



Memorando

Bogotá, D.C.

PARA: Viceministerio de Minas, Viceministerio de Energía, Oficina de Planeación y Gestión Internacional, Oficina de Control Disciplinario Interno, Subdirección Administrativa y Financiera, Despacho del Ministerio, Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, Dirección de Formalización Minera, Dirección de Hidrocarburos, Dirección de Energía Eléctrica, Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales, Dirección de Minería Empresarial, Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, Secretaría General, Subdirección de Talento Humano

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Documento de Seguimiento a la “Política de Servicio al Ciudadano”, en el Marco de la Adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del Ministerio de Minas y Energía.

En cumplimiento del Programa de Auditoría Interna Independiente vigencia 2023, y a las disposiciones normativas, en especial el Decreto 1499 de 2017 en su artículo 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional. Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno elaboró documento de Seguimiento y Verificación a la “Política de Servicio al Ciudadano”, en el Marco de la Adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con corte al 30 de junio de 2023.

La Oficina de Control Interno para realizar el seguimiento tuvo en cuenta lo contemplado en el manual operativo MIPG, Versión 5 marzo del 2023.

Ministerio de Minas y Energía

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co

Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (60) +1 220 0300

Línea Gratuita: 01 8000 910 180



ANTECEDENTES

CRITERIOS NORMATIVOS

- Ley 87 de 1993, art. 1° Operación por procesos.
- Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, Establece el marco general para el desarrollo del MIPG cuya implementación aporta directamente al Fortalecimiento Organizacional.
- Decreto 648 de 2017 y Decreto 1499 de 2017,
- Decreto Ley 019 de 2012
- Decreto 1083 de 2015. Artículos 2.2.12.1 a 2.2.12.3.
- Normas Técnicas: Manual Operativo MIPG V5 de marzo de 2023
- Circular 100-010 de agosto de 2021 con Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 1519 de 2021 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Antecedentes Modelo Integrado de Gestión -MIPG

Antecedentes Modelo Integrado de Gestión MIPG

Mediante el decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, articulando dicho Sistema de Gestión con el Sistema de Control Interno. Así mismo, en su artículo 2.2.22.2.1 establece dentro de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional la de participación ciudadana.

El modelo MIPG, se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, esto es, una gestión y un desempeño institucional que generan valor público.

Ministerio de Minas y Energía

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co

Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (60) +1 220 0300

Línea Gratuita: 01 8000 910 180



El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional: Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno. En el presente informe se tocará específicamente la **Dimensión 3 Gestión con valores para resultados**. “Esta dimensión define los aspectos a tener en cuenta por la entidad para poner en marcha lo previsto y establecido en los ejercicios de direccionamiento estratégico y de planeación institucional y requiere de la puesta en marcha de la implementación que viabilice el logro de los resultados y metas.”

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, opera a través de la puesta en marcha de siete (7) dimensiones, a saber:

1. Dimensión de Talento Humano
2. Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación
- 3. Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado**
4. Dimensión de Evaluación para el Resultado
5. Dimensión de Información y Comunicación
6. Dimensión de Gestión de Conocimiento y la Innovación
7. Dimensión de Control Interno

La tercera dimensión **Gestión con valores para el resultado**, tiene como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

(Fuente Manual Operativo del MIPG - Versión 5) -Pagina 47 – 2023

Dentro de esta dimensión se abordan los aspectos más importantes que debe atender una organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas por mandato legal. Para ello, esta dimensión se entenderá desde dos perspectivas: La primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, en adelante “*de la ventanilla hacia adentro*”, y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano, “*de la ventanilla hacia afuera*”.

De la Ventanilla hacia fuera: Relación Estado Ciudadano:

- Racionalización de Trámites



- Participación ciudadana en la gestión pública
- **Servicio al Ciudadano**
- Gobierno digital
- Integridad

Implementación Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Solicitud de Información: La Oficina de Control Interno mediante correo electrónico¹ solicito al Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, las acciones y avances de la Política de Servicio al Ciudadano a su cargo, adicionalmente se ingresó al Portal de MinEnergía, con el fin de realizar verificación de los avances de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

Respuesta El Grupo Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: El área objeto de seguimiento mediante correo electrónico del 13 de julio de 2023, dio respuesta a la solicitud de información requerida por la OCI.

Verificación OCI: De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información², la OCI realizó la verificación del avance a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano. A continuación, se describen los resultados:

1. PUBLICACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La política de Servicio al Ciudadano tiene como objetivo propender por la satisfacción de las diferentes necesidades de los grupos de valor del sector minero energético, garantizando su accesibilidad a trámites y servicios incluyentes, transparentes, claros, efectivos y de calidad.

El alcance de la política de servicio al ciudadano es la aplicabilidad de la Política del Servicio al Ciudadano inicia con la recepción de las solicitudes de los ciudadanos, grupo de valor o partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención (Telefónicos, Físicos, E-mail, Virtual y Personal), y termina con la generación de los informes, realizado por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, de la respuesta a la PQRSD por parte de las distintas dependencias de la

¹ Del 7 de julio de 2023

² En Correo electrónico del 13 de julio de 2023



entidad. En ese sentido, este documento es aplicable a la ciudadanía en general, los usuarios y las partes interesadas del Ministerio de Minas y Energía”.

Actualmente se encuentra publicada en la página web del Ministerio en el siguiente enlace:

https://www.minenergia.gov.co/documents/10341/Politica_de_Servicio_Al_Ciudadano_MME_1.pdf



De otra parte, la política de servicio al ciudadano contiene las siguientes estrategias

Ministerio de Minas y Energía

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co

Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia

Commutador: (60) +1 220 0300

Línea Gratuita: 01 8000 910 180





Estrategia de servicio

1. Ofrecer ayuda a los usuarios de manera activa, a través de una acción visible y concreta.
2. Actuar con eficiencia ante las necesidades de los diferentes grupos de valor.
3. Usar el lenguaje sencillo, brindando con claridad la información solicitada por la ciudadanía.
4. Entregar la información solicitada a la ciudadanía de manera clara y de calidad.
5. Tratar a la ciudadanía de manera personalizada de acuerdo con su petición y teniendo en cuenta sus condiciones físicas, intelectuales y culturales, es decir si requieren una atención preferencial.
6. Mostrar profesionalismo a través de cualidades del servidor público como la transparencia, el conocimiento de la normatividad, el respeto y el trato digno.
7. Medir de manera frecuente el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado.
8. Implementar acciones que permitan cumplir con los tiempos establecidos por ley para brindar información solicitada por los diferentes grupos de valor.
9. Adoptar e implementar los protocolos de atención a la ciudadanía.
10. Brindar un trato respetuoso y digno a todas las personas que se presenten a las instalaciones de la entidad.

Somos una mina de energía que impulsa el progreso del país y transforma vidas.

Fuente: https://www.minenergia.gov.co/documents/10341/Politica_de_Servicio_Al_Ciudadano_MME_1.pdf

La política de Servicio al Ciudadano se encuentra implícita en los siguientes planes:

2. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Plan de Participación Ciudadana, vigencia 2023, se encuentra publicado en el portal web en el siguiente enlace Plan de Participación Ciudadana (minenergia.gov.co)

<https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/plan-de-participaci%C3%B3n-ciudadana/>



https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/plan-de-participación-ciudadana/

GOVCO El Estado no tiene porque ser aburrido (conoce a govco)

TRÁMITES Y SERVICIOS PARTICIPACIÓN ENTIDADES

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Búsqueda

Energía

Inicio Ministerio Misional Transparencia Servicio al Ciudadano Participa Repositorio Normativo Sala de Prensa

Minenergía | Servicio al Ciudadano | Plan de Participación Ciudadana

Plan de Participación Ciudadana

- Plan de Participación Ciudadana 2023
 - Plan de Participación Ciudadana
 - Seguimiento Plan de Participación Ciudadana - Primer Trimestre
- Plan de Participación Ciudadana 2022
- Plan de Participación Ciudadana 2021
- Plan de Participación Ciudadana 2020

GOV.CO | Ministerio de Minas y Energía | Contacto

El Plan contienen la “Matriz Plan de Participación Ciudadana 2023” incluye: Líneas Estratégicas, Objetivo Estratégico, Dependencia Responsable, Acciones e Indicadores establecidos por el Ministerio de Minas y Energía, alineados a las estrategias de la Política de Servicio al Ciudadano dirigida a fortalecer la interacción de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios de la Entidad.

A continuación, se muestra la Matriz de Participación Ciudadana vigencia 2023 con tipo de actividad participación ciudadana con sus respectivas metas y cronograma con fechas de inicio y fecha de termino de ejecución

Ministerio de Minas y Energía

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co

Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (60) +1 220 0300

Línea Gratuita: 01 8000 910 180





MATRIZ DE PARTICIPACION CIUDADANA 2023

Línea Estratégica	Objetivo Estratégico	Dependencia Responsable	Acción	Tipo de Actividad		Indicador	Trimestre				Fecha Programada		
				Participación Ciudadana	Rendición de Cuentas		I	II	III	IV	Inicio	Fin	
Transformación Sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Grupo RCGI	Publicar para observaciones y comentarios ciudadanos los proyectos normativos de carácter general	X		100% Proyectos normativos publicados en portal web para comentarios							
Transformación Energética con responsabilidad socioambiental	Fortalecer la comunicación pedagógica y didáctica hacia los distintos actores externos, de acuerdo a la gestión adelantada por el Ministerio de Minas y Energía, frente a la transformación energética y la transformación cultural del sector.	Direcciones Técnicas, Oficinas de Asuntos Ambientales y Sociales, Grupo RCGI.	Socializar cronograma de los espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad, para participación de grupo de valor e interesados	X		Cronograma de Espacios de Dialogo Publicado en portal web	x	x	x	x		2/01/2023	31/12/2023
Estrategias de fortalecimiento para la interacción con los ciudadanos	FOCUS GROUP en temas relacionados con el sector minero energético	Grupo RCGI	Focus Group en temas del sector minero energético realizado	x		Focus Group en temas del sector minero energético realizado / Focus Group en temas del sector minero energético programado	x	x	x	x		1/02/2023	31/12/2023
Estrategias de fortalecimiento para la interacción con los ciudadanos	Espacios ciudadanos con los servidores para identificar necesidades y formas de prestación de un mejor servicio.	Grupo RCGI áreas Misionales	Llevar a cabo espacios de diálogo al interior y exterior de la Entidad	x		Espacios de diálogo generados con partes interesadas realizados/ Espacios de diálogo generados con partes interesadas programados		x		x		1/02/2023	31/12/2023
Transformación Sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Secretaría General	Construcción de forma colaborativa de la Agenda Regulatoria 2024	X		Agenda Regulatoria 2023 publicada en portal Web					x	1/02/2023	31/12/2023
Transformación Sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Grupo RCGI	Construcción de forma colaborativa del Plan de Participación Ciudadana - PPC 2023	X		Plan de Participación Ciudadana - PPC 2023 publicado					x	1/02/2023	31/12/2023
Transformación Sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Oficina de Planeación y Grupo RCGI	Construcción de forma colaborativa del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2023	X		Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2023 publicado					x	1/02/2023	31/12/2023
Transformación Sectorial	Mantener informada a la ciudadanía y grupos de valor de los espacios para el dialogo para construcción de la hoja de ruta de la Transformación Energética	Grupo RCGI y Grupo Comunicaciones y Prensa	Publicar en el Portal Web del Ministerio y por medio de boletín ciudadano los eventos que se llevaran a cabo, indicando: lugar, fecha, hora, población y objetivo.	X		Informe semestral de las publicaciones hechas a través del portal web, así como de las socializaciones hechas a través del Boletín Ciudadano.		x		x		30/06/2023	31/12/2023
Transformación Sectorial	Fortalecer la relación estado - ciudadanía donde se promuevan acciones de transparencia y acceso a la información pública.	Grupo RCGI	Publicación de los informes de mecanismos de Participación Ciudadana donde se expongan la calidad del servicio prestado por la entidad a través de los diferentes canales de atención.	X		Informes cuatrimestrales publicados a través del portal web y socializados a la ciudadanía en los diferentes canales de comunicación externos.	x	x	x	x		1/02/2023	31/12/2023
Transformación Sectorial	Fortalecer la relación estado - ciudadanía donde se promuevan acciones de transparencia y acceso a la información pública.	Grupo RCGI - Grupo OAAS	Socialización de compromisos adquiridos en los diferentes espacios de participación ciudadana territorial con enfoque ambiental y social en el marco de la construcción de la hoja de ruta por la transición energética justa del país.	X		Informes cuatrimestrales publicados a través del portal web y socializados a la ciudadanía en los diferentes canales de comunicación externos.	x	x	x	x		1/02/2023	31/12/2023

Fuente. <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/plan-de-participaci%C3%B3n-ciudadana/>

El seguimiento del plan de participación ciudadana, con corte al primer trimestre 2023, se encuentra publicado en

Ministerio de Minas y Energía

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co

Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (60) +1 220 0300

Línea Gratuita: 01 8000 910 180





<https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/plan-de-participaci%C3%B3n-ciudadana/>, donde se reporta el avance de las actividades del plan.

Las respectivas evidencias fueron remitidas por correo electrónica el 14 de julio de 2023.

3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO El plan Anticorrupción es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la entidad y minimizar los riesgos de corrupción. Incluye 5 componentes autónomos e independientes, así: mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos, racionalización de trámites,

rendición de cuentas, el cuarto en los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el quinto sobre la transparencia y Acceso a la información.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano participa en los componentes 3, 4, 5 y 6. Especialmente con el componente cuatro *Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano*, que contiene las siguientes actividades:

- Fomentar la identificación de Grupos de Valor desde cada proceso de la entidad
- Actualizar el procedimiento de atención de PQRD de atención en primer nivel
- Reportar trámites servicios y otros procedimientos administrativos OPAS resueltos fuera del término de ley
- Documentar el seguimiento y monitoreo a la calidad del servicio en los canales de atención.
- Realizar la medición y seguimiento de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía y grupos de valor de la entidad
- Fortalecimiento de atención al ciudadano y grupos de valor a través de canal virtual, mediante agendamiento de las interacciones
- Ofertar capacitaciones que fortalezcan las habilidades de los servidores públicos en la atención a la ciudadanía
- Actualizar la Resolución 40332 que reglamenta el trámite interno del derecho de petición
- Divulgación de boletines internos sobre temas de la resolución "que reglamenta el trámite interno al derecho de petición".



- Adelantar una campaña dirigida a los colaboradores para sensibilizar en la importancia del cumplimiento oportuno de las PQRS y la relación que tiene con la prevención del daño antijurídico.
- Construir documentos en lenguaje claro siguiendo la metodología de laboratorio de simplicidad del DNP - lenguaje claro
- Realizar espacios de focus Group para escoger los documentos a construir en laboratorios de simplicidad en lenguaje claro
- Medir la satisfacción a los ciudadanos en relación con los documentos construidos.
- Divulgar la Carta de Trato digno y política de servicio del Minenergía por los diferentes canales de atención
- Actualizar de caracterización y grupos de valor del Ministerio de Minas y Energía 2023

El Seguimiento de las actividades del citado componente se encuentra publicado en: <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/plan-anticorrupti%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano/>

La Oficina de Control Interno en el seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción realizó seguimiento a este componente tal como se evidencia en el OCI-Informe-2023-040 Plan Anticorrupción abril de 2023, publicado en <https://www.minenergia.gov.co/es/ministerio/gesti%C3%B3n/control-interno/auditor%C3%ADa-interna-independiente/>

De otra parte, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información elabora y publica el informe de Interrelación y Participación Ciudadana. El correspondiente al primer trimestre -2023, se encuentra en el siguiente link.

https://www.minenergia.gov.co/documents/10028/INFORME_DE_INTERACCION_Y_PARTICIPACION_CIUDADANA_PRIMER_TRIMESTRE_2023.pdf

4. PLAN DE ACCIÓN

Ministerio de Minas y Energía

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co

Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia

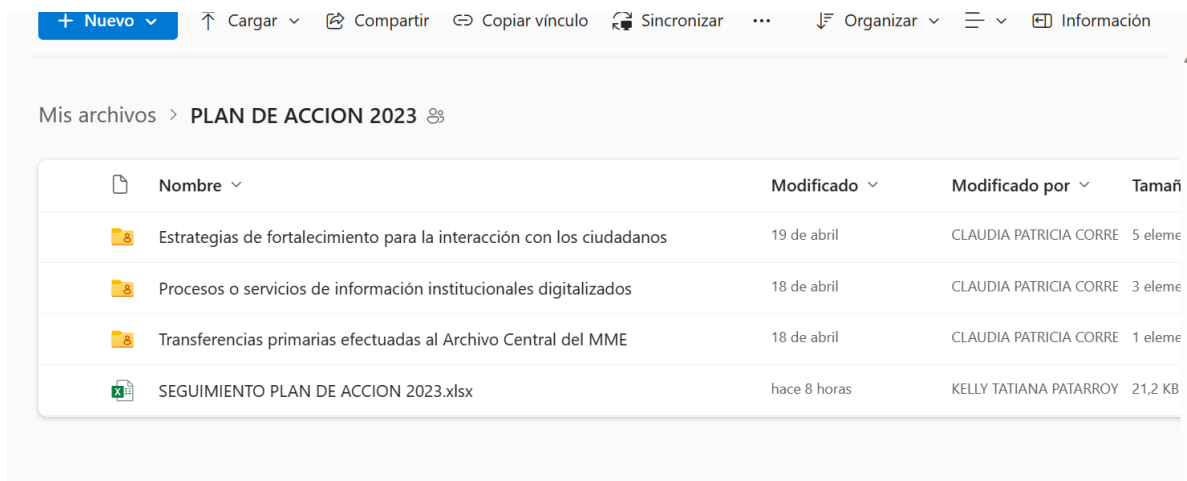
Conmutador: (60) +1 220 0300

Línea Gratuita: 01 8000 910 180



El Plan de Acción 2023 del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se encuentra publicado, en la herramienta de SIGAME.

Los siguientes son los indicadores asociados al Plan de Acción formulado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información:



Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño
Estrategias de fortalecimiento para la interacción con los ciudadanos	19 de abril	CLAUDIA PATRICIA CORRE	5 eleme
Procesos o servicios de información institucionales digitalizados	18 de abril	CLAUDIA PATRICIA CORRE	3 eleme
Transferencias primarias efectuadas al Archivo Central del MME	18 de abril	CLAUDIA PATRICIA CORRE	1 eleme
SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2023.xlsx	hace 8 horas	KELLY TATIANA PATARROY	21,2 KB

El indicador del Plan de acción alineado a la Política de Servicio al Ciudadano es “**Estrategias de fortalecimiento para la interacción con los ciudadanos**”, tiene los siguientes productos.

- Documentos en lenguaje claro sometidos a laboratorios de simplicidad
- Encuestas de medición de satisfacción
- "FOCUS GROUP" en temas relacionados con el sector minero energético
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Espacios de diálogo al interior y exterior de la entidad

El seguimiento a la ejecución de este indicador se encuentra registrado en el Informe de seguimiento del primer trimestre 2023 al plan de acción, <https://www.minenergia.gov.co/es/ministerio/estrat%C3%A9gico/planes-y-programas/>.

Las respectivas evidencias fueron remitidas por correo electrónico el 19 de julio de 2023.



OBSERVACIONES:

- ✓ En el Ministerio de Minas y Energía a través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se cuenta con una política de Servicio al Ciudadano publicada en el https://www.minenergia.gov.co/documents/10341/Política_de_Servicio_Al_Ciudadano_MME_1.pdf
- ✓ La política de Servicio al Ciudadano se implementa a través de siguientes planes: Plan de Participación Ciudadana. Plan Anticorrupción y Participación y Plan de Acción Anual. El seguimiento a la ejecución de estos planes se encuentra registrado en los respectivos informes de seguimiento publicados en <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/plan-de-participaci%C3%B3n-ciudadana/> <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano/> https://www.minenergia.gov.co/documents/10028/INFORME_DE_INTERACCION_Y_PARTICIPACION_CIUADADANA_PRIMER_TRIMESTRE_2023.pdf <https://www.minenergia.gov.co/es/ministerio/estrat%C3%A9gico/planes-y-programas/>.
- ✓ La información de seguimiento de la política de servicio al ciudadano a cargo del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, con corte a junio de 2023, cuenta con los soportes e información que sustentan los datos registrados en las evidencias y las publicaciones remitidas por el grupo y se encuentra disponible en el portal web de la entidad para consulta de la ciudadanía en general.

Consideraciones:

- Continuar con el seguimiento, revisión y análisis permanentemente de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano de la Entidad, con el fin de mantenerlos

actualizados acordes a la normatividad vigente, operación de la entidad y las directrices de MIPG, considerando su racionalización en cuanto a procedimientos, actividades, tiempos, registros, entre otros.

- Se recomienda a los líderes de la Política de Servicio al Ciudadano de la Entidad, identificar los aspectos susceptibles a mejorar dentro de la implementación de este promoviendo Espacios de construcción colectiva con la ciudadanía para la creación de valor público.”

Ministerio de Minas y Energía

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co

Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (60) +1 220 0300

Línea Gratuita: 01 8000 910 180



- El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, debe tener en cuenta las recomendaciones planteadas por la Función Pública, para el fortalecimiento del Modelo en el Ministerio.



Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez
Jefe
Oficina de Control Interno

Documento firmado electrónicamente amparado en las disposiciones referidas por la Ley 527 de 1999.

Anexos: Cero

Elaboró: Tarcila Isabel Martínez Herazo
Revisó: Norma Regina Figueroa Moreno, Coordinadora Grupo de Apoyo y Entes de Control
Aprobó: Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez
D. Seguimiento-2023-015
CI-2023-109
TRD 15-73 Documento Seguimiento Política de Servicio al Ciudadano