



Energía

CARTA DE TRATO DIGNO, TRANSPARENCIA Y BUEN SERVICIO

Ministerio de Minas y Energía

Estimados Ciudadanos,

Reciban un cordial saludo del Ministerio de Minas y Energía, entidad encargada de dirigir la política nacional en cuanto a minería, hidrocarburos e infraestructura energética. Nuestra responsabilidad y compromiso se encuentran enfocados en la administración de los recursos naturales no renovables del país como lo son los recursos minero-energéticos, asegurando su aprovechamiento óptimo y sostenible mediante la formulación y aprobación de políticas, regulaciones y reglamentaciones que permitan satisfacer las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas, así como el cumplimiento de los requerimientos constitucionales, legales y normativos.

Con la intención de establecer una comunicación directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar el goce efectivo de sus derechos, el Ministerio de Minas y Energía se compromete a brindar un servicio justo, equitativo, respetuoso, oportuno, eficiente y adecuado a los requerimientos, necesidades y expectativas de todos sus grupos de valor, con el fin de fortalecer la relación entre la entidad y el ciudadano mediante los diferentes canales de comunicación.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Respeto:

Asegurarse de que todas las personas sean tratadas con respeto, sin discriminación de ningún tipo.

Equidad:

Brindar un servicio justo y sin prejuicios, sin importar la condición, género, raza, religión u opiniones.

Cortesía:

Garantizar que todos los colaboradores del Ministerio de Minas y Energía actúen con amabilidad y educación.

Oportunidad:

Brindar un servicio ágil y sin demoras injustificadas, respondiendo de manera oportuna a las solicitudes de los ciudadanos.

Accesibilidad:

Asegurar que los canales de comunicación y servicio estén disponibles y sean fácilmente accesibles para todos.

DERECHOS DEL CIUDADANO

1

Obtener información y orientación acerca de los requisitos para la realización de trámites o servicios.

2

Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal, por escrito, o por cualquier medio idóneo, sin necesidad de intermediarios.

3

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación que haya adelantado la entidad.

4

Exigir cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

5

Recibir atención especial o preferente, si se encuentra en condición de discapacidad, si es: niño, niña, mujer gestante o adulto mayor, y en general, si tiene alguna condición de indefensión o debilidad manifiesta.

6

Participar en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, aportando documentos, pruebas y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la entidad al momento de decidir al respecto.

7

Tratar sus datos personales con confidencialidad.

8

Obtener respuesta a sus requerimientos o peticiones, según los plazos establecidos en la Ley.

9

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

DEBERES DEL CIUDADANO

1

Acatar la Constitución y las Leyes. Actuar bajo el principio de buena fe.

2

Mostrar un trato respetuoso hacia los servidores del **Ministerio de Minas y Energía**.

3

Abstenerse de ofrecer dinero o regalos a los servidores públicos del **Ministerio de Minas y Energía**.

4

Hacer un uso responsable de las instalaciones y elementos que proporciona el **Ministerio de Minas y Energía** durante su visita.

5

Respetar las filas y turnos asignados por el grupo de servicio al ciudadano



¡Tenga en cuenta!

Los trámites y servicios que ofrece el **Ministerio de Minas y Energía** no tienen ningún costo, por lo tanto, la entidad no cuenta con intermediarios o tramitadores. Puede consultarlos en el portal web del ministerio www.minenergia.gov.co en la sección Servicio al Ciudadano.

[o dando clic aquí](#)

CANALES DE ATENCIÓN

Canal presencial

Calle 43 # 57 - 31
Centro Administrativo Nacional CAN - Bogotá. De lunes a viernes de **7:00 a.m. a 4:00 p.m.**, jornada continua.

La entidad brinda orientación e información de manera personalizada e inmediata a todos sus requerimientos, también ofrecen atención prioritaria en el caso que se requiera.

Canal telefónico

PBX en Bogotá +57 (1) 2 200 300.
De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.

Chatbot WhatsApp

A través del asistente virtual INDY ubicado en la página web www.minenergia.gov.co podrá ingresar al chatbot WhatsApp del Ministerio, donde de forma inmediata y las **24 horas resolverá sus preguntas frecuentes**

Llamada Virtual

A través del asistente virtual INDY ubicado en la página web www.minenergia.gov.co usted podrá establecer contacto por llamada telefónica desde su computador con un asesor, quien le brindará asistencia personalizada en tiempo real para resolver sus dudas o gestionar trámites relacionados con el Ministerio de Minas y Energía. **Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.**

PQRS (petición, queja, reclamo o solicitud de información)

Puede formular su petición, queja, reclamo o los canales mencionados anteriormente o enviando un correo electrónico a:

menenergia@minenergia.gov.co
o a través del siguiente enlace:
https://argo.minenergia.gov.co/orfeo/formularioMinEnergia/#tema_1

Buzón de Integridad y Transparencia

Relacionados e informar los casos de corrupción cobro de trámites gratuitos, conflictos de interés, impedimentos, recusaciones, y cualquier irregularidad o delito en la lineatransparente@minenergia.gov.co al buzón telefónico **01 8000 128 522** o en la plataforma web transparencia.minenergia.gov.co.

Canales virtuales

La entidad dispone para usted, 24 horas de acceso a la información del Ministerio de Minas y Energía, el nuevo Asistente Virtual INDY le ayudará a resolver sus dudas o gestionar trámites relacionados con el Ministerio de Minas y Energía en la página www.minenergia.gov.co

Video llamada

A través del asistente virtual INDY ubicado en la página web www.minenergia.gov.co usted podrá establecer contacto por video llamada con un asesor, quien le brindará asistencia personalizada en tiempo real para resolver sus dudas o gestionar trámites relacionados con el Ministerio de Minas y Energía. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.

Foros en Consulta

Los interesados en participar en la toma de decisiones, opinando o presentando sugerencias sobre proyectos de normas, reglamentos, planes o proyectos que expide la entidad, pueden consultar las convocatorias en:

<https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano-no/foros/>

Si desea recibir información inmediata de los proyectos específicos de regulación que el Ministerio de Minas y Energía pretende expedir, puede inscribirse a través del correo pciudadana@minenergia.gov.co, manifestando su interés de ser inscrito para tal fin, o diligenciando el formulario de inscripción en la página web.



Agendamiento Web

El Ministerio cuenta con un canal de atención personalizada, en donde uno de nuestros colaboradores lo atenderá de forma virtual de **Lunes a Viernes de 8:00am a 10:00am y de 2:00pm a 4:00pm** para dar respuesta a sus solicitudes.

Ingresa a:

<https://outlook.office365.com/book/AgendamientodeCitasparaAtencinvirtual@minenergia.gov.co/>



@MinEnergiaCo



@MinisteriodeMinas



@MinEnergiaCo



@ministeriominasenergia