



Respetados ciudadanas y ciudadanos:

La Unidad de Planeación Minero energética UPME está comprometida a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a los ciudadanos, con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación ciudadana para fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, garantizamos los siguientes derechos:

1. Ser tratado con **el respeto y la consideración** debida a la dignidad de la persona humana.
2. **Obtener información y orientación** sobre los temas de competencia de la Unidad de Planeación Minero Energética-UPME.
3. **Presentar actuaciones** por cualquier canal disponible en la UPME.
4. **Presentar peticiones** por cualquiera de los canales y medios dispuestos por la entidad y sin necesidad de apoderado.
5. **Obtener respuesta oportuna y eficaz** a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:
 - a) **Derecho de petición entre autoridades:** 10 días hábiles.
 - b) **Petición de copias:** 10 días hábiles.
 - c) **Derecho de petición de consulta:** 30 días hábiles.
 - d) **Peticiones incompletas y desistimiento tácito:** 10 días hábiles.
 - e) **Peticiones sin competencia:** 5 días hábiles.
 - f) **Peticiones de información:** 10 días hábiles.
6. **Conocer, salvo expresa reserva legal,** el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costo de los respectivos documentos.

UPME Avenida Calle 26 No 69 D – 91 Torre 1, Oficina 901.

PBX (57) 601 222 06 01 FAX: 295 98 70

Línea Gratuita Nacional 01800 911 729

www.upme.gov.co

F-D-01 - V5 (cambio de colores institucionales)



7. **Recibir atención especial y preferente** si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. **Exigir el cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. **Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba** en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

DEBERES:

1. **Obrar conforme al principio de buena fe**, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. **Ejercer con responsabilidad sus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. **Observar un trato respetuoso** con los servidores y/o colaboradores de la Unidad de Planeación Minero Energética-UPME.
4. **Acatar la Constitución y las Leyes.**
5. **Usar en forma apropiada los canales de comunicación** de la Unidad de Planeación Minero Energética-UPME.



Atención Presencial

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

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.



Atención Telefónica

Línea gratuita nacional: 018000911729

PBX: (+57) 601 2220601

Línea de Atención al Ciudadano: (+57) 601 2220601 extensión 107

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.



Atención Virtual

Página Web: www.upme.gov.co

Correspondencia virtual: correspondencia@upme.gov.co

Correo electrónico: info@upme.gov.co

Facebook: [Upmeoficial](https://www.facebook.com/Upmeoficial)

Twitter: [@UPMEOficial](https://twitter.com/UPMEOficial)

Horario de atención: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.



Buzón de notificaciones judiciales

notificaciones@upme.gov.co

Horario de atención: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.



Las denuncias por actos de corrupción

Podrán presentarse escribiendo al correo electrónico: **soytransparente@upme.gov.co** y/o a través de los canales de atención relacionados anteriormente.



Con el número de radicado, podrás realizar el seguimiento a tu petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados y/o en el enlace:

<https://orfeo.upme.gov.co/consultaWeb/>