COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Energía

Protocolo de Servicio al Ciudadano

Grupo de Relacionamiento Ciudadano y Gestión de la Información

El Ministerio de Minas y Energía como entidad estatal, reconoce que el servicio al ciudadano es de vital importancia ya que permite brindar herramientas de acceso a la información, garantizando así derechos y promoviendo buenas prácticas de transparencia y acceso a la información pública. Por este motivo, desde el interior del MME nos comprometemos a brindar un servicio de alta calidad y ofrecemos a nuestros servidores las herramientas necesarias para el mejoramiento continuo de las estrategias de atención a nuestros grupos de valor.

Por lo anterior, el presente documento pretende establecer el protocolo para la atención al ciudadano que desde el Ministerio de Minas y Energía se busca adoptar para la prestación del servicio con calidad, voluntad, compromiso y efectividad a los ciudadanos. De esta manera, la entidad acoge el presente protocolo como lineamiento para asegurar que la atención a la ciudadanía sea asertiva y satisfactoria.

Objetivo

Brindar a funcionarios, funcionarias y contratistas, herramientas que permitan orientar la atención y el acercamiento con el ciudadano mediante los diferentes canales de atención, con el fin de cerrar brechas que impactan el servicio.

Alcance

El presente protocolo es aplicable para todos los funcionarios, funcionarias y contratistas que presten servicios de atención, ya sea de manera presencial, telefónica o por los diferentes canales de atención dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía

Nuestros valores institucionales

En el Ministerio de Minas y Energía basamos todo nuestro servicio en seis valores fundamentales que permiten tener un referente ético para brindar una atención con empatía a toda la ciudadanía.

Estos valores SIENTO son el conjunto de características que deben identificar a cualquier servidor de la entidad.

Servicio

Integridad y Transparencia

Excelencia y Compromiso

Nuestra Gente

Trabajo Colaborativo

Orientación a Resultados

Atributos del buen servicio

01 Empatía

Atiende a la ciudadanía como quisieras que te atendieran a ti, esto con el fin de comprender sus necesidades y prestarle una experiencia de servicio con calidad.

02 Amabilidad

Sé comprensivo, receptivo y atento a los intereses del peticionario, con el fin de mantener una comunicación cortés durante el proceso de atención.

03 Confiabilidad

Expresa capacidad y deseo de brindar una atención ágil y eficaz, demostrando tener conocimiento sobre el funcionamiento del ministerio con el fin de generar seguridad en la ciudadanía.

04 Inclusión

Ofrece una atención equitativa e igualitaria de calidad a toda la ciudadanía, garantizando la participación equitativa y una atención a quien lo requiera.

05 Respeto

Dale a la ciudadanía la importancia que se merece, demostrando un reconocimiento a pesar de las diferencias que pueda llegar a exteriorizar frente a las actividades propias de la entidad.

Tips para el manejo del lenguaje inclusivo

No digas	Mejor puedes decir
• Los mineros de la región. • Los ciudadanos participaron. • Los directores asistieron.	• La población minera de la región. • La ciudadanía participó. • Las directivas asistieron.
• El trabajador del sector. • Los ingenieros del Ministerio. • Los auxiliares.	• La persona trabajadora del sector. • El personal de ingeniería. • El personal auxiliar.
• Los trabajadores del sector participaron. • Los ingenieros ambientales.	• Las trabajadoras y trabajadores del sector participaron. • Los ingenieros y las ingenieras ambientales.
• Los trabajadores y trabajadoras de la comunidad junto con los niños y las niñas de la comunidad... • Los gerentes y las gerentes, los ingenieros y las ingenieras...	• Los trabajadores y trabajadoras de la comunidad, junto con las niñas y niños de la comunidad... • Las gerentes, los gerentes , los ingenieros y las ingenieras.

Fuente: Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, Minenergía. Más información en:
https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24274643/Gu%C3%ADa+pr%C3%A1ctica+de+recomendaciones-MineroEnergetico.pdf

Tips para el manejo del lenguaje inclusivo

No digas	Mejor puedes decir
• Los profesionales del sector minero – energético. • Los contratistas de...	• Profesionales del sector minero – energético. • Contratistas de...
• Los trabajadores no pueden ingresar a la mina... • Cada vez que uno de ellos escribe.	• No se puede ingresar a la mina... • Cada vez que alguien escribe. • Cada vez que cualquiera escribe.
• Las mujeres del sector se destacan por su amabilidad y belleza. • Los ingenieros y las niñas de la oficina de... • Los miembros del personal administrativo y las secretarias.	• Las mujeres del sector se destacan por su capacidad profesional y liderazgo... • Los ingenieros y las ingenieras de la oficina de... • Todo el personal administrativo.
• Ingeniero. • Doctor.	• Ingeniero/a. • Doctor/a.

Se recomienda usar artículos en masculino y femenino como por ejemplo:

- El funcionario / La funcionaria.
- El contratista / La contratista.
- El representante / La representante.
- Un auxiliar / Una auxiliar.
- El electricista / La electricista.
- El gerente / La gerente.

Fuente: Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, Minenergía. Más información en: https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24274643/Gu%C3%ADa+pr%C3%A1ctica+de+recomendaciones-MineroEnergetico.pdf

Recomendaciones para la realización de eventos y talleres

• Evitar un uso sexista en el desarrollo de contenidos, agendas y libretos de eventos y espacios de participación grupal.

• Tener en cuenta al mismo número de hombres que mujeres en la convocatoria y difusión de los eventos.

• Preguntar el pronombre y rol con el que las personas participantes y ponentes quisieran ser nombradas.

• Incluir diferentes opciones de género o dar la opción de no reportarlo (por ejemplo: masculino, femenino, otro, no reporta) al recolectar información de datos personales.

Fuente: Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, Minenergía. Más información en: https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24274643/Gu%C3%ADa+pr%C3%A1ctica+de+recomendaciones-MineroEnergetico.pdf

Oficina de atención a la ciudadanía

En el Ministerio de Minas y Energía contamos con el Grupo de Gestion de la Información y Servicio a la Ciudadanía, el cual se encarga de la atención a los requerimientos allegados a nuestra entidad por medio de los diferentes canales de comunicación. Desde allí podrás apoyarte para atender los requerimientos que sean de tu competencia.

¿Cómo prestar atención a la ciudadanía?

Tipos de ciudadanos	¿Cómo brindarles el servicio?
Discutidor o discutidora: son agresivos por naturaleza y probablemente no estarán de acuerdo o seguramente quieran alegar cada cosa que se le diga.	Debes mantener la calma y debes mantenerte firme en todo momento. Hay que evitar discutir, pero tampoco debes demostrarte temeroso, no cedas en todo lo que te discute.
Alterado o alterada: personas en estado de inconformidad, confusión o enojo, fundados mayormente por desinformación.	Debes mantener la calma y escuchar todo lo que esta persona tiene por decirte. Recuerda que el respeto es esencial, no te pongas a la defensiva, no respondas con ira y bríndale alternativas de solución para lograr que el peticionario llegue a la calma.

¿Cómo prestar atención a la ciudadanía?

Tipos de ciudadanos	¿Cómo brindarles el servicio?
Alterado o alterada: personas en estado de inconformidad, confusión o enojo, fundados mayormente por desinformación.	Debes mantener la calma y escuchar todo lo que esta persona tiene por decirte. Recuerda que el respeto es esencial, no te pongas a la defensiva, no respondas con ira y bríndale alternativas de solución para lograr que el peticionario llegue a la calma.
Conversador o conversadora: a estas personas se les reconoce por siempre estar entablando conversaciones, recurren a muchas anécdotas de su vida cotidiana o de otra índole.	Dale un trato respetuoso en todo momento, atento, cordial, amable y muéstrate interesado por sus anécdotas. Sin embargo, orientalo siempre para volver al tema principal que es la petición.
Ofensivo u ofensiva: es aquella persona que con razón o sin ella pasa al campo de la grosería, insultos e intento de humillación.	Debes mantener la calma, no lo tomes como algo personal, averigua el porqué, considera brindar la ayuda pertinente y ten presente que la amabilidad ayuda a luchar contra la grosería.
Quejoso o quejosa: persona que se queja de todo continuamente, no hay nada que le guste, el servicio siempre será malo. Esto es parte de su personalidad.	Déjalo hablar para que se desahogue, agradecele por la observación o queja, así no halles razón en ella. Trata de no entrar en confrontación con el peticionario.
Exigente: aunque puede ser cordial, es un cliente preparado y no se deja llevar por argumentos sin sentido. Puede caer en exigencias respecto a la información que solicita.	Permanece respetuoso y cortés en todo momento al tratar con este tipo de peticionario. Mira sus ojos, escucha sus preocupaciones y asegúrate de entender porqué no está satisfecho. No levantes la voz ni muestres ira y trata de evitar que la situación se torne desagradable.
Coqueto o coqueta: personas con tipo de insinuaciones o comentarios de doble sentido. Pueden provenir tanto de hombres como de mujeres.	Debes mantener una actitud calmada, ubicada y de tipo profesional en todo momento. Ayúdale a encontrar lo que busca para que el servicio sea más eficiente.

¿Cómo prestar atención a la ciudadanía?

Tipos de ciudadanos	¿Cómo brindarles el servicio?
Tímido o timida: es inseguro y lo muestra; no es que sea callado, sino que no sabe qué preguntar o se siente incómodo si tiene que hablar mucho.	Sé amable, nunca prepotente; no lo mires fijamente y entabla una pequeña anécdota que aligere el ambiente. La confianza con este tipo de peticionario es importante.
Impaciente: aquí tenemos una persona que no quiere perder tiempo ni tolera fallas o que les des vueltas en su trámite.	Demuestrale un balance emcional, así que no te desesperes, busca conectar con este tipo de peticionario porque así bajará su nivel de impaciencia.
Descortés: se trata de aquella persona poco atenta, prepotente, que actúa de manera agresiva o que tiene un lenguaje inapropiado.	No caigas en provocaciones. Mantén una actitud tranquila, cordial, pide respeto de una manera mediada sin que haya lugar al conflicto. Muestra autoridad y control ya que eres tú quien maneja la información.

Ingreso al Ministerio de Minas y Energía

Atención por parte de el equipo de seguridad

- Abrir la puerta cuando la ciudadanía se aproxime, evitando obstruirle el paso.

- Hacer contacto visual con él o ella y sonreír, evitando mirar con desconfianza.

- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "bienvenido/a al Ministerio de Minas y Energía".

- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, bolsos, paquetes y demás elementos personales, informar a la ciudadanía, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

Ingreso al Ministerio de Minas y Energía

Diríjase a la ciudadanía en los siguientes términos: "me permite verificar la maleta, por favor... gracias".

• Orienta a la ciudadanía para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestara el servicio.

• Indícale que, si tiene algún computador, tableta o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción.

• No olvides registrar el/la... a la entrada y salida".

• No debes dirigirse a las personas con palabras como: "mi seño", "amigo", "veci", entre otros.

• Si la persona presenta algún tipo de discapacidad, préstale la prioridad y ayuda necesaria.

• En caso de personas con discapacidad visual, permítale el ingreso del perro "lazarillo".

Atención en la recepción a la ciudadanía

• Salúdelo amablemente diciendo "bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido), ofrécele ayuda utilizando frases como: ¿En qué le puedo colaborar?.

• De una manera cordial y respetuosa pregúntale lo siguiente: ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a...".

• Llama a la dependencia para anunciar el ingreso de la persona y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo para informárselo a la persona.

• Solicita los datos básicos de la persona que ingresa a la entidad para realizar el registro de ingreso al Ministerio.

• Ten el listado de extensiones a la mano.

• Ten disponible el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tabletas o elementos similares y su respectivo lapicero.

• Orienta a la ciudadanía hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

• Por ultimo y no menos importante, pregúntale: "¿ Hay algo más en que pueda servirle?.

• Despídase con una sonrisa, llamando a la persona por su nombre y anteponiendo el "Sr" o "Sra".

Atención presencial

Este es un canal que permite la interacción y contacto directo entre la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas con los colaboradores y colaboradoras de la entidad; con el fin de brindar información de manera personalizada frente a tramites, servicios, solicitudes de información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad.

Recomendaciones generales

Presentación personal: es la percepción que tendrá el ciudadano frente al colaborador y la entidad. Es importante que mantengas una presentacion apropiada para el rol que estás desempeñando y presentar una buena imagen de la entidad. El carné institucional debe ser siempre visible.

Comportamiento: acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades de maquillaje o arreglo de uñas ante la atención al ciudadano, así como hablar ya sea por celular, chatear o interactuar con tus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada; indispone al ciudadano, le hace sentir que su solicitud o necesidad no es tan importante.

Voz y Lenguaje: el lenguaje y tono de voz refuerzan lo que estás diciendo, por ello es necesario uses un buen vocabulario, expresiones simples, precisas, completas, confiables y afables. Es importante adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información que brindes sea comprensible y de calidad.

Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante, el mirar a los ojos a tu interlocutor demuestra que le estas brindando tu interés ante la solicitud por la cual se acercó a la entidad. No hace falta sonreír de manera forzada, el lenguaje corporal y gestual debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

Postura: manten una postura corporal orientada a mostrar compromiso total por la atención al ciudadano, ya que el lenguaje corporal, miradas, sonrisa, cabeza y espalda erguida, el cuello y hombros relajados dicen tanto como las palabras. Trata en lo posible de evitar posturas rígidas o forzadas

Incluyente: las personas con cualquier tipo de discapacidad merecen un trato igualitario y equitativo. Evita hablarles o tratarlos de una forma en la que demuestres compasión por su discapacidad. Si estas personas acuden a la entidad con algún acompañante, dirígete directamente a ella, quien será la interesada en hacer la solicitud. Verifica que la información solicitada por esta persona quede totalmente clara y comprendida. En caso contrario, se le deberá brindar una retroalimentación de la información en lenguaje claro y sencillo.

Puesto de trabajo: el cuidado y apariencia de tu puesto de trabajo es indispensable, ya que genera un impacto inmediato en el ciudadano; si esta desordenado, sucio y lleno de elementos que no hacen parte de la actividad que se desarrolla, dará una sensacion de desorden y descuido por parte del colaborador.

En el momento en que la ciudadanía se acerque a tu puesto de trabajo, saludalo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrate de que algún compañero supla tu ausencia.

¿Cómo prestar una buena atención presencial?

1

· Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestándole con la expresión de tu rostro la disposición para prestarle toda la atención necesaria. Por ejemplo: *"Buenos dias/tardes", "Bienvenido al Ministerio de Minas y Energia", "Mi Nombre es (Nombre y apellido...), ¿En qué le puedo colaborar?"*.

· Pregunta a la persona su nombre para de esta manera usarlo y dirigirse muy respetuosamente a él o ella, anteponiendo el "Señor" o "Señora".Nunca te dirijas a la ciudadanía en tercera persona y evita tutear.

· Llévalo a un lugar donde la persona pueda sentirse cómodo a la hora de recibir el servicio y ofrécele agua o café para hacer más amena su estadía en la entidad.

2

· Dedícate en forma exclusiva al ciudadano o ciudadana que estás atendiendo y escúchalo con toda la disposición y atención necesaria.

· Evita cualquier tipo de distracción a la hora de atender al ciudadano o ciudadana para que el sienta que se le está prestando el servicio de la mejor manera.

· Verifica que se entendió la solicitud que trae consigo esta persona, haciendo una retroalimentación respecto a lo que él expreso.

· Responde a las preguntas de esta persona y bríndale toda la información que solicite de forma clara y precisa.

3

Si debes retirarte del sitio en el cual estas atendiendo al ciudadano o ciudadana, debes:

- Explícarle el porqué debes retirarte y bríndale información respecto al tiempo que podría llevarte el motivo de tu retiro.
- Pedirle permiso antes de retirarte y percátate de que este cómodo para el tiempo que deberá esperar.

En el momento en que regreses, recuerda decirle: "Gracias por la espera".

4

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del Ministerio al cual fue orientado inicialmente, debes:

- Explicar a esta persona porqué debe remitirlo a otra dependencia del Ministerio donde le brindarán la información solicitada.
- Si es en otra dependencia de la entidad, guíalo a donde debe dirigirse y bríndale una retroalimentación al servidor o servidora que estará encargado de recibir al ciudadano.
- En caso de que la solicitud no sea competencia del Ministerio, infórmale a qué entidad debe dirigirse y bríndale toda la ayuda posible, indicandole el nombre, dirección, horario, documentos que debe presentar y si es posible el nombre del funcionario que podrá atenderlo.

5

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, te corresponde:

- Explícale al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no podrá ser atendida de forma inmediata.
- Indícale la modalidad en la cual su solicitud será atendida e infórmale la fecha y el medio por el cual recibirá la respuesta.
- En caso de que sea necesario elevar una solicitud por escrito o aportar documentación, indícale esta circunstancia e ilústralo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a los que haya lugar.

6

• En el momento en que la atención al ciudadano o ciudadana haya finalizado recuerda lo siguiente:

- Retroalimentar al peticionario o peticionaria sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente, y por último, recuerda preguntarle: ¿Hay algo más en que pueda colaborarle?.
- Despedir con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el "Señor" o "Señora".

Canal de atención telefónica

Recomendaciones generales

• Atiende la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud positiva es una característica importante ya que hace sentir al ciudadano o ciudadana que es realmente valioso para la entidad.

• Mantén una postura correcta y cómoda al momento de recibir la llamada.

• En el momento de la llamada, evita tener objetos o comida en la boca para que la comunicación sea clara y precisa.

• Mantén la diadema al alcance para recibir la llamada, en caso de no tenerla, toma el auricular con la mano contraria a la que escribes, con el fin de poder apuntar los mensajes o manipular el computador y brindar la información requerida por la ciudadanía.

• Dispón de un listado de las extensiones de la entidad.

• Dispón de un listado de los servicios y tramites que ofrece la entidad.

• Evita las interrupciones mientras atiendes al ciudadano.

• Debes saber usar todas las funciones del teléfono.

Inicio de la llamada

• Contesta la llamada antes del tercer timbre.

• Importante saludar primero con: "Buenos días/tardes", dar el nombre de la entidad, tu nombre y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué puedo colaborarle?

Canal de atención telefónica

Durante la llamada

• Escucha atentamente tomando nota de la solicitud por la cual la ciudadana o ciudadano nos contactó.

• Escucha con atención lo que necesita esta persona sin interrumpirlo, así la solicitud no sea competencia del servidor o de la entidad.

• En caso de poder brindar la información requerida y completa, cerciórate de que esta haya quedado clara, de lo contrario resuelve las dudas a que haya lugar y verifica que se cumplieron las expectativas del ciudadano.

• En caso de que la solicitud no sea de tu competencia, amablemente explícale que la llamada será transferida al área encargada o bríndale el número telefónico en donde puedan resolver su inquietud o solicitud.

Al finalizar la llamada

• Verifica con el ciudadano o ciudadana si le quedo clara la información y preguntarle: "¿Hay algo más en lo que le pueda servir?

• Informa o retroalimenta a la persona el proceso que sigue en el caso de que quede alguna tarea o solicitud por resolver.

• Despídete amablemente, llamándolo por el nombre, interponiendo el "Señor" o "Señora". Espera a que sea el ciudadano o ciudadana el primero en colgar la llamada, de esta forma evitamos interrumpir la comunicación en caso de que quiera informarnos algo más.

• En caso de que la persona haya dejado un mensaje para otro servidor público, recuerda informarlo y comprobar si la llamada fue devuelta para brindar un servicio de calidad.

Canal de atención escrito

• Evita usar mayúscula sostenida, negrillas, signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.

• Si se debe de adjuntar un documento, ten en cuenta su formato y tamaño, de esta manera evitamos que el sistema lo pueda bloquear y que cualquier dispositivo lo permita abrir.

• El servidor público que remita el correo debe verificar que debajo de su firma aparezcan todos sus datos en caso de que la persona quiera contactarlo para hacerle una pregunta o sugerencia respecto a la información que se le brindo.

• Antes de enviar la información, revisa nuevamente todo el mensaje que remitirás, de esta manera se evita cometer errores que generen una mala perspectiva de la entidad.

Canal de atención escrito

Este canal permite que la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formatos para presentar PQRSD, realicen trámites y soliciten servicios, pidan información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

Recomendaciones generales - Correo electrónico

Ten en cuenta, como servidor público, eres el responsable del uso de tu cuenta de correo institucional; razón por la cual, solo tu tendrás el dominio de este.

• El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales ni de otra índole que no corresponda a la entidad.

• Las comunicaciones internas deberán realizarse mediante correo, así evitar que se imprima.

• En el campo "Para" designa al destinatario principal.

• En el campo "CC" (copia) designa a las personas que recibirán el correo de manera informativa.

• En el campo "Asunto" define un tema con claridad y precisión.

• Al momento de iniciar o responder un correo ten en cuenta:

- Inicia tu mensaje de manera coherente: "según su solicitud de fecha..., relacionado con..." O "en respuesta a su solicitud de fecha".

- Al responder un mensaje verifica a quienes es necesario que esta información sea compartida. Escribe en un tono impersonal.

- Sé conciso.

- Redacta un texto bien estructurado, esto ayuda a que el mensaje sea captado de la mejor manera y evita mal entendidos y confusiones.

Atención preferencial

• En el momento en que se de el ingreso a la entidad de una persona que se encuentre dentro de las condiciones en mención, su atención debe ser prioritaria.

• El equipo de seguridad debe brindar las indicaciones necesarias para la atención preferencial a estos ciudadanos; asi como anunciar de manera inmediata al servidor encargado de su atención.

• De manera inmediata debes estar presto a recibir a esta persona. Inicialmente deberás saludar diciendo: “buenos días/tardes”. Mi nombre es (nombre y apellido) y preguntar: ¿en qué le puedo puedo servir?.

• Inmediatamente debes brindarle un espacio cómodo y ofrece algo de tomar para que esta persona sienta confianza para realizar el tramite por el cual visita nuestras instalaciones.

Atención preferencial

• Dedícate a prestarle toda la atención posible para que la solicitud sea entendida de la mejor manera y de esta forma puedas darle el tramite pertinente de manera rápida. En caso de no poder brindar la información, inmediatamente debes de informarle que el tramite será radicado e informarle el tiempo en que recibirá dicha respuesta.

• Pregúntale ¿Hay algo mas en lo que le pueda servirle?

• Despídete con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora”.

Grupos étnicos minoritarios

(Indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales o pueblos gitanos)

• Debes tratar de comunicarte con el fin de conocer si la persona habla español o necesita de un interprete.

• Si esta persona no trae consigo documentos para radicar, procede a que transcriba su solicitud o grabarla para de esta manera poder solicitar la asesoría técnica al Ministerio de Cultura y desde allí nos brinden la ayuda de un interprete.

Atención a extranjeros

• Se paciente y concéntrate, recuerda que ellos se sienten frustrados tanto como tu en caso de no poderte dar a entender. Si eres paciente y te concentras en la conversación, estarás más capacitado en comprender lo que está diciendo el ciudadano o ciudadana.

• Utiliza un español simple y sencillo, no uses términos o frases que puedan generar confusión.

• Si sientes que en verdad no te estás comunicando adecuadamente de manera verbal, intenta una comunicación escrita.

• Utiliza herramientas web para facilitar la traducción de los mensajes.

Canales de atención

La ciudadanía puede comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía mediante los distintos canales de atención, donde nuestros servidores estarán dispuestos a prestar un servicio oportuno, efectivo y de calidad frente a los tramites o servicios que se requieran por parte de la entidad.

Canales de atención telefónico:

Al PBX (1) 2 200 300 opción 2 o a la línea gratuita nacional 01 8000 910 180.

Canales de atención virtual:

Correo Electrónico
menergia@minenergia.gov.co

Notificaciones Judiciales
notijudiciales@minenergia.gov.co

Buzón de Integridad y Transparencia
lineaetica@minenergia.gov.co

Puntos de Atención al Ciudadano:

Sede principal: Calle 43 # 57-31 – Centro Administrativo Nacional, CAN.
Sede archivo central: Carrera 50 # 26-20.
Código Postal: 111321.
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.
Horario de atención recepción de correspondencia: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

Redes sociales:

@ministeriodeminas
@MinenergiaCO
@ministeriominasyenergia
Ministerio de Minas y Energía