

**RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016**

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

**EL PRESIDENTE DE LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS - ANH**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley 1755 de 2015 y demás normas que rigen la materia y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante 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 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.

Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 1437 del 2011 Código De Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determinan que 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 la Ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.

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" y el Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" regularon 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 Información, así como el seguimiento de la misma.

Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el título II capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

Que el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarían la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de acuerdo con la ley 1755 del 2015, los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regulan las actuaciones administrativas relacionados con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

De conformidad con lo expuesto, se considera necesario modificar la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Agencia Nacional de Hidrocarburos- ANH, que trata la Resolución N° 115 de 2006, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales.

Por lo anteriormente expuesto el Presidente de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO.** Regular el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos- ANH, 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.

**ARTICULO SEGUNDO: PRINCIPIOS.** Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad y gratuidad.

**2.1. En virtud del principio del debido proceso,** las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reforma en perjuicio y cosa juzgada.

**2.2. En virtud del principio de igualdad,** las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

- 2.3. **En virtud del principio de imparcialidad**, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consistentes en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- 2.4. **En virtud del principio de buena fe**, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- 2.5. **En virtud del principio de moralidad**, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- 2.6. **En virtud del principio de participación**, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- 2.7. **En virtud del principio de responsabilidad**, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.
- 2.8. **En virtud del principio de transparencia**, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- 2.9. **En virtud del principio de publicidad**, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.
- 2.10. **En virtud del principio de coordinación**, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.
- 2.11. **En virtud del principio de eficacia**, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
- 2.12. **En virtud del principio de economía**, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.

2.13. En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

2.14. En virtud del principio de Gratuidad. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

TITULO I.

DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES REGLAS GENERALES

**ARTÍCULO TERCERO: ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

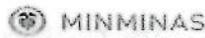
**ARTÍCULO CUARTO: FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.** Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

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

**ARTÍCULO QUINTO: CAMPO DE APLICACIÓN.** La presente Resolución aplica para todas las dependencias de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, conforme con la estructura y organización contenidas en el Decreto 714 de 2012, y las normas que lo modifiquen y adicionen.

**ARTÍCULO SEXTO: PROCEDENCIA Y CONTENIDO.** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. La ANH no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Peticiones escritas y verbales. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, en interés general, en interés particular, en cumplimiento de una obligación o deber legal, y por solicitud de las autoridades de manera oficiosa. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si el peticionario insiste en que se le reciba la petición,



**RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016**

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

**Las peticiones escritas deben contener como mínimo lo siguiente:**

- 1) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 3) El objeto de la petición.
- 4) Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite por la ley
- 6) La firma del peticionario.

**Parágrafo 1°.** Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, conforme lo establece la ley.

**Parágrafo 2°.** La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

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

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, se deberá allegar el Certificado de Existencia y representación Legal vigente expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Toda petición deberá indicar si se tiene conocimiento acerca de la existencia de terceros determinados que tengan interés en ella, informando su dirección o el lugar donde puedan ser citados, sin perjuicio de que el funcionario establezca si la petición afecta intereses de terceros determinados o indeterminados.

**ARTÍCULO SEPTIMO: TRAMITE DE PETICIONES.** Las peticiones serán recepcionadas atendiendo las siguientes reglas:

La solicitud por escrito deberá ser radicada en el Centro de Administración de Documentos; la solicitud verbal sólo procederá cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir. Quien presente una petición verbal deberá acudir al Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH, donde se elaborará el escrito correspondiente, el cual contendrá una descripción de la petición, la huella dactilar del peticionario, su nombre e identificación y la dirección en donde recibirá respuesta. Una vez surtido este trámite, el peticionario deberá presentar este escrito en el Centro de Administración de Documentos, donde se radicará.



RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

La siguiente será la información que se registre en la base de datos del Centro de Administración de Documentos:

- ✓ Numero de Radicación.
- ✓ Nombre e identificación del peticionario.
- ✓ Dirección del Peticionario en la que se recibirá la respuesta.
- ✓ Fecha y hora de recibido.
- ✓ Naturaleza de la solicitud
- ✓ Numero de Folios, incluyendo los Anexos.

Una vez radicada la petición, el Centro de Administración de Documentos deberá remitir de manera inmediata el documento al Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones para que se surta el trámite respectivo.

Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada por correo, y si el peticionario así lo solicita, podrá ser enviada por e-mail y/o fax a la dirección registrada en el documento. El Centro de Administración de Documentos registrará en el sistema la fecha de envío de la respuesta al derecho de petición. La dependencia que resolvió la petición informará por escrito al Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones para que esta registre el hecho en su base de datos.

Cuando del derecho de petición interpuesto no sea posible identificar al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en esta Resolución y la dependencia responsable de dar respuesta la remitirá al Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones en donde quedará disponible para ser reclamada por el peticionario. Si después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta sin que haya sido reclamada, la misma se procederá a su archivo definitivo.

**Parágrafo 1°.** La Dependencia encargada de dar respuesta a la petición, debe hacerlo dentro de los términos establecidos en esta Resolución, previa revisión de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

**Parágrafo 2°.** Cuando el Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones o la dependencia a la que le haya sido asignada la petición determine que la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH no es competente para dar respuesta, se informará de ello inmediatamente al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro del término señalado se remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario 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.

La dependencia que conteste en este sentido la petición, comunicará por escrito al Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones para que registre la terminación del proceso en su base de datos.

**Parágrafo 3°.** La Dependencia a la que le haya sido asignada responder la petición, será responsable de darle trámite a los recursos de Ley que se interpongan contra las respuestas dadas por la Entidad, para lo cual todas las dependencias deberán prestarle en forma oportuna la colaboración requerida para el efecto, particularmente la Oficina Asesora Jurídica. Lo anterior, siempre y cuando no le corresponda a otra dependencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH conocer del asunto

## RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

en virtud de una norma que así lo disponga. Una vez se conozca del recurso interpuesto, se le comunicará por escrito al Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones para que este registre la novedad en la base de datos.

**Parágrafo 4°.** La ANH 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 a los contemplados en los formularios, 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.

**ARTÍCULO OCTAVO: PETICIONES POR MEDIOS ELECTRONICOS.** En caso de que la petición, queja o reclamo 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.

Si la petición, denuncia o queja que se formule, a través de los medios antes mencionados, fuera recibida por una dependencia distinta al Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones de la ANH, deberá procederse en forma inmediata a remitirla a la dependencia citada. En ningún caso podrán efectuarse traslados entre dependencias sin que medie el Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones de la ANH, ni obviarse la remisión.

**ARTÍCULO NOVENO: SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** En virtud del principio de eficacia, cuando la ANH constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga, la cual tendrá una duración igual o inferior a la del término inicial.

Cuando no se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y ésta no se encuentre en poder de la Entidad, la dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente y por una sola vez al interesado para que allegue. Los términos de respuesta de la petición se suspenderán hasta que se anexen los documentos o información necesarios.

**Parágrafo.** Vencidos los mencionados términos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente. Contra éste únicamente procede recurso

RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

de reposición. Sin embargo, la respectiva solicitud podrá ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO DECIMO: DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO: PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

**ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO: ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** La ANH 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 del 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 autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**Parágrafo.** Las peticiones que se reciban con prueba sumaria de afectación de un derecho fundamental del cual sea titular el peticionario y que sea de competencia de la Entidad, deberá proceder a resolverla de manera inmediata al recibo de la misma y/o darle el traslado a la entidad competente para que procedan a darle respuesta, y deberá proceder atendiendo lo dispuesto en el artículo que sigue.

**ARTÍCULO DECIMO TERCERO: DECISIÓN DE LAS PETICIONES ANÁLOGAS.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en la página web de la ANH y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**ARTÍCULO DECIMO CUARTO: TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las peticiones de que trata la presente resolución se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

**ARTÍCULO DECIMO QUINTO: TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES.**

Salvo disposición legal, los servidores públicos deberán emitir respuesta de fondo de las siguientes peticiones dentro de los siguientes términos:

- a. Las peticiones de información y de solicitud de copias de documentos que reposen en la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación en la Entidad. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, 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 hábiles siguientes.
- b. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a una o varias dependencias de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación.
- c. Las consultas escritas serán atendidas por el que sea competente para conocer de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia por el Decreto 714 de 2012 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.
- d. Las solicitudes efectuadas a la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH por otra Entidad Pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles.
- e. Las solicitudes de información que se reciban procedente de los congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5a. de 1992.
- f. Las peticiones o solicitudes de los entes de control se responderán en el término señaladas por las mismas. Si no se señala término se deberá atender dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación.

Los responsables de dar respuesta a las peticiones o solicitudes de los entes de control deberán proceder a dar respuesta de manera prioritaria, completa y coherente con las políticas institucionales de la ANH

- g. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se regirán por los términos allí señalados.

**Parágrafo 1°.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el jefe de la dependencia debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Parágrafo 2°.** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por los funcionarios como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016**

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

**ARTÍCULO DECIMO SEXTO: DEBERES ESPECIALES DE LOS PERSONEROS DISTRITALES Y MUNICIPALES Y DE LOS SERVIDORES DE LA PROCURADURÍA Y LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.** Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir y/o resolver, y se cerciorarán de su debida tramitación.

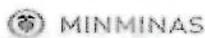
**TITULO II.  
DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES  
REGLAS ESPECIALES**

**ARTÍCULO DECIMO SEPTIMO: INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la ANH y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

**ARTÍCULO DECIMO OCTAVO: INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

**Parágrafo.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.



RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

**ARTÍCULO DECIMO NOVENO: RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO: INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

**Parágrafo.** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** 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. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en el artículo 27 de la ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: DERECHOS DE PETICIÓN SOBRE DATOS SEMIPRIVADOS, PRIVADOS O SENSIBLES.** Los funcionarios de la ANH, deberán dar especial atención de no incurrir en el suministro de datos semiprivados, privados o sensibles.

La información pública que contiene datos semiprivados o privados, definidos en los literales g) y h) del artículo 3° de la Ley 1266 de 2008, o datos personales o sensibles, según lo previsto en los

RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

artículos 3° y 5° de la Ley 1581 de 2012 y en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto 1377 de 2013, solo podrá divulgarse según las reglas establecidas en dichas normas.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: ACCESO A DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS.** Los sujetos obligados no podrán permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los artículos 6° y 10 de la Ley 1581 de 2012. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012. Parágrafo 1°. Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección.

**Parágrafo.** Salvo que medie autorización del titular, a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos solo podrá accederse por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones. (Decreto 103 de 2015, Artículo 26)

**ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO: AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.** Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO: CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN.** La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b. Datos de naturaleza pública;
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas. Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO: SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.** La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos. El Gobierno Nacional establecerá la forma en la cual los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento deberán suministrar la información del titular, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEPTIMO: DEBER DE INFORMAR AL TITULAR.** El Responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a. El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;

**RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016**

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

- b. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c. Los derechos que le asisten como Titular;
- d. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- e. Parágrafo. El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.

**De las Notificaciones y los Recursos**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO: NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES.** Los actos que decidan las peticiones en interés particular que soliciten el reconocimiento de derechos se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO: NOTIFICACIÓN PERSONAL.** La notificación personal de actos administrativos que decidan peticiones de carácter particular y concreto que decidan sobre un derecho, se realizará en las oficinas de la entidad previa citación, dirigida a la dirección informada por el peticionario.

Si el peticionario no comparece dentro de los cinco (5) días posteriores a la citación, se notificará por correo a la dirección informada por este en la solicitud, la cual deberá ir acompañada de copia íntegra, auténtica del acto administrativo que deberá indicar los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo. El incumplimiento de estos requisitos invalidará la notificación.

En caso que sea devuelta por el correo certificado se notificará por aviso.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO: NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.** Podrá realizarse la notificación personal por medios electrónicos, solamente, si el interesado lo solicita de manera expresa (escrita). En la notificación electrónica deberá adjuntarse copia íntegra, auténtica del acto administrativo a notificar informando los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo. El incumplimiento de estos requisitos invalidará la notificación.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO: LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL SE PUBLICARÁN EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD.**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO: RECURSOS.** Contra la petición que decida sobre reconocimiento de derechos, procederá únicamente el recurso de reposición, para lo cual el peticionario dispone de un término de diez (10) días, contados desde el día siguiente a su notificación, a través de escrito radicado en el Centro de Administración de Documentos de la ANH, dirigido al funcionario que emitió la respuesta.

El recurso de reposición procederá contra aquellas solicitudes o peticiones en que sea requisito para acudir ante la autoridad judicial.

**RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016**

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

**De las Quejas y los Reclamos**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO: DEFINICIONES.**

**PETICION:** Es aquel derecho que tiene toda persona, por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta ante las autoridades competentes para obtener pronta resolución de las mismas.

**QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento con la conducta o la acción irregular de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal, que requiere una respuesta y que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad.

**RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública., es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

**SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

**HORARIO DE ATENCIÓN:** El horario de atención al público vigente a la fecha, es de lunes a viernes (hábiles) desde la 7:00 a.m. hasta las 4:00 pm (Según Resolución N° 1005 de primero de octubre de 2014)

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO: SITUACIONES QUE PUEDEN SER GENERADORAS DE QUEJAS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ANH.**

- ✓ La Entidad no cumple con su finalidad.
- ✓ Los particulares transgreden las normas que le corresponde vigilar y hacer respetar a la entidad.
- ✓ Los servidores públicos cometen presuntas conductas irregulares en cumplimiento de sus funciones y transgreden sus deberes y obligaciones.
- ✓ Los particulares que tienen a cargo la prestación de un servicio público incurren en presuntas conductas irregulares en el desempeño de tales funciones.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO: SITUACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO QUE PUEDEN GENERAR RECLAMOS.**

- ✓ Cuando es lento y congestionado.
- ✓ Cuando el procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- ✓ Cuando el trámite es complejo.
- ✓ Cuando se exigen requisitos innecesarios.

**RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016**

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

- ✓ Cuando el proceso de atención desperdicia información, recursos o tiempo.
- ✓ Por falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.
- ✓ Por falta de organización de la atención al usuario.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO: PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y RECLAMOS.** El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas y reclamos, es el mismo establecido para las peticiones enmarcado en esta resolución, con observancia a lo dispuesto en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

**Parágrafo.** Se inadmitirán quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEPTIMO: QUEJA CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS O PARTICULARES QUE DESEMPEÑAN FUNCIONES PÚBLICAS.** Si la queja se relaciona con las conductas de los servidores públicos de la ANH, la oficina que la reciba, dará traslado inmediato al jefe de la dependencia involucrada para que proceda a realizar los correctivos que haya lugar. De igual manera procederá, cuando se establezca el nombre del servidor público remitiendo copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

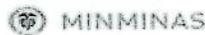
Esta remisión se informará por escrito al quejoso, si se conoce, dentro de los cinco (5) días siguientes a su radicación, por parte del líder de Atención al Ciudadano y Comunicaciones. En la comunicación se indicará además el nombre del responsable de adelantar el proceso disciplinario, el derecho que tiene de interponer los recursos de ley en el evento que se le comunique el archivo de la queja.

**Parágrafo.** Las quejas o reclamos debidamente fundamentados serán de conocimiento de la oficina de Control interno Disciplinario quien será la dependencia que determine si es objeto de proceso disciplinable de conformidad con la Ley 734 de 2002. Estas quejas se tramitarán de conformidad con los procedimientos de la ley 734 de 2002, o de la norma que la modifique o adicione.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO: RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, el Código Procedimiento Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo y la ley disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

**Parágrafo.** Cuando se trate de quejas o reclamos anónimos, si hay lugar a ello, se publicará la respuesta en la página web del ANH, y el solicitante anónimo podrá consultarla con el número de radicado que se le haya asignado.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO: OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS.** De conformidad con el actual ordenamiento legal (Ley 1755 de 2015) toda persona tendrá derecho a presentar quejas o reclamos ante las entidades públicas o particulares que presten servicios públicos.



RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

La Oficina de Quejas y Reclamos funcionará a través de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, la cual cumplirá con las funciones establecidas en el actual ordenamiento legal sobre la materia (Artículo 8 Decreto 2232 de 1995)

La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:

- Organización de la entidad
- Misión que cumple
- Funciones, procesos y procedimientos según los manuales
- Normatividad de la entidad
- Mecanismos de participación ciudadana
- Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes
- Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado

**Parágrafo.** En desarrollo de las anteriores funciones y de conformidad con las actividades establecidas en artículo 9° del Decreto 2232 de 1995, el líder del Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, deberá:

- Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.
- Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.
- Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al Presidente de la ANH, el cual deberá incluir:
  - Servicios o asuntos sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
  - Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
- Garantizar efectividad en la comunicación con los ciudadanos para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con la ANH, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan a la ANH y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.
- Coordinar y administrar la información que se maneje a través de la línea de servicio gratuito, que estará disponible para que los ciudadanos reporten sus recomendaciones, quejas, reclamos o sugerencias relacionados con las atribuciones de la ANH.
- Informar a los ciudadanos, sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión, funciones, procesos y procedimientos según los manuales, la normatividad de la entidad y organización de la ANH.

**RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016**

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

- Revisar la queja, acoplar documentación y remitirla al área técnica o administrativa según sea su contenido con copia a la oficina de Control Interno Disciplinario si así lo estima pertinente. Para revisar la documentación se tiene en cuenta entre otros los siguientes aspectos, los cuales permitirán definir el trámite correspondiente, fecha de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la queja, pruebas aportadas, funcionarios y dependencia involucrados, nombre e identificación del quejoso, localización geográfica de la queja; servicio o función sobre el que se presenta la queja.
- Trasladar dentro del término de cinco (5) días hábiles la queja a la entidad que corresponda por competencia e informarlo al quejoso.
- Informar al interesado el estado del trámite de la queja.
- Realizar seguimiento de acciones, cuando de la respuesta a la petición resulte una obligación de hacer o no hacer para la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH.
- Remitir el informe mensual de las peticiones, quejas y reclamos contestados por fuera de los términos señalados en la ley a la Oficina Asesora Jurídica, quien a su vez y previo requerimiento al incumplido, lo remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO: RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

La Oficina de Control Interno Disciplinario realizará las investigaciones disciplinarias previo requerimiento a los infractores y con base en los informes reportados por la Oficina Asesora Jurídica.

**OTRAS DISPOSICIONES.**

**De la Reproducción de documentos y costo de copias.**

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO PRIMERO: REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: EXPEDICIÓN Y VALOR DE FOTOCOPIAS.** Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la ANH, a costa del interesado, cuando el número de copias solicitadas sea superior a diez (10), el valor de las mismas deberá ser cancelado directamente al operador que preste el servicio de fotocopiado en la Entidad, de manera previa a la expedición de las fotocopias respectivas.

**Parágrafo 1°.** Cuando las fotocopias superen los diez (10) folios, el funcionario competente de suministrarlas deberá antes del cumplimiento del término de diez (10) días hábiles, informar al



RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

petionario este trámite el cual se encuentra publicado en la página Web de la entidad en el link de Atención al Ciudadano y una vez surtido este, se procederá dentro de los tres (3) días siguientes a hacerle entrega de las mismas.

**Parágrafo 2°.** Ningún servidor de la ANH podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cuales deber de todo servidor público: *"Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado"*.

**TITULO III.  
DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA.** La participación ciudadana y comunitaria es un derecho de todas las personas a plantear y exigir que sus iniciativas tengan los resultados esperados, no es un modelo representativo y por lo tanto exige participación directa de los ciudadanos y la comunidad en las diferentes instancias de toma de decisiones, control y vigilancia dentro de la gestión de la Agencia, sin detrimento de la autonomía que le es propia.

En el ejercicio del derecho de participación ciudadana y comunitaria no se podrá adelantar, suspender, atrasar o entorpecer la expedición de ningún acto administrativo.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CONTRATACIÓN.** Las asociaciones cívicas, comunitarias de profesionales, benéficas o de utilidad común, podrán denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos y omisiones de los servidores públicos o de los particulares con funciones públicas que constituyan delitos, contravenciones o faltas en materia de contratación en esta Entidad. Para tal efecto, podrán solicitar a las dependencias pertinentes el suministro oportuno de la documentación e información que requieran, excepto cuando se trate de documentos amparados con reserva legal.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO QUINTO: AUDIENCIAS.** Cuando en ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana se solicite ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH la celebración de audiencias públicas de conformidad con la Ley, el Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones recepcionará la petición y la remitirá a la dependencia competente y a la Oficina Asesora Jurídica, para que ésta se encargue de determinar su viabilidad jurídica y pertinencia. En caso de acceder a la audiencia, la respectiva dependencia definirá lo relacionado con los asistentes de la misma, la forma de citarlos, la fecha y hora y lugar en la que se llevará a cabo, e informará al solicitante sobre el particular. La Dependencia encargada de llevar a cabo la audiencia, dejará constancia de su celebración mediante acta firmada por todos los asistentes o por los representantes de las personas naturales o jurídicas que participen o mediante ayuda memoria.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEXTO: REPRESENTACIÓN.** Quien pretenda actuar ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos en nombre de una asociación cívica, comunitaria, de profesionales, benéficas o de utilidad común, deberá acreditar previamente su existencia y representación legal por medio de la documentación respectiva.

RESOLUCIÓN N° 302 DE 2016

**Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.**

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEPTIMO: DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN.** El Grupo Interno de Talento Humano deberá dar a conocer a todos los funcionarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, el presente reglamento y el Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones deberá capacitar a los funcionarios en la aplicación del mismo.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO OCTAVO: REMISIÓN.** Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO NOVENO: VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición, deroga la Resolución N° 115 de 2006 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

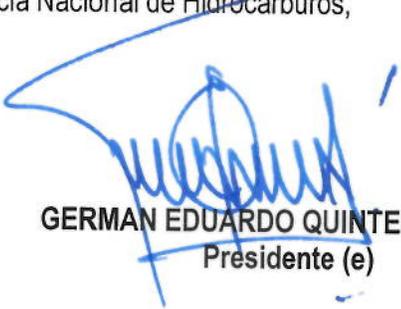
**ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO.** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

**COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá D.C., a los

06 MAY 2016

El Presidente de la Agencia Nacional de Hidrocarburos,

  
**GERMAN EDUARDO QUINTERO ROJAS**  
Presidente (e)

Aprobó: Jorge Trias Visbal – Jefe Oficina Asesora Jurídica / Orlando Velandia Sepulveda Vicepresidente Financiero y Administrativo  
Revisó: Javier Eduardo Restrepo Vieco – Experto Código G3 Grado 06 – Presidencia Despacho / Oficina Asesora Jurídica  
Proyecto: Germán Camilo Venegas Cuestas – Experto Código G3 Grado 05 - Oficina Asesora Jurídica