

ESTRATEGIA DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS 2024

01 DE ABRIL DE 2024
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

1. Antecedentes:

La Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2024 del Ministerio de Minas y Energía nace de la necesidad de cambio en la visión del servicio que pasa de ser un elemento importante en la atención que se presta en diferentes escenarios a, transformarse en el objetivo de brindar una experiencia transformacional frente a la satisfacción de los ciudadanos basada en los principios de eficacia, eficiencia y efectividad.

Desde la creación de las áreas de participación y servicio al ciudadano, el gobierno nacional inició el cambio en la relación estado- ciudadano, transformando la idea de que es él quien debe acercarse al sistema de gobierno y convirtiéndola en la oportunidad de volcar la atención en las necesidades de los usuarios, facilitándoles el acceso a la información y disminuyendo los trámites. Este ha sido el comienzo de una nueva etapa en el relacionamiento y ha evolucionado a medida en que se han aprovechado las experiencias de servicio como una oportunidad de mejora continua en la atención y la evaluación permanente.

2. Introducción

La estrategia de servicio a la Ciudadanía 2024 del Ministerio de Minas y Energía está basada en nuestro propósito superior y, en nuestros valores enmarcados en la filosofía SIENTO, que contemplan en una de sus estrategias, la importancia de ser empáticos con las necesidades del ciudadano demostrando interés hacia ellas, construyendo una relación de confianza que permita responder a tiempo y con calidad a sus necesidades.

El desarrollo de esta estrategia está basado en los principios del Ministerio en los que se contempla como prioridad, el brindar una experiencia significativa de servicio y la atención oportuna a los requerimientos, buscando entregar soluciones e impactar el bienestar de los ciudadanos a partir de la satisfacción en la atención prestada.

La manera como el Ministerio ha orientado la implementación de la estrategia refleja la conscientización y evaluación permanente, buscando una coherencia en las acciones emprendidas que permita percibir a través del proceso si existe evolución en el camino recorrido y cuál es el efecto generado en cada una de las acciones.

Todo lo anterior, en cumplimiento con lo señalado en La Constitución Política de Colombia que establece en el artículo 2 que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Al respecto, es importante señalar que la responsabilidad de servicio a la comunidad es reforzada en el artículo 123 de la Constitución Política de Colombia, en el cual se consagra que los servidores públicos “están al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”

Por tal motivo, la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano trasciende a la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos, y para su cabal cumplimiento implica que las entidades del Estado (inclusive el Ministerio de Minas y Energía) deben orientar su gestión a la generación de valor público y garantizar el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Ahora bien y en consonancia con lo señalado líneas arriba, en el 2013 mediante el documento Conpes 37851 “El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”.

Por su parte, en el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se definen dos áreas de intervención principalmente: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Igualmente, mediante el Decreto 1499 de 2017 se implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión que reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional, con el propósito de permitir que las entidades del Estado alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre las cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano ubicada en la dimensión de gestión con valores para resultados y que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones del MIPG.

3. Visión del servicio

Reconocer al ciudadano como centro de nuestras actuaciones, basados en nuestro propósito superior; reflejando así, una actitud de servicio orientada al entendimiento y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos del sector minero energético, como una estrategia que acompaña los resultados de la gestión del Ministerio.

4. Objetivo

Asegurar la accesibilidad efectiva, oportuna y equitativa de la ciudadanía y grupos de interés a los distintos trámites, servicios y canales de comunicación con el Ministerio de Minas y Energía, mejorando de manera continua los mecanismos de atención al ciudadano, con el fin de fortalecer el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y fomentar una comunicación efectiva que satisfaga de manera precisa las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

4.1 Objetivos Específicos

- Mejorar y fortalecer los canales de interacción entre el Ministerio de Minas y Energía y la ciudadanía, así como sus grupos de interés, con el objetivo de fomentar una relación más sólida y efectiva.
- Estimular la adopción y ejecución efectiva de la Política Pública de Servicio al Ciudadano entre los servidores públicos del Ministerio de Minas y Energía en sus distintos niveles jerárquicos, abarcando tanto la esfera estratégica como la misional.
- Promover la difusión efectiva de los mecanismos de atención y orientación ciudadana implementados por el Ministerio de Minas y Energía, dirigidos a satisfacer las necesidades de la ciudadanía y sus grupos de interés.

5. Actividades para el desarrollo de la estrategia

Entidad:	Ministerio de Minas y Energía			Año:	2024	
Componente	<Nivel	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Componente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Intermedio	1.1	Desarrollar ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, en articulación con otras dependencias y acorde a la identificación de necesidades o alcance definido por la entidad.	Informe de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado.	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	Julio y Diciembre de 2024
Componente 2 Talento humano idóneo y suficiente	Intermedio	2.1	Desarrollar espacios de formación dirigidos a funcionarios y contratistas de la entidad sobre protocolos de atención al ciudadano, la importancia de dar respuesta oportuna a los Derechos de Petición y Lenguaje Claro	Listados de asistencia, constancias de participación, certificaciones, invitaciones a eventos liderados por otras entidades, registro fotográfico y evaluación de satisfacción sobre las jornadas realizadas.	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión de la Información; Subdirección de Talento Humano	30 de diciembre de 2024
Componente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Bajo	3.1	Fortalecer y promover los nuevos canales de atención virtual (Chat Bot y Agendamiento web) a la ciudadanía con acciones para garantizar la accesibilidad web	Canales de atención virtual fortalecidos	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	30 de noviembre de 2024

Entidad:	Ministerio de Minas y Energía				Año:	2024
Componente	<Nivel	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Componente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Avanzado	3.2	Modernizar canal de atención telefónico con tecnología IP en nube	Crear botón para llamadas desde página web (Clic 2 Call) Implementar WhatsApp (Chat) con repositorio de preguntas frecuentes para atender a la ciudadanía	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	30 de junio de 2024
	Avanzado	3.3	Gestionar la mejora del Menú de Servicio al Ciudadano, de tal forma que sea intuitivo y de fácil consulta para la ciudadanía siguiendo los lineamientos definidos por Función Pública.	Menú de atención y servicio al ciudadano en operación a través del sitio web.	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	30 de diciembre de 2024

Entidad:	Ministerio de Minas y Energía				Año:	2024
Componente	<Nivel	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Componente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Bajo	3.4	Definir, actualizar y publicar en la página web la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRSD y espacios de diálogo)	Oferta institucional publicada en la página web.	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión de la Información; Oficina de Planeación y Gestión Internacional; Tics y Oficina de Comunicaciones y Prensa	30 de junio de 2024
	Intermedio	3.5	Elaborar un documento tipo para la atención en la ventanilla única del MME, con el fin de actuar de manera articulada en servicio, con las entidades adscritas al Ministerio de Minas y Energía	Documento elaborado	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	30 de agosto de 2024
	Bajo	3.6	Crear / actualizar / publicar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.	Carta de trato digno diseñada y/o actualizada. A partir de los lineamientos de la Guía de diseño de la carta de trato digno	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	30 de Mayo de 2024
	Intermedio	3.7	Realizar Focus Group con la ciudadanía y grupos de valor, para abordar temáticas relevantes del sector Minero Energético y promover espacios de Control Social	Focus Group realizados con temáticas relevantes del Sector Minero Energético	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	30 de noviembre de 2024

Entidad:	Ministerio de Minas y Energía				Año:	2024
Componente	<Nivel	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	Intermedio	3.8	Desarrollar acciones de lenguaje claro, que permita que la información pública sea fácil de encontrar, comprender y usar por la ciudadanía y grupos de valor	Publicación de contenidos y diseños sencillos, de fácil comprensión y usabilidad para los diferentes grupos de valor en los sitios web o plataformas virtuales de las entidades.	Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	30 de noviembre de 2024
Componente 4 Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Bajo	4.1	Implementar instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad (encuestas de percepción, evaluación de experiencia ciudadana, análisis del mapa de experiencia del servicio, entre otros).	Instrumento(s) de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y lenguaje claro implementados.	Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	Julio y Diciembre de 2024
	Intermedio	4.2	Diseñar e implementar el método de ciudadano incógnito en el canal telefónico, virtual y presencial	Informe del resultado de la aplicación del método ciudadano incógnito	Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía y Gestión de la Información	Mensual

6. Iniciativas propuestas en el marco de la estrategia

En la presente estrategia proyectamos y dirigimos las acciones necesarias para mejorar la atención con el fin de observar la eficiencia de su implementación desde la visión de la estrategia de servicio

•**Servicios de atención a solicitudes de primer nivel:** Corresponde a la atención brindada a las diferentes solicitudes de información, sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad y que pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano y Gestión de la Información. Contribuyendo a minimizar los tiempos de respuesta y disminuyendo la carga de trabajo en las dependencias, que este tipo de solicitudes, en ocasiones recurrentes, generan. La estrategia de servicio estará orientada a brindar al ciudadano atención oportuna y mejorar su experiencia de servicio.

•**Atención telefónica:** Esta herramienta, que ha sido modificada en pro del mejoramiento continuo y de acuerdo con las necesidades del servicio, permitiendo establecer un balance en el estado de satisfacción en la atención a los ciudadanos, y será una parte importante en el impacto y medición de la estrategia de servicio.

Como parte de la estrategia, se busca lograr la atención del 100% de todas nuestras llamadas, por lo que se implementara un servicio de Omnicanalidad que permitirá al ciudadano comunicarse a nuestra línea de atención a través de la página web con el botón Clic2Call y el nuevo canal de atención a través de un ChatBot implementado por WhatsApp, adicionalmente un servicio de buzón de voz, a través del cual se realizara la devolución de llamadas a nuestros ciudadanos en los casos que los agentes de servicio se encuentren en llamada o que hablen otra lengua o idioma, contribuyendo a:

- * Obtener información comparativa relacionada con temas resueltos y estados de las llamadas recibidas a través del centro de contacto ciudadano.
- * Conocer el nivel de uso y eficacia en la recepción de llamadas en otras lenguas e idiomas.
- * Medir la eficacia del proceso de devolución e llamadas a través de estadísticas.
- * Seguimiento y Trazabilidad a través del portal web de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información: Busca que los ciudadanos a través del portal web de la entidad, puedan realizar seguimiento a sus solicitudes, de tal manera que puedan obtener información de manera oportuna relacionada con sus solicitudes.

- **Tramites y Servicios:** Tiene como objetivo acompañar a los ciudadanos en el proceso de solicitud y facilitar el acceso, su navegación y desenvolvimiento durante la interacción con el portal. Aumentando la satisfacción del ciudadano en el diligenciamiento del trámite. Es por lo anterior, que el Portafolio de Trámites y Servicios se actualizó para que el ciudadano cuente con toda la información necesaria a la hora de iniciar su trámite.

- **Agendamiento Virtual:** Esta herramienta busca garantizar el acceso a la información brindando canales más cercanos facilitando la interacción entre la entidad y el ciudadano, de tal manera que se eviten los desplazamientos a las instalaciones de la entidad y se brinda información de manera oportuna a sus requerimientos.

7. Herramientas y vehículos para facilitar la atención a los ciudadanos: Estos elementos que hoy permiten a los ciudadanos acercarse a los productos y servicios de una manera individual, rápida y de acuerdo con sus necesidades, serán reforzados a través de la estrategia de servicio que estará orientada a fortalecer las herramientas y vehículos para facilitar la relación con los ciudadanos, incrementando su autonomía en la búsqueda y obtención en la información.

- * **Carta de trato digno:** Mediante esta herramienta se busca dar a conocer a la ciudadanía los deberes y derechos a los que se compromete el Ministerio de Minas y Energía para garantizar su acceso a los servicios de la entidad.
- * **Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano:** 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.
- * **Portafolio de Trámites y Servicios:** Mediante esta herramienta se da a conocer a la ciudadanía los trámites y servicios con los cuales cuenta el Ministerio de Minas y Energía y los canales mediante los cuales pueden acceder a ellos.
- * **Política de servicio:** La calidad de nuestro servicio es el estándar clave del Ministerio de Minas y Energía. Nuestro objetivo es superar los requisitos y expectativas para la satisfacción de las partes interesadas. La mejora continua está implícita en todas nuestras actividades. Definimos nuestros estándares y medimos constantemente nuestros servicios para mejorar.