

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 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:

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

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

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

MEDIOS DE CONTACTO

Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho, la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personal	Calle 26 # 69D- 91 Torre 1 Piso 9 Centro Empresarial Arrecife (Bogotá)	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Correspondencia	Radicación de Correspondencia	Calle 26 # 69D- 91 Torre 1 Piso 9 Centro Empresarial Arrecife (Bogotá)	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la UPME
Telefónico	Línea Gratuita Nacional	018000911729	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la UPME.
Telefónico	Línea fija desde Bogotá	2220601 Ext. 107	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la UPME
Electrónico	Aplicativo página Web	Buzón de solicitudes, peticiones, quejas reclamos y denuncias.	Brinda información permanente sobre la gestión realizada por la entidad. Así mismo en esta misma ruta: http://orfeo.upme.gov.co/consultaWeb/ Consulta pueden estar pendiente del trámite de su petición. Nota: el portal se encuentra activo las 24 horas.
Chat	Aplicativo página Web	www.upme.gov.co	Miércoles de 10 a 11 am
Redes Sociales	Facebook Twitter	@UPMEOFICIAL @UPMEOFICIAL	Facebook Twitter

Horario de Atención de los Canales

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

Viernes, 8:00 am a 3:00 pm