



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

Política: El Ministerio de Minas y Energía reconoce que los ciudadanos son la razón de ser de su gestión, por lo cual el servicio al ciudadano se realizará con calidad, oportunidad y efectividad, atendiendo la normatividad vigente, generando espacios de participación, acceso a la información y transparencia, buscando aumentar su nivel de satisfacción ante los servicios prestados y el nivel de confianza en su relación con la entidad.

Cada servidor público del Ministerio de Minas y Energía, cumplirá un papel fundamental en el servicio al ciudadano y a partes interesadas, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía. Además, de manera permanente el desempeño de sus labores estarán regidos por los principios de: transparencia, gestión pública efectiva, vocación para el servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

Lineamientos:

1. Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias o sugerencias, de la ciudadanía, debe ser considerados y atendidos por los servidores públicos de acuerdo con su competencia, con calidad y de manera oportuna, analizando su pertinencia, impacto e importancia para retroalimentar la toma de decisiones y la mejora en la ejecución de los procesos de la entidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido para este fin.
2. Las observaciones y peticiones de veedurías y grupos de control así como las recomendaciones verbales o escritas que tengan los ciudadanos relacionadas con los procesos de la entidad, deben ser registradas y comunicadas al área competente para su atención oportuna y de fondo.
3. Un reporte de la información primaria y secundaria recibida y procesada al interior de la entidad, debe presentarse trimestralmente a la Alta Dirección y ser publicado en el portal web de la entidad.
4. El Ministerio de Minas y Energía rinde cuentas de su gestión y genera espacios de interacción a través de los diferentes canales disponibles, con el fin de evidenciar los avances desarrollados de acuerdo con su planeación y recibir la retroalimentación del ciudadano – cliente, para lo cual cumple con los elementos de información, diálogo e incentivos y todos los aspectos contemplados en la Ley 1757 de 2015 para la promoción y protección del derecho a la participación democrática.
5. El Ministerio de Minas y Energía, somete a discusión de la ciudadanía a través de diversos espacios, los proyectos de regulación que emite en cumplimiento del Decreto 270 de 2017, con el fin de permitir la participación de los interesados en la toma de decisiones que les impacta o les afecta.
6. El Ministerio de Minas y Energía en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 emite anualmente una Carta de Trato Digno a los ciudadanos, especificando los derechos de



- los usuarios y los medios dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los servidores de la entidad.
7. Anualmente, se realiza mínimo una medición de satisfacción de la atención que se presta a los ciudadanos-clientes de la entidad, cuyos resultados son insumo para la formulación e implementación de acciones de mejoramiento por parte de las diversas dependencias y servidores de la entidad.
  8. Anualmente la entidad formula de manera participativa con los servidores y las partes interesadas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe ser cumplido en su totalidad en sus componentes: Identificación de riesgos de corrupción, estrategia antitrámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública.
  9. Los ciudadanos y partes interesadas deben encontrarse debidamente caracterizados por parte de la entidad, a fin de tener en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias al momento de presentarles la oferta de los servicios de la entidad, de tal manera que éstos sean brindados de manera focalizada para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación activa e incluyente.
  10. El Ministerio de Minas y Energía promueve el lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios, en coherencia con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (Conpes 3785 de 2013).
  11. Los servidores públicos del Ministerio de Minas y Energía reciben formación y retroalimentación en relación con la atención al ciudadano, con el fin de fortalecer sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas.
  12. El Ministerio de Minas y Energía acoge las políticas, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás lineamientos de Gobierno nacional, encaminados a fortalecer el servicio al ciudadano y a partes interesadas.