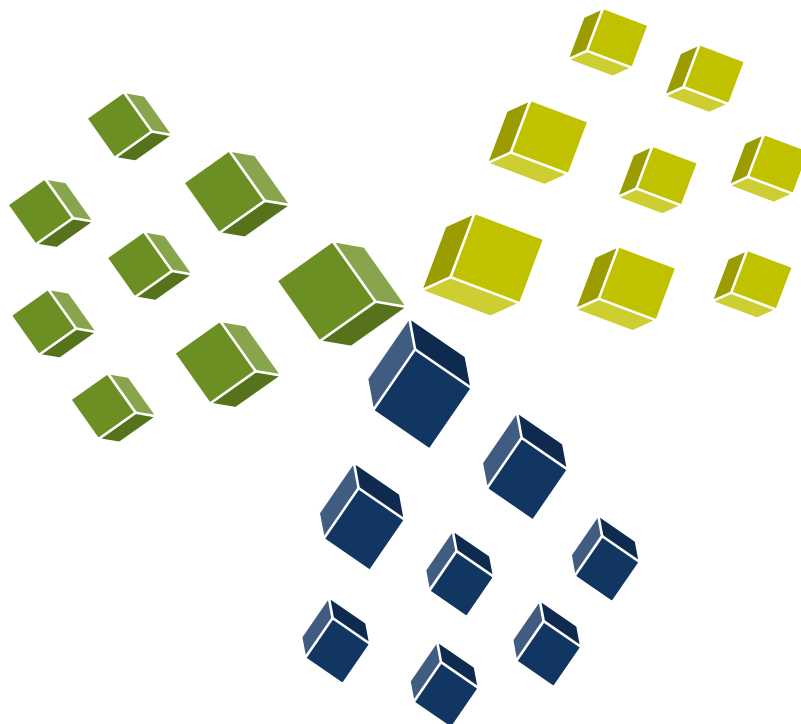


PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS



2015 - 2018



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. TERMINOS Y DEFINICIONES	4
3. NORMATIVIDAD	8
4. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	10
5. OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	16
6. ALCANCE DEL PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16
7. COMPROMISOS CON NUESTROS CIUDADANOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS ...	16
8. POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	18
9. MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	19
10. ATENCIÓN DE TRÁMITES PARA LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS	20
11. CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS CLIENTES DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA	21
12. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA UPME	23

1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se encuentra la información relacionada con las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas que la Unidad de Planeación Minero Energética desarrollará con el fin de brindar un óptimo servicio y atención a nuestros usuarios y ciudadanía en general, en procura de un mejoramiento continuo y de la satisfacción de nuestras partes interesadas.

Por esta razón la UPME con base en la Plan Estratégico Institucional PEI UPME 2015-2018 y su alineación estratégica con el Plan Nacional de Desarrollo - PND 2014-2018 y Plan Estratégico Sectorial – PES, además del propósito de lograr las metas y los fines misionales de la entidad, entiende la cultura del servicio al ciudadano como el conjunto de valores, conocimientos, actitudes y comportamientos que deben desarrollar progresivamente los servidores públicos para hacer realidad una nueva manera de atender los requerimientos de los ciudadanos.

El presente Plan tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 489 de 1998 y al Estatuto de Participación Ciudadana establecido por la Ley 1757 de 2015, respecto a la obligación que tiene la UPME de incluir en los Planes de Acción los programas que éstas van a adelantar para promover la participación ciudadana en la gestión, con el fin de garantizar los derechos de la participación ciudadana.

2. TERMINOS Y DEFINICIONES

Alta Dirección: es la responsable de liderar el servicio al ciudadano y de apoyar la definición de instrumentos de gestión, de guiar las estrategias para la participación al ciudadano desde el contexto estratégico y de articular está a los objetivos y estrategias de la entidad. También es quien debe generar lineamientos para interiorizar en la entidad una cultura de servicio al ciudadano y de dar seguimiento a las acciones planteadas.

Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

Audiencia pública de rendición de cuentas: Es un mecanismo de participación que permite a los ciudadanos ejercer su derecho de control social a la gestión pública. Este mecanismo contemplado en la ley 489 de 1998, promueve que la administración responda ante el ciudadano como soberano, por los deberes y obligaciones asignados a las entidades por la Constitución y las leyes. En el proceso de rendición de cuentas, se tratan asuntos que son de interés general que afectan a todos, es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía y el escenario propicio para que la entidad informe y explique los resultados de su gestión.

Canales de atención: espacio, escenario o medio a través del cual se garantiza la prestación de un servicio al ciudadano, a través de ellos se brinda al ciudadano información, interacción e integración con el fin de acercarse a la ciudadanía, fortalecer la gestión y promover la participación ciudadana. Los canales de atención son los siguientes:

- **Canal electrónico:** permite la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos – clientes, a través de nuevas tecnologías para la comunicación dinámica, particularmente aprovechando la Internet.
- **Canal presencial:** permite el contacto directo de los ciudadanos con los servidores públicos de la UPME, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad o en los espacios de interacción de carácter temporal que se instalan fuera de la entidad, para resolver sus necesidades y expectativas acorde con el objeto misional de la entidad.

- **Canal telefónico:** permite establecer un contacto con los ciudadanos – clientes aprovechando las funcionalidades de voz de la telefonía fija PBX y la línea gratuita para el nivel nacional.

Ciudadano: son las personas, grupos poblacionales o partes interesadas que buscan establecer contacto, hacer una petición o interactuar con la UPME en ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

Ciente: el concepto cliente debe ser entendido con un alcance amplio de manera que aprehenda rasgos que son propios de la actividad estatal o la provisión de bienes públicos, toda vez que su énfasis en la calidad del producto y la eficacia en la respuesta, que obviamente es deseable en la Administración Pública, debe incluir el establecimiento de herramientas para la superación de las desigualdades a través de los servicios y bienes ofrecidos¹.

Consulta: es la petición mediante la cual el ciudadano–cliente somete a consideración de la UPME un caso o asunto para que éste emite el correspondiente concepto. Salvo disposición legal los conceptos emitidos por las autoridades, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento.

Dependencia competente: aquella dependencia que de conformidad con las normas vigentes le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información.

Derecho de Petición: es una garantía constitucional que le permite a las partes interesadas de la UPME formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular.

Diálogo: son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales, de manera oral o mediante canales virtuales.

Información: hace relación a los registros, datos, informes y documentos que posee la UPME, de los cuales se puede solicitar o consultar el ciudadano - cliente, atendiendo los protocolos establecidos por la entidad y las restricciones que establece la ley.

Información Pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

¹ Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”

Lenguaje claro: es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Modalidad de petición: Toda petición que se presente al Ministerio de Minas y Energía podrá corresponder a: solicitud de documentos, de información, expedición de copias o fotocopias, consultas, sugerencias, quejas o reclamos. Orientación: Suministrar información al cliente para guiarlo en temas o asuntos de competencia del Ministerio de Minas y Energía.

Página web: es un documento electrónico, que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web. Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Participación Ciudadana: Es el derecho que tienen las personas y las organizaciones civiles, sin distinción alguna, a incidir, a través de diversas acciones, en la elaboración, ejecución y seguimiento de las decisiones relacionadas con los asuntos públicos, cuando les asista interés o puedan resultar afectados por ellas. Es un derecho inherente a las personas y un deber consagrado en la Constitución Política de 1991.

Petición: Es toda solicitud, que presenta una parte interesada ante la UPME encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo.

Queja: es toda manifestación, relacionada con la conducta o comportamiento del personal de la UPME.

Recepción de peticiones: es el acto de radicación de comunicaciones presentadas por las partes interesadas de la UPME, a las que se les asignan un número radicado consecutivo, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adaptación de un proceso transversal y permanente de interacción entre los servidores públicos – entidades-ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adaptación de los principios de Buen Gobierno.

Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses. Rendición de Cuentas: es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

Sitio web: Hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la World Wide Web o red de informática mundial y contiene una página inicial con una dirección y un nombre de dominio.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Transparencia: El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley.

3. NORMATIVIDAD

La siguiente son las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes, para de esta manera practicar la participación ciudadana.

- **Constitución Política de Colombia.** Art 1,2,13, 20, 23, 40, 45, 79, 88, 95, 103-106, 270, 377. *Margó general de la Participación Ciudadana en Colombia.*
- **Ley 134 de 1994** “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación Ciudadana”
- **Ley 472 de 1998** “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 489 de 1998** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 720 de 2001** “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”.
- **Ley 962 de 2005** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 de 2011** “Estatuto Anticorrupción por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1753 de 2015** “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo País”
- **Decreto 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2482 de 2012** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión”.

- **Decreto 2641 de 2012** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
- **CONPES 3649 de 2010** “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”
- **CONPES 3650 de 2010** “Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”
- **CONPES 3654 de 2010** “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.

4. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

La UPME es la Unidad de Planeación Minero Energética, de que trata la Ley 143 de 1994, es una Unidad Administrativa Especial de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía presupuestal, con régimen especial en materia de contratación.

- **NUESTRA MISIÓN**

Planear de manera integral el desarrollo minero energético, apoyar la formulación de política pública y coordinar la información sectorial con los agentes y partes interesadas.

- **NUESTRA VISIÓN**

“Consolidarnos como un referente internacional de innovación para la planificación integral del desarrollo y aprovechamiento de los recursos minero energéticos, a través de estudios, análisis y proyecciones, brindando información de alto valor agregado para la formulación de políticas públicas y la toma de decisiones de sus grupos de interés, con criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental”

- **NUESTRO OBJETO**

La Unidad de Planeación Minero Energética -UPME, tendrá por objeto planear en forma integral, indicativa, permanente y coordinada con los agentes del sector minero energético, el desarrollo y aprovechamiento de los recursos mineros y energéticos; producir y divulgar la información requerida para la formulación de política y toma de decisiones; y apoyar al Ministerio de Minas y Energía en el logro de sus objetivos y metas. (Ver artículo decreto 1258 de 2013).

- **NUESTRAS FUNCIONES**

Para el cumplimiento de su objeto, la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME ejercerá las siguientes funciones generales:

- Establecer los requerimientos mineros y energéticos de la población y los agentes económicos del país, con base en proyecciones de demanda que tomen en cuenta la evolución más probable de las variables explicativas en un contexto nacional e internacional.
- Planear las alternativas para satisfacer los requerimientos mineros y energéticos, teniendo en cuenta los recursos convencionales y no convencionales, según criterios tecnológicos, económicos, sociales y ambientales.

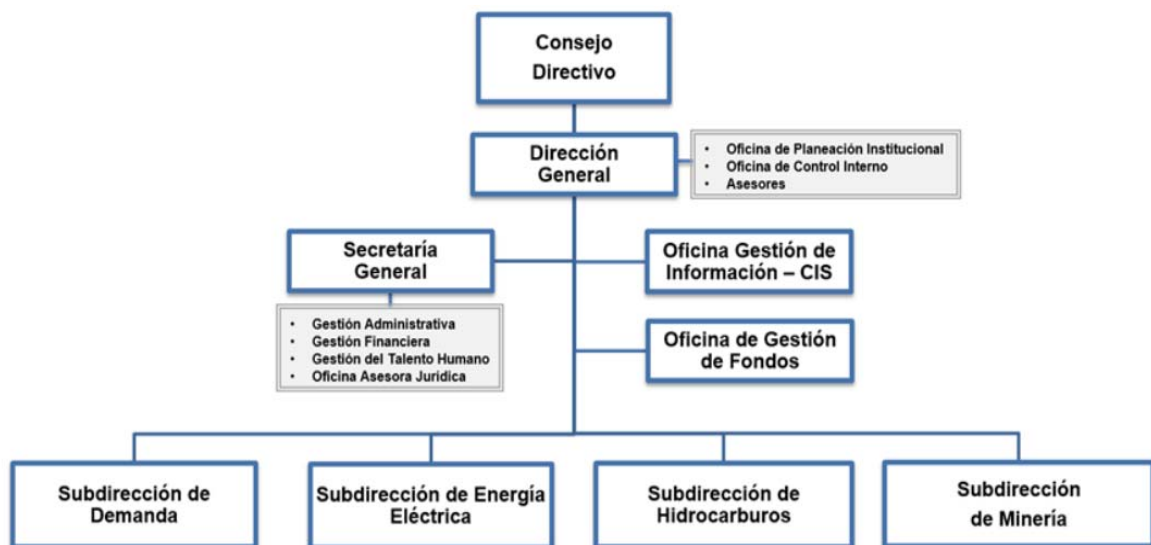
- Elaborar y actualizar los planes nacionales de: Desarrollo Minero, Energético Nacional, Expansión de los Sectores Eléctrico, Cobertura de zonas interconectadas y no interconectadas, y de los demás planes subsectoriales, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo.
- Elaborar y actualizar los planes de Abastecimiento de Gas y de Ordenamiento Minero, de conformidad con la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.
- Desarrollar análisis económicos de las principales variables sectoriales, evaluar el comportamiento e incidencia del sector minero y energético en la economía del país y proponer indicadores para hacer seguimiento al desempeño de estos sectores lo cual servirá de insumo para la formulación de la política y evaluación del sector.
- Evaluar la conveniencia económica, social y ambiental del desarrollo de fuentes renovables y no convencionales de energía y de sus usos energéticos.
- Evaluar la rentabilidad económica y social de las exportaciones e importaciones de los recursos mineros y energéticos y conceptuar sobre su conveniencia.
- Realizar diagnósticos y estudios que permitan la formulación de planes y programas orientados a fortalecer el aporte del sector minero y energético a la economía y la sociedad en un marco de sostenibilidad.
- Adelantar los estudios y apoyar en materia minero energética que requiera el Gobierno Nacional para la formulación de la política sectorial.
- Fomentar, diseñar y establecer los planes, programas y proyectos, relacionados con el uso eficiente, ahorro y conservación de la energía en todos los campos de la actividad económica y adelantar las labores de difusión necesarias.
- Elaborar los planes de expansión del Sistema Interconectado Nacional en consulta con el cuerpo consultivo, de conformidad con la Ley 143 de 1994 y las normas que lo modifiquen o reglamenten y establecer los mecanismos que articulen la ejecución de los proyectos de infraestructura con los planes de expansión.
- Estructurar los procesos para la ejecución de los proyectos de transmisión y distribución de electricidad definidos en el Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional y hacerles seguimiento, de conformidad con la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.

- Desarrollar y mantener un sistema adecuado de información sectorial y subsectorial para apoyar la toma de decisiones de las autoridades, los agentes públicos y privados y el uso del público en general de conformidad con el decreto 4130 de 2011 y demás normas que modifiquen o sustituyan.
- Administrar el Sistema de Información Minero Energético Colombiano, así como sus subsistemas, entre ellos el Sistema de Información Minero Colombiano - SIMCO, de que trata el Código de Minas, en los términos y para los efectos previstos en la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.
- Elaborar y divulgar el balance minero energético nacional, la información estadística, los indicadores del sector minero energético, y demás informes y estudios de interés.
- Conceptuar sobre la viabilidad técnica y financiera de los proyectos para ser financiados a través de los fondos administrados por el Ministerio de Minas y Energía.
- Revisar la formulación de los proyectos a ser financiados por el Gobierno en materia de minas y energía, de acuerdo con los requerimientos del Ministerio de Minas y Energía.
- Emitir, concepto sobre el potencial energético para proyectos hidroeléctricos, de conformidad con el Decreto 2820 de 2010 Y las normas que lo modifiquen o adicionen.
- Emitir, conceptos sobre las conexiones al Sistema Interconectado Nacional, en el marco de la expansión de generación y transmisión de energía, de conformidad con la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.
- Emitir concepto sobre la viabilidad de aplicar incentivos para eficiencia energética y fuentes no convencionales, de conformidad con la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.
- Establecer los volúmenes máximos de combustible líquidos derivados del petróleo con beneficio tributario.
- Fijar los precios de los diferentes minerales para efectos de la liquidación de regalías, de conformidad con el Decreto 4130 de 2011 y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.
- Prestar servicios técnicos de planeación y asesoría y cobrar por ellos, de conformidad con lo señalado en el literal i) del artículo 16 de la Ley 143 de 1994.

- Las demás que le señale la Ley o le sean asignadas y que por su naturaleza le correspondan.

• NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La siguiente ilustración muestra la estructura organizacional de la UPME que refleja lo estipulado en el Decreto 1258 de 2013, contando con una planta total de 126 funcionarios:



Fuente: UPME, Construido considerando lo establecido en el Decreto 1258 de 2013

• NUESTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Liderar la planeación integral del sector minero energético colombiano.
2. Posicionar a la entidad a partir de la discusión y difusión de los planes sectoriales que formula y el impulso a su ejecución, así como del soporte técnico y la información que brinda.
3. Potenciar la búsqueda, intercambio, administración, análisis y divulgación de la información, al interior de la entidad y con su ecosistema de actores.
4. Propiciar el desarrollo integral del talento humano en un clima laboral armónico en condiciones seguras y saludables.
5. Fortalecer la innovación en el que hacer de la entidad y en los productos y servicios que ofrece.
6. Optimizar los procesos internos para brindar mejores productos y servicios.

- **NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y VALORES**

NUESTROS PRINCIPIOS

- **De la Administración Pública:** Igualdad, Moralidad, Eficacia, Economía, Imparcialidad, Celeridad, Publicidad, Buena Fe, Eficiencia, Participación, Responsabilidad, Transparencia, y Coordinación y colaboración.
- **De Calidad de la rama ejecutiva:** Enfoque hacia el cliente, Liderazgo, Participación activa de los servidores públicos, Enfoque basado en procesos, Enfoque del sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones, Relaciones mutuamente beneficiosas.

NUESTROS VALORES ÉTICOS

La UPME cuenta con valores individuales e institucionales, los cuales se encuentran definidos y adoptados en el código de ética de la UPME, según resolución 0548 de 2007 y corresponden a:

VALORES CORPORATIVOS

La UPME cuenta con valores individuales e institucionales, los cuales se encuentran definidos y adoptados en el código de ética de la UPME, según resolución 0548 de 2007 y corresponden a:

- **HONESTIDAD:** El servidor público de la UPME debe actuar siempre con la verdad, no aprovecharse de los bienes o recursos ajenos; tratar a todos con justicia, equidad y con apego a la ley. Debe ser auténtico y no atentar contra los derechos de los demás. Debe ser coherente entre lo que dice, lo que piensa y lo que hace. Debe cumplir con las normas, compromisos y acuerdos adquiridos. Asimismo debe dar ejemplo de rectitud y honestidad en el cumplimiento de los deberes propios del cargo.
- **RESPECTO:** El servidor público de la UPME debe desarrollar sus funciones con respeto y consideración a la dignidad de los demás. Debe escuchar los criterios, sugerencias y aportes de los demás, respetar sus ideas y valorar sus sentimientos y actitudes; aceptar y tolerar la diversidad de criterios; dar buen ejemplo.
- **CONFIANZA:** El servidor público de la UPME debe inspirar confianza en los compañeros y en la comunidad, evitando contribuir a la cultura del rumor. Debe ser propositivo y desarrollar siempre una crítica constructiva hacia la Institución y los demás, igualmente debe asumir las consecuencias de sus actos u omisiones.

- **LEALTAD:** El servidor público de la UPME debe ser fiel a la Institución y a sus principios; actuar siempre en bien de la Institución, de las autoridades, compañeros y usuarios; igualmente mantener siempre sentido de pertenencia con la Institución.
- **COMPROMISO:** El servidor público de la UPME debe buscar sistemáticamente el logro de las metas y los objetivos, cumplir con los compromisos y responsabilidades a pesar de las dificultades; buscar alternativas de solución ante los problemas y circunstancias difíciles, buscando siempre el mejoramiento continuo. Fomentar el trabajo en equipo y compartir experiencias y conocimientos e inquietudes ayuda desinteresadamente a los demás. Tener interés y preocupación por los demás y estar dispuesto a asumir otras tareas y responsabilidades esforzándose por no dejar trabajos pendientes.

VALORES INSTITUCIONALES

- **CALIDAD:** El servidor público de la UPME, debe conocer la filosofía y políticas de la Institución y reflejarlas en las actitudes diarias; debe de contribuir en la construcción de una imagen positiva de la Institución, innovar, mejorar y apoyar actividades, procesos y proyectos, permanentemente, siempre bien hecho.
- **EFFECTIVIDAD:** El servidor público de la UPME, deberá ser productivo, planificar y organizar el trabajo en función de los objetivos de institucionales; esforzarse por optimizar el tiempo y el uso de los recursos, trabajando en equipo y cumpliendo con los plazos establecidos.
- **RESPONSABILIDAD:** El servidor público de la UPME, debe ser disciplinado y tener entrega al trabajo, debe actuar honestamente en el cumplimiento de sus deberes buscando siempre el bien común; cumplir con las obligaciones y asumir las consecuencias de sus actos y omisiones, contribuir con un ambiente de trabajo armónico y solidario, fomentando las relaciones interpersonales positivas, la cultura del diálogo para la prevención y solución de conflictos.
- **TRANSPARENCIA:** El servidor público de la UPME, debe proporcionar y difundir la información de forma clara, oportuna, adecuada. Trabajar con apego a las normas y procedimientos de válida adopción jurídica.
- **SERVICIO:** El servidor público de la UPME debe mantener una actitud positiva de servicio al ciudadano, mantener una actitud autocrítica y receptiva con el ciudadano, atender y resolver los asuntos que se le encargan con eficiencia y eficacia; guía y orientar positivamente al ciudadano; proponer e implementar mecanismos creativos y oportunos para satisfacer las necesidades de la

5. OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Entregar a la ciudadanía y usuarios en general de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME el marco normativo para la atención a los ciudadanos, así mismo dar a conocer los medios a través de los cuales se prestará la atención y participación en las diferentes formas, de esta manera se pretende mantener contacto directo facilitando su intervención y satisfacción a los diferentes requerimientos.

6. ALCANCE DEL PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Plan Estratégico de Participación ciudadana está dirigido a todas las partes interesadas de la UPME con el fin de promover los mecanismos de participación, a través de los cuales podrá interactuar con los servidores públicos y contratistas en cumplimiento de la construcción y desarrollo de la Planeación Minero Energética del País.

7. COMPROMISOS CON NUESTROS CIUDADANOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

- **Con la ciudadanía**

Trabajamos para lograr la satisfacción efectiva de las necesidades y expectativas de la ciudadanía en el marco de nuestro objeto misional; por lo que brindamos una atención amable y oportuna, reconocemos y respetamos los derechos y las leyes dando a conocer los resultados de nuestra gestión a través de mecanismos que permitan al ciudadano conocer la Planeación Minero Energética del país.

- **Con los servidores públicos de la UPME**

Trabajamos con un grupo de profesionales honestos, leales y comprometidos con la ejecución de procesos misionales, por ello la entidad ofrece a los servidores públicos un ambiente laboral adecuado para la operación de los procesos y para lograr productos y servicios de alta calidad. La entidad trabaja para que este ambiente laboral cuente con un clima laboral armónico, garantizando la igualdad, el bienestar, la inducción y reinducción y la apropiación de conocimiento con el fin de propiciar el fortalecimiento de una actitud de servicio para los ciudadanos.

- **Con los grupos étnicos**

Ponemos a disposición de las comunidades étnicas los productos y servicios de la UPME como herramientas que permitan mejorar las decisiones de estado y puedan afectar de manera positiva su entorno social, cultural, económico y ambiental, protegiendo y promoviendo desde la planeación el respeto a las tradiciones, identidades culturales y el trato equitativo exento de discriminación.

- **Con los contratistas**

Garantizamos a los Contratistas el cumplimiento de la normativa que rige la contratación pública, suministrando condiciones de igualdad a todos los interesados en presentar propuestas y tomando las decisiones basados en las condiciones técnicas establecidas de acuerdo con las necesidades manifestadas por la UPME, ejerciendo también control y seguimiento a la calidad y oportunidad en la entrega de los bienes y servicios suministrados por los proveedores para garantizar el adecuado uso de los recursos.

- **Con otras instituciones públicas**

Trabajamos en la coordinación de acciones y cooperación con otras entidades públicas con el propósito de ampliar las capacidades del Estado para atender desde nuestro objeto misional las necesidades de la ciudadanía.

- **Con los órganos de control**

Respondemos oportunamente a los requerimientos de los órganos de control, dando cuenta del uso de los bienes y recursos públicos y del cumplimiento a las leyes y principios aplicables; efectuamos planes de mejoramiento con base en las observaciones y recomendaciones que son estratégicas para el mejoramiento de nuestra entidad de cara al ciudadano.

- **Con los gremios económicos**

La UPME propicia espacios de participación ciudadana con los agentes económicos con el fin enriquecer y fortalecer la información que nos permita desarrollar una mejor planeación del sector minero energético.

- **Con los medios de comunicación**

La UPME suministra a los medios de comunicación información veraz, clara, precisa y oportuna sobre su gestión de acuerdo con los resultados técnicos producto del desarrollo de sus procesos misionales, ofreciendo a los medios de comunicación información de manera transparente e imparcial, para que esta sea transmitida a la ciudadanía.

8. POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

- **Solicitudes y Requerimientos del Ciudadano.**

La UPME a través de la Oficina de Gestión de la Información recibe las SPQRD's – Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias- y en forma oportuna y ágil, las atiende o direcciona a las dependencias acorde a los tiempos estipulados por la Ley y por la Resolución UPME 024 de enero de 2017 “Por la cual se reglamentó el trámite interno de las SPQRD's, también se han establecido los instrumentos y las herramientas para dar trámite a todos los requerimientos de la ciudadanía.

- **Promover la participación del ciudadano en la toma de decisiones de la entidad.**

La UPME analiza las observaciones y recomendaciones de la ciudadanía respecto a su gestión, con el propósito de mejorar y dar alcance a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

La UPME promueve canales de interacción con el ciudadano involucrándolo en la Planeación Minero Energética objeto misional de la entidad.

La UPME genera espacios a través de los diferentes canales para rendir cuentas de su gestión.

- **Promover una cultura de participación ciudadana al interior de la entidad**

La UPME promueve la cultura de Servicio al Ciudadano, capacitando y formando a los servidores públicos, a través de actividades de sensibilización que permitan brindar herramientas en procura de un mejor servicio.

9. MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La UPME con el propósito de promover la participación ciudadana y mantener un diálogo permanente con las partes interesadas pone a disposición los siguientes medios y canales:

Medio de Comunicación	Canal de Comunicación	Ubicación
Medios Electrónicos	Portal UPME	http://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx
	SPQRD's	http://orfeo.upme.gov.co/formularioWeb/
	Correo Electrónico Institucional	info@upme.gov.co
Redes Sociales	Facebook	@UPMEOFICIAL
	Twitter	@UPMEOFICIAL
Telefónicos	PBX	2220601
	Línea Gratuita Nacional	01 8000 91 17 29
	Línea de atención Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias	2220601 Extensión 107 Servicio al Ciudadano.
Presenciales	Radicación de correspondencia	Calle 26 No 69 D 91 Torre 1 Piso 9
	Atención para la participación ciudadana.	Centro Empresarial Arrecife Bogotá D.C. – Colombia.

Horario de atención de los medios y canales de comunicación.

Lunes a Jueves de 8:00 am a 4:00 pm

Viernes, 8:00 am a 3:00 pm

10. ATENCIÓN DE TRÁMITES PARA LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS

Nombre Trámite: Asignación cupo de consumo de diésel marino para naves de bandera nacional dedicada a las actividades de pesca y/o cabotaje.

Dependencia Responsable: por la Subdirección de Hidrocarburos

Propósito: Obtener la asignación del cupo de diésel marino para consumo para nave de bandera colombiana utilizada en las actividades de pesca y/o cabotaje (incluidas las empresas dedicadas a la acuicultura), así como también las naves de bandera extranjera con operación en aguas jurisdiccionales colombianas, que se encuentren afiliados a una empresa nacional y que desembarquen producto en puertos colombianos, los cuales estarán exentos del impuesto nacional al ACPM y la sobretasa.

Para consultar información del Trámite consulte el siguiente enlace: [Trámites y Servicios](#)

11. CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS CLIENTES DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA

Respetados ciudadano(a) s:

La Unidad de Planeación Minero energética UPME está comprometida a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin ninguna distinción alguna a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación ciudadana para fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, garantizamos los siguientes derechos:

1. A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
3. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
4. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
5. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Código de lo Contencioso Administrativa.
8. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Adicionalmente en virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos son:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

Las Dependencias de la UPME trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Atentamente

UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA UPME

12. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA UPME

Anualmente la UPME a través del [Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano](#), definirá acciones que permitan fomentar y promover la participación ciudadana y el servicio al ciudadano, lo cual se puede observar en los componentes:

- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información

En estos componentes se formularan acciones y se mantendrán las siguientes líneas estratégicas a considerar:

- a. Gestionar las actividades propias de la atención al ciudadano.
- b. Participar en eventos asociados al sector minero energético en el que existan escenarios de participación ciudadana.
- c. Mantener información en los medios y canales disponibles para la consulta de los usuarios y ciudadanos interesados.
- d. Atender y gestionar el requerimiento realizados por los usuarios y la ciudadanía en general con criterios de oportunidad y calidad.
- e. Realizar seguimiento permanente a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.
- f. Promover los trámites y servicios a través de los distintos canales con los que cuenta la entidad.

El seguimiento a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano se realizará una vez cada cuatro meses y será publicado en la Página Web de la UPME luego de diez (10) días hábiles de finalizado el cuatrimestre.

De esta manera el Plan Estratégico de Participación Ciudadana de la UPME tendrá como principio, lograr en el tiempo mejorar los servicios o productos objeto de su quehacer misional para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.