



Política de Servicio al Ciudadano

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA





Promovemos espacios de construcción colectiva con la ciudadanía para la creación de valor público.

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información



Objetivo

La política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Minas y Energía tiene como objetivo propender por la satisfacción de las diferentes necesidades de los grupos de valor del sector Minero energético, garantizando su accesibilidad a trámites y servicios incluyentes, transparentes, claros, efectivos y de calidad.

Alcance

La aplicabilidad de la Política de Servicio al Ciudadano inicia con la recepción de las solicitudes de los ciudadanos, grupos de valor o partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención (Telefónico, Físico, E-mail, virtual y Personal) y termina con la generación de los informes, realizados por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, de la respuesta a las PQRSD por parte de las distintas dependencias de la Entidad. En ese sentido, este documento es aplicable a la ciudadanía en general, los usuarios y las partes interesadas del Ministerio de Minas y Energía.

Política de calidad del Minenergía

El Ministerio de Minas y Energía establece su compromiso con el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos en el territorio nacional mediante la formulación y adopción de políticas, regulaciones y reglamentaciones que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, partes interesadas y el cumplimiento de los requerimientos constitucionales, legales y normativos.



La calidad de nuestro servicio es el estándar clave del Ministerio de Minas y Energía, nuestro objetivo se basa en superar los requisitos y expectativas para la satisfacción de nuestros grupos de valor. La mejora continua está implícita en todas nuestras actividades, basados en estándares y mediciones constantes a nuestros servicios que permiten lograr una optimización de los mismos.

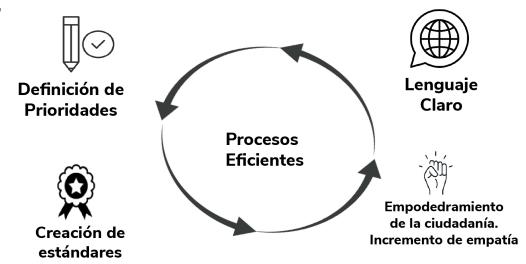
La construcción colectiva de país es nuestra meta

Nuestra ruta para llegar al servicio esencial:



¿Cómo lograrlo?

Paso 1.



Paso 2.

Trabajar siempre en la promesa de calidad

Promoción de espacios

de interacción

ciudadana

000

Grupos de valor satisfechos

\

Medición y Seguimiento Constante

Respuestas efectivas

y de calidad

Medición de Satisfacción y de impacto Reportes y Planes vvde Mejoramiento

Paso 3.





Articulación con las áreas



Objetivos cumplidos





Medición de la Experiencia de usuarios





Estrategia de servicio

- 1. Ofrecer ayuda a los usuarios de manera activa, a través de una acción visible y concreta.
- 2. Actuar con eficiencia ante las necesidades de los diferentes grupos de valor.
- 3. Usar el lenguaje sencillo, brindando con claridad la información solicitada por la ciudadanía.
- 4. Entregar la información solicitada a la ciudadanía de manera clara y de calidad.
- 5. Tratar a la ciudadanía de manera personalizada de acuerdo con su petición y teniendo en cuenta sus condiciones físicas, intelectuales y culturales, es decir si requieren una atención preferencial.
- 6. Mostrar profesionalismo a través de cualidades del servidor público como la transparencia, el conoci miento de la normatividad, el respeto y el trato digno.
- 7. Medir de manera frecuente el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado.
- 8. Implementar acciones que permitan cumplir con los tiempos establecidos por ley para brindar información solicitada por los diferentes grupos de valor.
- 9. Adoptar e implementar los protocolos de atención a la ciudadanía.
- 10. Brindar un trato respetuoso y digno a todas las personas que se presenten a las instalaciones de la entidad.

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