



MINMINAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA AÑO 2015

El Ministerio de Minas y Energía presenta a los ciudadanos y partes interesadas, este documento que se encuentra enmarcado en la Ley 1474 de 2011 cuyos artículos 73 y 76 fueron reglamentados por el Decreto Nacional 2641 de 2012, con el fin de establecer una estrategia que mitigue los riesgos de corrupción, optimice la estrategia antitrámites y fortalezca los mecanismos para mejorar la atención a los ciudadanos.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

Información general de la entidad

Nuestra Misión

Nuestra Visión

Objetivos Estratégicos

Nuestra Estructura

Nuestra Política de Calidad

Nuestros Objetivos de Calidad

Nuestros Principios Éticos

Nuestros Valores Éticos

Nuestras Directrices Éticas

Componente 1

Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Componente 2

Estrategia Antitrámites

Componente 3

Rendición de Cuentas

Espacio virtual de rendición de cuentas

Realización de Audiencias Públicas

Interacción con veedurías

ciudadanas, vocales de control

y demás organizaciones sociales

Plan de rendición de cuentas 2015

Componente 4

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Carta de trato digno a los ciudadanos clientes del Ministerio de Minas y Energía

Plan de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

y facilitar su acercamiento al sector minero energético

Actualizaciones, modificaciones o seguimiento al documento

INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de 2011 establece en su Artículo 73 *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Ministerio de Minas y Energía, considera que es esta una oportunidad para evidenciar su compromiso permanente con la ciudadanía, plasmar los esfuerzos que se realizan para visibilizar la transparencia en sus acciones, los controles implementados para prevenir la materialización de riesgos que podrían afectar la gestión institucional, las acciones permanentes de fortalecimiento y mejoramiento tendientes a prestar a los ciudadanos y partes interesadas mejores y mayores servicios relacionados con las áreas de su competencia dentro del sector minero energético y facilitar el control social a la gestión pública.

Este esfuerzo liderado por la Alta Dirección y coordinado por la Oficina de Planeación y Gestión Internacional y el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, ha contado también con la participación y compromiso de los funcionarios, con el fin de lograr que las actividades planteadas en cada uno de los componentes de este plan cuenten no solo con un proceso de planificación sino también con el compromiso y motivación los servidores para el éxito en la ejecución de las actividades planteadas.

Germán Eduardo Quintero Rojas
Secretario General

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

El Ministerio de Minas y Energía es una entidad pública de carácter nacional del nivel superior ejecutivo central, creada mediante Decreto 968 de 1940, cuya responsabilidad es la de administrar los recursos naturales no renovables del país asegurando su mejor y mayor utilización; la orientación en el uso y regulación de los mismos, garantizando su abastecimiento y velando por la protección de los recursos naturales del medio ambiente con el fin de garantizar su conservación y restauración y el desarrollo sostenible, de conformidad con los criterios de evaluación, seguimiento y manejo ambiental señalados por la autoridad ambiental competente.

Nuestra Misión

"Formular y adoptar políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos para contribuir al desarrollo económico y social del país".

Nuestra Visión

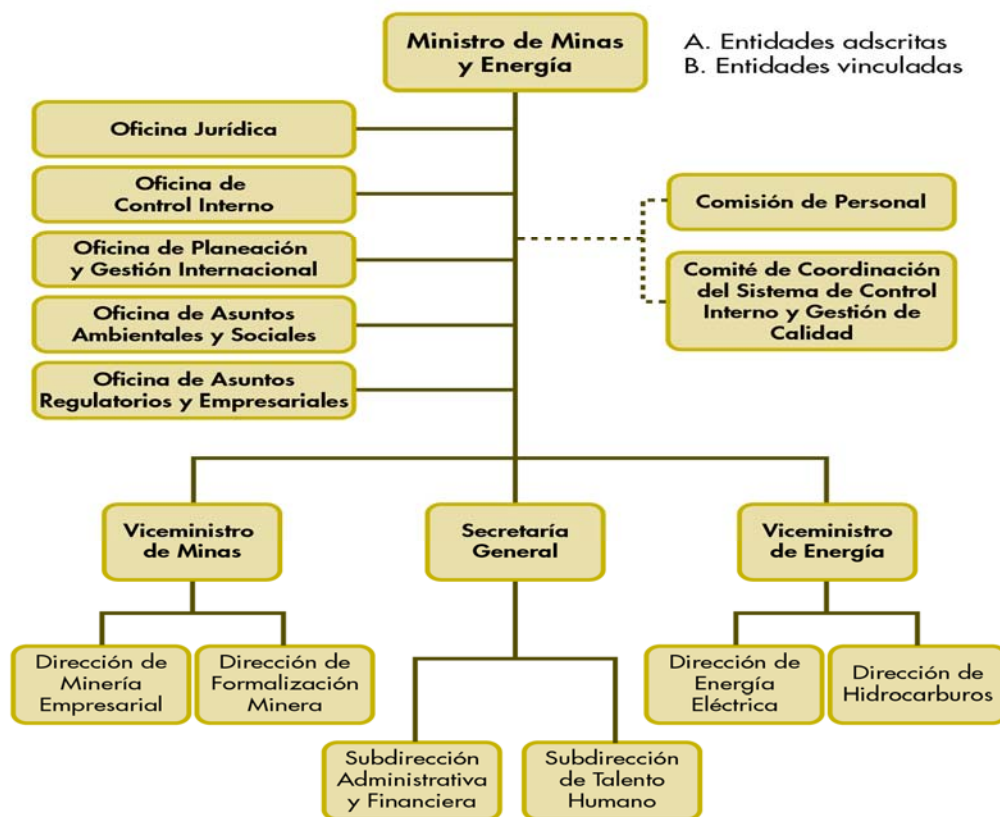
El Ministerio de Minas y Energía será reconocido por la formulación de políticas que garanticen el desarrollo y aprovechamiento eficiente de los recursos mineros y energéticos en Colombia, su explotación, abastecimiento y exportación de sus excedentes, trabajando con eficiencia, innovación, calidad en su gestión y promoción de la responsabilidad social y ambiental.

Objetivos Estratégicos

1. Garantizar el abastecimiento de hidrocarburos y energía eléctrica
2. Crear una institucionalidad y mecanismos que garanticen una minería responsable y competitiva
3. Ampliar el acceso de la población más vulnerable al servicio de energía eléctrica y gas
4. Impulsar la integración energética regional

Nuestra Estructura

Decreto 0381 de 2012



Nuestra Política de Calidad

El Ministerio de Minas y Energía establece su compromiso con el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos en el territorio nacional mediante la formulación y adopción de políticas, regulaciones y reglamentaciones que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, partes interesadas y el cumplimiento de los requerimientos constitucionales, legales y normativos.

Para su cumplimiento, cuenta con talento humano competente, recursos y procesos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad que permiten el mejoramiento continuo del ministerio en términos de eficacia, eficiencia y efectividad

Nuestros Objetivos de Calidad

1. Formular y adoptar oportunamente políticas, planes, programas, proyectos, regulaciones y reglamentaciones para el sector minero y energético, de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional.
2. Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional.
3. Fortalecer las competencias y el desarrollo de los Servidores Públicos, para mejorar su desempeño y la conformidad de los productos y/o servicios de la entidad.
4. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros, administrativos y tecnológicos para el cumplimiento de los fines de la entidad con criterios de austeridad y transparencia.
5. Asegurar la funcionalidad y el desempeño del sistema de gestión para lograr la mejora continua de los procesos de la entidad con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

Nuestros Principios éticos

En el marco de la Ética Pública, asumimos que los Principios Éticos son las normas del fuero interno y creencias básicas de los servidores públicos sobre las formas correctas como debe desempeñarse la función pública.

- El interés general prevalece sobre el interés particular
- Los recursos y bienes públicos son para el servicio exclusivo del interés general
- El gran propósito de la gestión pública es el mejoramiento de la calidad de vida de la población
- El servicio a la ciudadanía se presta con excelencia
- Se promueve y facilita la participación de la ciudadanía
- Se reconocen los derechos de los ciudadanos y de los servidores públicos
- La gestión pública se cumple bajo criterios de responsabilidad social y sostenibilidad ambiental
- A los ciudadanos se les rinde cuentas sobre la gestión pública encomendada

Nuestros Valores Éticos

Servicio

Atendemos los requerimientos de todos nuestros clientes con amabilidad, celeridad y oportunidad, enfocando nuestras acciones hacia la satisfacción de sus necesidades.

Participación

Promovemos espacios para la consulta y concertación de intereses y necesidades de los diferentes sectores de la sociedad en las áreas que son de competencia del Ministerio.

Honestidad

Cumplimos a cabalidad las disposiciones legales para el desempeño de nuestras funciones; utilizamos los recursos asignados exclusivamente para la ejecución de las actividades propias de la función pública; y no encubrimos actuaciones contrarias a la normatividad.

Transparencia

Hacemos pública nuestra gestión y estamos abiertos al control social y fiscal.

Respeto

Reconocemos los derechos de los ciudadanos y servidores públicos, sin discriminarlos en razón de sus ideas, creencias u opiniones.

Imparcialidad

Desempeñamos la función pública de manera igualitaria, ofreciendo a todos los interesados una atención exenta de discriminaciones o preferencias. Garantizamos a cada uno de nuestros servidores públicos la misma oportunidad en los diferentes procesos de gestión del talento humano.

Solidaridad

Consideramos las necesidades de toda la población -en especial de la que vive bajo condiciones de vulnerabilidad-, en la formulación de políticas y proyectos institucionales. Fomentamos el trabajo en equipo y apoyamos a nuestros compañeros en sus causas y situaciones de necesidad.

Responsabilidad

Cumplimos nuestras obligaciones a cabalidad; reconocemos las consecuencias e impactos de nuestras actuaciones u omisiones en los demás y en la Institución; evaluamos esas consecuencias y tomamos las medidas correctivas y preventivas pertinentes de conformidad con los objetivos institucionales; y resarcimos o mitigamos los posibles daños causados.

Eficiencia

Aplicamos criterios de racionalidad en la utilización de los recursos asignados para el desempeño de nuestra función pública, sin menoscabo del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Compromiso

Orientamos todas nuestras actuaciones hacia el mejoramiento continuo de los procesos del Ministerio con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales, y somos leales en nuestro proceder.

Nuestras Directrices Éticas

Con la ciudadanía

(Servicio, Respeto, Participación, Transparencia y Responsabilidad)

Buscamos la satisfacción efectiva de las necesidades de la ciudadanía en el campo de nuestras competencias; le brindamos atención amable y oportuna sin discriminación de ninguna índole; reconocemos sus derechos y velamos por el cumplimiento de las disposiciones sobre trabajo infantil; e implementamos mecanismos que permitan a la comunidad conocer los procesos y resultados de la gestión ministerial y ejercer el control social.

Con los servidores públicos del Ministerio

(Participación, Imparcialidad, Respeto, Compromiso y Servicio)

Involucramos a los servidores públicos del Ministerio en la planeación, ejecución y mejoramiento de los procesos de talento humano; ofrecemos un trato respetuoso de las diversas opiniones y creencias, dentro de la promoción de un clima laboral armónico; garantizamos igualdad de oportunidades en el acceso y participación en los programas de capacitación, bienestar, reinducción y promoción sin discriminación ni favoritismo; impulsamos la apropiación por parte de los servidores públicos del Ministerio de los propósitos misionales y propiciamos el fortalecimiento de una actitud de servicio en el desempeño laboral.

Con los Grupos Étnicos

(Participación, Imparcialidad y Respeto)

Promovemos y facilitamos la participación de las comunidades indígenas y negras en las decisiones que puedan afectar su entorno social, cultural, económico y ambiental como consecuencia de la explotación de recursos naturales no renovables dentro de sus territorios; respetamos sus tradiciones e identidad cultural, y les brindamos un trato equitativo, exento de cualquier discriminación.

Con los contratistas

(Imparcialidad, Transparencia, Honestidad y Responsabilidad)

Garantizamos a todos los contratistas el cumplimiento integral y real de las normativas que rigen la contratación pública, de manera que suministramos en condiciones de igualdad a todos los interesados la información necesaria para la presentación de propuestas, y tomamos las decisiones exclusivamente según las especificaciones establecidas en los pliegos de condiciones; hacemos seguimiento al cumplimiento de la calidad y oportunidad en la entrega de los bienes y servicios contratados, y honramos nuestros compromisos contractuales.

Con otras instituciones públicas

(Servicio, Eficiencia y Transparencia)

Promovemos la coordinación de acciones y cooperación con otras instituciones públicas con el fin de maximizar las capacidades del Estado para atender las necesidades de la población; cumplimos a cabalidad los acuerdos establecidos, y suministramos información clara, veraz y oportuna para la ejecución de las acciones acordadas.

Con los órganos de control

(Transparencia, Honestidad y Responsabilidad)

Suministramos a los Órganos de Control en forma veraz, clara, oportuna y completa toda la información que nos sea requerida; les damos cuenta de la protección, cuidado y uso que hemos dado a los bienes y recursos públicos que nos fueron encomendados; y desarrollamos acciones de mejoramiento con base en sus observaciones y recomendaciones.

Con los gremios económicos

(Participación, Responsabilidad, Imparcialidad)

Propiciamos espacios de participación con los Gremios Económicos para la concertación de políticas, planes y programas tendientes al desarrollo del sector minero-energético, bajo criterios de responsabilidad social y de trato imparcial en el suministro de la información pertinente.

Con los medios de comunicación

(Transparencia e Imparcialidad)

Suministramos información veraz, clara, precisa y oportuna sobre nuestra gestión a todos los medios de comunicación, bajo criterios técnicos y de cobertura, ajenos a cualquier favoritismo o discriminación.

Con los inversionistas

(Imparcialidad, Transparencia, Eficiencia y Responsabilidad)

Establecemos reglas de juego claras que provean a los inversionistas nacionales y extranjeros mecanismos de participación en el manejo óptimo y sostenible de los recursos mineros y energéticos del país, generando confianza mutua. Coordinamos con otras organizaciones públicas las acciones necesarias para garantizar una relación transparente que permita minimizar el riesgo tanto para los inversionistas como para el Estado.

Con los concesionarios

(Imparcialidad y Transparencia)

Actuamos públicamente dentro de las competencias asignadas y con trato igualitario, generando un clima de confianza con los Concesionarios.

Con el medio ambiente

(Responsabilidad y Respeto)

Promovemos una cultura organizacional en el Ministerio que genere conciencia de protección y cuidado del Medio Ambiente en los servidores públicos; en la formulación de políticas, planes y programas enfatizamos la aplicación de criterios de sostenibilidad ambiental; y fomentamos iniciativas con otras entidades para actuar conjuntamente en la promoción de acciones conducentes a la protección del medio ambiente.

COMPONENTE 1: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO



El Ministerio de Minas y Energía gestiona la identificación de los riesgos de corrupción asociados a los procesos, determinando las situaciones internas y/o externas que los originan, estableciendo las acciones pertinentes a seguir para su prevención. (Anexo formato de riesgos). A partir de 2015, los riesgos de corrupción se incluirán en el aplicativo del SIGME de Minminas.

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES



El Ministerio de Minas Teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 962 de 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos y el Decreto 019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, el Ministerio de Minas y Energía, está en proceso de revisar nuevamente sus trámites, identificar nuevos trámites y seguir en la racionalización de los mismos.

Se definió el siguiente trámite para racionalizar en la vigencia 2015.

- Registro de compañías nacionales como prestadoras de servicios inherentes al sector de hidrocarburos

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la institución:		MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA				Año Vigencia:		2015					
Departamento:		Bogotá D.C.		Municipio:		BOGOTÁ D.C.		Nivel:		Central			
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										SEGUIMIENTO Y CONTROL			
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA / REGULACIÓN	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE			OBSERVACIONES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1° (Abril 30)	2° (Agosto 31)	3° (Dic. 15)	
1	Registro de compañías nacionales como prestadoras de servicios inherentes al sector de hidrocarburos	Iniciativa de la institución	Tecnologías	Envío de documentos electrónicos	Automatización del trámite para mejorar los tiempos de duración del mismo	1	Oficina Asesora Jurídica, Grupo TIC y Oficina de Planeación y Gestión Internacional	02/03/2015	29/09/2015			X	Ser racionalizado en reducción de tiempos en 2014.
Nombre del responsable:		DORIS MAHECHA BARRIOS				Teléfono:		2201347					
Correo electrónico:		dmahecha@minminas.gov.co				Fecha de publicación:		30/01/2015					

Se relacionan a continuación los trámites y OPAs, publicados en la Página Web del Minminas, y corresponden a los mismos actualizados y migrados al SUI 3.

Trámites y Otros Procesos Administrativos - OPAS

A continuación encontrará el listado de trámites que ofrece actualmente el Ministerio de Minas y Energía. Los enlaces en cada ítem lo conducirán al portal del estado colombiano www.gobiernoenlinea.gov.co, donde podrá visualizar el detalle de cada uno de los tramites existentes.

Trámites y Otros Procesos Administrativos - OPAS de la Dirección de Hidrocarburos

1. Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera

Obtener la autorización y registro de transportador para la distribución de combustibles en departamentos de zonas fronterizas para la distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo por vía terrestre en vehículos con carrocería tipo tanque.

2. Certificado de dedicación exclusiva en el sector de hidrocarburos.

Que las empresas de dedicación exclusiva en el sector de hidrocarburos, obtengan beneficios en el sistema cambiario.

3. Registro como productor de alcohol carburante

Obtener autorización para actuar como productor de alcoholes carburantes en el país.

4. Visto bueno para la importación de combustibles líquidos.

Obtener el visto bueno de importación de combustibles líquidos destinados a consumo, mezcla o distribución dentro del territorio nacional.

5. Permiso para construir y operar una planta de abastecimiento de combustibles líquidos derivados del petróleo.

Obtener autorización para ejercer la actividad de distribuidor mayorista o almacenador, con el fin de operar una planta de abastecimiento de combustibles líquidos derivados del petróleo.

6. Legalización de sucursales extranjeras prestadoras de servicios en el sector de hidrocarburos.

Obtener autorización para que las sucursales de empresas extranjeras celebren contratos de prestación de servicios en el Sector de Hidrocarburos, con el Gobierno Nacional, Instituciones oficiales o particulares.

7. Certificación de municipio no incluido en áreas de servicio exclusivo de gas natural

Expedir a las empresas de servicios públicos o a los entes territoriales, la certificación de municipio no incluido en áreas de servicio exclusivo de gas natural, necesario para poder acceder a la financiación y/o cofinanciación de proyectos de infraestructura de gas combustible con recursos destinados por el Gobierno Nacional para tal fin

Trámites Dirección de Energía Eléctrica.

1. Fijar la proporción en que debe distribuirse el impuesto de industria y comercio entre los municipios afectados por la construcción de centrales de generación eléctrica.

Obtener la proporción en que debe distribuirse el impuesto de industria y comercio entre los municipios afectados por la construcción de centrales de generación eléctrica, de acuerdo a lo establecido por la Ley 56 de 1981.

2. Fijación de capacidad instalada y fecha de entrada en operación comercial de una central generadora.

Obtener la fijación de la capacidad instalada de las Centrales de generación eléctrica, de propiedad de entidades públicas, privadas o mixtas, sujetas de pagos relacionados con el impuesto de industria y comercio y de transferencias a Corporaciones y Municipios.

3. Declaración de utilidad Pública de áreas destinadas a proyectos de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.

Obtener la adquisición de predios necesarios para la ejecución de proyectos de generación y transmisión de energía eléctrica.

Trámites de la Oficina Asesora Jurídica.

1. Registro de compañías nacionales como prestadoras de servicios inherentes al sector de hidrocarburos.

Obtener la inscripción en el registro de compañías prestadoras de servicios propios del sector de hidrocarburos

En el 2015 se seguirá trabajando en el Minminas, conjuntamente con el Grupo de Participación Ciudadana, las Direcciones Misionales, el Grupo TIC y la Oficina de Planeación y Gestión Internacional con el propósito de identificar nuevos trámites, revisar los existentes y racionalizar los mismos.

De igual forma se sigue en el camino de aplicar lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS



Con la expedición de la Constitución de 1991, Colombia superó el estadio de la democracia representativa e ingresó a ser una democracia de participación, así, la participación es un instrumento de política pública para lograr un desarrollo armónico de la sociedad en conjunto. De hecho la Constitución, en su artículo 74, dispone que cada una de las actuaciones del Estado sean documentadas de tal manera que cualquier ciudadano pueda tener acceso a la información y ejercer el control social sobre ella.

Teniendo en cuenta que el ejercicio de rendición de cuentas es amplio y presupone y fortalece la transparencia del sector público, el Ministerio de Minas y Energía dispone de diversas alternativas para que los ciudadanos tengan la posibilidad de ejercer control sobre nuestra gestión.

Espacio virtual de rendición de cuentas

A través de este espacio ubicado en el portal institucional www.minminas.gov.co el ciudadano puede consultar documentos importantes que reflejan la gestión realizada por el Ministerio de Minas y Energía, a través de sus diferentes espacios de interacción, facilitando así, el control social al que tienen derecho.

El ciudadano puede encontrar en este espacio, información detallada sobre temas estratégicos y presupuestales además de planes, programas y proyectos sobre los cuales puede indagar, cuestionar o pedir aclaraciones.

Realización de Audiencias Públicas:

Los ciudadanos de manera individual o colectiva pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control de la ejecución de los recursos de inversión del Estado. Igualmente, la ley 489 de diciembre de 1998, señala en el capítulo octavo, artículo 32, sobre Democratización y control social de la administración pública, que: "Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello, podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".

Cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, se podrán convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de las entidades y, en especial, cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Igualmente las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

La audiencia pública es el instrumento a través del cual se discuten aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad y, en especial, cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Se considera como un mecanismo de control preventivo de la gestión pública, pues propicia la concertación directa entre las

entidades o particulares encargados de adelantar un determinado proyecto de carácter administrativo, mediante soluciones y correctivos oportunos y útiles.

El Ministerio de Minas y Energía comprometido con las Audiencias Públicas como proceso permanente tiene en cuenta para su organización y desarrollo los lineamientos y orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Contraloría General de la República de Colombia, la Escuela Superior de Administración Pública y lo establecido en el Conpes 3654 de 2010 entre otros, para ejecutar las etapas de producción y organización, difusión y seguimiento, y los componentes de información, diálogo e incentivos lo cual se evidencia en las memorias de desarrollo de este mecanismo ciudadano, que son publicadas en la página web de la entidad www.minminas.gov.co.

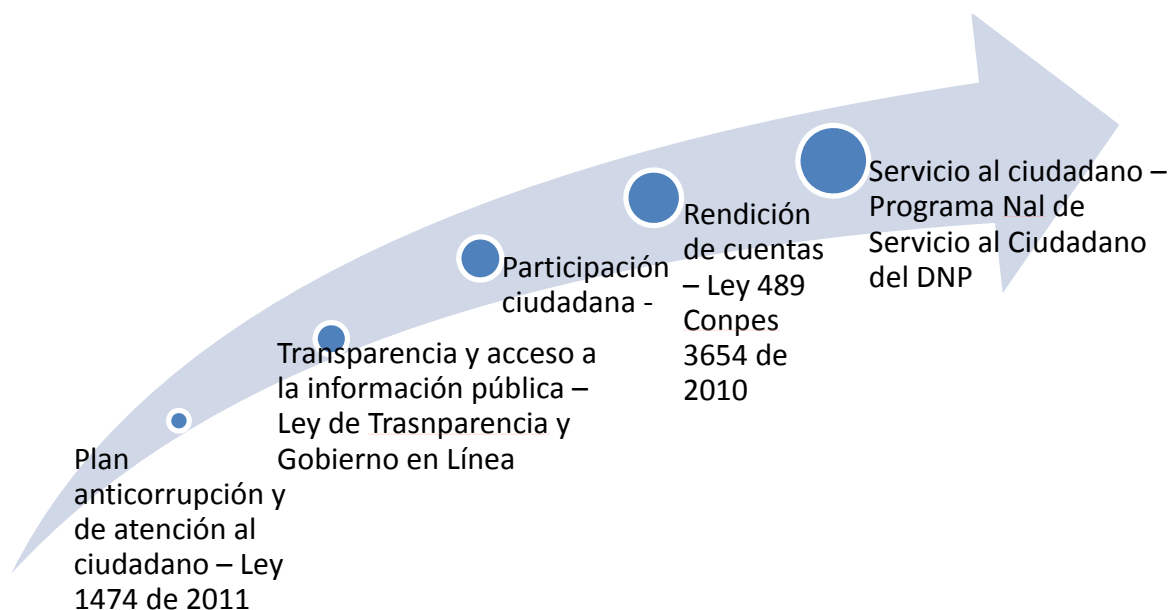
Interacción con veedurías ciudadanas, vocales de control y demás organizaciones sociales

Las veedurías surgen de manera simple y espontánea, también pueden constituirse mediante la conformación de una asociación no gubernamental, representativa de determinados intereses sociales, o pueden ser pactadas legal o contractualmente. Es la potestad y el deber que tienen todos los ciudadanos, de vigilar la gestión pública y sus resultados (art. 40 y 270 C.N.)

El Ministerio de Minas y Energía acogerá el llamado de las veedurías, vocales de control y organizaciones sociales, para rendir cuentas de su gestión ya sea en asuntos técnicos o administrativos, siendo un deber atender.

PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE 2015

El Plan de rendición de cuentas 2015, se armoniza con los lineamientos de transparencia, participación y el servicio al ciudadano, que están orientados a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, permitiendo una participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones.



ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Rendición de cuentas	Desarrollo de sesiones de chat o conversaciones virtuales con convocatoria abierta ciudadana, con el fin de rendir cuentas sobre diferentes temas sectoriales	Ocho sesiones de chat realizadas con memorias publicada de cada una	Nov. 2015	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
	Formalizar el procedimiento para ejecutar foros de discusión que permita consolidar y gestionar las observaciones ciudadanas para la toma de decisiones sobre proyectos de reglamentos o lineamientos del sector	Un procedimiento formalizado y socializado institucionalmente y publicado en el portal web de la entidad	Abril 2015	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

<p>Consolidar un documento para la rendición de cuentas que cumpla con los lineamientos del componente de información del Manual de Rendición de Cuentas</p>	<p>Un documento elaborado previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que incluya los temas de presupuesto, cumplimiento de metas, gestión, contratación, impactos de la gestión y acciones de mejoramiento</p>	<p>Nov. 2015</p>	<p>Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano</p>
<p>Realización de por lo menos una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presencial, acogiendo todos los lineamientos de gobierno.</p>	<p>Una Audiencia Pública realizada con participación de diversos actores sociales y publicación de las intervenciones ciudadanas en el portal web</p>	<p>Nov 2015</p>	<p>Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano</p>
<p>Realizar encuentros de diálogo con ciudadanos en relación con normas, políticas o programas del sector minero energético</p>	<p>Realizar siete encuentros de diálogo ciudadano a nivel sectorial en la forma de foro, audiencia pública, feria, mesa de diálogo, observatorio ciudadano, tienda temática, reuniones zonales, teleconferencia interactiva o asamblea comunitaria</p>	<p>Nov 2015</p>	<p>Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano</p>

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



El Sector Minero Energético, en búsqueda de la participación ciudadana en las decisiones y acciones de las entidades que lo conforman, crea de manera permanente espacios óptimos que facilitan el acceso del ciudadano a nuestra gestión, pues reconoce que el usuario, destinatario final de nuestros bienes y servicios posee la competencia y el derecho para intervenir en la toma de decisiones, cuestionar, indagar o sugerir en los procesos que se adelantan, acorde con el principio de democracia participativa acogido por la Constitución Nacional y que supone un proceso político abierto y libre por parte del ciudadano.

Declaramos así:

- El respeto a la dignidad humana, garantizada mediante la efectiva protección de los derechos fundamentales.
- La ampliación cuantitativa de oportunidades reales de participación ciudadana y la recomposición cualitativa proyectada hacia los planos individual, familiar, económico y social.
- Una participación que crea y recrea valores comunitarios y desarrolla el conocimiento de lo público.
- La comunicación fluida entre los gobernados y los gobernantes que mejora progresivamente la respuesta de las autoridades a las demandas ciudadanas.

Carta de trato digno a los ciudadanos clientes del Ministerio de Minas y Energía

Garantizando los derechos constitucionales, y atendiendo lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y el compromiso adquirido ante la calidad del servicio, el Ministerio de Minas y Energía expide y divulga la Carta de Trato Digno, documento donde se especifican los derechos de los ciudadanos y los medios y canales de atención

habilitados para garantizarlos efectivamente. Esta carta se encuentra publicada en el portal web, en el módulo de atención al ciudadano.

PLAN DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y FACILITAR SU ACERCAMIENTO AL SECTOR MINERO ENERGÉTICO – AÑO 2015

Con el ánimo de fortalecer el componente de servicio al ciudadano, se ha establecido el siguiente plan.

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	FECHA	RESPONSABLE
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Facilitar su acercamiento al sector minero energético	Participar en las ferias ciudadanas a nivel regional, que organiza el DNP desde el PNSC	Participación del sector minero energético en mínimo 5 ferias ciudadanas	Dic. 2015	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
	Actualizar el portafolio de servicios del sector y divulgarlo a través del portal web	Un portafolio de servicios actualizado y publicado en el portal web	Nov 2015	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los productos y servicios de la entidad	Análisis de una medición de satisfacción del producto, y acciones de mejora formulada con base en esta	Dic 2015	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
	Realizar un proceso de capacitación en cultura del servicio para los servidores públicos de la entidad que atienden directamente a ciudadanos - clientes	Participación de los funcionarios del Grupo de Participación que se encarga de la atención directa al ciudadano	Nov. 2015	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
	Divulgar los servicios de consulta de documentos en la biblioteca especializada institucional y detalles bibliográficos	Divulgación detallada de servicios y bibliografía en el portal web de la entidad	Sep. 2015	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Seguimiento

El seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del presente documento, está a cargo de la Oficina de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web del Ministerio, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. Los seguimientos se realizarán en los meses de abril 30, agosto 31 y diciembre 31 tal como lo definen las normas.

Actualizaciones, modificaciones o seguimiento al documento:

Formulación y publicación	Enero 30 de 2015
---------------------------	------------------