



UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME

RESOLUCIÓN No. 000006 de 2025



03-01-2025

Radicado : 20251100000065

Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME

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

En ejercicio de sus facultades legales y especialmente las conferidas por el artículo 9 del Decreto 2121 de 2023, y

C O N S I D E R A N D O :

Que la Constitución Política de Colombia, en el artículo 2 establece como fines esenciales del Estado, entre otros, el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, por lo cual a las autoridades les corresponde garantizar el cumplimiento de las funciones del Estado y la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos.

Que el artículo 209 ídem establece que "*la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*"

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que "*la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general*".

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió los documentos CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013, mediante los cuales se establecen los lineamientos generales con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al Servicio al Ciudadano, señala: "*Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio*".

Que de conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.22.3.2. del Decreto 1083 de 2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG está concebido como 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

Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME"

atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Que el documento "ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO" emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP establece que en la relación Estado – Ciudadano se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión.

Que se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la Política de Servicio al Ciudadano en los documentos CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013 y demás normas que reglamentan la prestación del servicio al ciudadano.

Que en virtud de las consideraciones que anteceden,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Objeto. Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, orientada a fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de servicios con oportunidad, calidad y transparencia, documento que hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2: Alcance. La implementación de esta política es de obligatorio cumplimiento por todos los servidores públicos y contratistas de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, según corresponda, que en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones tengan que interactuar con la ciudadanía y grupos de valor a través de los canales de atención que la entidad disponga para tal fin.

ARTÍCULO 3: Coordinación. La implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano estará a cargo de la Secretaría General de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME por conducto del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 4: Publicación. Publicar la presente resolución en la página web de la entidad.

ARTÍCULO 5: Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, D.C., a 03-01-2025

Carlos Adrián Correa
Flórez
Director General
Dirección General

Continuación de la Resolución: *"Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME"*

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	2
2.	MARCO CONCEPTUAL.....	2
3.	OBJETIVO GENERAL	3
3.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
4.	ALCANCE.....	3
4.1	DECLARACIÓN DE VALOR	3
5.	GLOSARIO	3
6.	POLÍTICAS TRANSVERSALES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	5
7.	LINEAMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
8.	PORTAFOLIO DE TRAMITES Y SERVICIOS DE LA UPME.....	9
9.	CANALES DE ATENCIÓN EN LA UPME.....	10
10.	NORMATIVA	11
11.	RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN	12
12.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	13
13.	CONTROL DE CAMBIOS.....	13

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

1. INTRODUCCION

La política Institucional de Servicio al Ciudadano de la Unidad de Planeación Minero Energética, tiene como propósito definir lineamientos que permitan brindar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción. Por lo anterior, la política busca garantizar a la ciudadanía y grupos de valor el derecho a acceder a la oferta de servicios de la Unidad y mejorar la relación con los ciudadanos y grupos de valor.

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 Institucional de Servicio al Ciudadano al interior de la UPME se ha diseñado de conformidad con la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y la articulación con otras políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y su característica de transversalidad a todas las áreas de la entidad, cada servidor público y contratista 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.

2. MARCO CONCEPTUAL

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

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.

Dentro de los requerimientos de la política anteriormente mencionada se encuentran los siguientes:¹

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 y grupos de valor.

¹ Fuente: Documento CONPES 3785 de 2013

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

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 y preferencias 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.

3. OBJETIVO GENERAL

Incrementar el nivel de satisfacción y mejorar la percepción de la ciudadanía y grupos de valor mediante la implementación de lineamientos y estrategias de la política de servicio al ciudadano con el fin de garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los trámites y servicios que presta la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

4. ALCANCE

Esta política es transversal para todas las dependencias y grupos internos de trabajo de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, articulando las estrategias institucionales con miras a facilitar la interacción ciudadana y garantizar la efectividad en la prestación de los trámites y servicios, mejorando la satisfacción ciudadana.

4.1 DECLARACIÓN DE VALOR

La Unidad de Planeación Minero Energética UPME tiene como visión fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor, estableciendo criterios estratégicos que contribuyan al posicionamiento y desempeño institucional promoviendo el acceso efectivo, oportuno y de calidad para los ciudadanos; en todos los trámites y servicios que hacen parte de la oferta institucional.

5. GLOSARIO

Accesibilidad a espacios físicos: Posibilidad de acceso y salida suministrada por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.²

Atención incluyente: Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad. Lo que conlleva la aplicación de un enfoque diferencial en la atención que permita superar barreras estructurales, conceptuales y actitudinales que impiden a determinadas personas el acceso pleno a sus derechos

Ciudadano: Persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro estado social de derecho, es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y a relaciones comerciales.

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.³

² Fuente: Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública

³ Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de Interés DNP

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

Ciclo de Servicio: El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al acceder a un servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad y su propósito es la mejora continua. Empieza en el primer contacto entre el ciudadano y termina cuando el servicio está completo. En la construcción de ciclos de servicio, es indispensable definir de manera secuencial los procedimientos que se siguen en el momento de la prestación del servicio o entrega de información, con sus puntos de control.

Canales de Atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

- **Presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores públicos interactúan en persona para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
- **Correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el funcionario y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal, se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos, el conmutador y la línea de celular.

Discapacidad: Abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar o acceder a los servicios de una entidad. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Organización Mundial de la Salud).

Enfoque diferencial: La UPME presta el servicio al Ciudadano con un enfoque diferencial, buscando lograr la igualdad real y efectiva, reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesoría, orientación o trámite.

Grupos de interés: Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa la entidad.

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 en el marco de 7 dimensiones y 19 políticas que operacionalizan el modelo.

Momentos de Verdad: Interacción entre el ciudadano/cliente y la administración pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa sobre la calidad de este. Los momentos de verdad son la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad. Para ello es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada uno de los canales de comunicación institucional.

Protocolos de Servicio: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión de la entidad frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

PQRSDF: En la Unidad de Planeación Minero Energética, el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano, gestiona el trámite de las peticiones que ingresan a la entidad, entendiéndose como el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, atendiendo lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, en cuanto a su tipología, tiempos de respuesta y demás normatividad aplicable.

Al respecto, se presentan las siguientes definiciones⁴:

⁴ Sección Atención y Servicios a la Ciudadanía página web UPME <https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/PQRSDF.aspx>

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

- **Derecho de petición de interés particular:** solicitud para que se preste un servicio que resuelva una necesidad que solo le interesa a una persona. 15 días hábiles.
- **Derecho de petición de interés general:** solicitud para que se preste un servicio que resuelva una necesidad de tipo comunitario. 15 días hábiles.
- **Consulta:** Solicitud de orientación a la entidad en relación con las materias a su cargo y/o misionalidad, su respuesta no tiene efectos jurídicos vinculantes. 30 días hábiles.
- **Solicitud de acceso a la información:** solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos en el marco de la Ley 1712 de 2014. 10 días hábiles
- **Solicitud de Copias:** solicitud de copia de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. 10 días hábiles.
- **Felicitación:** manifestación en la que expresa la satisfacción con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública. 15 días hábiles.
- **Sugerencia:** manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. 15 días hábiles.
- **Reclamo:** inconformidad sobre la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud. 15 días hábiles.
- **Queja:** descontento o inconformidad en la relación con una conducta del servidor público. 15 días hábiles.
- **Denuncia por actos de corrupción:** manifestación para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley.
- **Redes Sociales:** Son las aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto –SMS– y otros contenidos, en línea y en tiempo real.
- **Servicio al ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía y grupos de valor al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido, a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.
- **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.

6. POLÍTICAS TRANSVERSALES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, expidió el documento “*actualización de los lineamientos de la política de servicio al ciudadano*” en donde se propone articular las siguientes políticas del Modelo Integrado de Planeación – MIPG:

1. Política de Transparencia y acceso a la Información Pública

Esta Política está orientada a la divulgación y publicación de información pública a través de los medios de comunicación, para que la ciudadanía y grupos de valor consulten permanentemente y de esta manera puedan acceder a los trámites y servicios que ofrece la Unidad de Planeación Minero Energética UPME.

2. Política de Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

3. Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

El objetivo es diseñar, mantener y mejorar espacios de participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública con el fin de facilitar y promover la participación ciudadana de todos los grupos de valor que acceden a la oferta institucional de la entidad.

Dentro de los espacios de participación, se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana. La Unidad de Planeación Minero Energética UPME cuenta con mecanismos que permitan el acercamiento con la ciudadanía y grupos de valor; igualmente, garantiza la rendición de cuentas, con el fin de hacer pública su gestión, incentivando la transparencia en el ejercicio de la gestión pública.

4. Política de Tratamiento de Datos Personales

Adicionalmente, la Unidad de Planeación Minero Energética UPME requiere para el ejercicio de sus funciones recolectar datos personales de la ciudadanía y grupos de valor, por lo tanto, la recolección, uso y tratamiento de los datos personales, se hará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la UPME disponible en la página web a través del siguiente link: <https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/tratamiento-datos-personales.aspx>

7. LINEAMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano es una filosofía de vida que nos impulsa como personas o entidades a ayudar a los demás, es una vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas y derechos.

En la administración pública, se entiende el servicio al ciudadano como la razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

En la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, el servicio al ciudadano, está dirigido a facilitar la relación del estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley, frente al deber misional de la entidad.

7.1 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 excelencia⁵:

- **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, personas mayores y personas con discapacidad.
- **Calidad:** Grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria".
- **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.
- **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.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía y grupos de valor 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.
- **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.
- **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

⁵ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. ABC DE SERVICIO AL CIUDADANO ATRIBUTOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

públicos a la ciudadanía y grupos de valor y viceversa con el propósito de 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 disponibilidad de la información.

7.2 ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo con los parámetros definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) un servicio de calidad se determina por la dedicación y el compromiso con los ciudadanos, como razón de ser de la gestión pública, que exige que, como servidores públicos y colaboradores, se atienda con excelencia a la ciudadanía y grupos de valor.

Para esto se hace necesario que se desarrollen y fortalezcan las siguientes competencias:

- Comunicación asertiva
- Amabilidad y cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad
- Reconocer los errores y ofrecer disculpas

Los atributos del buen servicio que caracterizan a la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME son:

- Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas y procesos.
- Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Efectivo: Debe resolver lo solicitado
- Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones
- Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

En el marco del Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) se trabaja en fortalecer el desarrollo de competencias blandas, la capacidad laboral de los colaboradores a nivel individual y de equipo para conseguir una mejor prestación de servicio dirigida a los ciudadanos.

7.3 ETAPAS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ANTES: El colaborador responsable de prestar el servicio y/o brindar atención deberá estar dispuesto tanto física como mentalmente para dicha atención; esto incluye tener a la mano los documentos de apoyo tales como: portafolio de servicios, políticas, manuales etc. Además, tener disponible y en uso la herramienta que se requiera para el registro de la atención.

DURANTE: Manejar el protocolo de atención indicado para cada canal, en observancia de la dignidad y equidad que el público en general merece y que se requiere con especial atención y enfoque diferencial para los sectores de la población que por su condición física, social o sexual (discapacidad física, etnias y NARP⁶, mujeres, comunidad LGBTI+⁷), han merecido protección en contra de la discriminación.

Debe siempre priorizar la atención al grupo preferencial (niño o niña, adolescente, persona mayor de 60 años, persona con discapacidad, mujeres gestantes o con niños de brazos, e igualmente aplican las personas que se encuentren en estado de indefensión o debilidad

⁶ Conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, las cuales revelan y conservan la conciencia e identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

⁷ Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans, Travesti, Intersexual, Queer y otras identidades no incluidas en las anteriores.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

manifiesta) teniendo en cuenta igualmente la situación física y sensorial de cada uno para que reciban atención sin esperar largo tiempo.

DESPUÉS: Dar correcto y oportuno direccionamiento de lo solicitado por el ciudadano, al colaborador competente de resolver de fondo la solicitud o generando la prestación del servicio conforme los momentos de verdad definidos. Evaluar la percepción sobre el servicio recibido.

7.4 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Los protocolos estandarizan la forma de atender al ciudadano mediante los canales dispuestos por la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción de los usuarios y la cultura del servicio en la entidad.

El protocolo de servicio al ciudadano aplica para los servidores públicos y en general cualquier colaborador que, por razón de sus funciones u obligaciones, tengan contacto directo y/o permanente con la ciudadanía y grupos de valor. El alcance abarca el canal presencial, telefónico, de correspondencia y virtual, y establece pautas para unificar la manera de responder las solicitudes de información a los ciudadanos y grupos de valor de forma ordenada, respetuosa y amable, puede ser consultado ingresando al siguiente link: <https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Protocolo-de-servicio-al-ciudadano.aspx>

7.5 COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO

Con el propósito de garantizar una asertiva comunicación se adoptó el curso virtual y la guía de lenguaje claro para servidores públicos emitidas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), esto permite que los ejercicios de derechos de los ciudadanos sean efectivos aumentando el vínculo de confianza entre los ciudadanos y Unidad de Planeación Minero Energética - UPME. A continuación, se presenta los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:

- Póngase en los zapatos de los ciudadanos
- Haga una lista de las ideas que quiere transmitir
- Organice el texto por pasos
- Las frases deben ser cortas
- Usar un lenguaje cercano
- Evite los legalismos
- Evite la solemnidad
- No abuse de las siglas
- Piense en imágenes
- Revíselo, revíselo

7.6 CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Para un adecuado diseño e implementación de estrategias dirigidas a la ciudadanía y grupos de valor parte de reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

Este ejercicio permite presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía y grupos de valor para el logro de los objetivos de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME y la satisfacción de derechos ciudadanos; para lo anterior la entidad ha establecido unos mecanismos para identificar dichas necesidades realizando periódicamente el ejercicio de actualización de sus partes interesadas, incluyendo información referente a necesidades / expectativas, descripción y mecanismos de relacionamiento, como parte de su caracterización.

El servidor público o colaborador debe cumplir con los atributos del buen servicio, aplicando los principios básicos que regulan, en general, el servicio al ciudadano:

- Comprensión de sus necesidades.
- Eficiencia en la realización del trabajo.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Respuestas claras y oportunas a sus preguntas y solicitudes.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

- Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- Disponibilidad para atender de forma respetuosa y amable.
- Seguimiento al desarrollo de sus solicitudes
- Sinceridad y precisión cuando se informa sobre el estado real de una petición
- Orden, respeto y amabilidad en nuestro canal de atención presencial.
- Buena presentación personal de quien los atiende.

7.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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.

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.

Articulación Sectorial

Con el ánimo de acercar la oferta institucional al territorio nacional y de acuerdo con el componente transversal de la UPME, se buscará establecer acuerdos interinstitucionales con las entidades que conforman el sector minero energético, con el propósito de aprovechar la infraestructura con la que se cuenta en el territorio y con ello disponer de puntos presenciales en las diferentes regiones del país.

8. PORTAFOLIO DE TRAMITES Y SERVICIOS DE LA UPME

La Unidad de Planeación Minero Energética – UPME, tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de valor tres (3) trámites y cuatro (4) servicios articulados a sus ejes estratégicos, a los componentes en los que desarrolla su operación y producto de la intervención de los procesos misionales en el territorio, mediante la formulación de políticas que promueven el desarrollo sustentable de los sectores de minas y energía teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales, ambientales y tecnológicos.

En el mismo sentido, formula planes para promover el adecuado aprovechamiento de los recursos mineros y garantizar el óptimo y oportuno abastecimiento de los recursos energéticos, su distribución, su utilización y sus efectos. El portafolio de trámites y servicios de la UPME se encuentra publicado en la página web, puede ser consultado a través del siguiente link: <https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Portafolio-tramites-servicios.aspx>

Trámites:

1. Procedimiento incentivos tributarios de Fuentes No Convencionales de Energía – FNCE Certificado que le permite acceder a los beneficios tributarios de deducción de renta, exclusión del IVA y exención de derechos arancelarios a inversiones en investigación, desarrollo o producción de energía a partir de Fuentes No Convencionales de Energía - FNCE.

2. Procedimiento incentivos tributarios Gestión Eficiente de Energía – GEE Certificado que le permita optar por el beneficio tributario de deducción de renta o continuar el trámite ante la ANLA para optar por los beneficios tributarios de descuento en el impuesto de renta o exclusión de IVA para proyectos de gestión eficiente de la energía.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

3. Cupos de diésel exentos de sobretasa
Acto administrativo que establece el cupo de consumo de combustible con beneficio tributario

Servicios:

1. Proceso de conexiones
Concepto de conexión de un nuevo activo al Sistema de Transmisión Nacional - STN y/o para la actualización de cargos de los Sistema de Transmisión Regional - STR.
2. Evaluación de proyectos - Fondos y mecanismos de apoyo financiero
Concepto técnico y financiero a las solicitudes de recursos públicos para desarrollo de proyectos para la ampliación de la cobertura de energía eléctrica y gas combustible.
3. Registro de proyectos de generación de energía eléctrica
Certificado de registro de proyectos de generación o cogeneración de energía eléctrica.
4. Concepto de Potencial Hidroenergético
Concepto técnico relativo al potencial energético de las diferentes alternativas de los proyectos de generación hidroeléctrica solicitado por autoridades ambientales.

9. CANALES DE ATENCIÓN EN LA UPME

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y grupos de valor y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME se compromete a vigilar y asegurar que el trato digno a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Atención presencial y Ventanilla de Correspondencia:

En la sede principal de la entidad ubicada en la Calle 26 No. 69 D-91, Torre 1 Piso 9 en la ciudad de Bogotá D.C. Horario de atención: lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Página Web:

<https://www1.upme.gov.co/>

Formulario en línea para presentación de PQRSD:

<https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/PQRSDF.aspx>

Línea Telefónica: +57 601 222 06 01 ext. 222

Línea Anticorrupción: lineaetica@minenergia.gov.co y soytransparente@upme.gov.co

Buzón de radicación de Correspondencia:

correspondencia@upme.gov.co Este correo electrónico es un mecanismo habilitado para el recibo y envío de comunicaciones oficiales, documentación y correspondencia al servicio de la entidad.

Correo electrónico dirigido a obtener información sobre trámites judiciales relacionados con la entidad: notificaciones@upme.gov.co

Adicionalmente, la UPME cuenta con las siguientes cuentas institucionales en redes sociales, a través de las cuales se podrá obtener información de interés:

- "X" antes Twitter: <https://twitter.com/UPMEOficial>
- LinkedIn <https://co.linkedin.com/company/unidad-de-planeaci%C3%B3n-minero-energ%C3%A9tica>
- Facebook <https://www.facebook.com/upmeoficial/>
- YouTube https://www.youtube.com/channel/UcKVdT_tDzGYxVt0dVHHO2cw
- Instagram <https://www.instagram.com/upmecol/?hl=es>

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

Así mismo se ha implementado el procedimiento "ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - P-SC-01", el cual define las actividades que orienten la gestión eficiente y dentro de los términos de ley de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF realizadas por la ciudadanía y grupos de valor sobre trámites o servicios que sean de competencia de la UPME.

Es de aclarar que desde el año 2014, por medio de la Ley 1712, se ha establecido el acceso a la información pública como un derecho de todos los ciudadanos, lo cual da alcance a las políticas de transparencia del Gobierno Nacional. La Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, en cumplimiento a esta, ha establecido y publicado los inventarios de información, su clasificación y ha publicado la información establecida en la norma.

Por los canales antes mencionados, cualquier ciudadano podrá solicitar información de la UPME, además de encontrarla actualizada en el portal web de la entidad, según los lineamientos establecidos en la Política de Gobierno Digital.

10. NORMATIVA

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:

Norma	Descripción
Artículo 2º Constitución Política de Colombia	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.
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
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.
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 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
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;

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

	así como el derecho a la información consagrada en el artículo 20 de la misma.
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.
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 1083 DE 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Establece la Política de Servicio al ciudadano, dentro de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Resolución 1519 de 2020 - MINTIC	Establece los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad, seguridad, datos abiertos, y PQRS, para los obligados a dar cumplimiento a datos señalados en la Ley de Acceso a la Información Pública.
Circular 100-010 del 23 de agosto 2021	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro emitida por el DAFP
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción
Ley 2294 de 2023	Por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA
Decreto 1122 de 2024	Adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública

11. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN

1. Dirección General:
Adoptar la Política de Servicio al Ciudadano
2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño:
Apoyar la articulación y ejecución de la política de servicio al ciudadano a nivel institucional, realizando seguimiento trimestral a las actividades definidas dentro de los planes de acción.
3. Secretaría General:
Liderar la implementación de la política 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.
4. Líderes de proceso y equipos de trabajo:
 - Implementar al interior de cada área, los lineamientos de la política de servicio al ciudadano.
 - Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política de servicio al ciudadano.
5. Grupo Interno de Gestión Administrativa 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.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - UPME	Código: L-SC-01
		Fecha: 03/01/2025
		Versión: 01

- Elaborar, divulgar, socializar el informe trimestral de PQRSDF y realizar el respectivo análisis para formular acciones de mejora.
- Efectuar seguimiento trimestral al plan para la implementación de la política de servicio al ciudadano y presentarlo a la Secretaría General y Comité Institucional de Gestión de Desempeño.

12. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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 de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Función Pública respecto de la medición de la experiencia de las ciudadanías.
- 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 SGDEA.

Seguimiento al cumplimiento de las líneas de acción definidas en el presente documento

El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano presentará a la Secretaría General y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el resultado de los seguimientos efectuados al cumplimiento de las acciones de cada una de las líneas estratégicas.

13. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción de los cambios
03/01/2025	1	Se actualiza la Política Institucional de Servicio al Ciudadano y se estandariza dentro del sistema de gestión institucional, con el propósito de garantizar su codificación y llevar un control efectivo de los cambios realizados.