



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 20091300000325



Fecha: 20-02-2009

"Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE".

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE PLANIFICACION Y PROMOCION DE SOLUCIONES ENERGETICAS PARA LAS ZONAS NO INTERCONECTADAS-IPSE

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial de las que le confieren los artículos 23, 74 y 209 de la Constitución Política de Colombia; el Título I, Capítulos I a VIII del Código Contencioso Administrativo; los artículos 54 y 55 de la Ley 190 de 1995; el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002; los artículos 1 y 6 de la Ley 962 de 2005 y el Decreto 257 de 2004, y

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 de la Constitución Política y 5º del Código Contencioso Administrativo, consagran en favor de las personas la presentación de peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, en forma verbal o escrita y de obtener pronta resolución.

Que el Título I, Capítulos I a VIII del Código Contencioso Administrativo, contiene las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, consulta de documentos y el derecho de formulación de consultas; forma de presentarlas, requisitos que se exigen, trámites, términos, forma de resolverlos y recursos a las decisiones que se adopten.

Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, señala que la Procuraduría General de la Nación deberá impartir aprobación a los reglamentos que elaboren las respectivas entidades para el trámite interno de las peticiones y quejas.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE 2

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 20091300000325



Fecha: 20-02-2009

"Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE".

Que mediante la Ley 489 de 1998, se dictaron normas básicas para administración, organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, esquema dentro del cual se incluyó el Sistema de Desarrollo Administrativo que se define en el artículo 15 como: "Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional".

Que dentro del mencionado sistema se encuentra de manera prioritaria la participación ciudadana y el control social a la gestión pública, a partir de la concepción de un nuevo Estado para permitir y apoyar la intervención de los ciudadanos en las distintas fases de la gestión y niveles de la administración, en aras de cooperar en el mejoramiento de las funciones públicas y en el uso de los recursos.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, señala entre los deberes de los servidores públicos: "Dictar los reglamentos o manuales de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición".

Que de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2170 de 2002, debe implementarse la participación y el control ciudadano en los procesos de contratación.

Que de conformidad con la interpretación armónica de las normas referidas, las actuaciones administrativas de los servidores públicos tendrán como finalidad satisfacer adecuadamente la prestación de la función pública en orden a la efectividad de los derechos e intereses de los administrados.

Que el IPSE, en virtud de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, estructuró el proceso de participación ciudadana el cual se transformó en el Procedimiento de Gestión de Peticiones Quejas y Reclamos – PQR's que forma parte del Sistema Integrado de Gestión, al que se adicionó el procedimiento de Agenda Ciudadana y Rendición de Cuentas que responde a la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y protección ciudadana contemplados en la Constitución Política y la legislación Colombiana.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE 3

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 200913000000325



Fecha: 20-02-2009

"Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE".

Que en razón a lo expuesto se hace necesario ajustar la reglamentación interna del derecho de petición, quejas y reclamos, incluir lo relacionado con los mecanismos de control y protección ciudadana contenidos en los procedimientos de Gestión de PQR's y Agenda Ciudadana y modificar las funciones del Centro de Atención al Ciudadano.

Que por lo anteriormente relacionado, es necesario derogar la Resolución IPSE No. 0 0141 del 21 de agosto de 2003, mediante la cual el Instituto adoptó el reglamento interno del derecho de petición, quejas y reclamos y creó el Centro de Atención al Ciudadano, para armonizar los procedimientos dentro del Sistema de Gestión Integrado del Instituto.

Que el Grupo de Gestión Ambiental, Social y Cooperación, CEGAS, proyectó el presente acto administrativo.

Que la Oficina Asesora Jurídica avala en lo legal, el texto de la presente Resolución.

Que en mérito de lo expuesto, el Director General del IPSE,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CREACIÓN Y FUNCIONES

ARTÍCULO 1°. CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Crease el Centro de Atención al Ciudadano como parte integrante del grupo interno de trabajo Centro de Gestión Ambiental, Social y de Cooperación -CEGAS-, el cual depende de la Secretaría General en virtud de lo contemplado en la Resolución 20081300001955 del 15 de agosto de 2008.

ARTÍCULO 2°. CENTRALIZACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS o RECLAMOS (PQR's).

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461
www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

4

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 20091300000325



Fecha: 20-02-2009

“Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE”.

Toda persona podrá formular ante el Centro de Atención al Ciudadano del IPSE, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, siendo este Centro el único autorizado para recibirlas y tramitarlas, previa radicación de las mismas en el Sistema de Gestión Documental.

PARÁGRAFO. En el evento que las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos se reciban por cualquier medio en dependencias diferentes al Centro de Atención al Ciudadano, deberán ser de conocimiento de éste para efectos del control y seguimiento correspondiente.

ARTÍCULO 3°. FUNCIONES DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. Recibir y tramitar con el apoyo de las áreas interesadas las peticiones, quejas y reclamos - PQR's escritas o verbales que formulen los ciudadanos y que tengan relación con la misión y políticas institucionales.
2. Atender la línea gratuita 018000913478 de atención al ciudadano.
3. Velar porque los diferentes líderes de proceso observen el debido respeto por los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para la atención por parte de a las PQR's.
5. Establecer controles para la oportuna y eficiente recepción, trámite y atención de las PQR's que presenten los particulares.
6. Elaborar y mantener actualizada la base de datos con el fin de emitir estadísticas sobre la PQR's presentadas y las respuestas proferidas por la entidad.
7. Velar porque los procesos del IPSE adopten procedimientos ágiles y eficientes para dar adecuada respuesta a la PQR's que presenten los ciudadanos.
8. Divulgar en las Zonas No Interconectadas los mecanismos de control y protección ciudadana conforme quedó establecido en el Procedimiento de Formación Comunitaria y Socialización de Proyectos que forma parte del Sistema Integrado de Gestión.
9. Efectuar seguimiento a las acciones resultantes de la respuesta a una PQR's de la cual resulte una obligación de hacer o no hacer para la entidad.
10. Informar mensualmente al Comité de Dirección y a la Oficina Asesora de Control Interno sobre la gestión de PQR's.

CAPÍTULO II

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461
www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

5

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 20091300000325



Fecha: 20-02-2009

"Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE".

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR's

ARTÍCULO 4º. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS DE CONFORMIDAD CON EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQR's DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, ASÍ:

1. Establecer base datos y tiempos de respuesta.
2. Recibir y registrar en el Sistema de Gestión Documental las PQR's presentadas por los ciudadanos.
3. Enviar al usuario grupo de atención al ciudadano las PQR's recibidas.
4. Recibir las PQR's formuladas a través de la línea gratuita 018000 y/o personalmente de manera verbal y consignarlas en el formato preestablecido en el Sistema Integrado de Gestión.
5. Verificar que las PQR's contengan los requisitos mínimos exigidos en el artículo 5º del Código Contencioso Administrativo.
6. Enviar comunicación al ciudadano que presenta la petición, queja o reclamo, informándole que se su solicitud fue recibida y se encuentra en trámite.
7. Ingresar las PQR's en la base de datos clasificándola por tipo de solicitud: petición, queja y/o reclamo.
8. Asignar las PQR's cuando así lo imponga la especificidad del tema, a los procesos competentes para su respuesta.
9. Realizar seguimiento lo cual implica ubicar al responsable de emitir la respuesta e informar a su jefe inmediato por medio del correo electrónico institucional la fecha límite para atender el requerimiento
10. Elaboración de respuesta a las PQR's recibidas en el usuario de atención al ciudadano

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

[Firma]

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

6

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 200913000000325



Fecha: 20-02-2009

“Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE”.

cumpliendo con la normatividad vigente y validación de su efectividad.

11. Registrar en la base de datos el radicado del oficio de respuesta a PQR's.

12. Verificar la entrega efectiva de la comunicación mediante llamadas telefónicas, correo certificado, correo electrónico y/o vía fax.

13. Informar bimestralmente al Comité de Dirección y a la Oficina Asesora de Control Interno sobre la gestión de PQR's.

ARTÍCULO 5º. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN.

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
- Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
- Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- Por las autoridades, oficiosamente.

Del derecho de petición en interés general.

Peticiones escritas y verbales. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

Las escritas deberán contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Si la petición se presenta a través de apoderado debe adjuntarse copia auténtica del poder.
4. El objeto claro y preciso de la petición.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

7

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 20091300000325



Fecha: 20-02-2009

“Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE”.

5. Las razones en que se apoya.
6. La relación de documentos que se acompañan la petición.
7. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se diligenciará el formato de solicitudes verbales que se encuentra en el listado maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión, en el cual se dejará constancia de la fecha y del cumplimiento de los requisitos legales. La respuesta se emitirá observando los términos contemplados para cada clase de petición.

Copia del formato de solicitudes verbales se entregará al peticionario si éste la solicita.

Del derecho de petición en interés particular.

Toda persona podrá formular peticiones en interés particular. A éstas se aplicará también lo dispuesto en el acápite anterior.

Del derecho de petición de informaciones, consulta de documentos y expedición de copias:

En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar de forma monitoreada los documentos que reposan en la entidad, solicitar certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones del IPSE, salvo los que tengan reserva constitucional o legal. Esta reserva no será oponible a las autoridades de control que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Derecho de formulación de consultas.

El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades en relación con las materias a su cargo y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Para estos efectos, se entiende por consulta la petición que se dirige para obtener parecer, concepto,

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DQ-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

8

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 200913000000325



Fecha: 20-02-2009

“Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE”.

dictamen o consejo. Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Información con reserva legal.

Tendrán el carácter de reservado los documentos definidos como tales en la Constitución y la Ley, así como los referentes a la defensa y seguridad nacional.

Cuando el proceso de conocimiento niegue la consulta de los documentos, debe emitir una providencia motivada señalando el carácter reservado de la información negada y citando el sustento legal aplicable. En este evento, se informará al peticionario que contra esta providencia procede el recurso de insistencia, caso en el cual, el funcionario competente enviará la documentación al Tribunal Administrativo de Cundinamarca para que decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes si se acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente, conforme con lo previsto en el artículo 21 del la Ley 57 de 1985.

Copia de documentos técnicos.

Para los efectos de la presente resolución se entiende por ellos los relacionados con la gestión del instituto que reposan en el Centro de Documentación de la entidad, fruto de investigaciones, estudios, consultorías o similares, elaborados por funcionarios en ejercicio de sus funciones u obtenidos como producto de un contrato suscrito por el instituto con un tercero.

Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en las dependencias del IPSE, deben observarse las normas que protegen la reserva documental y la propiedad intelectual amparadas por la Constitución y la Ley.

Expedición de copias.

La solicitud de copias o fotocopias de los documentos que reposen en el IPSE y que no tengan carácter de técnicos, se tramitará por el Centro de Atención al Ciudadano en coordinación con el proceso correspondiente para que sean entregadas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, previa consignación del valor de las copias en la cuenta de ahorros: “Recurso propios IPSE No.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D. C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

9

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 200913000000325



Fecha: 20-02-2009

"Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE".

049 468212 del Banco BBVA", de lo cual se informará a la Coordinación de Recursos Financieros del IPSE, con el fin de que liquide el valor a pagar.

PARÁGRAFO 1º. Se fijará la suma de ciento veinte pesos M/cte (\$120.00) por cada fotocopia, cifra que se incrementará anualmente de acuerdo con la meta de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 24 del Código Contencioso Administrativo subrogado por el artículo 17 de la Ley 57 de 1985 y el artículo 3º de la Ley 242 de 1995.

Examen de documentos.

El examen de documentos se hará en horas de despacho al público, previa autorización del correspondiente líder de proceso o del servidor público en quien éste haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter reservado se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente colocando la inscripción "carácter reservado". A estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.

Determinación de la procedencia.

La decisión respecto de peticiones, informaciones, consulta, expedición de copias, quejas o reclamos, corresponde a la Dirección del IPSE o al líder del proceso sobre la cual recaiga la petición, queja o reclamo, siempre y cuando dicha responsabilidad esté señalada en las funciones del cargo o le hubiere sido delegada.

Certificaciones.

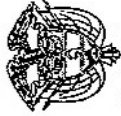
De conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, las certificaciones de los actos por medio de los cuales el Jefe o Director de una oficina debe dar fe pública sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido al interior de la entidad, serán expedidas por los servidores públicos investidos de autoridad o por quienes tengan delegada esta función.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE 10

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 20091300000325



Fecha: 20-02-2009

"Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE".

Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y solicitar rectificación de las informaciones que el IPSE haya recaudado sobre ella, que reposen en los archivos oficiales y en las bases de datos.

Solicitudes de Entidades Públicas.

Las solicitudes formuladas al IPSE por otra entidad pública con el fin de corroborar la existencia de circunstancias tendientes a la solución de peticiones ciudadanas, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días y la expedición de las copias requeridas no tendrá costo alguno.

Peticiones sujetas a decisiones de varios procesos institucionales.

Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias del IPSE, el profesional encargado del Procedimiento de Gestión de PQR's, dirigirá copia de la misma a cada una de éstas para que resuelvan lo pertinente. Los funcionarios responsables deberán remitir el proyecto de respuesta al profesional que les allegó la petición para que éste las compile y realice el trámite.

Peticiones incompletas.

Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, el profesional encargado del Procedimiento de Gestión de PQR's del IPSE encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios para resolver la petición, le indicará al peticionario los que debe acompañar para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste, se dejará constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

PARAGRAFO 2º. No se exigirá a los peticionarios documentos que reposen en las dependencias de la entidad, de acuerdo con las normas aplicables vigentes.

PARAGRAFO 3º. Si al iniciar una actuación administrativa el servidor público del proceso competente encuentra que la documentación o información proporcionada es insuficiente para decidir, requerirá por una vez, con toda precisión y en la misma forma, verbal o escrita en que

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

11

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 200913000000325



Fecha: 20-02-2009

“Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE”.

haya efectuado la petición, para que aporte lo faltante. Este requerimiento interrumpe los términos para decidir por parte de las entidades. Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos e informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán a correr otra vez los términos para decidir, pero no se podrá solicitar más complemento y se decidirá con base en los documentos e informaciones de que se disponga, conforme lo estable el art. 12 del Código Contencioso Administrativo.

PARAGRAFO 4º. Si el interesado no presenta los documentos, informaciones o requisitos que se le hayan solicitado dentro de un término de dos (2) meses, contados a partir del día siguiente al del envío de la comunicación, se entenderá que ha desistido de su petición. En este evento el expediente o los documentos que contienen la petición se archivarán, pero el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto, conforme lo establece el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo.

Rechazo de la petición.

Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensa, afrentas o provocaciones.

ARTICULO 6º. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos que se presenten en el IPSE se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Cuando se trate de quejas o denuncias contra servidores o ex servidores públicos de la entidad, se remitirán por competencia a la Unidad de Control Interno Disciplinario.

Procedimiento para atender quejas y reclamos.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

[Firma]

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

12

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 20091300000325



Fecha: 20-02-2009

“Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE”.

Las quejas y reclamos serán atendidas conforme al procedimiento dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, en lo previsto en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en la presente Resolución. Deben observar como mínimo los siguientes requisitos:

1. Presentarse por escrito o verbalmente a través de la línea de atención al ciudadano 018000 y 644 93 00 extensión 288 o por cualquier otro medio.
2. Deberán contener como mínimo los siguientes datos:
 - Nombre, identificación y dirección de correspondencia del quejoso
 - Nombre de la dependencia y/o funcionario a quien se dirige
 - Queja o reclamo y motivo en que se sustenta.
 - Documentos o pruebas que aporta.
3. El funcionario de atención al ciudadano diligenciará las quejas le formulen verbalmente o través de la línea telefónica en el formato establecido para ello.

Recepción de quejas anónimas.

No se podrá promover acción disciplinaria, fiscal o actuación administrativa por la presentación de quejas anónimas, salvo cuando se acredite por lo menos sumariamente, la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

ARTÍCULO 7º. TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Las peticiones, quejas o reclamos que presenten las personas naturales o jurídicas al IPSE sobre aspectos de su competencia se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Si son en interés general o en interés particular, en quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su radicación en el IPSE.
2. Si se trata de expedición de certificaciones de carácter laboral, en veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su radicación en el IPSE.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461
www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

13

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 20091300000325



Fecha: 20-02-2009

“Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE”.

3. Si se trata de informaciones, consulta de documentos o expedición de copias, en diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su radicación en el IPSE.

4. Si se trata de formulación de consultas, en treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su radicación en el IPSE.

5. Si se trata de quejas o reclamos se responderán en quince (15) días hábiles, a excepción de aquellas que impliquen investigaciones disciplinarias, caso en el cual se observarán los términos que la Ley 734 de 2002 determine para este tipo de procesos.

Cuando la solicitud haya sido verbal la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, dejando constancias de dicha actuación. En los demás casos será escrita

Cuando no fuere posible resolver las peticiones en interés general o particular en el plazo previsto en este artículo, el competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.

ARTÍCULO 8º. INTERRUPTCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Los términos se interrumpen cuando se presenta cualquiera de estas circunstancias:

- Requerimiento por parte de la entidad para la complementación de documentos o informaciones.
- Práctica de pruebas por parte de la entidad.
- En los demás casos contemplados por el Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 9º. LUGAR DE PRESENTACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Desde cualquier lugar del territorio Nacional, toda persona natural o jurídica podrá presentar ante el IPSE por cualquier medio, peticiones, quejas o reclamos.

Para la formulación de las Peticiones, Quejas o Reclamos por medio electrónico, la dirección es: www.ipse.gov.co.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

14

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 20091300000325



Fecha: 20-02-2009

"Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE".

Número de fax: (091) 6223461.

Dirección: Carrera 12 # 84 – 12, Oficina 604, Bogotá D.C.

ARTÍCULO 10º. RADICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ESCRITAS.

Recibida la petición, queja o reclamo por la oficina de correspondencia o por medios electrónicos, se radicará en el sistema documental y la remitirá a mas tardar al día siguiente de su recibo y radicación al (los) profesional (es) responsable (es) del Procedimiento de Gestión de PQR's.

En el evento de presentarse conflicto de competencia para dar respuesta a la petición, queja o reclamo recibida, será la Secretaría General del IPSE, la que definirá el funcionario o proceso que deba atenderla.

ARTÍCULO 11º. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Son horas hábiles para recepción y radicar derechos de petición, quejas, reclamos y consultas, las comprendidas entre las 7:00 a.m. y las 4:45 p.m., de lunes a viernes en las instalaciones del IPSE ubicadas en la Cra. 12 No. 84-12, oficina 604 y en la Avenida Primera No. 13 A – 14 (Centro de Documentación).

ARTÍCULO 12º. NOTIFICACIONES DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES.

Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan la formulación de consultas, y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado dejando constancia de ello. Si no se logra la comparencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos señalados en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

[Firma]

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

15

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 200913000000325



Fecha: 20-02-2009

“Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE”.

PARÁGRAFO. Los actos que decidan sobre las peticiones en interés general, se comunicarán por los medios de que disponga la entidad, dejando constancia de ello.

ARTÍCULO 13°. RECURSOS.

Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 14°. PUBLICIDAD.

Para efectos de la debida información de los requisitos y trámites de las peticiones formuladas ante el IPSE, la Secretaría General publicará la presente resolución en la página Web de la entidad, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

ARTÍCULO 15°. DIVULGACIÓN.

El Grupo de Gestión Ambiental, Social y Cooperación CEGAS deberá socializar entre los servidores públicos del IPSE la presente resolución en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica.

PARÁGRAFO. El Centro de Atención al Ciudadano elaborará cartelera con el texto de la presente resolución, la cual se fijará en lugar visible al público con el fin de darla a conocer a las partes interesadas del IPSE.

ARTÍCULO 16°. SANCIONES.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14



Libertad y Orden

República de Colombia

IPSE

16

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

RESOLUCIÓN No 200913000000325



Fecha: 20-02-2009

"Por la cual se adopta el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE".

El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición, quejas y reclamos, será objeto de las sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo, Ley 734 de 2002 y de las demás que así lo consagren.

ARTÍCULO 17°. ASPECTOS APLICABLES.

Los aspectos no contemplados en esta resolución, en cuanto resulte necesario, se registrarán por las disposiciones del título I del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 18°. VIGENCIA Y DEROGATORIA.

La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación, y deroga las normas que le sean contrarias, específicamente la Resolución 00141 del 21 de agosto de 2003.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


EDIGSON PÉREZ BEDOYA
Director General

Proyecto:
Vo Bo.:
Revisó:


Luz María Celis Lotero, Natalia Ceballos Tobón
Elizabeth Bolívar García, Secretaria General
María Cristina Moros Gómez - Jefe Oficina Asesoría Jurídica
Catalina Hernández Patiño y Eliana Villa Mendoza, P.E. O.A.J.

Carrera 12 No. 84-12 Piso 8 - PBX: 57 (1) 644 9300 - FAX: 6223461

www.ipse.gov.co - ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

IPSE-DO-F14