



UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME

**RESOLUCIÓN No. SECUENCIA\_RADICADO de ANO\_RADICADO**

**\*\*RAD\_S\*\***  
**F\_RAD\_S**

**Radicado ORFEO: \*RAD\_S\***

“Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME”

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO  
ENERGÉTICA - UPME**

En ejercicio de sus facultades legales y especialmente las conferidas por el artículo 9 del Decreto 1258 2013, y

**C O N S I D E R A N D O:**

Que la Constitución Política de Colombia, en el artículo 2, establece como fines esenciales del Estado, entre otros, el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, por lo cual a las autoridades les corresponde garantizar el cumplimiento de las funciones del Estado y la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos.

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que "la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones."

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que "la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general".

Que el artículo 1 del Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano —SNSC— "como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano".

Que dentro de los objetivos del SNSC están "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas."

**Continuación de la Resolución: “Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME”**

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió los documentos CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013, mediante los cuales se establecen los lineamientos generales con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Que el Gobierno Nacional ha promovido, a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública, generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual la definición de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME, es esencial y es diseñada de conformidad con la misión de la entidad para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Que la Política de Servicio al Ciudadano es liderada por la Secretaría General de la UPME y es entendida como una actividad integral y transversal a toda su actividad, lo que compromete en su cumplimiento a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad.

Que la Política de servicio al Ciudadano tiene un compromiso expreso de la alta dirección para su implementación, así como la gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, cuyo objetivo principal es el de atender, orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.

Que en seguimiento de lo dispuesto por la Resolución UPME 00087 de 2021 “*Por la cual se reglamenta la elaboración y la publicación de los proyectos de actos administrativos de carácter general y abstracto emitidos por la UPME*”, el proyecto de resolución junto con la memoria justificativa y el documento denominado ‘Política de Servicio al Ciudadano de la UPME’ fueron publicados en el sitio web de la entidad para recibir comentarios y observaciones de los ciudadanos por un periodo de quince (15) días calendario entre **el xx de xxxx y el xxx de xxx**

Que en mérito de lo anterior, el Director General de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1: Adopción de la Política de Servicio al Ciudadano.** Adóptese la “Política de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME”, la cual hace parte integral del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 2: Objeto de la Política de Servicio al Ciudadano.** La Política de Servicio al Ciudadano tendrá por objeto promover la cultura del buen servicio al ciudadano en los servidores públicos y colaboradores de la Unidad de Planeación Minero Energética, en el marco de la efectividad en la gestión pública, para atender con dignidad, calidad, oportunidad y transparencia a la ciudadanía que acude a la UPME.

**ARTÍCULO 3: Alcance.** La implementación de esta política es de obligatorio cumplimiento por todos los servidores públicos y contratistas de la Unidad de Planeación Minero Energética, según corresponda, que en el cumplimiento de sus funciones y/o obligaciones tengan que interactuar con los usuarios a través de los canales de atención o participación que la UPME disponga para tal fin.

**Continuación de la Resolución: “Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME”**

**ARTÍCULO 4: Coordinación.** La coordinación de la implementación de la Política del Servicio al Ciudadano estará a cargo de la Secretaría General de la UPME.

**ARTÍCULO 5: Responsables de la implementación de la Política.** La Implementación de la Política del Servicio al Ciudadano será responsabilidad de las áreas misionales, administrativas y de todos los servidores públicos y colaboradores de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME.

**ARTÍCULO 6: Líneas Estratégicas.** Las siguientes líneas estratégicas de la Política de Servicio al Ciudadano serán las siguientes:

1. Mejoramiento de los servicios y red TIC para la prestación de servicios a la ciudadanía.
2. Proporcionar herramientas que faciliten la autogestión ciudadana en el acceso a la oferta institucional de la UPME.

**ARTÍCULO 7: Revisión y actualización.** La Política de Servicio al ciudadano será revisada y actualizada periódicamente en caso de ser necesario por la Secretaría General de la UPME.

**PARÁGRAFO.** La actualización a la que se refiere este artículo podrá efectuarse sin modificar el presente acto administrativo y se publicará en el portal web de la Unidad.

**ARTÍCULO 8: Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dada en Bogotá, D.C., a F\_RAD\_S

**CHRISTIAN JARAMILLO HERRERA**  
Director General

Elaboró: Yamel Camelo García  
Revisó: Paula Brigitte Mendoza / Liliana Astrid Castillo Echavarria  
Aprobó: Diana Helen Navarro Bonett