



UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME

RESOLUCIÓN No. SECUENCIA_RADICADO de ANO_RADICADO

****RAD_S****
F_RAD_S

Radicado ORFEO: *RAD_S*

“Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO
ENERGÉTICA - UPME**

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las conferidas por el artículo 9 del Decreto 1258 de 2013, 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 la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la ley.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido mediante la Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, 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 de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, recogidos en los numerales 20 y 35 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 son deberes de los servidores públicos 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 mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones"

peticiones que les corresponda 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 todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Además, establece que el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a dicha disposición.

Que, para tal efecto, el Decreto número 124 de 2016, que sustituyó el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto número 1081 de 2015, dispuso como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y los estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento "*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*".

Que la Ley 1712 de 2014, "*por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*", reglamentada parcialmente por el Decreto número 103 de 2015, reglamenta el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de la información, así como el seguimiento de la misma.

Que la Ley 2080 de 2021, "*por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la Jurisdicción*", en el artículo 1º, que modifica los numerales 1 y 9 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, se señala que toda persona tiene derecho a "*1. 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 oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aun por fuera de las horas y días de atención al público. 9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública*".

Que el uso de los medios electrónicos y tecnológicos tiene como fin mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la Unidad e incrementar la participación ciudadana, contribuyendo con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos, a través del uso de los medios electrónicos.

Que, de conformidad con lo expuesto, se requiere actualizar la reglamentación interna y adoptar el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos,

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

sugerencias y denuncias, con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad.

Que en seguimiento de lo dispuesto por la Resolución UPME 00087 de 2021 “*Por la cual se reglamenta la elaboración y la publicación de los proyectos de actos administrativos de carácter general y abstracto emitidos por la UPME*”, el proyecto de resolución junto con la memoria justificativa fueron publicados en el sitio web de la entidad para recibir comentarios y observaciones de los ciudadanos por un periodo de quince (15) días calendario entre **el xx de xxxx y el xxx de xxx** de junio del 2021.

Que en mérito de lo anterior, el Director General de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME

RESUELVE:

TITULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 1.- OBJETO. Regular el procedimiento 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 la Unidad de Planeación Minero Energética- UPME, 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, así como las demás normas que las adicionen, modifiquen, reglamenten o sustituyan.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:

- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Derecho de Petición:** Derecho constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas a la Unidad de Planeación Minero Energética y obtener consecuentemente una respuesta pronta, clara y completa sobre lo peticionado.
- **Petición anónima:** Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. Debe ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.
- **Petición completa:** Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver.
- **Petición incompleta:** Es la petición radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe 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.

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

- **Petición oscura:** Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto.
- **Consulta:** Aquella mediante la cual se somete a consideración de la Unidad de Planeación Minero Energética, para su concepto, un caso o asunto de su competencia.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento o solicitud de los ciudadanos o entidades, relacionada con presuntos actos irregulares o ilícitos por parte de servidores públicos de la Unidad de Planeación Minero Energética, que podrían tener alcance disciplinario, fiscal, penal, entre otros, para que se inicien las correspondientes investigaciones disciplinarias y/o se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación, de conformidad con el artículo 86 Ley 1952 de 2019, si a ello hubiere lugar.
- **Petición de información:** Aquella mediante la cual se pretende acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros de la Unidad de Planeación Minero Energética, o sobre los documentos relativos a las funciones de su competencia y a obtener copia de los mismos, siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público de la entidad y que pueda repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la calidad de los productos, la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de los servidores públicos de la Unidad de Planeación Minero Energética en ejercicio de sus funciones.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta que formula un ciudadano, para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la Unidad de Planeación Minero Energética.
- **Felicitaciones:** Son manifestaciones orales o escritas de una persona natural o jurídica, sobre la satisfacción de los servicios recibidos, que resaltan la buena labor de la Unidad de Planeación Minero Energética o sus servidores.
- **Canales de atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Unidad de Planeación Minero Energética, 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 de la Unidad de Planeación Minero Energética, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Entidad o en los espacios de interacción de carácter temporal que se instalan fuera de

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

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 la Unidad de Planeación Minero Energética 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 o formulario electrónico.

ARTÍCULO 3.- CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución, se clasifican de la siguiente manera:

- a. Derecho de petición en interés general: Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- b. Derecho de petición en interés particular: Cuando la solicitud a resolver por parte de la Unidad de Planeación Minero Energética interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.

PARÁGRAFO. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por la Unidad de Planeación Minero Energética que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales.

En todo caso, en lo no previsto por leyes especiales se aplicarán las disposiciones establecidas en la parte primera de la Ley 1437 de 2011 y la presente resolución.

ARTÍCULO 4.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. De conformidad con lo señalado en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho de petición se podrán solicitar, entre otras, las siguientes actuaciones:

1. Reconocimiento de un derecho
2. Solicitud de información
3. Solicitud de acceso a la información pública
4. Copia de documentos
5. Denuncias
6. Formulación de consultas
7. Quejas
8. Reclamos
9. Peticiones entre autoridades
10. Solicitudes de Congresistas

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

TITULO II DE LAS PETICIONES

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 5.- FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad de Planeación Minero Energética, los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO 6.- CANALES DE ATENCIÓN. Los canales oficiales a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y radicación de documentos ante la Unidad de Planeación Minero Energética son:

- **Canal escrito-ventanilla de correspondencia:** Ubicado en la Calle 26 No 69 D 91 Torre 1 Piso 9 en Bogotá D.C.
- **Canal virtual:** Formulario PQRSDP en la página web del UPME www.upme.gov.co y facebook
- **Canal presencial punto de atención al ciudadano:** Ubicado en la Calle 26 No 69 D 91 Torre 1 Piso 9 en Bogotá D.C.
- **Canal presencial:** Eventos institucionales de la Unidad de Planeación Minero Energética
- **Correo electrónico:** correspondencia@upme.gov.co y info@upme.gov.co
- **Canal telefónico:** Línea Nacional Gratuita 01 8000 91 17 29 y PBX 2220601 Ext 107, En horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 05:00 p.m.

PARÁGRAFO: Las comunicaciones que sea interpuestas a través de los canales de atención no oficiales no serán tenidos en cuenta para su respuesta.

CAPÍTULO II

CONTENIDO, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 7.- REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Toda petición que se presente ante la Unidad de Planeación Minero Energética, deberá contener como mínimo lo indicado en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, indicación de número de identidad y dirección.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

- e. Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten y si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO 2. Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente ante quien se radicó la solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

ARTÍCULO 8.- RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES. Los servidores públicos y colaboradores de la Unidad de Planeación Minero Energética, que reciban directamente una petición por cualquiera de los canales de atención, deberán enviar la solicitud al correo correspondencia@upme.gov.co para que los responsables de la ventanilla, radiquen dicha solicitud en el sistema de gestión documental ORFEO y remitirla al área competente para su trámite interno.

Para el caso de las peticiones que se reciban a través del canal info@upme.gov.co deberán radicarse en el sistema de gestión documental ORFEO por el servidor que administre este canal y remitirla al área competente.

Para el caso de las peticiones que se reciban a través Facebook y del formulario PQRSDf dispuesto en el portal web de la Unidad de Planeación Minero Energética, deberán ser remitidas al área competente por el servidor que administre este canal. Lo anterior, de conformidad con el procedimiento interno de PQRSDf.

PARÁGRAFO. Cuando se presenten peticiones que cuenten con una respuesta tipo de auto gestión de la información, previamente definida por la entidad, la respuesta se deberá gestionar de conformidad con el procedimiento interno de PQRSDf.

ARTICULO 9.- SUSCRIPCIÓN Y TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN ADMINISTRATIVOS Y MISIONALES. Para efectos del artículo anterior, las peticiones relacionadas con asuntos administrativos y operativos de la entidad, serán tramitadas por la Secretaría General, y las peticiones relacionadas con asuntos misionales, serán tramitadas por los Subdirectores o Jefes de área, de acuerdo con sus funciones. Las respuestas a los derechos de petición radicados en el sistema de gestión documental ORFEO, serán suscritas por el Director General, Secretario General, Subdirectores o Jefes de área de la Unidad de Planeación Minero Energética, según la competencia de cada dependencia, así como los lineamientos o directrices internas que se hayan emitido para tal efecto.

Para el cumplimiento de lo anterior, los servidores responsables de la recepción de peticiones, deberán direccionar la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente, para que de conformidad con la naturaleza de la solicitud sea atendida de manera oportuna.

PARAGRAFO. Cualquier petición que llegue a nombre del Director General de la Unidad de Planeación Minero Energética- UPME, de acuerdo con lo establecido en

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

los incisos primero y segundo del presente artículo, será remitida de manera inmediata y directa, al funcionario competente.

ARTÍCULO 10.- PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES.

Las peticiones verbales, cuya respuesta se dé al momento de su presentación, no requieren de radicación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Sobre las mismas, deberá quedar un registro, de conformidad con el procedimiento interno de PQRSDF de la Unidad de Planeación Minero Energética.

En caso en que no sea posible dar la respuesta al momento de su presentación, el profesional de Atención al Ciudadano orientará al usuario para que radique la petición por el canal de atención virtual, a través del formulario de PQRSDF, en cual deberá consignar como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
4. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica.
5. El objeto de la petición.
6. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
7. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
8. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
9. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1. Los funcionarios encargados de recibir las peticiones verbales presenciales en las instalaciones de la entidad y los funcionarios encargados de atender las líneas telefónicas de atención al ciudadano dispuestas por la entidad, elaborarán la constancia de radicación de la petición. Si el peticionario lo solicita, se le entregará o se le hará llegar copia de la constancia de la petición verbal correo electrónico.

PARÁGRAFO 2. Las peticiones verbales que se reciban en el marco de eventos institucionales, propios de la Unidad de Planeación Minero Energética, serán resueltas al momento de su presentación. De no ser posible dar respuesta a la petición en tiempo real, el servidor público o colaborador de la entidad, deberá dar el trámite establecido en el inciso segundo del presente artículo.

En caso de que el usuario insista en presentar la petición, el servidor público o colaborador de la entidad, deberá dejar constancia de la recepción del derecho de

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

petición y enviar la petición al correo electrónico: correspondencia@upme.gov.co para su trámite.

ARTÍCULO 11.- OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES. Para la atención verbal, o vía telefónica de los peticionarios, la Secretaría General a través del Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano y Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, será la encargada de recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones verbales, en el horario de atención al público, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Cuando los asuntos sobre los que versa la petición requieran de un análisis adicional, el servidor público con funciones de atención al ciudadano, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la entidad. En caso de que el área competente no pueda atender o solucionar el requerimiento al momento de su recepción, el profesional de atención al ciudadano orientará al usuario para que éste radique la petición a través del portal web de la Unidad de Planeación Minero Energética.

Para las peticiones presentadas en forma verbal, si el servidor público encargado de atender la petición lo estima pertinente, podrá exigir su presentación por escrito, siguiendo para tal fin el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En caso de ser necesario, cuando las peticiones presenten algún dialecto oficial, lenguaje nativo o lengua de señas colombiana (LSC), el funcionario de servicio al ciudadano encargado de la recepción de la misma, utilizará los medios tecnológicos adecuados para tal fin, o bien se apoyará en las entidades del Estado competentes para interpretar y/o traducir la solicitud, de acuerdo con el protocolo de Atención al Ciudadano de la Unidad de Planeación Minero Energética.

PARÁGRAFO 1. Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

PARÁGRAFO 2. En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente 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 la irregularidad advertida.

PARÁGRAFO 3. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad y objeto, se le dará aplicación a lo contemplado en el artículo 19 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 12.- ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La Unidad de Planeación Minero Energética 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 invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Unidad de Planeación

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

Minero Energética adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

ARTÍCULO 13.- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando personal de una dependencia, constate que una petición 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 hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir de su comunicación por cualquier medio idóneo que disponga la Entidad, en atención a lo prescrito por el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte, radique o remita por el medio que se disponga para el efecto, los documentos o informes requeridos, se reactivará el término legal para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el anterior requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el funcionario de la Unidad de Planeación Minero Energética competente para responder decretará el desistimiento y el archivo del expediente, 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.

La notificación deberá cumplir el trámite pertinente previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 14.- AUTORIDAD SIN COMPETENCIA. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) 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 o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

PARÁGRAFO. El funcionario encargado de recibir, radicar y/o registrar la petición verbal, informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la Unidad de Planeación Minero Energética no es la autoridad competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente, informándole el número telefónico de la entidad competente para que presente su petición, en caso de no existir autoridad competente, así se lo comunicará. No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

ante la Unidad de Planeación Minero Energética, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, el funcionario de la Unidad de Planeación Minero Energética registrará en la constancia de recepción del derecho de petición presentado verbalmente, el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

ARTÍCULO 15. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la solicitud es competencia de la Unidad de Planeación Minero Energética, y recibida inicialmente por una dependencia o funcionario que no es el competente para tramitar el asunto, éste deberá trasladarla, a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, en un plazo máximo de dos (2) días siguientes al de su recepción, e informar al profesional de atención al ciudadano.

PARÁGRAFO. El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la entidad no interrumpe ni suspende los términos para decidir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

ARTÍCULO 16. - TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS DERECHOS DE PETICIÓN. De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo.
- b. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia de la Unidad de Planeación Minero Energética, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- c. Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- d. La petición de informes por parte de los Senadores y Representantes a la Cámara en ejercicio del control que le corresponde adelantar, se resolverán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo dispuesto de manera especial en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

PARÁGRAFO 1. Si no se atienden las solicitudes de copias de documentos que reposan en la Unidad de Planeación Minero Energética dentro del término legal, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

PARÁGRAFO 2. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, el funcionario encargado deberá informarlo al interesado antes del vencimiento del término indicado en la ley, expresando los motivos de la demora y

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del previsto en el presente artículo.

PARÁGRAFO 3. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Entidad como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 4. La Secretaría General podrá realizar seguimiento a la gestión de las peticiones, trámites y servicios de las áreas misionales como forma de asegurar el servicio a los ciudadanos.

ARTÍCULO 17.- SILENCIO NEGATIVO. De conformidad con lo previsto en los artículos 83 y 86 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición o dos (2) meses desde la interposición de los recursos ante la Unidad de Planeación Minero Energética, sin que se haya notificado decisión que 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 al funcionario de la Unidad de Planeación Minero Energética competente para responder. Tampoco lo 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.

CAPÍTULO III

REGLAS ESPECIALES PARA ALGUNAS MODALIDADES DE PETICIÓN

ARTÍCULO 18.- ACCESO A LA INFORMACIÓN. Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, la Unidad de Planeación Minero Energética pondrá a disposición del público a través de su página web, www.upme.gov.co, la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento de la Entidad. Tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

ARTÍCULO 19.- INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservados los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todo caso, la dependencia que le dé contestación negativa a la petición, alegando reserva de la documentación, deberá señalarle expresamente al interesado las disposiciones legales pertinentes en la que se fundamenta la Unidad de Planeación Minero Energética para tomar la decisión.

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985 y el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Les corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

ARTÍCULO 20.- EXAMEN DE DOCUMENTOS. Cuando las peticiones tengan por objeto examinar documentos, esta actividad se hará en el horario de atención al público de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, y previa autorización del jefe de la respectiva dependencia o del servidor público en quien éste haya delegado dicha facultad.

El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservado y que, al momento de la actividad, no se reproduzca la información contenida en los documentos que se examinan de ninguna manera, ni a través de ningún medio. En caso de requerir la expedición de copias de los mismos, se aplicará lo establecido en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 21.- EXPEDICIÓN DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor estará sujeto a la resolución que se expida para ello.

Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y, que, para la entrega de las copias requeridas, deberá pagar previamente el valor que ellas ocasionen en la Secretaría General de la entidad o en el establecimiento bancario que se le indique y presentar el recibo correspondiente.

Cumplida la anterior exigencia, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

PARÁGRAFO. En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la persona solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción.

CAPÍTULO IV

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 22.- TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Las sugerencias y reclamos, deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otro conducto o bajo formalidad diferente.

ARTÍCULO 23.- TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad deberán tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar, de manera inmediata, al petionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición.

ARTÍCULO 24.- SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES. La Unidad de Planeación Minero Energética- UPME, tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones radicadas en el sistema de gestión documental Orfeo, en el vínculo disponible en su página de internet: <http://orfeo.upme.gov.co/consultaWeb/>.

TÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 25.- RESPONSABILIDADES. La Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano y Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, será el responsable de la recepción y seguimiento de las PQRSDF que se presenten ante la Unidad de Planeación Minero Energética.

Los Subdirectores, Asesores, Coordinadores y en general, todos los funcionarios públicos de la Unidad de Planeación Minero Energética son responsables, de acuerdo con sus competencias, por:

- El traslado a la autoridad competente, en caso de ser procedente, dentro del término legal.
- El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias presentadas, según el caso.
- Que las solicitudes se respondan dentro de la oportunidad, con calidad, velando porque se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- Que la respuesta a la solicitud se ponga en conocimiento del petionario, conforme con los procedimientos legales y competencias de cada área.
- Las consecuencias de sus decisiones por omisión o extralimitación de funciones.

ARTÍCULO 26.- PRESENTACIÓN DE INFORMES DE LA SECRETARÍA GENERAL. La Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano y Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, deberá rendir un informe semestral ante el Director General, sobre las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; los cuales deben discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta de cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Continuación de la Resolución: “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”

PARÁGRAFO 1. Una vez vencido cada período sobre el cual se presentará el citado informe, la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano y Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, contará con un plazo máximo de un (1) mes para su entrega formal.

ARTICULO 27.- CARTA DE TRATO DIGNO. La Secretaría General deberá expedir, hacer visible y actualizar una carta de trato digno al usuario, donde se especifiquen todos los derechos de los usuarios de la Unidad de Planeación Minero Energética y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

ARTÍCULO 28.- ASPECTOS NO PREVISTOS. Los aspectos no previstos en este reglamento se regirán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional.

ARTÍCULO 29.- VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las Resoluciones 024 de 26 de enero de 2017 y 000542 de 1 de octubre de 2018.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, D.C., a los

CHRISTIAN RAFAEL JARAMILLO HERRERA
Director General

Elaboró: Paula Alejandra Nossa Novoa
Revisó: Jimena Hernández/ Yamel Camelo/ Wilman Silgado / Jannluck Canosa /Paula Mendoza/ José Mendoza
Aprobó: Diana Helen Navarro Bonett