

# Carta de trato digno, transparencia y buen servicio

El Ministerio de Minas y Energía es una entidad que se encarga de dirigir la política nacional en cuanto a minería, hidrocarburos e infraestructura energética: promoviendo el aprovechamiento óptimo de los recursos naturales no renovables y garantizando la sostenibilidad energética nacional.

La entidad se compromete a brindar un servicio 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. En ese sentido, la entidad se compromete con el reconocimiento y garantía de sus derechos como:



1. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para la realización de trámites o servicios.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, por escrito, o por cualquier medio idóneo, sin necesidad de apoderado o intermediario.
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.
2. Actuar bajo el principio de buena fe.
3. Mostrar un trato respetuoso hacia los servidores del Ministerio de Minas y Energía.
4. Abstenerse de ofrecer dinero o regalos a los servidores públicos del Ministerio de Minas y Energía.
5. Hacer buen uso de las instalaciones y elementos que proporciona el Ministerio de Minas y Energía durante su visita.
6. 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 costo para el usuario**, por lo tanto, **la entidad no cuenta con intermediarios o tramitadores**.

- Puede consultarlos en el portal web del ministerio [www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co) en la sección Atención al Ciudadano / Trámites y Servicios.

## Canales de atención:

Los servidores públicos del Minenergía trabajan unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración. En ese sentido, están comprometidos con recibir y gestionar cada una de las PQRS-D eficientemente, para dar una respuesta puntual, oportuna y amable mediante los siguientes canales de atención:

### 1. 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.

### 2. Canal Telefónico:

PBX en Bogotá +57 (1) 2 200 300 o la Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 180.  
De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.



### 3. Línea Ética:

Puede denunciar e informar los casos relacionados con posibles actos de corrupción, cobro de trámites gratuitos, conflictos de interés, impedimentos, recusaciones, y cualquier irregularidad o delito en el sector minero energético en la [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co), al buzón telefónico 01 8000 128 522 o en la plataforma web [transparencia.minenergia.gov.co](http://transparencia.minenergia.gov.co).



### 4. Canales virtuales:

La entidad dispone para usted, 24 horas de acceso a la información del Ministerio de Minas y Energía en la página [www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co):

#### \* 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 [www.minenergia.gov.co/en/foros](http://www.minenergia.gov.co/en/foros).



Si quiere 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](mailto:pciudadana@minenergia.gov.co), manifestando su interés de ser inscrito para tal fin, o diligenciando el formulario de inscripción en la página web.

#### \* PQRS:

Puede formular su petición, queja, reclamo o solicitud de información, en cualquiera de los canales mencionados anteriormente, enviando un correo electrónico a [menergia@minenergia.gov.co](mailto:menergia@minenergia.gov.co) o a través del enlace [www.minenergia.gov.co/pqrs](http://www.minenergia.gov.co/pqrs).

#### \* Redes Sociales:

- @ministeriodeminas
- @MinenergiaCO
- @ministeriominasyenergia
- Ministerio de Minas y Energía
- Ministerio de Minas y Energía



**MinenergíaIncluyente**  
Escanea este código QR  
Documento disponible en audio

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