TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION **2**

1. DECLARACIÓN DE VALOR **2**

2. NORMATIVIDAD (Si aplica) **3**

3. OBJETIVOS **4**
3.1 Objetivo General 4
3.2 Objetivos específicos (si aplica) 5

4. ALCANCE **5**

5. LINEAMIENTOS GENERALES **5**

6. ACTUALIZACIÓN **17**

7. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN **18**

8. ANEXOS **19**

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS **19**

10.CONTROL DE CAMBIOS **20**

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera **"Copia No Controlada"**. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.*

INTRODUCCION

La Política Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano de la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) constituye un instrumento de direccionamiento institucional que establece los lineamientos para garantizar la prestación de un servicio digno, accesible, oportuno, efectivo y confiable para la ciudadanía, los grupos de valor y demás interesados que interactúan con la entidad. Esta política se fundamenta en los principios de transparencia, publicidad, enfoque diferencial, participación ciudadana, mejora continua y prevención de la corrupción, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y con la normatividad vigente, incluida la Resolución 235 de 2024, los lineamientos de servicio al ciudadano definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y las obligaciones derivadas de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015.

La UPME, como entidad técnica responsable de la planificación del desarrollo energético del país, reconoce que el relacionamiento con la ciudadanía, los grupos de valor y los territorios es un componente esencial para la legitimidad institucional, la generación de valor público y la toma de decisiones basada en evidencia. En este sentido, esta Política se articula con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, e integra la perspectiva de la ciudadanía y de los actores del sector mediante mecanismos de atención, diálogo, participación y rendición de cuentas, orientados a fortalecer la confianza pública, la transparencia y la integridad en la gestión institucional.

La formulación y actualización de esta Política considera: i) la caracterización de la ciudadanía, los grupos de valor y los territorios vinculados a la planeación minero-energética; ii) los resultados de los instrumentos de diagnóstico institucional; iii) los análisis derivados de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD); y iv) los lineamientos del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en lo establecido sobre la Política de Servicio al Ciudadano, su articulación con la transparencia activa, la racionalización de trámites, el enfoque diferencial y la participación ciudadana. Así mismo, incorpora los elementos establecidos por la Resolución 235 de 2024 para la gestión del servicio al ciudadano, la definición de indicadores, la medición de la experiencia y la adopción de estrategias orientadas a la calidad del servicio.

Dada su naturaleza transversal, la implementación de esta Política es de obligación cumplimiento para todas las dependencias de la UPME y compromete a servidores públicos y contratistas, quienes deberán orientar sus actuaciones al interés general y garantizar que la información, los trámites, los productos técnicos, los servicios institucionales y los mecanismos de participación se gestionen y comuniquen de manera clara, accesible y oportuna. Cada interacción con la ciudadanía constituye una oportunidad para fortalecer la relación Estado - Ciudadanía, promover la transparencia, mejorar el acceso a la información pública y asegurar que la planeación minero - energética responda a las necesidades y expectativas de los distintos grupos de valor.

La UPME asume esta Política como un instrumento dinámico, sujeto a revisión y mejora continua, articulado con la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano, los Planes de Participación Ciudadana por proceso y los instrumentos de seguimiento e indicadores definidos por la entidad. Su implementación permite consolidar un enfoque de servicio centrado en las personas, territorialmente pertinente, basado en datos y orientado a fortalecer confianza, el acceso y la claridad para todos los ciudadanos que interactúan con la Unidad de Planeación Minero-Energética.

1. DECLARACIÓN DE VALOR

La Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) orienta su labor hacia la generación de valor público mediante un relacionamiento cercano, transparente y confiable con la ciudadanía y los grupos de valor. En desarrollo de su función estratégica de planeación del sector minero-energético, la entidad se compromete a brindar un servicio sustentado en información técnica clara, accesible y oportuna, con estándares de calidad y prácticas orientadas a fortalecer la confianza institucional.

Con esta Política, la UPME reafirma su compromiso de consolidar un modelo de servicio centrado en las personas, que facilite el acceso a los productos, trámites y servicios institucionales; promueva el uso adecuado de los canales disponibles; impulse la participación informada; y

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

garantice una experiencia satisfactoria e incluyente, acorde con las necesidades de quienes interactúan con la entidad. Este compromiso contribuye al fortalecimiento del posicionamiento institucional, al relacionamiento con los territorios y actores del sector, y al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el marco del MIPG y la normativa vigente.

2. NORMATIVIDAD

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.

A continuación, se presenta el marco jurídico que sustenta la Política de Servicio al Ciudadano, acompañado de una breve descripción de los principales aspectos que aporta cada disposición normativa.

Norma	Descripción
Artículo 2° 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.
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.
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 consagrada en el artículo 20 de la misma.
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.
Ley 2294 de 2023	Por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

Norma	Descripción
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.
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 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.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 1122 de 2024	Adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública
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.
Circular 100-010 del 23 de agosto 2021	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro emitida por el DAFP.
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.
Resolución 1519 de 2020 – MinTIC, Anexo 1	Define los estándares mínimos obligatorios para la publicación, organización, actualización y accesibilidad de la información en los sitios web institucionales, incluyendo criterios de accesibilidad digital, usabilidad, lenguaje claro y disposición de los contenidos para garantizar el acceso efectivo a la información pública por parte de la ciudadanía y los grupos de valor.
Resolución 1519 de 2020 – MinTIC, Anexo 2	Establece los criterios de accesibilidad y usabilidad aplicables a los entornos digitales y a los puntos de atención física de las entidades públicas, orientados a eliminar barreras físicas, tecnológicas y comunicacionales, garantizando el acceso en condiciones de igualdad para personas con discapacidad y otros grupos con necesidades diferenciales.
Norma Técnica Colombiana NTC 6047:2013	Accesibilidad al Medio Físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos

OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Fortalecer la experiencia de la ciudadanía y los grupos de valor en su interacción con la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME), mediante la implementación de lineamientos, estándares y prácticas de servicio que garanticen acceso claro, oportuno, confiable y accesible a la información, trámites, productos técnicos y servicios institucionales, y que promuevan la confianza, la transparencia, la mejora continua y la generación de valor público en el marco del MIPG y la normativa vigente en materia de servicio al ciudadano.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

3.2 Objetivos específicos

- Optimizar el acceso a la oferta institucional, garantizando información clara, actualizada y comprensible, así como canales de atención accesibles, seguros e integrados, orientados a las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor.
- Fortalecer la autogestión y el uso de medios digitales, mediante la operación eficiente de la sede electrónica, la disponibilidad de información técnica en formatos abiertos cuando aplique, y la simplificación progresiva de trámites y servicios.
- Implementar mecanismos sistemáticos de escucha, caracterización, retroalimentación y medición de la experiencia, que permitan adaptar la oferta institucional a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor, incluidos territorios, usuarios especializados y ciudadanía en general.
- Implementar estrategias de comunicación pública y lenguaje claro, para divulgar de manera oportuna y comprensible de los productos, decisiones, lineamientos y servicios de la UPME, fortaleciendo la transparencia, la participación y la confianza ciudadana.
- Fortalecer las capacidades institucionales mediante acciones de formación y sensibilización del talento humano, orientadas a garantizar un servicio respetuoso, competente y alineado con criterios de accesibilidad, inclusión, integridad y enfoque diferencial.
- Asegurar la articulación entre procesos estratégicos, misionales, y de apoyo, garantizando consistencia, certidumbre y estandarización en la prestación del servicio en todos los canales, en coherencia con las políticas del MIPG y los lineamientos aplicables.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de desempeño del servicio al ciudadano, orientados a medir oportunidad, calidad, satisfacción y cumplimiento normativo, como insumo para la mejora continua institucional.

4. ALCANCE

La Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) aplica a todas las dependencias, procesos y equipos internos que participan en actividades de relacionamiento, atención, orientación, suministro de información, gestión de solicitudes, divulgación de productos técnicos y demás interacciones con la ciudadanía y los grupos de valor.

Su alcance comprende la gestión integral del servicio a través de los canales institucionales presencial, virtual, telefónico y demás mecanismos habilitados, incorporando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, enfoque diferencial, multicanalidad, protección de datos personales y transparencia, asegurando una atención coherente, oportuna y alineada con las necesidades de los usuarios.

La política orienta la planificación, operación, seguimiento, evaluación y mejora del servicio institucional, así como la interacción derivada de la entrega de información, productos estratégicos, sistemas de información energética y procesos de participación ciudadana vinculados a la planeación del sector minero-energético. Asimismo, establece lineamientos para que todas las dependencias adopten prácticas unificadas que garanticen certidumbre, trazabilidad y consistencia en la relación con la ciudadanía, desde el contacto inicial hasta la respuesta final y la incorporación de acciones de mejora.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

El servicio al ciudadano constituye un principio fundamental de la gestión pública y un elemento esencial para la generación de valor público, la confianza institucional y el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la Ciudadanía. En este sentido, representa un compromiso permanente con una atención digna, oportuna, incluyente y accesible, orientada a garantizar el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos y la satisfacción de sus necesidades e intereses legítimos.

En la administración pública, el servicio al ciudadano es la base del cumplimiento de la función administrativa y del deber de orientar la gestión hacia el bienestar individual y colectivo. Bajo este enfoque, las actuaciones de las entidades deben regirse por los principios de igualdad, moralidad,

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y participación, conforme con lo dispuesto en la Constitución Política y la normativa vigente.

En la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME), el servicio al ciudadano se consolida como un elemento transversal del quehacer institucional y un componente clave para facilitar la interacción con la ciudadanía, los territorios y los grupos de valor técnicos y sectoriales. Su implementación se orienta a garantizar derechos, brindar información clara y accesible, fortalecer la participación, mejorar la experiencia del usuario y apoyar el desarrollo de las funciones misionales asociadas a la planeación del sector minero-energético.

Para asegurar la implementación adecuada de esta Política, la UPME adopta los siguientes lineamientos operativos:

a) **Orientación al usuario y experiencia del ciudadano:** Implementar prácticas, estándares y comportamientos institucionales centrado en las necesidades, expectativas y características de la ciudadanía y los grupos de valor, garantizando interacciones respetuosas, accesibles, claras y consistentes en todos los canales.

b) **Integración de canales y atención multicanal:** Garantizar la disponibilidad, articulación y operación eficiente de los canales de atención presencial, telefónico, virtual y alternativos, garantizando criterios de accesibilidad digital, oportunidad, disponibilidad y coherencia de la información publicada y suministrada.

c) **Lenguaje claro, accesibilidad e inclusión:** Implementar estrategias de comunicación con lenguaje claro y formatos accesibles, así como apoyos razonables cuando se requiera, para promover un servicio incluyente y libre de barreras físicas, digitales, administrativas o actitudinales.

d) **Actualización, divulgación y accesibilidad de la información pública:** Publicar y mantener actualizada la información institucional relevante (documentos, datos, estudios, trámites, productos técnicos, requisitos, responsables, cronogramas), conforme con las obligaciones de transparencia activa.

e) **Coordinación interdependencial y estandarización de procesos:** Articular las acciones de atención, orientación y participación con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, asegurando coherencia en procedimientos, trámites y respuestas institucionales.

f) **Gestión oportuna y eficiente de PQRSD:** Responder de manera clara, completa, congruente y dentro de los plazos legales todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, consultas y solicitudes de información, garantizando trazabilidad y calidad en las respuestas.

g) **Participación ciudadana informada y diálogo técnico:** Fomentar espacios de interacción, retroalimentación y participación incidente que permitan a la ciudadanía y grupos de valor aportar con insumos, observaciones y recomendaciones a los procesos institucionales de planeación sectorial.

h) **Enfoque diferencial y territorial:** Reconocer y atender las particularidades de los diversos grupos poblacionales y territorios vinculados al sector minero-energético, garantizando igualdad de trato, pertinencia en la orientación y la eliminación de barreras.

i) **Capacidades institucionales y formación del talento humano:** Fortalecer habilidades y competencias de los servidores públicos, contratistas y pasantes en temas de atención, comunicación, enfoque diferencial, accesibilidad, uso de canales, gestión de requerimientos y experiencia del usuario.

j) **Mejora continua basada en datos e indicadores:** Utilizar medición, análisis de datos, indicadores, encuestas y retroalimentación ciudadana para implementar acciones de ajuste, mejora continua y optimización del servicio, en coherencia con el MIPG.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera **"Copia No Controlada"**. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.*

5.1 PRINCIPIOS

La Política de Servicio al Ciudadano de la UPME se rige por los siguientes principios orientados a garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia[1]:

- **Accesibilidad**: Garantiza que la ciudadanía pueda interactuar con el servidor público o con la entidad sin barreras, comunicativas o digitales. Promueve la autogestión mediante 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 especial protección constitucional, (por las mujeres gestantes, niños, niñas, adolescentes, personas mayores y personas con discapacidad) conforme a la normatividad aplicable.

- **Calidad:** Grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria".

- **Efectividad**: Garantiza que el servicio e información brindada a los grupos deinterés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.

- **Información confiable**: Asegura que la ciudadanía y los grupos de valor reciban 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 a intervenir en los asuntos públicos mediante mecanismos de participación e interlocución, de acuerdo con la normativa vigente y los espacios definidos por la entidad.

- **Oportunidad**: Garantiza respuestas y atención dentro de los términos establecidos y en los tiempos acordes a la necesidad del usuario, contribuyendo a la satisfacción de la confianza.

- **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 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.

5.2 ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), un servicio de calidad se caracteriza por la disposición permanente de los servidores públicos para orientar, acompañar y responder eficazmente a las necesidades de la ciudadanía y de los grupos de valor. Este servicio debe prestarse con altos estándares de accesibilidad, inclusión, respeto, claridad y oportunidad, reconociendo que las personas son la razón de ser de la gestión pública.

Para garantizar un servicio con estas características, se requiere fortalecer competencias y habilidades en los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la UPME, especialmente aquellas relacionadas con la interacción humana, la comunicación efectiva y la solución oportuna

[1] 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

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

de necesidades. Estas competencias se convierten en pilares de la experiencia del ciudadano y se alinean con el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y la política de Talento Humano del MIPG.

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, respetuoso y genuino.
- **Confiable:** El servicio debe ajustarse a lo establecido en las normas, lineamientos internos y procesos institucionales.
- **Empático:** El servidor comprende y considera las emociones, necesidades y expectativas del ciudadano.
- **Efectivo:** El servicio debe resolver lo solicitado, brindando respuestas claras, completas y dentro de los plazos establecidos.
- **Incluyente:** La atención debe prestarse sin discriminación, garantizando accesibilidad física, digital, comunicativa y actitudinal para todas las personas.
- **Oportuno:** El servicio debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los tiempos reglamentarios o acordados con el ciudadano.
- **Respetuoso:** Las personas deben sentirse valoradas, escuchadas y tratadas con dignidad, reconociendo diferencias culturales, territoriales y poblacionales.

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.

5.3 ETAPAS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano en la UPME se desarrolla a partir de tres momentos secuenciales que permiten orientar la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor, garantizando calidad, oportunidad, inclusión y enfoque diferencial, conforme a la normativa vigente.

ANTES: El colaborador responsable de prestar el servicio y/o brindar atención debe encontrarse en condiciones adecuadas, tanto físicas como mentales, para realizar la atención de manera eficiente. Esto implica:

- Tener disponibles los documentos de apoyo institucionales: portafolio de servicios, políticas, manuales, procedimientos y demás lineamientos aplicables.
- Contar con las herramientas tecnológicas necesarias, previamente abiertas, actualizadas y listas para el registro adecuado de la atención.
- Verificar que los canales físicos y digitales se encuentren accesibles, en condiciones funcionales y libres de barreras que limiten la atención a cualquier persona.
- Prepararse para aplicar el enfoque de trato digno, diferencial e inclusivo, especialmente para grupos con mayores barreras de acceso.

DURANTE: Durante la interacción con el ciudadano, el colaborador debe:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

- Aplicar el protocolo de atención correspondiente a cada canal (presencial, telefónico, digital u otros), asegurando un trato respetuoso, claro y coherente con los estándares institucionales.
- Garantizar la dignidad, equidad y no discriminación en la atención, incorporando enfoque diferencial para personas o grupos poblacionales que, por su condición física, sensorial, social, étnica, territorial, de identidad de género u orientación sexual, requieran un servicio adaptado a sus necesidades (personas con discapacidad física, comunidades étnicas, población NARP[2], mujeres, comunidad LGTBIQ+[3], entre otros).
- Priorizar la atención al **grupo preferencial**, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes:

  - Niños, niñas y adolescentes.
  - Personas mayores de 60 años.
  - Personas con discapacidad.
  - Mujeres gestantes o con niños de brazos.
  - Personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

- Tener en cuenta las condiciones físicas, sensoriales, lingüísticas y comunicativas de cada persona, garantizando una atención sin esperas prolongadas y en condiciones de accesibilidad.
- Brindar información clara, precisa, completa y suficiente que facilite la gestión del trámite o requerimiento del ciudadano.
- Garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales tratados durante la interacción, conforme a la normatividad vigente y a la Política de Datos Personales de la UPME.

DESPUÉS: Al finalizar la atención, el colaborador debe:

- Realizar el direccionamiento adecuado y oportuno de la solicitud, remitiéndola al área competente para su repuesta de fondo o gestionando directamente la prestación del servicio, según corresponda.
- Registrar correctamente la información de la atención o trámite, conforme a los lineamientos institucionales y normativa vigente.
- Cumplir con los **momentos de verdad** definidos por la UPME para cada canal de atención.
- Fomentar la evaluación de la percepción ciudadana sobre el servicio recibido, a través de los mecanismos dispuestos por la entidad (encuestas, mediciones de satisfacción, retroalimentación u otros).
- Asegurar la trazabilidad de la información para facilitar el seguimiento, la respuesta oportuna y la mejora continua.

5.4 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 propósito de garantizar un servicio de calidad, fortalecer la cultura institucional orientada al usuario y mejorar la percepción de la ciudadanía y grupos de valor respecto de la atención recibida.

El protocolo de servicio al ciudadano es de aplicación obligatoria para los servidores públicos, contratistas y cualquier colaborador que, en virtud de sus funciones, tenga contacto directo o permanente con ciudadanos y grupos de valor. Su alcance comprende los canales: **presencial, telefónico, de correspondencia y virtual,** y define pautas unificadas para la atención, asegurando que las solicitudes sean respondidas de manera ordenada, clara, respetuosa, incluyente y amable.

Además, incorpora lineamientos de trato digno, enfoque diferencial, accesibilidad y eliminación de barreras, conforme a la normativa vigente en materia de experiencia del ciudadano, servicio

[2] 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.

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

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera **"Copia No Controlada"**. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.*

incluyente y calidad en la atención pública. Estos lineamientos buscan garantizar que todas las personas, sin excepción, reciban una atención adecuada y ajustada a sus condiciones y necesidades.

El protocolo de servicio al ciudadano de la UPME puede ser consultado en el siguiente enlace oficial: https://www.upme.gov.co/servicio-a-la-ciudadania/protocolos/protocolo-de-servicio-al-ciudadano/

5.5 COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO

Con el fin de garantizar una comunicación efectiva, comprensible y centrada en las necesidades de la ciudadanía, la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME adopta los lineamientos y herramientas del Programa Lenguaje Claro emitidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Su implementación contribuye a que el ejercicio de los derechos de los ciudadanos sea real y efectivo, y fortalece la confianza en la gestión institucional.

El uso de lenguaje claro facilita la comprensión de la información pública, mejora la experiencia de los usuarios y promueve relaciones más transparentes entre la entidad y los ciudadanos. Para ello, se adoptan los siguientes pasos orientadores:

Diez pasos para comunicarse en lenguaje claro

- **Póngase en el lugar de la ciudadanía:** piense en cómo la persona entenderá la información y qué necesita saber.
- **Identifique las ideas principales:** defina el mensaje central y elimine información que no aporte.
- **Organice la información de forma lógica:** presente el contenido en pasos o secciones que faciliten la lectura.
- **Use frases cortas y directas:** evite estructuras complejas o rebuscadas.
- **Escriba con un lenguaje cercano y sencillo:** utilice palabras cotidianas y de uso común.
- **Evite los tecnicismos y legalismos innecesarios:** explique los conceptos jurídicos en términos claros cuando sea necesario mencionarlos.
- **Reduzca la solemnidad:** mantenga un tono respetuoso, pero no rígido ni distante.
- **No abuse de las siglas:** solo úselas cuando sean indispensables y explíquelas la primera vez.
- **Apele a ejemplos o imágenes mentales:** ayudan a ilustrar ideas y facilitan su comprensión.
- **Revise el texto cuantas veces sea necesario:** valide claridad, coherencia y tono antes de publicarlo o enviarlo.

5.6 CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Para un adecuado diseño e implementación de estrategias dirigidas a la ciudadanía y los grupos de valor, la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME parte del reconocimiento e identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo. Esta caracterización es un insumo fundamental del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor, y orienta la toma de decisiones institucionales de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Política de Servicio al Ciudadano, la Política de Participación Ciudadana y los criterios de accesibilidad, inclusión y enfoque diferencial establecidos en la normativa vigente.
Este ejercicio permite estructurar ofertas de servicio focalizadas, responder de manera pertinente al mayor número de requerimientos y garantizar que la ciudadanía participe activamente en la formulación, ejecución y evaluación de las acciones institucionales. De igual manera, posibilita obtener retroalimentación continua y fortalecer el acceso efectivo a los derechos ciudadanos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la UPME.

Para tal efecto, la entidad ha establecido mecanismos que permiten identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de valor, realizando periódicamente la actualización de sus partes

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

interesadas. Este proceso integra información relacionada con caracterización poblacional, mecanismos de relacionamiento, canales de atención, barreras de acceso, expectativas de servicio, requerimientos técnicos y resultados de evaluación de experiencia del ciudadano, consolidándose como parte fundamental de la gestión institucional.

En el marco de esta caracterización, el servidor público o colaborador deberá cumplir con los atributos del buen servicio, aplicando los principios básicos que regulan la atención a la ciudadanía:

- Comprensión de sus necesidades de la ciudadanía.
- Eficiencia en la gestión del trabajo.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos asumidos.
- Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Respuestas claras y oportunas a sus preguntas y solicitudes.
- Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- Disponibilidad para atender de forma respetuosa y amable.
- Seguimiento al desarrollo de sus solicitudes.
- Veracidad y precisión cuando se informa sobre el estado real de una petición.
- Orden, respeto y amabilidad en el canal de atención presencial.
- Buena presentación personal de quien atiende.

Adicionalmente, y conforme a los lineamientos vigentes de servicio incluyente y accesibilidad, el personal deberá garantizar la eliminación de barreras físicas, comunicacionales y actitudinales; asegurar un trato digno para todas las personas, e incorporar medidas razonables que faciliten el acceso a los servicios institucionales para población con discapacidad, mujeres, personas mayores, población étnica, comunidad LGBTIQ+, personas cuidadoras y demás grupos que requieran atención prioritaria.

La caracterización se concibe como un proceso dinámico, que se actualiza de manera sistemática para asegurar que la UPME responda de forma oportuna a las transformaciones de su entorno, a las necesidades de sus usuarios y a los principios de mejora continua establecidos en el MIPG.

5.7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA, ACCESIBILIDAD WEB Y ACCESIBILIDAD FÍSICA

La participación ciudadana en la Unidad de Planeación Minero-Energética – UPME se fundamenta en el reconocimiento del derecho de todas las personas a intervenir de manera informada, efectiva y sin barreras en los procesos de la gestión pública, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En este marco, la UPME garantiza que los mecanismos, espacios y canales de participación ciudadana se diseñen e implementen bajo criterios de accesibilidad universal, enfoque diferencial e inclusión, incorporando de manera expresa las disposiciones establecidas en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, particularmente lo definido en sus Anexos 1 y 2, relacionados con accesibilidad web y accesibilidad a espacios físicos.

5.7.1. ACCESIBILIDAD WEB

La UPME adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad digital definidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, así como de las disposiciones que la modifiquen, adicionen o sustituyan, mediante acciones de seguimiento, mejora y actualización de sus canales digitales, plataformas, sitios web, aplicaciones, contenidos informativos y mecanismos virtuales de participación, con el fin de asegurar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, puedan acceder a la información pública, comprenderla, interactuar con ella y participar en condiciones de igualdad.

La accesibilidad digital se implementará conforme a los principios de:

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera **"Copia No Controlada"**. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.*

- Perceptibilidad: la información y los componentes de la interfaz deben presentarse de forma que puedan ser percibidos por cualquier usuario.
- Operabilidad: los elementos de navegación y participación deben poder utilizarse mediante diferentes dispositivos y ayudas técnicas, incluyendo navegación por teclado.
- Comprensibilidad: los contenidos deben presentarse en lenguaje claro, con estructuras lógicas, jerarquía visual y consistencia funcional.
- Robustez: los desarrollos digitales deben ser compatibles con tecnologías de asistencia y estándares abiertos.

En este sentido, la entidad adoptará, entre otros, los siguientes lineamientos:

- Disponibilidad de información en formatos accesibles, compatibles con tecnologías de apoyo.
- Uso de lenguaje claro, estructura lógica de contenidos y navegación intuitiva.
- Implementación de ajustes razonables que faciliten la participación de personas con discapacidades visuales, auditivas, cognitivas o motoras.
- Diseño de formularios y mecanismo de participación utilizables mediante diferentes dispositivos y medios de interacción.
- Articulación de la accesibilidad web con los procesos de participación ciudadana, rendición de cuentas, atención virtual y consulta pública.

Estas acciones permitirán fortalecer la participación ciudadana digital, ampliar el alcance territorial de la UPME y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de acceso a la información y participación, conforme a la normativa vigente.

5.7.2. ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y EN LOS ESPACIOS FÍSICOS

En relación con la participación ciudadana presencial y la atención directa, la UPME asegurará la aplicación de los criterios establecidos en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 en sus instalaciones y puntos de atención, promoviendo la accesibilidad física y la eliminación o mitigación de barreras arquitectónicas, físicas y de señalización que puedan limitar la interacción de la ciudadanía con la entidad..

En relación con los ejercicios de participación ciudadana presencial y la atención directa a la ciudadanía, la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) garantizará condiciones de acceso incluyente en sus espacios de atención y en los escenarios donde se desarrollen actividades participativas, en concordancia con la normativa nacional sobre inclusión, accesibilidad universal, servicio al ciudadano y enfoque diferencial.

Lo anterior se implementará como parte de las obligaciones institucionales de garantizar el acceso efectivo de todas las personas a la gestión pública, evitando barreras físicas, comunicativas u organizacionales que puedan limitar la interacción con la entidad.

Para ello, la UPME promoverá:

- Adecuación progresiva de espacios físicos que permitan el acceso seguro y autónomo de personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes y otros grupos con necesidades específicas.
- Señalización clara, visible y comprensible en los espacios de atención.
- Condiciones adecuadas de circulación, ingreso, permanencia y salida en las instalaciones.
- Medidas de atención prioritarias en la atención a población en situación de vulnerabilidad o con movilidad reducida.
- Articulación de la accesibilidad física con los protocolos de servicio al ciudadano y los enfoques diferencial y de trato digno.

5.7.3. ARTICULACIÓN CON LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera **"Copia No Controlada"**. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.*

La accesibilidad web y las condiciones de inclusión en los espacios presenciales se integrarán de manera transversal en la estrategia de participación ciudadana por proceso misional, asegurando que las actividades, espacios, mecanismos e instancias de participación definidas por la UPME para cada vigencia incluyan criterios de accesibilidad, metas, indicadores y responsables.

De esta manera, la UPME consolida un modelo de participación ciudadana incluyente, accesible y efectivo, orientado a garantizar que la información, los espacios de diálogo y los mecanismos de interacción institucional puedan ser utilizados y aprovechados por la diversidad de actores del sector y de la ciudadanía en general. Este enfoque fortalece la transparencia al facilitar el acceso comprensible y oportuno a la información pública, promueve un control social, y aporta insumos para la toma de decisiones informadas y al relacionamiento permanente con la ciudadanía y los grupos de valor en el territorio nacional.

5.8 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 cuatro (4) trámites, cuatro (4) servicios y cuatro (4) productos, todos 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 sitio web, puede ser consultado a través del siguiente link:
https://www.upme.gov.co/ventanilla-unica-de-tramites-y-servicios/

Trámites:

1. 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. 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.

3. Cupos de diésel exentos de sobretasa: Trámite mediante el cual se expide el acto administrativo que asigna el cupo de consumo de diésel marino con beneficio tributario a naves de bandera nacional o extranjera dedicadas a actividades de pesca, cabotaje o remolque, permitiendo acceder al certificado que otorga beneficios como deducción de renta, exclusión del IVA, exención de derechos arancelarios y depreciación acelerada, en el marco de políticas orientadas a la eficiencia energética y la promoción de proyectos sostenibles basados en hidrógeno verde o azul.

4. Incentivos tributarios para proyectos a partir de hidrógeno verde o azul: Certificado que le permita acceder a los beneficios tributarios de deducción de renta, exclusión del IVA, exención de derechos arancelarios y depreciación acelerada para proyectos a partir de hidrógeno verde o azul.

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.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

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.

Productos:

1. Plan Energético Nacional (PEN): Es un ejercicio prospectivo a largo plazo (30 años) que establece las metas, políticas y acciones prioritarias para el desarrollo energético integral de Colombia. Su alcance abarca diversos sectores, como la economía, educación, salud, infraestructura y ambiente. A su vez guía la toma de decisiones gubernamentales, promueve la eficiencia en el uso de recursos, y busca mejorar la calidad de vida de la población.

2. Plan de Acción Indicativo del Programa de Uso Racional y Eficiente de Energía (PAI-PROURE): Identifica acciones y medidas concretas para incrementar la eficiencia energética, y las materializa de dos maneras. Por un lado, hace recomendaciones puntuales para el diseño de política pública e identifica acciones susceptibles de recibir los incentivos tributarios definidos en la Ley 1715 de 2014 para la Gestión Eficiente de la Energía (GEE), acciones susceptibles de recibir los incentivos tributarios definidos en la Ley 1715 de 2014 para la Gestión Eficiente de la Energía (GEE).

3. Plan de Expansión de Generación y Transmisión de Energía Eléctrica: Documento que determina los requerimientos de Generación y Transmisión del sector eléctrico del Sistema de Interconexión Nacional - SIN.

4. Plan Indicativo de Expansión de la Cobertura de Energía Eléctrica (PIEC): Documento que define un plan de expansión de la cobertura del servicio de electricidad que responda a características geográficas y económicas de las regiones y estima las necesidades de inversión pública y privada que deben impulsarse para lograr la universalización del servicio.

5.9 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:

La atención presencial se presenta 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 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Este canal permite la atención directa de la ciudadanía, la recepción de documentos y la orientación sobre trámites y servicios de competencia de la UPME, garantizando la atención preferencial a población con enfoque diferencial.

Atención virtual:

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera **"Copia No Controlada"**. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.*

La UPME dispone de un canal de atención virtual que permite a la ciudadanía y grupos de valor presentar solicitudes, inquietudes y requerimientos de manera remota, facilitando el acceso a los servicios institucionales sin barreras geográficas.

Los canales virtuales institucionales integran mecanismo de interacción que facilitan la autogestión de trámites y la comunicación con la entidad, garantizando trazabilidad, seguridad de la información y protección de datos personales conforme a la normativa vigente y a la Política de Tratamiento de Datos personales de la entidad.

Formulario virtual de atención:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSchMaZyjwXH03-T8BPftMyn6zjtN6uz_rTibWMk4yEajHeKaQ/viewform

Este canal complementa los demás mecanismos de atención y contribuye a fortalecer la accesibilidad, la oportunidad en la atención y la interacción digital con la ciudadanía.

Sitio Web: https://www.upme.gov.co/
A través del portal web institucional, la ciudadanía y los grupos de valor pueden acceder a:

- Información actualizada sobre la entidad, su gestión y funciones.
- Trámites y servicios ofrecidos por la UPME.
- Requisitos, instructivos y tiempos de respuesta.
- Mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Canales de atención y rutas de contacto.
- Publicaciones, datos abiertos y productos técnicos sectoriales.

La publicación y actualización de información se realiza conforme a la **Política de Gobierno Digital**, la **Resolución 1519 de 2020 (MinTIC)** y normas complementarias, garantizando criterios de accesibilidad digital, usabilidad y lenguaje claro.

Formulario en línea para presentación de PQRSD:

https://www.upme.gov.co/pqrsdf/radicar-pqrsdf/

Mediante este formulario, los ciudadanos pueden radicar **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** relacionadas con trámites y servicios de competencia de la UPME, las cuales son gestionadas conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente.

Línea Telefónica: +57 601 222 06 01 ext. 222
Este canal permite la interacción directa en tiempo real para brindar orientación, información y acompañamiento a la ciudadanía y grupos de valor.

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

Estos canales están habilitados para la recepción de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, garantizando confidencialidad y el trámite conforme a la normativa aplicable.

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://X.com/UPMEOficial

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera **"Copia No Controlada"**. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.*

- 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

Así mismo se ha implementado el procedimiento "ATENCIÓN AL CIUDADANO - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -", 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, la clasificación de esta 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.

5.10 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 delos 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. Lideres 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 Trabajo de gestión documental, archivo 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.
   - 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.

5.11 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

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

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 el Departamento Administrativo de 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 Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.

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

El Grupo Interno de Trabajo de gestión documental, archivo y servicio al ciudadano presentará a la Secretaría General y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el resultado de los seguimientos efectuados acumplimiento de las acciones de cada una de las líneas estratégicas.

6. ACTUALIZACIÓN

La presente Política de Servicio al Ciudadano será objeto de revisión y actualización periódica mínimo cada 4 años con el fin de garantizar su alineación con la normatividad vigente, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las políticas del Departamento Administrativo de la Función Pública, los cambios institucionales y las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor.

Las actualizaciones podrán originarse por modificaciones normativas, cambios en la estructura organizacional, ajustes en los procesos institucionales, resultados del seguimiento y evaluación de la política, análisis de la gestión de las PQRSDF, mediciones de percepción y satisfacción ciudadana, recomendaciones derivadas de auditorías internas o externas, ejercicios de participación ciudadana o la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Con el propósito de garantizar la adecuada implementación de los cambios, la UPME adoptará los siguientes mecanismos de actualización:

a) Publicación institucional: Publicación de la versión actualizada de la política en la sitio web institucional, garantizando su disponibilidad para la ciudadanía y los grupos de valor, conforme a los lineamientos de transparencia activa y accesibilidad digital.

b) Comunicación interna: Divulgación de las modificaciones a los servidores públicos y contratistas mediante los canales institucionales de comunicación interna, cuando los cambios impacten la prestación del servicio, los procedimientos, los canales de atención o las responsabilidades de las dependencias.

c) Socialización y apropiación: Presentación de las actualizaciones en jornadas de capacitación, inducción, reinducción o espacios institucionales, cuando las modificaciones requieran fortalecer las competencias del talento humano para su correcta implementación.

d) Divulgación externa: Comunicación de las actualizaciones a la ciudadanía y grupos de valor cuando estas impliquen cambios en los canales de atención, los trámites, los servicios, los mecanismos de participación o cualquier aspecto que afecte la interacción con la entidad.

e) Articulación institucional: Coordinación entre el Grupo Interno de Trabajo de gestión documental, archivo y servicio al ciudadano el proceso de Comunicaciones y las dependencias involucradas para garantizar la implementación y apropiación de los cambios.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

f) Control de versiones: Registro de las modificaciones efectuadas en el control de cambios del documento, indicando la versión, la fecha de actualización, la descripción de los cambios realizados y su justificación.

g) Responsables: El Grupo Interno de Trabajo de gestión documental, archivo y servicio al ciudadanoo, será el responsable de coordinar la actualización de la política, validar su coherencia técnica y normativa, gestionar su aprobación institucional y garantizar la adecuada divulgación de las modificaciones realizadas, en articulación con las dependencias competentes.

7. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano será comunicada y divulgada a los servidores públicos, contratistas, ciudadanía y demás grupos de valor, con el propósito de promover su conocimiento, apropiación e implementación, fortaleciendo una cultura institucional orientada al servicio, la transparencia, la participación ciudadana, el acceso a la información pública y la mejora continua.

La estrategia de comunicación y divulgación estará orientada a facilitar el conocimiento de los principios, lineamientos, canales de atención, derechos y deberes de la ciudadanía, mecanismos de participación y demás elementos que conforman la Política de Servicio al Ciudadano, utilizando lenguaje claro, medios accesibles y los diferentes canales institucionales.

Para tal efecto, la UPME implementará los siguientes mecanismos:

a) Publicación institucional: Publicación de la política en la sitio web institucional, garantizando su consulta permanente y el cumplimiento de los criterios de accesibilidad y transparencia establecidos por la normativa vigente.

b) Comunicación interna: Divulgación del contenido de la política mediante la intranet, correo electrónico institucional, boletines, reuniones y demás canales internos, con el fin de fortalecer la cultura de servicio y la apropiación de los lineamientos institucionales.

c) Formación y sensibilización: Socialización de la política durante los procesos de inducción, reinducción, capacitación y demás espacios de fortalecimiento institucional relacionados con servicio al ciudadano, lenguaje claro, accesibilidad, enfoque diferencial y experiencia del ciudadano.

d) Información a la ciudadanía: Difusión de los canales de atención, trámites, servicios, mecanismos de participación ciudadana, PQRSDF y demás aspectos relacionados con la política a través de la sitio web institucional, redes sociales, piezas informativas y otros medios oficiales de comunicación.

e) Participación y diálogo: Socialización de la política en espacios de diálogo, rendición de cuentas, ferias de servicio, mesas de trabajo y demás mecanismos de participación ciudadana, cuando resulte pertinente.

f) Material divulgativo: Elaboración y difusión de piezas informativas, guías, infografías y otros recursos en lenguaje claro y formatos accesibles que faciliten la comprensión y apropiación de la política por parte de la ciudadanía y los grupos de valor.

g) Articulación institucional: Coordinación entre el Grupo Interno de trabajo de Gestión Documental, Archivo y Servicio al Ciudadano y el proceso de Comunicaciones para definir, ejecutar y hacer seguimiento a las estrategias de comunicación y divulgación de la política.

La comunicación y divulgación de la Política de Servicio al Ciudadano se realizará de manera permanente, utilizando los diferentes canales institucionales y garantizando que la información sea clara, accesible, oportuna y pertinente para todos los grupos de valor.

El Grupo Interno de Gestión documental, archivo y servicio al ciudadano, en articulación con la Subdirección de gestión de la Información y las demás dependencias competentes, será el responsable de coordinar las actividades de comunicación y divulgación, así como de realizar el seguimiento a su implementación.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

8. ANEXOS

Protocolo de Servicio al Ciudadano: Establece los lineamientos, criterios y orientaciones para la prestación del servicio y la atención a la ciudadanía y los grupos de valor a través de los diferentes canales institucionales, con el propósito de garantizar una atención digna, oportuna, efectiva, accesible, incluyente y en lenguaje claro, en concordancia con la Política de Servicio al Ciudadano y la normatividad vigente.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

La Política de Servicio al Ciudadano se articula con los instrumentos de planeación, gestión, operación, seguimiento y mejora continua de la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME), así como con los documentos internos que desarrollan sus lineamientos y permiten su implementación efectiva.

En este sentido, la política se relaciona con los siguientes documentos e instrumentos institucionales:

9.1 Instrumentos de planeación institucional

• **Plan Estratégico Institucional (PEI):** Define los objetivos estratégicos institucionales a los cuales aporta la Política de Servicio al Ciudadano, especialmente en lo relacionado con la generación de valor público, el fortalecimiento institucional y la mejora de la relación con la ciudadanía y los grupos de valor.

• **Plan de Acción Institucional:** Contiene las actividades, responsables, metas e indicadores que contribuyen a la implementación y seguimiento de los lineamientos asociados al servicio al ciudadano.

• **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP):** Se articula con la política en lo relacionado con transparencia activa, acceso a la información pública, integridad, atención a la ciudadanía y fortalecimiento del Modelo de Estado Abierto.

9.2. Documentos operativos de servicio al ciudadano

• **Protocolo de Servicio al Ciudadano:** Desarrolla los lineamientos operativos para la atención de la ciudadanía y los grupos de valor en los diferentes canales institucionales, en coherencia con los principios y directrices establecidos en la presente política.

• **Procedimiento Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones:** Define las actividades para la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRSDF presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor.

• **Portafolio de Trámites, Servicios y Productos de la UPME:** Presenta la oferta institucional disponible para la ciudadanía y los grupos de valor, facilitando el acceso a información sobre trámites, servicios, productos técnicos, requisitos, canales y condiciones de atención.

9.3. Instrumentos de seguimiento y mejora continua

• **Informes de PQRSDF:** Permiten analizar la gestión de las solicitudes ciudadanas, identificar tendencias, necesidades, barreras de acceso y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

• **Medición de percepción y satisfacción ciudadana:** Permite evaluar la experiencia de la ciudadanía frente a los canales de atención, trámites, servicios y respuestas institucionales, aportando información para la mejora continua.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.

• **Planes de mejoramiento institucional:** Recogen acciones derivadas de auditorías, seguimientos, evaluaciones, mediciones de satisfacción, análisis de PQRSDF u otras fuentes que permitan fortalecer la prestación del servicio.

• **Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG):** Permite evaluar el avance de la entidad en la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), incluyendo la Política de Servicio al Ciudadano.

10. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	**Versión**	**Descripción de los cambios**
28/07/2026	1	• Creación del Documento en el Sistema de Gestión Institucional SGI. Producto proyecto modernización de procesos. Documento anterior L-SC-001 V1 Del 03/01/2025. • Estos cambios a su vez fueron presentados y aprobados en Comité Institucional De Gestión y Desempeño N°4 realizado el 28 de julio del 2026.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Geny Esperanza Palacios **Cargo: Profesional Especializado** **Fecha:** 27/04/2026	**Nombre:** Shirley Paola Pitalna Beleño **Cargo:** Contratista OAP **Fecha:** 09/07/2026	**Nombre:** Yezmy Carolina Vargas Ruiz – Líder política institucional de servicio al ciudadano. **Cargo:** Coordinador de gestión documental, archivo y servicio al ciudadano Aprobación Comité Institucional De Gestión y Desempeño N°4 realizado el 28 de julio del 2026. **Fecha:** 28/07/2026

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera **"Copia No Controlada"**. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio oficial del Sistema de Gestión Institucional.*