

9 de JUNIO DE 2026

Revisión de la grabación de la capacitación del día 9 de junio de 2026

Nombre de la capacitación: Socialización sobre la gestión de PQRSD, derechos de petición y servicio al ciudadano

Facilitadoras: Carolina Aldana Alzate, Ivonne Estefanny Bermúdez Cárdenas

Participantes: Funcionarios y contratistas del Ministerio de Minas y Energía.



Objetivo

Fortalecer los conocimientos de los servidores y colaboradores del Ministerio sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), el trámite de los derechos de petición, el uso adecuado del sistema de gestión documental ARGO y los lineamientos institucionales relacionados con el servicio al ciudadano, con el fin de mejorar la calidad, oportunidad y legalidad de las respuestas emitidas por la entidad.

Desarrollo

La capacitación fue desarrollada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, el cual recordó que este tipo de espacios responde a acciones de mejora identificadas durante las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno y a los compromisos derivados de los respectivos planes de mejoramiento institucional.

#Socialización: Conoce los lineamientos para la gestión de PQRSD

martes, 9 junio 2026 8:30 a.m. - 9:30 a.m. | Parte 1 | **Parte 2**

Peticiones Incompletas:

Ley 1755 de 2015 (artículo 17), si una petición está incompleta, la entidad debe solicitar al ciudadano dentro de los 10 días siguientes a la radicación para que la complete en máximo un mes

Desistimiento tácito:

Si transcurrido el mes el ciudadano no completa la información, la entidad declarará el desistimiento tácito y procederá al archivo de la petición.

Funcionario sin competencia: Art. 21 Ley 1755

- Traslado en máximo 5 días si obró por escrito
- Se informa al ciudadano

Participants: LC, YG, EN, JC, EDUIN D., JULIO C., CAROL, VIVIANA, AN, JL, ANA RA., JORGE A., AN, YL, ANDRES, YOLIMA, CAROL, MARIA A., MP, MIGUEL, SANDRA, AM, ANA MA., RONALD, JH.

12:32 / 50:42

WOMME ESTEFANNY BERMUDEZ CARDENAS

Durante la jornada se presentó una actualización de los aspectos más relevantes relacionados con la atención de los derechos de petición, haciendo especial énfasis en las tipologías establecidas por la Ley 1755 de 2015 y en la importancia de clasificar correctamente cada solicitud desde el momento de su radicación, dado que de esta clasificación dependen los términos legales para emitir respuesta y el adecuado seguimiento institucional.

Asimismo, se socializó el procedimiento institucional para la atención y control de las PQRSD, destacando las actualizaciones incorporadas al procedimiento interno como resultado de las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno y de las mejoras implementadas en el sistema de gestión documental ARGO. Se explicó la importancia de registrar adecuadamente cada actuación dentro del sistema,

garantizando la trazabilidad de los expedientes y el cumplimiento de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

En desarrollo de la capacitación también se abordaron los principios del servicio al ciudadano y el protocolo institucional de atención, resaltando que todos los funcionarios y contratistas del Ministerio, independientemente de sus funciones, representan a la entidad cuando interactúan con la ciudadanía, tanto en las instalaciones del Ministerio como durante las actividades desarrolladas en territorio. En este sentido, se reiteró la importancia de brindar una atención respetuosa, oportuna, clara y orientada a la solución efectiva de las solicitudes ciudadanas.

Como parte del espacio de preguntas, se explicó el procedimiento para solicitar modificaciones en la clasificación o tipología de una PQRSD mediante la herramienta Tickets disponible en el sistema ARGO. Se indicó que cualquier solicitud de cambio debe estar debidamente justificada con fundamento en el análisis realizado por la dependencia responsable, ya que posteriormente el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano verifica la procedencia de la modificación antes de autorizarla.

#Socialización Conoce los lineamientos para la gestión de PQRSD

martes, 9 junio 2026 8:30 a.m. - 9:30 a.m. | Parte 1 | **Parte 2**

Nuestros CANALES de atención
El Ministerio de Minas y Energía está a tu disposición.

Te ofrecemos múltiples formas para recibir orientación, hacer trámites o resolver inquietudes.

Atención presencial
Calle 43 #57-31
Centro Administrativo Nacional CAN - Bogotá
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Jornada continua.
La entidad brinda orientación e información de manera personalizada, inmediata y prioritaria si se requiere.

Canal telefónico
PBX en Bogotá: (60+1) 2200 300
Línea gratuita: 01-8000-910-180
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Jornada continua.

Chatbot de WhatsApp
A través del asistente virtual INDY en la página: www.minenergia.gov.co
Disponible 24 horas para resolver preguntas frecuentes.

Llamada virtual
Desde el asistente virtual INDY en la web del Ministerio podrás comunicarte directamente con un asesor en tiempo real.
Disponible de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Agendamiento Web
Atención personalizada con nuestros colaboradores vía videollamada. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. o de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Videollamada
Desde el asistente virtual INDY en la web del Ministerio puedes establecer contacto por videollamada con un asesor para resolver dudas o gestionar trámites. Disponible de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

PQRS
(Petición, quejas, reclamos y solicitudes de información)
Puedes presentar tus PQRS a través del Correo electrónico: merenergia@minenergia.gov.co

Formulario en línea:

Buzón de Integridad y Transparencia
Puedes denunciar e informar posibles actos de corrupción, cobro de trámites gratuitos, conflictos de interés, impedimentos, recusaciones y cualquier irregularidad o delito a través de:
Correo electrónico: lineatransparente@minenergia.gov.co
Página web: www.transparencia.minenergia.gov.co

Foros en consulta
Participa en decisiones sobre normas, reglamentos, planes o proyectos.

Consulta convocatorias en:
Si deseas recibir información inmediata sobre proyectos específicos de regulación que el Ministerio de Minas y Energía pretende expedir, escribe a: pcudadana@minenergia.gov.co, manifestando interés de ser inscrito para tal fin.

Participants: LC, YG, EN, JC, EDUIN D., JULIO C., CAROL, VIVIANA, AN, JL, ANA K., JORGE A., YL, MARIA A., YOLIRA, CAROL, MARIA A., MP, MIGUEL, SANDRA, IVONNE, RONALD, JH, FLOS

27:42 / 50:42

WONNE ESTEFANNY BERMUDEZ CARDENAS

Finalmente, las facilitadoras informaron que, debido a una contingencia tecnológica presentada en los sistemas informáticos del Ministerio de Minas y Energía, no fue posible habilitar el registro electrónico de asistencia durante el desarrollo de la

capacitación. No obstante, se indicó que posteriormente se gestionaría un mecanismo alternativo para registrar la participación de los asistentes y se reiteró la disposición permanente del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información para brindar acompañamiento y resolver inquietudes relacionadas con la gestión documental, las PQRSD y el servicio al ciudadano.

Principales temas abordados

- Derechos de petición y tipologías establecidas por la Ley 1755 de 2015.
- Términos legales para la atención de las diferentes clases de peticiones.
- Procedimiento institucional para la atención y control de las PQRSD.
- Actualizaciones al procedimiento interno derivadas de auditorías y planes de mejoramiento.
- Uso del sistema de gestión documental ARGO para el trámite y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
- Procedimiento para solicitar cambios de tipología mediante la herramienta Tickets.
- Protocolo institucional de servicio al ciudadano y lineamientos para la atención presencial y en territorio.
- Recomendaciones para fortalecer la calidad, oportunidad y trazabilidad de las respuestas institucionales.

Compromisos

1. Aplicar correctamente las tipologías de derechos de petición previstas en la Ley 1755 de 2015 durante el trámite de las PQRSD.
2. Garantizar el registro oportuno y completo de las actuaciones en el sistema de gestión documental ARGO.
3. Utilizar la herramienta Tickets para solicitar modificaciones de tipología únicamente cuando exista una justificación técnica que sustente el cambio.
4. Fortalecer la aplicación del protocolo institucional de servicio al ciudadano en todas las interacciones con la ciudadanía.

5. Mantener comunicación con el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información para resolver inquietudes relacionadas con la gestión documental y la atención de PQRS.