

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON MIPG



La política dinamiza la gestión pública transversalmente conforme al **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** y la **Resolución 235 de 2024**:

Talento Humano y PIC: Formación en competencias blandas, asertividad, empatía y vocación de servicio orientada a las personas.

Transparencia Activa: Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y liberación de datos abiertos.

Racionalización de Trámites: Simplificación y automatización de procedimientos administrativos (Ley 962/2005 y D. 2106/2019).

Evaluación y Mejora Continua: Reporte FURAG, seguimiento SGDEA, informes.

2. GRUPOS DE VALOR Y ENFOQUE DIFERENCIAL



Caracterización sistemática de actores sectoriales, territorios y comunidades para garantizar inclusión real:

Atención Preferencial Prioritaria:

- Mayores de 60 años
- Personas con discapacidad
- Mujeres gestantes / lactantes
- Niños, niñas y adolescentes
- Indefensión manifiesta

Enfoque Poblacional y Territorial:

- Comunidades étnicas
- Población NARP
- Comunidad LGBTIQ+
- Agentes minero-energéticos
- Comunidades territoriales

Ajustes razonables: Eliminación sistemática de barreras físicas, tecnológicas, comunicativas y actitudinales en cada interacción institucional.

PRINCIPIOS RECTORES DEL RELACIONAMIENTO CIUDADANO EN LA UPME

Accesibilidad

Interacción sin barreras comunicativas o tecnológicas, promoviendo la autogestión.

Calidad y Efectividad

Cumplimiento riguroso de requisitos técnicos y solución de fondo a las solicitudes.

Información Confiable

Datos claros, completos y oportunos sobre tiempo, modo y lugar de trámites.

Transparencia y Respeto

Reconocimiento de la dignidad humana y control social con datos abiertos.

PILARES DE IMPLEMENTACIÓN Y GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Talento Humano (PIC)

Capacitación en trato digno, competencias blandas y asertividad.

Transparencia y Ética

Programa PTEP, rendición de cuentas e información accesible.

Diálogo Territorial

Escucha incidente a comunidades, gremios y regiones.

Mejora Continua

Seguimiento trimestral, medición FURAG y trazabilidad SGDEA.



Energías Limpias (FNCE)

Incentivos tributarios y fomento renovable

Planeación Expansión SIN

Seguridad energética y confiabilidad

Eficiencia GEE & H2

Uso racional y vectores limpios sostenibles

Valor Público para Todos

Bienestar, equidad y confianza ciudadana

3. ESTÁNDARES Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Pilares del buen servicio según el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC):

• Amable y Respetuoso:

Trato cortés, empático y digno.

• Confiable:

Soporte en normas y rigor técnico.

• Efectivo y Oportuno:

Solución de fondo en plazos de ley.

• Empático e Incluyente:

Realidad territorial.



10 Pasos de Lenguaje Claro:

Ponerse en el lugar del ciudadano • Mensaje central claro • Frases cortas y sencillas • Cero tecnicismos o legalismos innecesarios • Sin abuso de siglas • Ejemplos prácticos y validación rigurosa antes de emitir.



4. MOMENTOS DE LA ATENCIÓN (CICLO)

ANTES (ALISTAMIENTO)

Aptitud física y mental, portafolio y normatividad a mano, sistemas listos (SGDEA) y canales libres de barreras físicas o digitales.

DURANTE (INTERACCIÓN E INCLUSIÓN)

Protocolo específico por canal, grupo preferencial primero, lenguaje claro, calidez, trato digno y confidencialidad (Ley 1581).

DESPUÉS (TRAZABILIDAD Y CIERRE)

Direccionamiento oportuno a áreas técnicas competentes, registro fidedigno, encuestas de percepción y retroalimentación para mejora continua.

CANALES HABILITADOS

Presencial: Calle 26 # 69 D-91, Torre 1 Piso 9, Bogotá (L-V 8:30 am-4:30 pm).

Virtual / Portal: www.upme.gov.co, ventanilla única y formulario PQRSDF.

Telefónico: +57 601 222 06 01 Ext.222.

Línea Ética: soytransparente@upme.gov.co

Buzón: correspondencia@upme.gov.co

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Resolución 1519 de 2020 MinTIC:

Web (Anexo 1): Perceptibilidad, operabilidad por teclado y robustez técnica.

Física (Anexo 2 / NTC 6047): Señalización adecuada, rutas sin desniveles ni barreras.

Datos Abiertos: Acceso libre y estructurado a estadísticas y modelos del sector.



OFERTA MISIONAL (4X4X4)

4

Trámites

4

Servicios

4

Productos

• **Trámites:** FNCE, GEE, Diésel exento, Hidrógeno verde/azul.

• **Servicios:** Conexiones STN/STR, Fondos, Registro, Hidroenergético.

• **Productos:** PEN, PAI-PROURE, Expansión SIN, PIEC.

RUTA DE GESTIÓN EFICIENTE Y TRAZABILIDAD DE PQRSDF

1

Recepción y Radicación
Ingreso por canales oficiales y asignación de radicado SGDEA.

2

Direccionamiento Técnico
Asignación inmediata al área técnica o misional competente.

3

Respuesta de Fondo
Solución clara, congruente, en lenguaje claro y plazos de ley.

4

Medición y Mejora
Encuesta de satisfacción y análisis trimestral para planes SGI.

GARANTÍAS INSTITUCIONALES EN LA INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

Cero Barreras

Ajustes razonables físicos, digitales y comunicativos.

Protección de Datos

Confidencialidad rigurosa conforme a la Ley 1581 de 2012.

Términos de Ley

Control estricto de tiempos de respuesta en PQRSDF vía SGDEA.

Cultura y Calidad

Medición periódica de satisfacción ciudadana y percepción.

