

PROTOCOLO DE relacionamiento con la ciudadanía

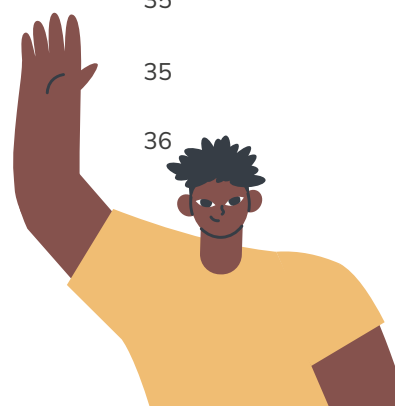
GUÍA PARA LA ATENCIÓN Y
RELACIONAMIENTO CIUDADANO
EN EL MINISTERIO DE MINAS
Y ENERGÍA





contenido

01.	INTRODUCCIÓN	3
	Objetivo	4
	Alcance	4
	Valores Institucionales	5
02.	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	7
	Canal Presencial	9
	Canal Virtual	9
	Canal Telefónico	10
	Canal Escrito	10
03.	GUIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN	11
	1. Canal Presencial	11
	Guión de atención presencial al ciudadano	14
	Lineamientos para la atención presencial del Grupo CADA	
	- Ministerio de Minas y Energía -	16
	2. Canal telefónico	17
	Lineamientos para la atención telefónica en el Ministerio de Minas y Energía	17
	Guión de atención telefónica al ciudadano	18
	3. Canal Agendamiento Virtual	21
	Guión de Atención – Canal de Agendamiento Virtual (Microsoft Teams)	22
04.	ATENCIÓN INCLUYENTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD-MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	25
	Uso adecuado del lenguaje	27
	Orientaciones adicionales para una atención inclusiva	27
05.	RELACIONAMIENTO TERRITORIAL	28
06.	MANEJO DE PERFILES DE ATENCIÓN	29
	Atributos del buen servicio	31
	Tenga en cuenta el uso del Lenguaje Inclusivo	32
07.	ATENCIÓN POR PARTE DEL EQUIPO DE SEGURIDAD	33
08.	DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	35
09.	DEBERES DE LA ENTIDAD Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS	35
10.	INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN.	36



Introducción

El Ministerio de Minas y Energía, como entidad responsable de la formulación, implementación y supervisión de políticas públicas relacionadas con el sector minero-energético del país, reafirma su compromiso de garantizar una atención de calidad a la ciudadanía.

A través de este protocolo, se establece un marco claro y preciso para la atención que oriente el servicio dirigido a los diferentes grupos poblacionales, el enfoque de derechos de género y la atención diferencial. Busca estandarizar los procesos de atención a la ciudadanía, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción de los usuarios, en cumplimiento con la normatividad vigente y los principios de eficiencia, oportunidad y cordialidad.



El cumplimiento de este protocolo es fundamental para consolidar la confianza de los usuarios en el Ministerio de Minas y Energía y contribuir al desarrollo sostenible del sector minero-energético.

Objetivo

Definir lineamientos que garanticen una atención ágil, accesible y transparente que refuerce la confianza y permita la adecuada gestión de solicitudes, consultas, quejas y trámites presentados por la ciudadanía.

Alcance

El presente protocolo establece los lineamientos en el ciclo de servicio que deben implementar todos los funcionarios y colaboradores del Ministerio de Minas y Energía, para la atención a la ciudadanía, aplicable en todos los canales dispuestos por la entidad.



valores Institucionales

El Ministerio de Minas y Energía fundamenta su servicio en los valores SIENTO, que constituyen referentes éticos para una atención empática y de calidad:

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

Servicio

Dedicación a servir con excelencia a la sociedad colombiana, priorizando el bienestar general y el desarrollo sostenible del sector energético

Integridad y transparencia

Actuar con rectitud, honestidad y transparencia en todas las acciones, decisiones y relaciones - Apertura y claridad en la gestión pública, promoviendo el acceso libre a la información y la rendición de cuentas.





Excelencia y compromiso

Búsqueda constante de la mejora continua en todos los procesos y servicios, alcanzando los más altos estándares de calidad - Asumir con responsabilidad las obligaciones y retos institucionales, trabajando con pasión y dedicación.

Nuestra gente

Nuestra esencia, cada miembro de nuestro equipo es fundamental para el éxito de la organización.

Trabajo colaborativo

Fomentar la colaboración, el respeto mutuo y la sinergia entre los miembros del equipo para lograr objetivos comunes.

Orientación a Resultados

Enfocar las acciones en el logro de metas establecidas, enmarcadas en el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.





Grupo de Relacionamiento con el ciudadano



En el Ministerio de Minas y Energía, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información es la dependencia responsable de atender y fortalecer los canales de comunicación entre la entidad y la ciudadanía. Su principal función es brindar una atención oportuna, clara y eficiente a quienes realicen consultas sobre los trámites, servicios y competencias del Ministerio.

Además, este grupo tiene a su cargo la orientación y el acompañamiento en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como la recepción, radicación y seguimiento de los derechos de petición presentados por la ciudadanía. Su labor es fundamental para fortalecer la transparencia institucional, promover la participación ciudadana y garantizar el acceso a la información pública, en concordancia con la normatividad vigente y los principios del buen gobierno.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El Ministerio de Minas y Energía, como entidad del Estado al servicio de la ciudadanía, orienta su gestión hacia la transparencia, la eficiencia y la atención con enfoque humano. El servicio al ciudadano es un componente esencial de la función pública, por lo que su prestación debe garantizar el acceso equitativo, el respeto a los derechos, la inclusión y la calidad en cada interacción. A continuación, se presentan las características que definen el servicio que brinda la entidad a todos los ciudadanos, sin distinción:

cálido y amable

El servicio a la ciudadanía debe brindarse de manera cortés, cordial, sincera, siendo empático y reconociendo el valor y respeto que merece cada persona.

confiable

La atención a los ciudadanos debe basarse en información verdadera, precisa y transparente, así como en la calidad de los servicios que se prestan. De esta manera, se fortalece la confianza de la ciudadanía en la gestión del Ministerio y en el respeto igualitario de sus derechos.

Efectivo

El servicio público tiene la responsabilidad de responder de manera pertinente y adecuada a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre dentro del marco de la normatividad vigente y los principios que orientan la función administrativa, asegurando que cada requerimiento encuentre una respuesta clara y conforme a la ley.

Oportuno

La atención debe brindarse con rapidez y eficiencia, cumpliendo los tiempos establecidos. Así, los ciudadanos reciben la respuesta o el servicio solicitado sin demoras innecesarias, lo que fortalece su confianza y satisfacción con la entidad.

Respetuoso, digno y humano

Cada servicio dirigido a la ciudadanía debe prestarse con imparcialidad e igualdad, valorando las diferencias, necesidades e intereses de cada persona. Esto significa ofrecer un trato digno, amable y humano en todas las interacciones, fomentando un ambiente inclusivo y de respeto mutuo.

canales de Atención a la ciudadanía

El Ministerio de Minas y Energía dispone de diversos canales para garantizar el acceso de la ciudadanía a la información, trámites y servicios:

Canal Virtual:

A través de este canal la ciudadanía puede comunicarse en línea con el Ministerio de Minas y Energía para radicar y tener acceso a la información acerca de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias; así como de los trámites y servicios que tiene a su cargo la entidad.

- Formulario de PQRS – Disponible en la página web institucional
- Canal de Agendamiento Virtual, horario de atención de lunes a viernes de 08:00 am a 10:00 am y de 2:00 pm a 4:00 pm.
- Chat bot (Indy)
- Correo institucional: menenergia.gov.co
- Notificaciones Judiciales: notijudiciales@minenergia.gov.co
- Buzón de Integridad y Transparencia lineatransparente@menenergia.gov.co

Canal Presencial:

En este punto de atención, los ciudadanos pueden solicitar orientación e información de los trámites y servicios, así como presentar solicitudes verbales.

- Dirección: Calle 43 No 57 – 31 CAN, Bogotá, Colombia
- Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.



Canal Telefónico:

A través de la línea telefónica se realiza la atención de los requerimientos y se orienta a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que presta la entidad.

- Línea de atención a la Ciudadanía: (601) 2200 300
- Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

Canal Escrito:

A través de este medio, la ciudadanía puede radicar sus solicitudes relacionadas con los trámites y servicios, así como documentación general: comunicaciones generales, certificaciones, entre otros.

- Dirección: Calle 43 No 57 – 31 CAN, Bogotá, Colombia
- Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.



Guión por canal de atención



01. canal 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 para la atención al ciudadano

Presentación personal

La imagen que proyecta cada colaborador refleja el compromiso de la entidad. Es fundamental mantener una presentación adecuada al cargo que se desempeña y transmitir profesionalismo en todo momento.

Comportamiento

Durante la atención debe evitarse cualquier acción que distraiga o denote falta de interés, como comer, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, utilizar el teléfono móvil o conversar innecesariamente con otros compañeros. Estas conductas pueden hacer sentir al ciudadano que su solicitud no es importante.

Voz y lenguaje

Es recomendable emplear un vocabulario sencillo, claro y preciso. El tono y volumen de la voz deben ajustarse a cada situación, procurando vocalizar con claridad y transmitir amabilidad y confianza.

Expresión facial y lenguaje corporal

El contacto visual con el ciudadano demuestra interés genuino por su solicitud. No es necesario sonreír de manera forzada, pero sí mantener gestos amables y coherentes con el mensaje. Conviene conservar una postura erguida, con hombros relajados, evitando posiciones rígidas o descuidadas.

Atención incluyente

Todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, merecen un trato respetuoso y equitativo. Se debe dirigir la comunicación directamente a quien presenta la solicitud, aun cuando esté acompañada. Es importante asegurarse de que la información sea comprendida y, en caso necesario, explicarla con claridad y sencillez.

Puesto de trabajo

El espacio de trabajo debe permanecer ordenado y limpio. Papelería, objetos personales y elementos ajenos a las funciones asignadas deben guardarse en los lugares destinados para ello. Es conveniente evitar decoraciones excesivas o elementos que distraigan.

Uso de equipos y sistemas

- Encender el computador y abrir los sistemas o aplicaciones necesarios antes de atender al ciudadano.
- Utilizar únicamente las herramientas y plataformas autorizadas por la entidad, evitando suministrar información que corresponda a otras instituciones o que esté fuera de la competencia del Ministerio de Minas y Energía.
- Reportar de inmediato al área de soporte cualquier falla técnica o inconveniente detectado.
- Durante la atención, abstenerse de escuchar música, usar audífonos o realizar actividades personales.

Lenguaje verbal

- Hable con claridad y a un ritmo pausado, vocalizando correctamente y utilizando un tono de voz amable y neutral.
- Mantenga la calma en todo momento, incluso ante actitudes difíciles o agresivas por parte de la ciudadanía.
- Actúe siempre con cortesía, buenos modales y diplomacia.
- Responda con precisión a las consultas y brinde la información requerida, procurando que el ciudadano quede satisfecho.
- Sea asertivo al comunicar respuestas negativas. Ofrezca alternativas viables y garantice el acceso a la información pública, conforme a las competencias de la institución.
- Evite el uso del tuteo, diminutivos o muletillas.
- Emplee un lenguaje claro y sencillo, evitando tecnicismos que puedan generar confusión o una percepción negativa del servicio.
- No realice comentarios inapropiados ni con la ciudadanía ni con otros compañeros, para proteger la imagen institucional y evitar herir susceptibilidades.
- El trato hacia los compañeros debe ser siempre respetuoso, cordial y profesional, sin excesos de confianza.
- Interactúe siempre con una actitud cordial, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora”.

Lenguaje no verbal

- Establezca contacto visual con el ciudadano desde el primer momento.
- Escuche con atención, sin interrumpir.
- Mantenga una postura corporal adecuada y relajada, evitando cruzar los brazos.
- Evite movimientos constantes de manos o piernas que puedan distraer o incomodar al ciudadano.
- Ofrezca atención exclusiva durante todo el proceso de atención.
- No manipule objetos (lápices, papeles, etc.) que puedan demostrar impaciencia o falta de interés.
- Asienta con la cabeza como señal de comprensión y atención.
- No consuma alimentos, bebidas ni chicle mientras permanezca en su puesto de trabajo.

GUIÓN DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO

01

Saludo y bienvenida:

“Buenos días, bienvenido/a al Ministerio de Minas y Energía. Mi nombre es [Nombre]. Por favor, tome asiento.”

02

Indagación:

“Cuénteme, ¿en qué le puedo servir hoy?”

03

Escucha activa:

Permita que el ciudadano exponga con claridad el motivo de su visita. Escuche con atención, sin interrumpir y tomando nota si es necesario.

04

Orientación o canalización

Si la solicitud puede ser atendida directamente, brinde la información de manera clara y completa.

Si la solicitud necesita revisión de un área técnica, jurídica u otra dependencia, informe al ciudadano que debe enviarla por los canales oficiales, como el correo institucional o el formulario de PQRS en la página web.

En caso de una petición verbal, diligencie el formato correspondiente según lo establecido por el Ministerio.

05

Consulta interna (si aplica)

Si debe consultar con otra área o solicitar apoyo para resolver la solicitud, indique al ciudadano lo que va a hacer y solicite su espera:

Ejemplo: “Voy a consultar esta información con el área correspondiente. Le agradezco su espera un momento.”

06

Retorno y entrega de la información

Al regresar, agradezca la espera y entregue la respuesta:

Ejemplo: “Gracias por esperar. Ya consulté con el área y esta es la información...”

07

Encuesta de caracterización y satisfacción

Diligencie la encuesta de caracterización del ciudadano.

Ejemplo: “Con el fin de caracterizar a los ciudadanos que se contactan con el Ministerio le voy a realizar una serie de preguntas por única vez para que sus datos queden registrados en la entidad”

Informe que recibirá una encuesta de satisfacción al correo electrónico:

Ejemplo: “Le comento que le llegará una encuesta al correo electrónico para que pueda calificar la atención recibida. Su opinión es muy importante para nosotros.”

08

Confirmación de cierre

Ejemplo: “¿Hay algo más en lo que le pueda servir?”

09

Despedida

Ejemplo: “Muchas gracias por su visita. Que tenga un excelente día.”

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL DEL GRUPO CADA - MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA -

El Grupo CADA (Centro de Administración de Documentos y Archivo) cumple un papel fundamental en el proceso de recepción, radicación y direccionamiento de la correspondencia institucional. Cada interacción con la ciudadanía debe realizarse con amabilidad, eficiencia y respeto, proyectando siempre una imagen positiva del Ministerio.

Para garantizar una atención adecuada, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Asegúrese de contar con los elementos necesarios y en correcto funcionamiento para la recepción, radicación y gestión oportuna de la correspondencia.
- Reciba al ciudadano con amabilidad y disposición, estableciendo contacto visual y acompañando el saludo con una expresión facial cordial. Puede utilizar frases como:
“Muy buenos días/tardes, bienvenido al Ministerio de Minas y Energía. ¿En qué puedo colaborarle?”
- Solicite el nombre del ciudadano y úselo durante la atención, empleando un trato respetuoso: “Señor”, “Señora”, seguido de su apellido o nombre, según corresponda.
- Reciba los documentos que el ciudadano desea radicar. En caso de que el contenido no sea de competencia del Ministerio, informe de manera clara y respetuosa esta situación.
- Si el ciudadano insiste en radicar el documento, acéptelo, siguiendo los procedimientos internos establecidos.
- Abra el sobre, cuando aplique, y verifique que el contenido esté completo y que los anexos correspondan a lo indicado. Registre la información con precisión en el sistema.

02. canal telefónico

Este canal facilita al ciudadano la posibilidad de interactuar con la entidad de manera rápida, sencilla y accesible, sin necesidad de desplazarse, permitiéndole gestionar trámites, acceder a información y obtener soluciones efectivas a sus consultas.

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

La atención telefónica representa una de las principales formas de contacto entre la ciudadanía y el Ministerio de Minas y Energía. Aunque no hay un contacto visual directo, la forma en que se responde, se habla y se escucha transmite la imagen institucional y la calidad del servicio. Por eso, es fundamental garantizar una comunicación clara, amable y eficiente.

A continuación, se presentan las recomendaciones clave para brindar una atención telefónica adecuada:

- Responda cada llamada con cortesía y disposición, proyectando una actitud positiva desde el primer momento.
- Adopte una postura cómoda y natural, ya que su lenguaje corporal influye en el tono y la calidad de su voz.
- Evite mantener conversaciones con otras personas mientras se encuentra en línea con un ciudadano. La concentración y atención deben estar completamente dirigidas a la llamada.
- Recuerde que su tono de voz refleja su actitud. Mantenga una entonación amable, clara y constante durante toda la conversación.
- Articule bien las palabras y utilice un lenguaje formal y respetuoso, cuidando la pronunciación y evitando tecnicismos innecesarios.
- Hable con un ritmo moderado, ligeramente más pausado que en una conversación presencial, para facilitar la comprensión.
- Mantenga un volumen de voz medio. No es necesario alzar la voz si se vocaliza adecuadamente.

GUIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO

Interacción telefónica estructurada para uso de funcionarios/as
y/o contratistas

01

Saludo y validación de identidad:

Ejemplo “Buenos días (o tardes), se ha comunicado con el Ministerio de Minas y Energía. Mi nombre es [Nombre]. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”

-El ciudadano indicará su nombre; posteriormente, solicite el número de documento para verificar si sus datos se encuentran en el sistema. En caso de no estar registrados, aplique la encuesta de caracterización.

Para aplicar la encuesta de caracterización:

Se le indica al ciudadano(a): “antes de finalizar la comunicación vamos a aplicar una encuesta, Ejemplo: “le voy a realizar una serie de preguntas por única vez para que sus datos queden registrados en la entidad”.

02

Mensaje de Privacidad y Grabación de la llamada

“Le informamos que esta llamada está siendo grabada y monitoreada con fines de control de calidad y mejora del servicio. Así mismo, los datos personales que usted suministre serán tratados conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia.

Al continuar con esta comunicación, usted autoriza el tratamiento de sus datos en los términos señalados por la ley. Si desea conocer más sobre nuestra política de tratamiento de datos personales, puede consultarla en la página web del Ministerio de Minas y Energía.

03

Escucha activa e identificación del motivo de la llamada

Ejemplo: “Cuénteme, por favor, ¿en qué puedo servirle?”

Escuche con atención y tome nota de los datos clave.

04

Desarrollo de la atención según tipo de solicitud

- A) Si la solicitud puede resolverse en el primer contacto:

Proporcione una respuesta clara, precisa y fácil de entender.

Confirme que la información fue comprendida:

Ejemplo: “¿La información que le brindé le quedó clara o desea que se la repita?”

- B) Si la solicitud requiere análisis por parte de áreas técnicas, jurídicas u otras dependencias, oriente al ciudadano sobre los canales establecidos para radicar comunicaciones (por ejemplo: ventanilla, correo institucional, formulario de pqrsc de la página web).

Informe:

“La respuesta será enviada al correo electrónico del que usted hace la solicitud. El equipo correspondiente le responderá dentro de los plazos establecidos.”

- C) Si debe remitirse a otra entidad externa:

Oriente indicando:

“Esta solicitud corresponde a la entidad [Nombre]. Puede comunicarse con ellos a través de:

Dirección: [Dirección]

Teléfono/PBX: [Número]

Página web o correo: [Datos disponibles]

Horario de atención: [Días y horas]”

- D) Si no es competencia del Ministerio:

Sea claro y respetuoso:

“Le informo que el Ministerio de Minas y Energía no tiene competencia frente a este tema. La entidad encargada es [Nombre].”

Proporcione datos generales públicos.

No entregue información específica de otras entidades ni acceda a sus sistemas.

05

Si necesita hacer una consulta durante la llamada; informe:

“Señor/a [Apellido o nombre], permítame un momento, voy a consultar esta información con el área correspondiente.”

Indique el tiempo estimado de espera:

“Puede tomar unos [X] minutos. ¿Le es posible permanecer en línea?”

Si acepta, ponga en espera. Al regresar:

“Gracias por su paciencia. Continuamos con su solicitud.”

06

Cierre de atención

Verifique comprensión:

“¿Desea que le aclare algo adicional sobre lo informado?”

Invite a la encuesta de satisfacción:

“A su correo electrónico recibirá una encuesta para calificar nuestra atención. Le agradecemos mucho por responderla.”

Pregunte si necesita algo más:

“¿Hay algo más en lo que pueda servirle hoy?”

*Aplique la encuesta de caracterización

Despídase con amabilidad:

“Muchas gracias por contactarnos. Que tenga un excelente día.”

03. canal Agendamiento virtual

El agendamiento virtual es una herramienta clave para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Ministerio de Minas y Energía, permitiendo una atención organizada, oportuna y de calidad. Para garantizar una experiencia satisfactoria, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

Antes de la atención

- Verifique diariamente la agenda virtual, identificando el número de citas programadas, el tipo de requerimiento y los temas a tratar.
- Revise que los medios tecnológicos estén funcionando correctamente (plataforma de videollamadas, correo electrónico, micrófono, cámara, conexión a internet).
- Prepare previamente la información o documentos que puedan requerirse durante la atención según el tipo de solicitud agendada

Durante la atención

- Conéctese a tiempo y reciba al ciudadano con amabilidad y profesionalismo, utilizando un saludo institucional.
- Preséntese e identifique claramente el objetivo del espacio, haciendo énfasis en la disposición institucional para resolver su inquietud o gestionar su solicitud.
- Escuche con atención, sin interrumpir, y tome nota de los aspectos clave de la conversación.
- Utilice un lenguaje claro, respetuoso y accesible, evitando tecnicismos innecesarios. Si el ciudadano presenta alguna discapacidad, adecúe el canal o el lenguaje según sus necesidades.
- Verifique que la información brindada haya sido comprendida y, si es necesario, repítala o explíquela de forma más clara.
- Registre la atención realizada en los sistemas correspondientes, de acuerdo con los lineamientos institucionales.

Después de la atención

- Cierre el espacio agradeciendo la participación del ciudadano
- En caso de ser necesario haga seguimiento a los compromisos adquiridos durante la atención, garantizando una respuesta oportuna y dentro de los plazos establecidos.
- Evalúe posibles mejoras en el proceso, teniendo en cuenta las observaciones o sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía.

GUIÓN DE ATENCIÓN – CANAL DE AGENDAMIENTO VIRTUAL (MICROSOFT TEAMS)

01

Inicio de la sesión (activar grabación al conectarse):

Permitir el acceso al ciudadano cuando lo solicite.

“Muy buenos días / tardes. Le damos la bienvenida a esta sesión de atención virtual del Ministerio de Minas y Energía.

Estoy comunicado(a) con el/la Señor/a [Nombre registrado en el formulario de la cita]

Luego que el/la ciudadano/a confirme su nombre, Bienvenido/a Señor/a

“Le informamos que esta sesión está siendo grabada y monitoreada con fines de control de calidad y mejora del servicio. Así mismo, los datos personales que usted suministre serán tratados conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia.

Al continuar con esta comunicación, usted autoriza el tratamiento de sus datos en los términos señalados por la ley. Si desea conocer más sobre nuestra política de tratamiento de datos personales, puede consultarla en la página web del Ministerio de Minas y Energía.

Mi nombre es [Nombre del asesor/a] y estaré atendiendo su requerimiento el día de hoy.”

Escenario 1

El ciudadano se conecta dentro del tiempo esperado (10 minutos)

Ejemplo: Cuénteme, ¿en qué puedo servirle hoy?”

[Realizar orientación según tipo de solicitud. Aplican los mismos pasos del guion telefónico: si requiere traslado, redirección a otra entidad, orientación para radicación, etc.]

Ejemplo: “Antes de finalizar, voy a realizarle unas preguntas para la caracterización de usuarios. Esta información se registra una sola vez y nos permite mejorar la atención.”

[Aplicar encuesta de caracterización a través del Aplicativo Yaco]

“También le informamos que al finalizar recibirá una encuesta de satisfacción. Agradecemos su participación.”

“¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”

“Muchas gracias por su tiempo. Que tenga un excelente día.”

Escenario 2

El ciudadano no se conecta en los primeros 10 minutos

(A los 10 minutos de espera, con la grabación activa):

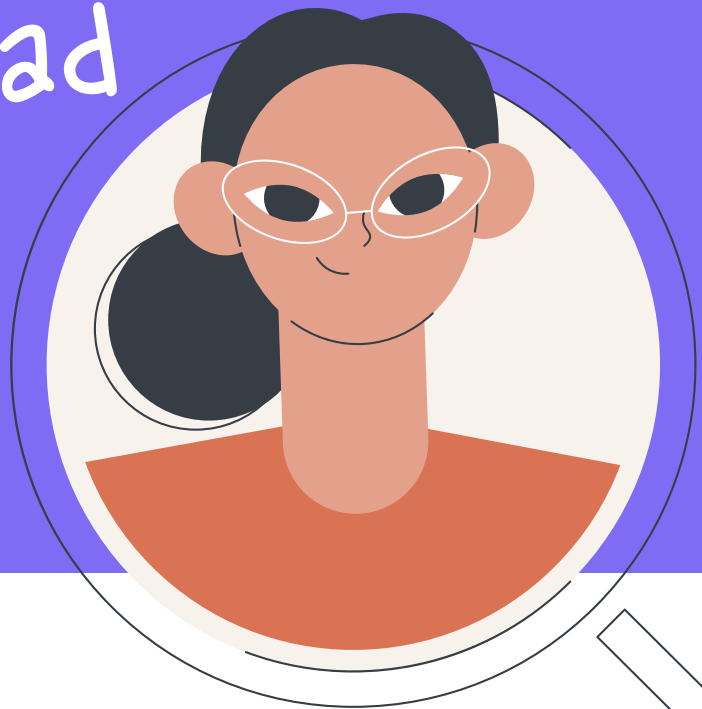
“Siendo las [hora], se da por finalizada la sesión de atención virtual agendada con el ciudadano [Nombre registrado en la reserva], debido a que no se realizó conexión dentro del tiempo estipulado.

Se recuerda que el tiempo máximo de espera es de 10 minutos a partir de la hora establecida.

Si el ciudadano desea reprogramar la atención, puede hacerlo a través de los canales establecidos por el Ministerio de Minas y Energía.”

(Finalizar sesión y detener grabación).

Atención incluyente para personas con discapacidad



En el Ministerio de Minas y Energía, la atención a la ciudadanía se fundamenta en los principios de igualdad, respeto y no discriminación. Por esta razón, se promueve una cultura institucional que reconozca y valore la diversidad, garantizando el acceso efectivo a nuestros servicios para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad.

La condición de discapacidad no debe representar una barrera en la relación entre el Estado y la ciudadanía. Independientemente del canal de atención utilizado (presencial, telefónico o virtual), es indispensable brindar una interacción accesible, empática y centrada en las necesidades reales de cada persona.

Para asegurar una atención adecuada e inclusiva, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Familiarícese con los diferentes tipos de discapacidad (visual, auditiva, física, cognitiva, entre otras) para facilitar una comunicación efectiva y respetuosa.

Evite asumir una posición de superioridad o compasión. La atención debe ser empática, pero basada en el respeto por la autonomía y capacidad de decisión de cada ciudadano.

Diríjase siempre a la persona con discapacidad de manera directa y respetuosa, no a su acompañante, salvo que ella misma lo indique.

Brinde el tiempo necesario para que la persona se exprese con tranquilidad, sin interrumpir o terminar sus frases, incluso si usted cree saber lo que va a decir.

Verifique que la información haya sido comprendida claramente, y en caso necesario, explíquela nuevamente usando un lenguaje sencillo y accesible.

Sea consciente de que no todas las personas sordas se comunican de la misma manera. Algunas utilizan la Lengua de Señas Colombiana (LSC), mientras que otras prefieren el lenguaje escrito u oral.

Asegurar espacios físicos accesibles: rampas, baños, señalización y mobiliario adecuado.

Permitir acompañamiento de persona de apoyo o perro guía.

En casos de discapacidad auditiva o del habla, ofrecer comunicación por escrito o a través de intérprete si se requiere.

canales accesibles

- Garantizar que los formularios web y medios digitales sean accesibles y compatibles con tecnologías de asistencia.
- En atención telefónica, hablar con claridad y permitir tiempos adecuados de respuesta.
- Ofrecer medios alternativos como correo electrónico o videollamada si es necesario.

Sensibilización del personal

El personal de atención debe estar capacitado para brindar un servicio respetuoso, libre de discriminación y adaptado a las necesidades de cada persona.

USO ADECUADO DEL LENGUAJE

Es fundamental utilizar expresiones centradas en la persona y evitar cualquier término discriminatorio. Este principio promueve el respeto y la inclusión en cada interacción.

Algunos ejemplos que orientan su aplicación son:

EXPRESIONES INCORRECTAS	EXPRESIONES CORRECTAS
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(el) Ciego	Persona ciega / Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo – Mudo / Sordomudo	Persona sorda / Persona con discapacidad auditiva
Inválido / Minusválido	Persona con discapacidad física
Cojo	Persona con movilidad reducida

Orientaciones adicionales para una atención inclusiva:

Reconozca y respete la autonomía y capacidad de decisión de las personas con discapacidad.

Adopte una actitud natural y profesional en cada interacción.

Tenga en cuenta que la Lengua de Señas Colombiana es la lengua oficial de la comunidad sorda del país (Ley 324 de 1996).

Para las personas sordociegas, el contacto físico puede ser parte natural del proceso comunicativo.

El uso de material visual y lenguaje claro facilita la comprensión para todas las personas, en especial para quienes tienen discapacidad intelectual o auditiva.

No todas las personas con discapacidad auditiva utilizan lengua de señas. Adapte su comunicación según las necesidades de cada caso.

Construimos un Ministerio accesible para todos, promoviendo la equidad, la inclusión y la dignidad humana.

Relacionamiento territorial

Actualmente desde la oficina de Asuntos Ambientales y Sociales existe una guía que da lineamientos para el relacionamiento territorial con enfoque diferencial y enfoque de género, se puede consultar en el siguiente enlace:

 <https://www.minenergia.gov.co/> 

El ABC del relacionamiento territorial, enmarcado en la debida diligencia empresarial con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género, se conforma como una herramienta estratégica para que las compañías del sector minero-energético desarrollen interacciones responsables, éticas y respetuosas con los actores y comunidades locales.

Este manual práctico presenta los principios, lineamientos y pasos clave para implementar un relacionamiento genuino, que permita identificar riesgos, oportunidades y canales de diálogo efectivos. Asimismo, promueve la inclusión de la perspectiva de género, asegurando que las voces de mujeres y poblaciones en situación de vulnerabilidad sean consideradas y respetadas en todos los procesos territoriales.

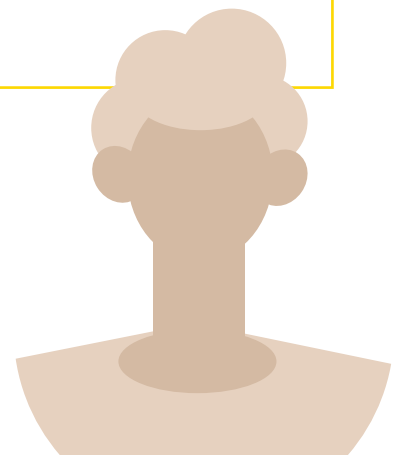
Su propósito es fortalecer las capacidades tanto del sector público como privado para construir relaciones basadas en la confianza, el respeto cultural y los derechos humanos, orientando la actuación territorial hacia el desarrollo sostenible, la transparencia y la construcción de paz social en las regiones donde operan los proyectos minero-energéticos.





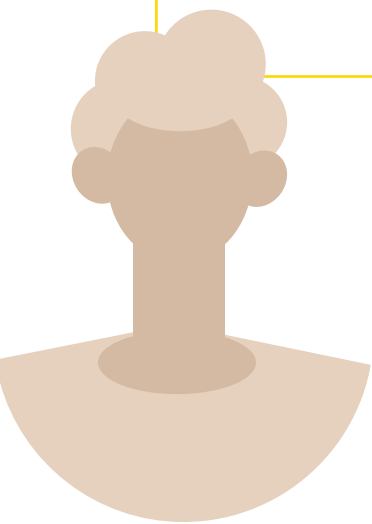
MANEJO DE PERFILES DE ATENCIÓN

TIPO DE CIUDADANO	CÓMO BRINDAR EL SERVICIO
Discutidor(a) Persona agresiva por naturaleza, que tiende a debatir o contradecir todo lo que se le indique.	Mantén la calma y muéstrate firme en todo momento. Evita entrar en discusiones, pero tampoco te muestres temeroso ni cedas ante cada objeción.
Alterado(a) Persona inconforme, confundida o molesta, generalmente por desinformación.	Escucha con atención y mantén el respeto. No te pongas a la defensiva ni respondas con ira. Ofrece alternativas para ayudarle a calmarse.
conversador(a) Persona que disfruta contar anécdotas y desviar el tema con historias personales.	Sé respetuoso, cordial y muéstrate interesado, pero guíalo con amabilidad para retomar el objetivo principal de la atención.
ofensivo(a) Persona que recurre a groserías, insultos o intentos de humillación.	Mantén la calma y no tomes las agresiones como algo personal. Indaga el motivo de su molestia y ofrece la ayuda pertinente, siempre con amabilidad.
Quejoso(a) Persona que se queja continuamente de todo, sin importar la situación.	Permítele expresarse para que se desahogue. Agradece su observación, aunque no tenga fundamento, y evita confrontarlo.





TIPO DE CIUDADANO	CÓMO BRINDAR EL SERVICIO
Exigente Persona bien informada, que no acepta explicaciones superficiales y puede requerir detalles.	Sé respetuoso y cortés, escucha atentamente sus preocupaciones, comprende por qué no está satisfecho y maneja la situación con calma para evitar que escale.
coqueto(a) Persona que realiza insinuaciones o comentarios de doble sentido, sin distinción de género.	Mantén una actitud calmada, profesional y centrada en el servicio. Enfoca la atención en ayudarlo a resolver su necesidad de forma eficiente.
Tímido(a) Persona insegura, que no sabe qué preguntar o se siente incómoda al hablar.	Sé amable y cercano, sin ser prepotente. Evita miradas fijas que puedan intimidar y utiliza pequeñas conversaciones para generar confianza.
Impaciente Persona que no tolera demoras ni explicaciones largas.	Muestra equilibrio emocional, concéptate con su necesidad para disminuir su nivel de impaciencia y agiliza el trámite con claridad.
Descortés Persona prepotente, agresiva o con lenguaje inapropiado.	No caigas en provocaciones. Mantén una actitud tranquila y cordial. Si es necesario, solicita respeto de manera mediada, ejerciendo tu autoridad con firmeza y sin conflicto.



ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

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.

Amabilidad

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

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.

Inclusion

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

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.



TENGA EN CUENTA EL USO DEL LENGUAJE INCLUSIVO

EVITA DECIR	USA MEJOR
Los mineros de la región.	La población minera de la región.
Los ciudadanos participaron.	La ciudadanía participó.
Los directores asistieron.	Las directivas asistieron.
El trabajador del sector.	La persona trabajadora del sector.
Los ingenieros del Ministerio.	El personal de ingeniería del Ministerio.
Los auxiliares.	El personal auxiliar.
Los trabajadores del sector participaron.	Las trabajadoras y los trabajadores del sector participaron.
Los ingenieros ambientales.	Las ingenieras y los ingenieros ambientales.
Los trabajadores de la comunidad junto con los niños de la comunidad...	Las trabajadoras y los trabajadores de la comunidad, junto con las niñas y los niños de la comunidad...
Los gerentes, los ingenieros...	Las gerentes, los gerentes, las ingenieras y los ingenieros...

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.



Atención por parte del equipo de seguridad



La labor del personal de seguridad es fundamental para garantizar un entorno seguro, ordenado y respetuoso en las instalaciones del Ministerio de Minas y Energía. Su rol no solo se enfoca en el control de acceso, sino también en brindar una atención cordial y orientadora a los ciudadanos, contratistas, funcionarios y visitantes. Por ello, es indispensable que el equipo de seguridad actúe con profesionalismo, disposición y estricto cumplimiento de los protocolos institucionales, promoviendo una experiencia de ingreso positiva y segura para todos.





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.

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.

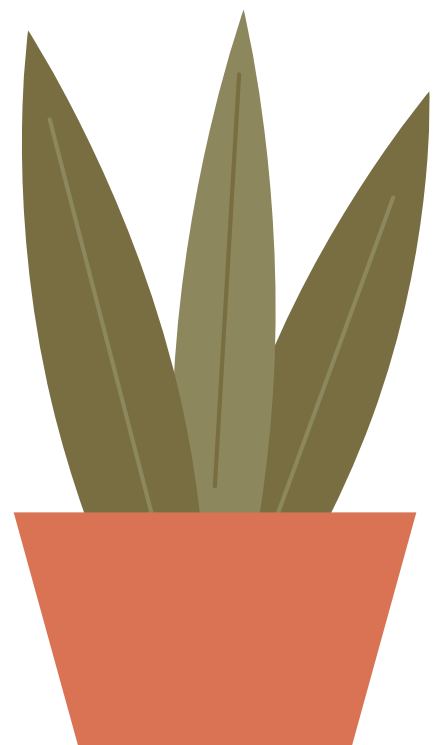
Indícale que, si tiene algún computador, tableta o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción.

No olvides registrar el/la... a la entrada y salida”.

No debes dirigirte a las personas con palabras como: “mi señor”, “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 último 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”.



Derechos de los ciudadanos

En su relación con el Ministerio de Minas y Energía, los ciudadanos tienen derecho, conforme a la Carta de Trato Digno del MME, a:

- Recibir atención respetuosa, oportuna y de calidad, sin discriminación.
- Acceder a la información pública.
- Obtener respuestas claras y dentro de los plazos establecidos.
- Ser escuchados con respeto.
- Recibir orientación adecuada sobre procedimientos.
- Contar con accesibilidad y atención diferencial.
- Participar en procesos de rendición de cuentas.
- Presentar recursos y reclamos cuando se vulneren sus derechos.

Deberes de la entidad y servidores públicos

Quienes integran el Ministerio tienen la obligación, conforme a la Carta de Trato Digno del MME, de:

- Prestar el servicio con ética y trato digno.
- Garantizar atención eficiente e imparcial.
- Brindar información clara y veraz.
- Orientar adecuadamente a la ciudadanía.
- Cumplir términos legales de respuesta.
- Promover atención incluyente y accesible.
- Respetar datos personales.
- Evitar conductas negligentes o discriminatorias.
- Promover participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Documentar cada atención para trazabilidad y mejora continua.

Información de los Puntos y canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Al PBX (1) 2 200 300 opción 2

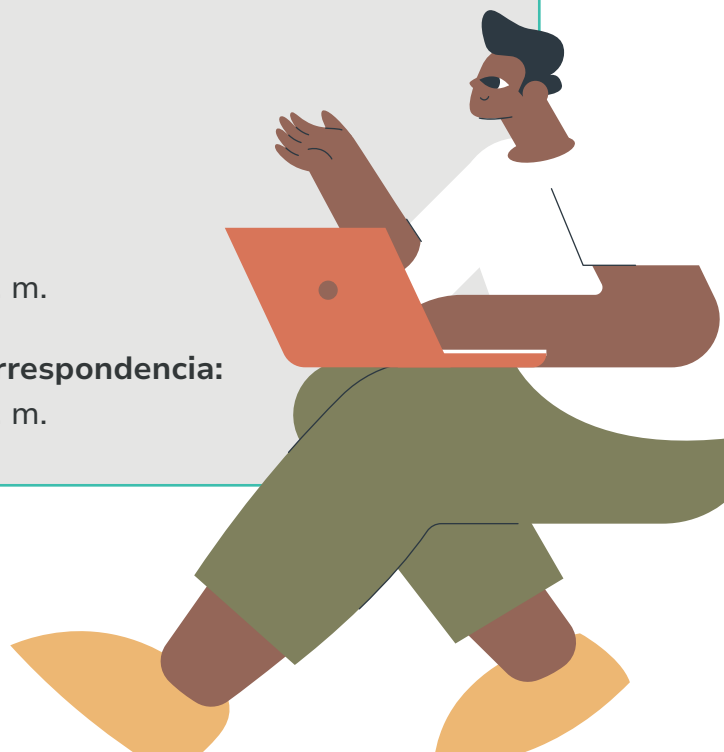
CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL



- ✉ **Correo Electrónico:**
menenergia@minenergia.gov.co
- ✉ **Notificaciones Judiciales:**
notijudiciales@minenergia.gov.co
- ✉ **Buzón de Integridad y Transparencia**
lineatransparente@menenergia.gov.co
- ✉ **Atención virtual con
agendamiento web**

CANAL PRESENCIAL

- 📍 **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.





Energía



www.minenergia.gov.co



@MinisteriodeMinasYEnergia



@ministeriominasyenergia



@MinEnergiaCo



@MinEnergiaCo