



República de Colombia



Libertad y Orden

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO 4 0 3 3 2 DE 111

( 0 4 NOV 2020 )

Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones.

**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 el 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 en 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 inciso 1° del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán presentarse por escrito o verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

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*".

Que el artículo 12 del Decreto 19 de 2012 indica que los derechos de petición instaurados por parte de los niños, niñas y adolescentes en asuntos que se relacionen

A



Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Que el Decreto Ley 2150 de 1995, en su artículo 12, consagra que "Los jefes de las entidades que integran la Administración Pública podrán hacer uso, bajo su responsabilidad, de la firma que procede de algún medio mecánico, tratándose de firmas masivas. En tal caso, previamente mediante acto administrativo de carácter general, deberá informar sobre el particular y sobre las características del medio mecánico".

Que la Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la "Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", prevé que la administración pública será responsable de la gestión de documentos y de la administración de sus archivos, de igual forma, las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, dentro del cual pueden contemplar el uso de nuevas tecnologías.

Que la Ley 527 de 1999, define y reglamenta el uso de firmas digitales, y se establecen las condiciones a cumplir por las entidades de certificación, estableciendo en su artículo 7° que "cuando cualquier norma exija la presencia de una firma o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un mensaje de datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si: a) Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación; b) Que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado (...)".

Que a partir del 28 de noviembre de 2018 entró en operación la versión actual del Sistema P8 como plataforma de radicación de correspondencia en el Ministerio de Minas y Energía, el cual en la actualidad cuenta con la funcionalidad de firma digital.

Que de acuerdo al Decreto Ley 2150 de 1995, Ley 527 de 1999 y Ley 594 de 2000 se autoriza la suscripción y firma de actuaciones administrativas mediante comunicaciones oficiales sobre certificados digitales.

Que, realizadas las pruebas técnicas de implementación de firmas digitales sobre las comunicaciones oficiales, por parte del Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación, dicha dependencia confirma que los documentos firmados digitalmente cumplen los requerimientos técnicos para garantizar el valor probatorio de dicha documentación.

Que, de conformidad con lo expuesto, se considera necesario modificar la reglamentación interna para la tramitación del derecho de petición, la atención de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales.

Que por lo anteriormente expuesto el Ministro de Minas y Energía,

**RESUELVE**

**CAPÍTULO PRIMERO  
GENERALIDADES**

A



Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

**Artículo 1. Objeto.** Regular el trámite interno de presentación, tratamiento y radicación de derechos de petición, entre ellos, las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante el Ministerio de Minas y Energía, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

**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 solicitudes de acceso a la información o establecer interrelación con los servidores públicos sobre temas de competencia de la entidad. Son canales de atención los siguientes:
  - I. **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.
  - II. **Canal telefónico:** Permite establecer un contacto con los ciudadanos aprovechando las funcionalidades de voz de la telefonía fija PBX y gratuita nacional.
  - III. **Canal electrónico:** Permite la interacción entre el Ministerio de Minas y Energía y los ciudadanos, a través de nuevas tecnologías de la información y la comunicación –TIC's, para la comunicación dinámica, particularmente aprovechando las nuevas tecnologías.
  - IV. **Canal escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico o fax.
- **Derecho de Petición:** Derecho constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas al Ministerio de Minas y Energía y obtener consecuentemente una respuesta pronta, clara y completa sobre el particular.
- **Modalidad de petición:** Toda petición que se presente al Ministerio de Minas y Energía podrá corresponder, entre otras, a las siguientes solicitudes:
  1. Expedición de copias de documentos
  2. Solicitud de Información
  3. Consultas
  4. Sugerencias
  5. Quejas
  6. Reclamos

A

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

- **Solicitudes de acceso a la información pública.** Derecho fundamental, mediante el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control del Ministerio de Minas y Energía.
- **Firma digital.** De acuerdo con el artículo 2 literal C de la ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones", firma digital se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

**Artículo 3. Términos para resolver los derechos de petición.** Según lo dispuesto por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, los siguientes son los términos para resolver las peticiones:*

1. **Petición de interés general:** Se fundamenta en la necesidad de proteger los intereses colectivos, debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
2. **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. **Petición de consulta.** Es la consulta dirigida a las entidades en relación con las materias a su cargo, la cual debe resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. La respuesta que se dé, no admite, por lo tanto, suposiciones o interpretaciones análogas sobre situaciones de hecho que se le parezcan, y no tiene carácter obligatorio ni vinculante, por tener la naturaleza de un concepto jurídico.
4. **Petición de documentos y de información.** La solicitud de copia 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:** Es toda manifestación, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal del Ministerio de Minas y Energía, la queja debe responderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
6. **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





Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

caso, el reclamo deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

7. **Peticiones entre autoridades.** Debe resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
8. **Solicitudes de Congresistas.** Las solicitudes de información que se reciban de los Congresistas 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 indicado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, se entiende que el plazo señalado en la Ley para dar respuesta a las PQRS incluye la etapa de notificación de la respuesta.

**Artículo 4. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1069 de 2015, o aquellos que los modifiquen, adicionen o sustituyan, también lo podrán hacer por escrito o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo, el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano del Ministerio 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 del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano del Ministerio la expedirá en forma sucinta.

El Ministerio podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá 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.

La petición escrita podrá ir acompañada de una copia que tendrá el mismo valor legal de la original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, una vez recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

A.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

**Parágrafo 1.** La dependencia encargada de dar el trámite respectivo a las peticiones relacionadas en el presente artículo será el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Minas y Energía o quien haga sus veces.

**Parágrafo 2.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Decreto 2150 de 1995 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 3.** El Ministerio de Minas y Energía no se negará a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

**Artículo 5. 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, según aquello establecido en el Decreto 1166 de 2016, esta se deberá centralizar en el Grupo de Gestión de la Información 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 del funcionario que recibe la petición y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**Parágrafo 1.** La respuesta al derecho de petición verbal se atenderá dentro de los tiempos establecidos Decreto 1166 de 2016.

**Artículo 6. Peticiones en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia.** Cuando se reciban peticiones por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, el Ministerio dejará constancia de este hecho mediante radicado y desde el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano indicándose que al requerirse traducción se suspenderán términos hasta tanto se cuente con la traducción respectiva. El Ministerio de Minas y Energía adoptará los mecanismos para grabar la petición a través de cualquier medio tecnológico o electrónico o radicar la comunicación si se presenta por escrito, con el fin de proceder a su traducción y respuesta a través de recursos internos o con el apoyo de las demás entidades públicas, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016.

**Artículo 7. Contenido de las peticiones.** Las peticiones deberán contener como mínimo lo indicado en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

- Designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, indicación de número de identidad y dirección.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que fundamenta su petición.
- Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- Firma del peticionario cuando fuere el caso.

A.



Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

**Parágrafo 1.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Artículo 8. Peticiones incompletas, irrespetuosas, oscuras o reiterativas y desistimiento tácito y expreso de las peticiones.** Las peticiones incompletas, irrespetuosas, oscuras o reiterativas y el desistimiento tácito y expreso de las peticiones se regularán por los artículos 17 al 19 de la Ley 1755 de 2015.

**Parágrafo 1:** Cuando se presente desistimiento tácito de una petición, la dependencia competente de responderlo remitirá memorando informando de tal situación al Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano y su Coordinador o quien haga sus veces, emitirá el acto administrativo motivado correspondiente, siguiendo el trámite establecido en el Artículo 17 la Ley 1755 de 2015.

**Parágrafo 2.** Las peticiones incompletas o anónimas serán publicadas por un término de cinco (5) días en una cartelera abierta al público.

**Artículo 9. Atención prioritaria de peticiones.** El Ministerio de Minas y Energía para efectos de sus actividades de atención al público, establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

**Artículo 10. Entidad o funcionario sin competencia.** Si el Ministerio de Minas y Energía no es la Entidad competente para atender la petición instaurada, se procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Si la dependencia a la que se remite la petición para su respuesta, encuentra que la competencia para resolverla recae en otra dependencia del Ministerio, debe trasladarla a través del Sistema de Correspondencia P8 dentro de los dos (2) días siguientes de su recepción, e informar al Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano para su seguimiento, se le deberá solicitar a la Entidad competente que envíe copia de la respuesta que se le dé al peticionario al Ministerio de Minas y Energía con el fin de realizar un seguimiento después de remitida la petición. En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Entidad, se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación de la PQRS.

## CAPÍTULO SEGUNDO REGLAS ESPECIALES

**Artículo 11. Informaciones y documentos reservados, rechazo de peticiones de información por motivo de reserva, insistencia del solicitante en caso de reserva, inaplicabilidad de las excepciones.** las peticiones de informaciones y documentos reservados, rechazo de peticiones de información por motivo de reserva, insistencia del solicitante en caso de reserva y la inaplicabilidad de las excepciones, se regirán de conformidad con los artículos 24 al 27 de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 12. Costo de reproducción de documentos.** El costo de la expedición de copias para responder una petición se establecerá año a año a través del Grupo de

A



Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

Servicios Administrativos del Ministerio de Minas y Energía calculando su costo de reproducción de acuerdo con lo establecido en artículo 29 de la Ley 1755 de 2015.

Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como disco compacto, memoria USB, DVD, entre otros, no se cobrará al peticionario. No obstante, todas las solicitudes que se atiendan en los mencionados medios electrónicos deben ser suministradas por el peticionario.

**Artículo 13. Incumplimiento de respuesta de una petición.** En caso de incumplimiento de los términos legales de una petición, el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, dependencia encargada del seguimiento y control de los derechos de petición, quejas y reclamos, solicitará a los responsables informar sobre los motivos que ocasionaron la atención fuera del término, remitiendo de estas actuaciones a la dependencia encargada del Control Interno Disciplinario en el marco de sus competencias, de conformidad con lo previsto en la Ley 1952 de 2019.

### **CAPÍTULO TERCERO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y LAS ESPECIFICACIONES INTERNAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

**Artículo 14. 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, 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 Gestión de la Información 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.

**Canal escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico o fax.

El ciudadano 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 Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, dirección que se encuentra adosada al Código Postal 111321.

**Canal telefónico:**

1. Línea Gratuita Nacional 018000910180 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
2. PBX: (57) (1) 2200300

**Canal Electrónico:**

1. **Portal web:** [www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co) al enlace "atención al ciudadano" - "PQRD`S" – "Acceder" previo registro y/o autenticación de sus datos personales.

A.



Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

El Ministerio de Minas y Energía manejará los derechos de petición, quejas y solicitudes de la siguiente manera:

1. Todas las peticiones escritas deberán ser recibidas, remitidas, radicadas y direccionadas por el Grupo de Gestión de la Información 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: [menenergia@minenergia.gov.co](mailto:menenergia@minenergia.gov.co).
  - 2.2 El Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano deberá enviar un mensaje electrónico acusando el recibo de la comunicación entrante proveniente por cualquiera de los medios de recepción.
  - 2.3 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 verifique la trazabilidad de su solicitud, para tales fines el Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación armonizará el aplicativo con el sistema de correspondencia P8.
  - 2.4 Cuando la entrega de la petición sea en físico, la presentación de la solicitud se entenderá a partir del recibo y radicación en la ventanilla de correspondencia del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano.
3. El Grupo de Comunicación y Prensa deberá indicar los canales de atención oficiales establecidos en la presente resolución cuando se presenten solicitudes a través de las redes sociales.
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, 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 Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, quien la conservará en físico para que sea reclamada por el ciudadano en un término no superior a seis (6) meses.
6. Ante distintos temas de competencia de diferentes dependencias, formulados en una misma petición, el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano la remitirá a la dependencia que considere deba coordinar una respuesta unificada.

**Parágrafo 1.** 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, para ello el Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación, o quien haga sus veces, será el responsable de habilitar en el portal web oficial del Ministerio lo pertinente.



Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

**Parágrafo 2.** El Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, o quien haga sus veces, será el encargado de adoptar, implementar y actualizar los procedimientos de "Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRDS" y "Trámite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas", los cuales deberán encontrarse disponibles en el Sistema Integrado de Gestión – SIGME, de conformidad con la reglamentación vigente.

**Parágrafo 3.** El horario para la recepción de correspondencia y atención telefónica es de 7 a.m. a 5 p.m., por su parte, la orientación de trámites y servicios por parte de los funcionarios es 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 que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.

**Artículo 15. Presentación de informes.** El Coordinador del Grupo de Gestión de la Información 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 y reclamos recibidos y tramitados en la entidad, 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 16. Información al público.** En el portal web del Ministerio de Minas y Energía [www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co) y en el Grupo de Gestión de la Información 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 17. Carta de trato digno.** El Coordinador del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una Carta de Trato Digno al ciudadano donde se especifiquen todos sus derechos y los canales puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

#### CAPÍTULO CUARTO

#### DEFINICIÓN DE ROLES AUTORIZADOS PARA EJERCER COMO FIRMANTES DE COMUNICACIONES OFICIALES Y MECANISMOS DE FIRMA

**Artículo 18. Firma de comunicaciones oficiales.** Podrán firmar cualquier tipo de comunicación oficial en cumplimiento de sus funciones; quienes desempeñan cargos de Ministro, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Coordinadores, y todos aquellos que en desarrollo de disposiciones legales tengan obligación de certificar o remitir información de carácter oficial.

**Artículo 19. Adopción del sistema de información FileNet P8.** Las comunicaciones oficiales serán registradas y radicadas a través de aplicativo P8.

En aras de lograr la modernización, eficacia y eficiencia en la expedición de esta clase de documentos, el sistema habilita la posibilidad de ser radicadas, aprobadas y

A



Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

firmadas; mediante firmas electrónicas, previamente asignadas por el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Artículo 20. Firma electrónica avanzada, conocida como firma digital.** Los funcionarios competentes, podrán adoptar la firma digital para suscribir comunicaciones oficiales de trámite interno o externo.

Para que la firma digital sea válida, deberá cumplir con exigencias legales y técnicas establecidas en el artículo 28 de la Ley 527 de 1999 y contar con la certificación digital expedida por una Entidad de Certificación, avalada y en cumplimiento de la regulación en la materia establecida, particularmente en los artículos 29 y 34 de la citada norma, así como en el Decreto 333 de 2014.

**Artículo 21. Autorización del Ministerio de Minas y Energía para la firma electrónica.** El Ministerio de Minas y Energía autorizará la firma electrónica para las comunicaciones oficiales, con el fin de ser empleada por los usuarios firmantes.

Para la suscripción (aprobación, firma y radicado) de las comunicaciones oficiales a través del aplicativo institucional adoptado, se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

**Elaboración del documento (memorando u oficio):** Todos los funcionarios, contratistas o colaboradores, que, en cumplimiento de sus funciones y obligaciones, proyecten comunicaciones, deberán acogerse a las condiciones técnicas definidas e implementadas en el aplicativo adoptado institucionalmente, a fin de generar el documento preliminar y remitirlo a él o los usuarios revisores o firmantes para su respectiva suscripción.

**Suscripción:** Consiste en la aceptación o ajuste del contenido propuesto, radicación y firma, ya sea manuscrita o electrónica. En el evento de emplear firma digital, el sistema exigirá la digitación de la clave correspondiente a fin de garantizar la integridad del documento firmado digitalmente, de acuerdo al procedimiento técnico definido por el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Los documentos aprobados y firmados digitalmente mediante el aplicativo institucional adoptado, generan automáticamente el rótulo de radicación, con el contenido diplomático definido para las comunicaciones oficiales. Los documentos firmados digitalmente a través de este medio, son válidos para todos los trámites internos y externos que adelante el Ministerio de Minas y Energía.

**Artículo 22. Responsabilidad de revisión y aprobación de documentos firmados.** Los usuarios registrados en el aplicativo institucional son responsables de la revisión y aprobación de los documentos firmados (manuscritos o electrónicos), su contenido y documentación anexa, de acuerdo a su rol y competencia en la suscripción de los documentos; e igualmente son responsables del manejo y uso de las claves de ingreso y firma en el aplicativo institucional. La firma electrónica, simples o avanzadas, es personal e intransferible, por lo tanto, no puede ser delegable, su utilización sin consentimiento tendrá las sanciones disciplinarias y penales que se dispongan en la ley.

**Artículo 23. Proyección de comunicaciones para firma electrónica.** Es obligación y responsabilidad de los funcionarios y demás usuarios del sistema, proyectar las

A



Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones."

comunicaciones oficiales y remitirlas a su jefe inmediato o ante el funcionario que ejecute el rol de funcionario autorizado como firmante, para su aprobación y firma. El usuario que proyecte la comunicación, es responsable de la revisión y seguimiento al documento aprobado y firmado hasta su respectiva asignación dentro del proceso de correspondencia.

**Artículo 24. Texto informativo de la firma electrónica.** Toda comunicación oficial firmada electrónicamente, a través del aplicativo adoptado institucionalmente, incluirá el texto informativo, indicando que el documento original fue firmado electrónicamente, y el mecanismo para acceder al mismo.

**Artículo 25. Inalterabilidad de documento firmado electrónicamente.** Una vez suscrita una comunicación oficial, independiente del tipo de firma que se emplee, no puede ser objeto de ningún tipo de modificación o ajuste de contenido, anexos, o destinatario; de forma tal que el documento firmado se mantiene íntegro bajo las mismas condiciones con las cuáles fue producido.

**Artículo 26. Asignación de firma digital en caso de encargo.** En los casos que no se encuentre el titular de la firma por situaciones administrativas de orden legal, tales como licencia, incapacidad, vacaciones, etc. y se designe por encargo a otro funcionario mediante acto administrativo, este debe adelantar el respectivo proceso para asignación de firma digital ante la dependencia correspondiente, previa solicitud de la Subdirección de Talento Humano y remisión oportuna del acto administrativo ante dicha oficina, para lo pertinente.

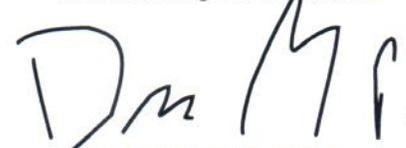
Ante la ausencia temporal del funcionario público autorizado de acuerdo a sus funciones, y la urgencia para suscribir determinadas comunicaciones oficiales, las comunicaciones deberán ser suscritas por el superior inmediato o quien se encuentre a cargo de ejercer sus funciones.

**Artículo 27. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de publicación y deroga la Resolución 4 0802 del 18 de agosto de 2016.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los

**0 4 NOV 2020**

  
**DIEGO MESA PUYO**  
Ministro de Minas y Energía