

## **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Unidad de Planeación Minero Energética  
UPME**

**Julio de 2021**

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO JURÍDICO .....	4
MARCO CONCEPTUAL.....	6
Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Política de Servicio al Ciudadano .....	<b>6</b>
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	9
Contexto Estratégico Institucional .....	<b>9</b>
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.....	<b>9</b>
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	10
Declaración de la política .....	<b>10</b>
Objetivo General de la Política .....	<b>10</b>
Objetivos Específicos de la Política .....	<b>10</b>
Principios.....	<b>10</b>
Responsables .....	<b>11</b>
LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA .....	12
1. Mejoramiento de los servicios y red TIC para la prestación de servicios a la ciudadanía.....	<b>12</b>
2. Proporcionar herramientas que faciliten la autogestión ciudadana en el acceso a la oferta institucional de la UPME.....	<b>12</b>
MODELO DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA .....	17
MEDICIÓN DEL SERVICIO .....	17
BIBLIOGRAFÍA.....	19

## INTRODUCCIÓN

La Política Pública de la Unidad de Planeación Minero Energética de Servicio a la Ciudadanía, tiene como propósito definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en la entidad, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción. De lo anterior, la Política buscará garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta de servicios de la unidad, generar bienestar y mejorar su relación con los usuarios y grupos de valor.

La presente política contiene líneas estratégicas orientadas al cierre de brechas que han sido identificadas en los resultados del desempeño institucional 2020, a saber, racionalización de trámites, enfoque en la satisfacción ciudadana, empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto y grado de involucramiento de usuarios y partes interesadas<sup>1</sup>.

Esta política, se encuentra alineada al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y a la Ley 1753 de 2015, que establece la integración del sistema de gestión de calidad con el sistema de desarrollo administrativo, los cuales se articulan con el sistema de control interno. Estos fueron recogidos por el Decreto 1499 de 2017 (Presidencia de la República, 2017), que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El gobierno nacional ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual, la definición de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la UPME es esencial y es diseñada de conformidad con la misión de la entidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés a través de la formulación, adopción, liderazgo y coordinación de políticas, programas y proyectos, así como por su condición de exigencia, cumplimiento y seguimiento imperativo por parte del marco jurídico colombiano que así lo establece.

Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y su característica de transversalidad a todas las áreas de la entidad, cada servidor público debe orientar sus actuaciones hacia el interés general, que no es nada más que el cumplimiento de los fines del estado; es decir, que todos desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de la misma, al estar facultados para proporcionar la información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la Unidad de Planeación Minero Energética y de esta forma conformar un solo frente cuyo objetivo principal es atender, orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.

El presente documento establece la estructura que tendrá la política de Servicio al Ciudadano, así:

---

<sup>1</sup> Resultados Medición del Desempeño Institucional 2020  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZGE2MzQ1YTQtYWI3ZC00YTdiLWJkY2ItNzI2YmU3YzQ1ZTk5IiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi1iINTlwlTJhNjc1YWQxZGYxNilsImMiOjR9&pageName=ReportSection396d1cd03a850a004c59>

- a) Marco jurídico constitucional y normativo, marco conceptual y direccionamiento estratégico
- b) Desarrollo de la política: declaración de la política, objetivo, alcance, aplicabilidad, estrategias a implementar, comunicación, evaluación y seguimiento.

## MARCO JURÍDICO

Definir la Política de Servicio al Ciudadano para la UPME, representa en primera instancia identificar el marco jurídico que le da fundamento, desde la Carta Magna hasta la inclusión de las normas de rango legal constituidas para tal fin, cuya finalidad es generar una cultura de servicio al ciudadano en el marco de la eficiencia y transparencia del servicio. En este sentido se presenta a continuación, el marco jurídico, donde se incluye una breve descripción del contenido de la norma:

### Constitución Política de Colombia:

Los artículos de la Constitución Política de Colombia de 1991, aplicables a la presente política son:

Artículo	Descripción
1	Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca dentro de las condiciones sociales.
2	Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción.
20	Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.
23	Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.
74	Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.
79	Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.

Artículo	Descripción
209	El Estado tiene a su cargo el ejercicio de la función administrativa estatal, donde la búsqueda y el logro de los intereses generales imponen a las autoridades una gestión objetiva mediante la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

### Normas de Rango Legal:

En este aparte se realiza la compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano:

Norma	Descripción
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
Ley 1341 de 2009	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
Ley 1437 de 2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
Ley 1474 de 2011	Establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Decreto 019 de 2012	Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.
Decreto 2482 de 2012	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Norma	Descripción
Ley 1712 de 2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
Ley 1955 de 2019	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2080 de 2021	Reforma algunas disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, referente a la actuación de la administración y su relacionamiento con los administrados. Esta reforma propende por una digitalización del procedimiento administrativo y contencioso administrativo, a fin de generar un mejor funcionamiento de toda la función administrativa.

CONPES 3785 de 2013: Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.

## MARCO CONCEPTUAL

### Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Política de Servicio al Ciudadano

El modelo Integrado de Planeación y Gestión conforme lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 (Presidencia de la República, 2017), es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Una de las políticas de Gestión y Desempeño que integran este modelo es la Política de Servicio al Ciudadano, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales<sup>2</sup>.

Dentro de los requerimientos de la política anteriormente mencionada se encuentran los siguientes:

- **Arreglos institucionales:** Los cuales se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos al interior de la entidad, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano. En este sentido, la Unidad de Planeación Minero Energética-UPME, debe proveer y promover la adopción de acuerdos, políticas, planes, acciones y una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y toma de decisiones para asegurar que el servicio al ciudadano sea respetuoso, oportuno, eficiente y de calidad.
- **Procesos y procedimientos:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permitan precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.
- **Talento humano:** Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano. La UPME debe implementar acciones de cualificación e incentivos, dirigidas a los servidores públicos, contratistas y pasantes, independientemente del área o dependencia en la cual desarrollen sus funciones; para que reconozcan la relevancia de su labor y desarrollen habilidades que les permitan mejorar su desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.
- **Cobertura:** Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.
- **Certidumbre:** Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.
- **Cumplimiento de expectativas:** Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta de la entidad.

---

<sup>2</sup> Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública

## Conceptos Generales

- **Servicio al ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido, a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.
- **Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Servicio (Otros Procedimientos Administrativos - OPA):** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **Caracterización de ciudadanos:** Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios, con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información), para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
- **Accesibilidad a espacios físicos:** Condición de posibilidad de acceso y salida suministrada por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.
- **Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG:** Herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Monitoreo:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

- **Sistema Único de Información de Trámites SUIT:** Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005 (Congreso de la República, 2005).

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### Contexto Estratégico Institucional

**Misión:** Planear el desarrollo minero-energético, apoyar la formulación e implementación de la política pública y generar conocimiento e información para un futuro sostenible.

**Visión:** En 2030 liderar la transformación minero-energética con innovación, responsabilidad y conocimiento.

**Objetivo:** La Unidad de Planeación Minero Energética -UPME, tendrá por objeto planear en forma integral, indicativa, permanente y coordinada con los agentes del sector minero energético, el desarrollo y aprovechamiento de los recursos mineros y energéticos; producir y divulgar la información requerida para la formulación de política y toma de decisiones; y apoyar al Ministerio de Minas y Energía en el logro de sus objetivos y metas.

### Objetivos Estratégicos

- Generar valor público, económico y social, a partir del conocimiento integral de los recursos minero-energéticos.
- Incorporar las mejores prácticas organizacionales y tecnológicas que garanticen calidad e integridad de la gestión pública
- Orientar el aprovechamiento y uso eficiente y responsable de los recursos minero -energéticos.
- Desarrollar las acciones necesarias que permitan materializar los planes, programas y proyectos en el sector minero energético.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, dentro de las políticas que integran este instrumento se encuentra la política de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la política institucional de servicio al ciudadano debe guardar total coherencia con lo definido dentro del PAAC y conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 (Presidencia de la República, 2018) debe ser parte del Plan de Acción Institucional.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

### Declaración de la política

La Política de servicio al ciudadano de la Unidad de Planeación Minero Energética tiene como visión fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano a través de la identificación y puesta en marcha de líneas estratégicas y de acción, que consisten en la automatización de plataformas y red TIC, así como proporcionar herramientas que faciliten la autogestión de los usuarios en el acceso a la oferta institucional de la UPME.

### Objetivo General de la Política

Brindar trámites y servicios al ciudadano, que sean incluyentes, efectivos, oportunos, transparentes, imparciales y de calidad, que fomenten espacios de participación y faciliten el acceso a la información; aumentando el nivel de satisfacción y así mismo, la percepción de la ciudadanía, a través de la optimización de los procesos por medio de una mejora continua, representada en la digitalización paulatina de los trámites y servicios que presta la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME permitiendo la autogestión de los ciudadanos y grupos de valor.

### Objetivos Específicos de la Política

- Facilitar a los usuarios el acceso a los trámites y servicios brindados por la entidad, aumentando los niveles de interacción entre la ciudadanía y la UPME.
- Implementar mecanismos que permitan la autogestión del usuario, a través de la digitalización paulatina de la oferta institucional.
- Ejecutar una estrategia de comunicación que asegure la difusión de las acciones implementadas en los grupos de valor y partes interesadas.

La presente política es transversal a todos los procesos que desarrollen acciones de servicio al ciudadano por la Unidad de Planeación Minero Energética-UPME.

### Principios

La política de servicio al ciudadano de la UPME se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia:

- **Oportunidad:** Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.
- **Efectividad:** Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.

- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Acceso a la información, los servicios y la participación consciente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información
- **Accesibilidad:** Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, fomentando la autogestión a través de la digitalización de los trámites y servicios; enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Información confiable:** Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se gestionará su requerimiento o trámite.

## Responsables

### Dirección General

- Adoptar la Política de Atención al Ciudadano

### Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Apoyar la articulación y ejecución de la Política de Atención al Ciudadano a nivel institucional, realizando seguimiento trimestral a las actividades definidas dentro de los planes de acción.

### Secretaría General

- Liderar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad, en conjunto con el Director General.

### Líderes de proceso y equipos de trabajo

- Implementar al interior de cada área, los lineamientos de la política institucional de servicio al ciudadano.

- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte de cada área.

### **Grupo de Talento Humano y Servicio al Ciudadano.**

- Proponer a la Dirección General la política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectuar monitoreo trimestral al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.
- Presentar a la Secretaría General y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los monitoreos efectuados.

## **LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA**

### **1. Mejoramiento de los servicios y red TIC para la prestación de servicios a la ciudadanía.**

#### **1.1 Digitalización de los servicios institucionales**

La Política Pública de Servicio al Ciudadano, establece disponer de una infraestructura física y tecnológica que sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio. En concordancia con este lineamiento, en el presente documento, se establece el objetivo específico *“Implementar mecanismos que permitan la autogestión del usuario, a través de la digitalización paulatina de la oferta institucional.”*. Tomando como punto de partida el proceso de automatización de los trámites y servicios, actividad liderada por la Oficina de Gestión de la Información de la UPME, en la que se prioriza una estrategia para la automatización de los siguientes módulos de servicio:

- Módulo de Sistema Usuarios UPME (SUU).
- Módulo Solicitud de Cupos Diésel.
- Módulo de Incentivos por Eficiencia Energética.
- Módulo de Incentivos por Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE)
- Módulo de Evaluación de proyectos de Fondos.
- Módulo Notificación Electrónica Judicial.
- Módulo Inscripción de proyectos de generación

### **2. Proporcionar herramientas que faciliten la autogestión ciudadana en el acceso a la oferta institucional de la UPME.**

Esta estrategia contempla el fortalecimiento de las facultades de la ciudadanía para acceder a la oferta de peticiones, trámites y servicios de la UPME. Para avanzar en esta meta, se evidencia la necesidad de lograr un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción entre la ciudadanía y la UPME, permitiendo ofrecer respuestas oportunas y acertadas frente a las exigencias del medio actual. Por esta razón, en la presente política,

se plantean los objetivos específicos de “Facilitar a los usuarios el acceso a los trámites y servicios brindados por la entidad, aumentando los niveles de interacción entre la ciudadanía y la UPME” y “Ejecutar una estrategia de comunicación que asegure la difusión de las acciones implementadas en los grupos de valor y partes interesadas”.

## 2.1 Instrumentos de Estandarización de Servicio al Ciudadano

La estandarización del servicio al ciudadano permite mejorar el nivel de prestación brindado, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esta manera facilitar la labor de los servidores que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar un servicio de excelencia en la entidad caracterizado por la, oportunidad, efectividad y eficiencia.

Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales a la entidad y de aplicación por parte de todos los servidores públicos:

**Carta de Trato digno:** Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

**Protocolos de Atención al Ciudadano:** Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario, en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

**Protocolo de atención para discapacitados:** Documento que contiene las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad que acceden a los trámites y servicios de la entidad.

**Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones:** Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos a la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, de conformidad con la normatividad vigente.

En concordancia con el plan de acción de la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la UPME y con el fin de mejorar la gestión de contestación de los derechos de petición y la efectividad de este derecho, y se actualizará el procedimiento de PQRSDf, a partir de los cuatro momentos que integran esta función: antes de su presentación, una vez presentada, al dar la respuesta y una vez emitida la respuesta

## 2.2 Peticiones, Trámites y Servicios (Otros procedimientos Administrativos OPA)

Teniendo en cuenta que los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de interés acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, es necesario:

Identificar el Portafolio de Trámites y Servicios Institucionales: Conforme lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 (Presidencia de la República, 2012) es obligación de la Unidad de Planeación Minero Energética construir, registrar y actualizar el inventario de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), lo cual debe ser liderado por el Grupo Interno de Trabajo de Planeación, dependencia que administra el SUIT junto con las dependencias responsables de los trámites.

Trámites de la UPME que oficialmente se encuentran registrados ante el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

1. Asignación cupo de consumo de diésel marino para naves de bandera nacional o extranjera dedicada a las actividades de pesca, cabotaje y/o remolcador.
2. Procedimiento incentivos tributarios Gestión Eficiente de Energía
3. Procedimiento incentivos tributarios de Fuentes No Convencionales de Energía – FNCE

Servicios que se prestan en la UPME y que están siendo gestionados para ser registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

1. Estudio de Conexiones
2. Concepto de evaluación de proyecto tasa compensada de FINDETER

Servicios que se prestan en la UPME

- Proyecciones de demanda minero energética
- Balance energético colombiano (BECO)
- Plan energético nacional (PEN)
- Plan de expansión de generación y transmisión
- Plan de abastecimiento de gas natural
- Plan indicativo de combustibles líquidos
- Plan de abastecimiento de gas licuado de petróleo
- Plan de energización rural sostenible (PERS)
- Plan indicativo de expansión de cobertura (PIEC)
- Atlas de viento y energía eólica
- Atlas radiación solar
- Atlas hidro-energético
- Geo portal
- Resoluciones
- Conceptos de viabilidad

- Estudios de conexión
- Escenarios
- Balances
- Boletines estadísticos
- Proyecciones de precios
- Cadena del carbón, GLP, Petróleo
- Administrar Convocatorias Públicas
- Lineamientos de Política para el Ministerio de Minas y Energía.
- Estudios técnicos

**Difusión del Portafolio de Trámites y Servicios:** Basado en el inventario de trámites y servicios registrado en SUIT se requiere difundir a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés esta información a través de mecanismos idóneos y suficientes.

**Reporte de datos de operación de trámites y servicios:** La gestión de los datos de operación de los trámites y servicios tiene como finalidad identificar cuáles de estos son de mayor impacto frente a la ciudadanía, con el propósito de priorizarlos para su racionalización, estos datos corresponden a:

- Número de solicitudes efectuadas en línea (uso de medios electrónicos)
  - Número de solicitudes efectuadas parcialmente en línea
  - Número de solicitudes efectuadas de forma presencial
  - Número de PQRSDf recibidas

Teniendo en cuenta que esta información es uno de los insumos que permite identificar hacia dónde se deben focalizar los esfuerzos en materia de mejora de trámites, se hace necesario conocer de manera periódica su comportamiento, por lo cual los responsables de cada uno de los trámites y servicios institucionales deben reportar esta información de manera anual al Grupo de Talento Humano y Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación (esta última como actual administrador del SUIT)

### **2.3 Seguimiento al cumplimiento de las líneas de acción definidas en el presente documento.**

El Grupo de Talento Humano y Servicio al Ciudadano presentará a la Secretaría General y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el resultado de los monitoreos efectuados al cumplimiento de las acciones de cada una de las líneas estratégicas, de manera trimestral, a través de “la matriz de seguimiento a las acciones de la política de servicio al ciudadano”.

### **2.4 Gestión documental**

Con el objetivo de asegurar la trazabilidad y el adecuado manejo de la información contenido dentro de la política de servicio al ciudadano, resulta importante optimizar el

proceso de gestión documental y de procesos al interior de la entidad buscando la oportunidad y eficacia en los mismos.

## **2.5 Estrategia de comunicación**

Ejecutar una estrategia de comunicación a nivel interno y externo, que garantice la divulgación y promoción de las acciones implementadas en la política, a través de los diferentes canales de comunicación disponibles en la entidad, con el objetivo de lograr un mayor nivel de comunicación y de calidad en la interacción entre la ciudadanía y la UPME, fomentando el nivel de participación de los usuarios y grupos de valor.

## **2.6 Estrategia de participación del ciudadano**

Entendiendo que la participación ciudadana cada vez cobra mayor relevancia en el proceso de la gestión pública, se debe identificar, generar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en la Unidad de Planeación Minero Energética en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 (Congreso de Colombia, 2015).

Por lo anterior, se hace necesario:

- Promover la participación de los ciudadanos y grupos de valor frente a la gestión de la UPME
- Establecer espacios o mecanismos que permitan a la comunidad y grupos de interés y valor la participación y el ejercicio del control social en la UPME
- Facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la UPME

Así las cosas, la UPME implementará una estrategia de participación ciudadana por proceso misional, relacionando las actividades a realizar para cada vigencia, señalando meta, indicador, tiempo programado, grupo de interés, fase del ciclo de la gestión, tipo de participación, recursos, instancias de participación y que se incluyan todos los grupos de interés.

## **2.7 Articulación sectorial**

De acuerdo al componente transversal de la UPME, se hace necesario establecer acuerdos interinstitucionales con las entidades del sector minero energético para tener puntos presenciales en las diferentes regiones del país, con el objetivo de aprovechar la infraestructura de otras entidades con presencia regional, buscando acercar la oferta institucional al territorio nacional.

## MODELO DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno, los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad y calidad.

La Unidad de Planeación Minero Energética-UPME, dentro de su modelo actual de servicio cuenta con los siguientes canales:

### Institucionales estructurados

Presencial: Calle 26 No. 69D-91, Torre 1, Piso 9, Centro Empresarial Arrecife - Bogotá D.C.

Correspondencia física

Canal Telefónico: PBX: (+571) 2220601

Línea gratuita nacional: 01 8000 911 729

Línea Atención al Ciudadano (571) 2220601 Extensión 107

Página web: [www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co)

### Institucionales no estructurados

Cuentas de redes oficiales de la UPME: Twitter, Facebook

Eventos virtuales

Correo institucional: [info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co)

Declaraciones a la prensa

### No institucionales

Charlas informales con servidores de la UPME

WhatsApp

### Facebook (Upmeoficial)

Canal abierto a recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

## MEDICIÓN DEL SERVICIO

La apreciación de los usuarios es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano, en este sentido, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los grupos de valor frente a la entidad, debe ser un ejercicio periódico.

Por lo anterior, se hace necesario implementar mediciones de percepción y expectativas a los trámites y servicios institucionales como insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Para dar cumplimiento a esta premisa, la UPME:

- Aplicará encuestas de satisfacción a usuarios sobre trámites y servicios institucionales.
- Realizará análisis periódico de datos sobre la frecuencia de uso o adquisición de trámites y servicios de la entidad.
- Mantendrá interacciones con las publicaciones que se realizan en las redes sociales oficiales de la Unidad.
- Controlará los plazos de respuesta en PQRSDF: Llevar control de esos tiempos de respuesta, teniendo en cuenta términos legales establecidos, a través de reportes gerenciales emitidos por el aplicativo de gestión documental ORFEO.

## BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de Colombia. (06 de 07 de 2015). Ley 1757 de 2015. *Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.* Bogotá, Bogotá, Bogotá.
- Congreso de la República. (08 de 07 de 2005). Ley 962 de 2005. *Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.* Bogotá, Bogotá, Bogotá.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Congreso de la República. *Decreto 1499 de 2017.*
- Presidencia de la República. (10 de 01 de 2012). Decreto 012 de 2012. *Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.* Bogotá, Bogotá, Bogotá.
- Presidencia de la República. (11 de 09 de 2017). Decreto 1499 de 2017. *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.* Bogotá, Bogotá, Bogotá.
- Presidencia de la República. (04 de 04 de 2018). Decreto 612 de 2018. *Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.* Bogotá, Bogotá, Bogotá.