



Entidad originadora:	Unidad de Planeación Minero Energética
Fecha (dd/mm/aa):	11/06/2021
Proyecto de Decreto/Resolución:	“Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME”

### 1. ANTECEDENTES Y RAZONES DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA QUE JUSTIFICAN SU EXPEDICIÓN.

La Política Pública de la Unidad de Planeación Minero Energética de Servicio a la Ciudadanía, tiene como propósito definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en la entidad, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción. De lo anterior, la Política buscará garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta de servicios de la unidad, generar bienestar y mejorar su relación con los usuarios y grupos de valor.

La Política se encuentra alineada al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y a la Ley 1753 de 2015, que establece la integración del sistema de gestión de calidad con el sistema de desarrollo administrativo, los cuales se articulan con el sistema de control interno. Estos fueron recogidos por el Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El gobierno nacional ha buscado 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 UPME es esencial y es diseñada de conformidad con la misión de la entidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés a través de la formulación, adopción, liderazgo y coordinación de políticas, programas y proyectos, así como por su condición de exigencia, cumplimiento y seguimiento imperativo por parte del marco jurídico colombiano que así lo establece.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y SUJETOS A QUIENES VA DIRIGIDO

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.

### 3. VIABILIDAD JURÍDICA

*(Por favor desarrolle cada uno de los siguientes puntos)*

#### 3.1 Análisis de las normas que otorgan la competencia para la expedición del proyecto normativo

La Unidad de Planeación Minero Energética es competente para expedir la presente resolución, por disposición del artículo 2 de la Constitución Política, que 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 y 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.

Asimismo, el artículo 209 de la Constitución Política señala 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"*.

Igualmente, el artículo 2º de la Ley 489 de 1998 señala que la función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular, a los atinentes a la participación, publicidad y transparencia.

Por su parte, el Decreto 2623 de 2009 crea 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".

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".

A su turno 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.

Con fundamento en lo anterior, 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 a fin de garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en la entidad, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción.

### **3.2 Vigencia de la ley o norma reglamentada o desarrollada**

Las normas que le otorgan competencia a la Unidad para expedir el presente acto administrativo se encuentran vigentes.

### **3.3. Disposiciones derogadas, subrogadas, modificadas, adicionadas o sustituidas**

No aplica.

### **3.4 Revisión y análisis de la jurisprudencia que tenga impacto o sea relevante para la expedición del proyecto normativo (órganos de cierre de cada jurisdicción)**

No hay jurisprudencia que tenga impacto o sea relevante para la expedición de la resolución.

### **3.5 Circunstancias jurídicas adicionales**

No existen circunstancias jurídicas adicionales.



**4. IMPACTO ECONÓMICO:** El proyecto de Resolución propuesto no genera impacto económico.

**5. VIABILIDAD O DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El proyecto de Resolución propuesto no requiere de disponibilidad presupuestal.

**6. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL O SOBRE EL PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACIÓN:** (Si se requiere)

El proyecto de Resolución propuesto no genera ningún tipo de impacto ambiental ni tampoco sobre el Patrimonio Cultural de la Nación.

**7. ESTUDIOS TÉCNICOS QUE SUSTENTEN EL PROYECTO NORMATIVO**

El proyecto de Resolución propuesto no requiere la realización de estudios técnicos.

**ANEXOS:**

Certificación de cumplimiento de requisitos de consulta, publicidad y de incorporación en la agenda regulatoria ( <i>Firmada por el servidor público competente –entidad originadora</i> )	No aplica
Concepto(s) de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ( <i>Cuando se trate de un proyecto de reglamento técnico o de procedimientos de evaluación de conformidad</i> )	No aplica
Informe de observaciones y respuestas ( <i>Análisis del informe con la evaluación de las observaciones de los ciudadanos y grupos de interés sobre el proyecto normativo</i> )	No aplica para consulta. Si durante el periodo de publicación se reciben observaciones se hará un informe el cual hará parte de esta memoria justificativa.
Concepto de Abogacía de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio ( <i>Cuando los proyectos normativos tengan incidencia en la libre competencia de los mercados</i> )	No aplica
Concepto de aprobación nuevos trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública ( <i>Cuando el proyecto normativo adopte o modifique un trámite</i> )	No aplica
Otro ( <i>Cualquier otro aspecto que la entidad originadora de la norma considere relevante o de importancia</i> )	No aplica

**Aprobó:**

**DIANA HELEN NAVARRO BONETT**  
Secretaria General

Elaboró: Paula Nossa  
Revisó: Jimena Hernández Olaya