

**CARTA DE TRATO DIGNO
TRANSPARENCIA Y BUEN
SERVICIO**

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

Fecha de Actualización
Marzo de 2024

Estimados Ciudadanos,

Reciban un cordial saludo del Ministerio de Minas y Energía, entidad encargada de dirigir la política nacional en cuanto a minería, hidrocarburos e infraestructura energética. Nuestra responsabilidad y compromiso se encuentran enfocados en la administración de los recursos naturales no renovables del país como lo son los recursos minero-energéticos, asegurando su aprovechamiento óptimo y sostenible mediante la formulación y aprobación de políticas, regulaciones y reglamentaciones que permitan satisfacer las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas, así como el cumplimiento de los requerimientos constitucionales, legales y normativos.

Con la intención de establecer una comunicación directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar el goce efectivo de sus derechos, el Ministerio de Minas y Energía se compromete a brindar un servicio justo, equitativo, respetuoso, oportuno, eficiente y adecuado a los requerimientos, necesidades y expectativas de todos sus grupos de valor, con el fin de fortalecer la relación entre la entidad y el ciudadano mediante los diferentes canales de comunicación.

Les invitamos a conocer sus derechos y deberes así como los canales de atención que tenemos dispuestos para ustedes.

Derechos

1. Obtener información y orientación acerca de los requisitos para la realización de trámites o servicios.
2. Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal, por escrito, o por cualquier medio idóneo, sin necesidad de intermediarios.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación que haya adelantado la entidad.
4. Exigir cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
5. Recibir atención especial o preferente, si se encuentra en condición de discapacidad, si es: niño, niña, mujer gestante o adulto mayor, y en general, si tiene alguna condición de indefensión o debilidad manifiesta.
6. Participar en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, aportando documentos, pruebas y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la entidad al momento de decidir al respecto.
7. Tratar sus datos personales con confidencialidad.
8. Obtener respuesta a sus requerimientos o peticiones, según los plazos establecidos en la Ley.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

Deberes

1. Acatar la Constitución y las Leyes. Actuar bajo el principio de buena fe.
2. Mostrar un trato respetuoso hacia los servidores del Ministerio de Minas y Energía.
3. Abstenerse de ofrecer dinero o regalos a los servidores públicos del Ministerio de Minas y Energía.
4. Hacer buen uso de las instalaciones y elementos que proporciona el Ministerio de Minas y Energía durante su visita.
5. Respetar las filas y turnos asignados por el grupo de servicio al ciudadano



Tenga en cuenta

Los trámites y servicios que ofrece el Ministerio de Minas y Energía **no tienen ningún costo**, por lo tanto, la entidad no cuenta con intermediarios o tramitadores. Puede consultarlos en el portal web del ministerio www.minenergia.gov.co en la sección Servicio al Ciudadano. https://www.minenergia.gov.co/documents/11325/Portafolio_de_-_Tramites_y_Servicios_MME_2023.pdf

Canales de atención

Los funcionarios y colaboradores del Minenergía están comprometidos con recibir y gestionar cada una de las PQRS-D eficientemente, para dar una respuesta puntual, oportuna y amable a través de los siguientes canales de atención:

Canal telefónico



PBX en Bogotá +57 (1) 2 200 300
De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.,
jornada continua.

Canal presencial



Calle 43 # 57 - 31 Centro Administrativo Nacional CAN - Bogotá.
De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.

La entidad brinda orientación e información de manera personalizada e inmediata a todos sus requerimientos, también ofrecen atención prioritaria en el caso que se requiera.

Buzón de Integridad y Transparencia

Puede denunciar e informar los casos relacionados con posibles actos de corrupción, cobro de trámites gratuitos, conflictos de interés, impedimentos, recusaciones, y cualquier irregularidad o delito en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co, al buzón telefónico **01 8000 128 522** o en la plataforma web transparencia.minenergia.gov.co

Canales virtuales

La entidad dispone para usted, 24 horas de acceso a la información del Ministerio de Minas y Energía en la página www.minenergia.gov.co



**Agendamiento
WEB
CÓDIGO QR**



Foros en Consulta

Los interesados en participar en la toma de decisiones, opinando o pre- sentando sugerencias sobre proyectos de normas, reglamentos, planes o proyectos que expide la entidad, pueden consultar las convocatorias en <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/foros/>



Si quiere recibir información inmediata de los proyectos específicos de regulación que el Ministerio de Minas y Energía pretende expedir, puede inscribirse a través del correo pciudadana@minenergia.gov.co, manifestando su interés de ser inscrito para tal fin, o diligenciando el formulario de inscripción en la página web.



**PQRS
CÓDIGO QR**

Puede formular su petición, queja, reclamo o solicitud de información, en cualquiera de los canales mencionados anteriormente, enviando un correo electrónico a menergia@minenergia.gov.co, a través del enlace <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/pqrs/> o directamente utilizando el **CÓDIGO QR PQRS**

Redes Sociales



@ministeriominasyenergia



Ministerio de Minas y Energía



Ministerio de Minas y Energía



@ministeriodeminas



@MinenergiaCO