bogotá +60 (1) 2 200 300
De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

Canales virtuales

La entidad dispone para usted, 24 horas de acceso a la información del Ministerio de Minas y Energía en la página **www.minenergia.gov.co -** Correo electrónico institucional: **menergia@minenergia.gov.co**

Agendamiento WEB

CÓDIGO QR

Notificaciones Judiciales

Notificaciones judiciales: **notijudiciales@minenergia.gov.co**

Esta dirección de correo electrónico es de uso único y exclusivo para las notificaciones judiciales que se surtan en los procesos en que la entidad ostenta la calidad de demandante o demandada, en los términos establecidos en los artículos 197, 198 y 199 de la Ley 1437 de 2011.

Buzón de Integridad y Transparencia

Puede denunciar e informar los casos relacionados con posibles actos de corrupción, cobro de trámites gratuitos, conflictos de interés, impedimentos, recusaciones, y cualquier irregularidad o delito en el correo electrónico **lineaetica@minenergia.gov.co**, al buzón telefónico **01 8000 128 522** o en la plataforma web **transparencia.minenergia.gov.co**

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

PQRSD

CÓDIGO QR

Puede formular su petición, queja, reclamo o solicitud de información, en cualquiera de los canales mencionados anteriormente, enviando un correo electrónico a **menergia@minenergia.gov.co**, a través del enlace https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/pqrs/ o directamente utilizando el **CÓDIGO QR PQRSD**

Formulario electrónico para formular peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información: Ingrese aquí: https://argo.minenergia.gov.co/orfeo/formularioMinEnergia/#tema_1

* Redes Sociales

@ministeriominasyenergia

Ministerio de Minas y Energía

Ministerio de Minas y Energía

@ministeriodeminas

@MinenergiaCO