



Energía

ESTRATEGIA DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS 2026

FEBRERO DE 2026
**MINISTERIO DE
MINAS Y ENERGÍA**
Grupo de
Relacionamiento
con el Ciudadano
y Gestión de la
Información

La Energía de Nuestra Gente

1 Antecedentes

La Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2026 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.

2 Introducción

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanías 2026 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.

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.

La manera como el Ministerio ha orientado la implementación de la estrategia refleja la concientización 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

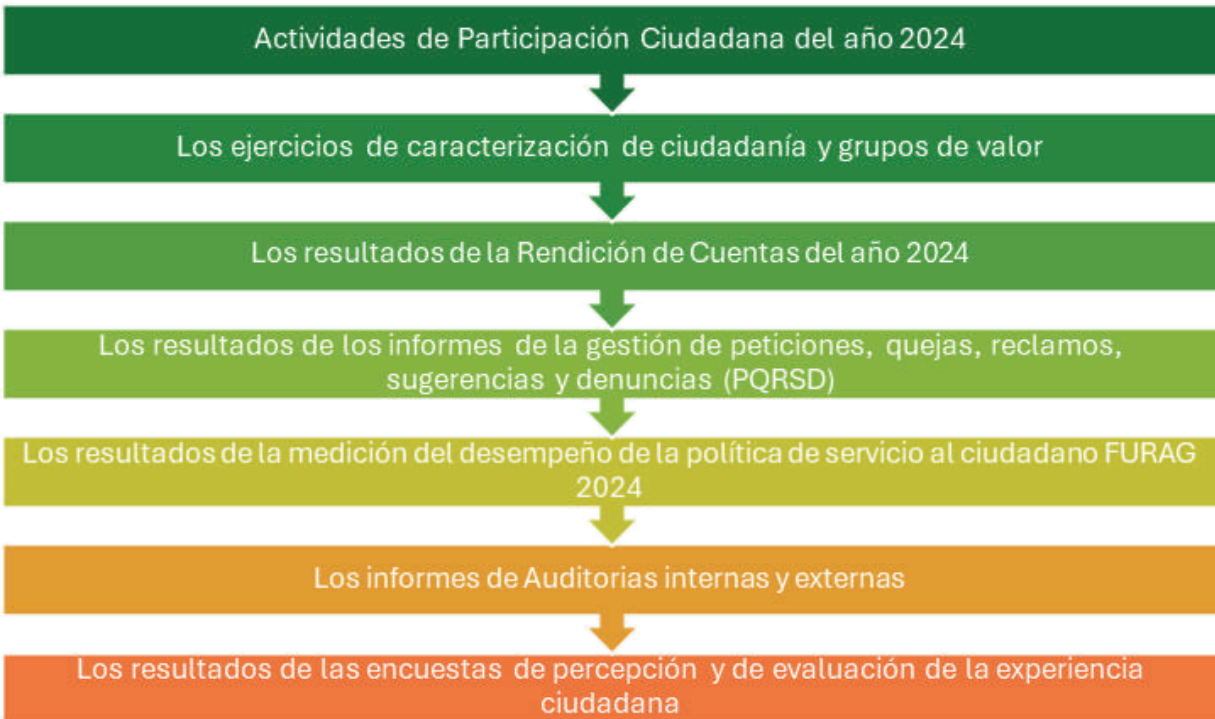
Mejorar y fortalecer los canales de interacción entre el Ministerio de Minas y Energía y la ciudadanía, así como sus grupos de interés, con el objetivo de fomentar una relación más sólida y efectiva.

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 AUTODIAGNÓSTICO PARA LA PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO 2026

Para el diseño, planeación e implementación de la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano 2026, el Ministerio de Minas y Energía toma en cuenta como ejercicio autodiagnóstico los aportes y resultados de:



De acuerdo con la encuesta de satisfacción general de la vigencia 2025 publicada en la página web del Ministerio de Minas y Energía, se calcula un porcentaje de satisfacción del Ciudadano fue del 81,39% que con respecto al segundo semestre del año anterior (77,82% II Semestre 2025) se puede observar una mejora con el aumento en 3,57 puntos porcentuales el nivel de satisfacción, colocando al Ministerio de Minas y Energía en un nivel de satisfacción ACEPTABLE.

Adicionalmente, durante el año 2025 la atención telefónica recibió 14834 llamadas, el canal presencial atendió 385 personas, se agendaron 825 citas virtuales, se recibieron 58283 correos electrónicos y 1807 radicados físicos por la ventanilla presencial. Así mismo, durante el año 2025 se recibieron 8442 peticiones, quejas y reclamos, que al analizar el informe de atención de PQRS, se tiene un porcentaje de solicitudes respondidas fuera del término en promedio, corresponde a un 13%.

Por otra parte, los resultados obtenidos de la última medición del FURAG 2024 para los índices de las siguientes políticas de gestión y desempeño: racionalización de trámites 52,4% de 100 en donde el ministerio tiene una gestión baja y un rezago en la modernización de la gestión de trámites y servicios, así como la racionalización de tramites frente las acciones de ciudadanías digitales.

Frente a las políticas de servicio al ciudadano 86,8% de 100, participación ciudadana en la gestión pública 93,8% de 100, gestión del conocimiento e innovación: 99% de 100; gestión de la información estadística: 84,8% de 100; transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción: 91,7% de 100 y gobierno digital: 91% de 100, presentan que aún existe una brecha para implementar acciones que le permitan a la entidad contar con resultados institucionales y sectoriales que conlleven a la modernización del estado y generen valor público en cumplimiento de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Profundizando en las políticas que inciden directamente y que contribuyen a la creación de la Estrategia de Servicio para el año 2024, se encuentra que:

POLÍTICA 11: Los resultados del FURAG 2024 en la dimensión de Servicio a la Ciudadanía (86,8%) evidencian un desempeño sólido del Ministerio de Minas y Energía en los componentes estratégicos del modelo, particularmente en diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía (94,6%), oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso (93,5%) y evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana (88,9%), lo cual refleja un avance significativo en la estructuración, implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano, así como en la adopción de enfoques orientados a la experiencia del usuario. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relevantes en talento humano idóneo y suficiente para el servicio (75,0%) y, de manera prioritaria, en accesibilidad para personas con discapacidad (69,2%), lo que sugiere la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales, la formación del personal en enfoque diferencial e inclusivo, y la adecuación de canales, infraestructura y servicios bajo criterios de accesibilidad universal, con el fin de cerrar brechas en la atención y garantizar el goce efectivo del derecho de acceso a los servicios por parte de todos los ciudadanos.

Por otra parte, y como insumo principal en el presente diagnóstico, se tiene el seguimiento a la Estrategia de Servicio del año 2025, que para diciembre de 2025 tuvo un cumplimiento del 100%, por lo cual se busca mantener y optimizar las acciones que inciden en la atención y servicio a la ciudadanía, como lo son las capacitaciones y cualificación del personal de atención al ciudadano, la promoción de la cultura de servicio, el mejoramiento de los canales de atención y el seguimiento a la atención de los canales a través de cliente incognito.

6 ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

Componente	Nivel	Objetivo	Actividades	Meta o Producto	Indicador
Componente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Intermedia	Planear acciones estratégicas para la mejora continua del servicio	Diseñar y publicar la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia, con un autodiagnóstico de la vigencia anterior.	Una Estrategia de Servicio a la Ciudadanía	1 documento Publicado
	Alta	Fortalecer la articulación interna para mejorar la experiencia ciudadana.	Realizar mesas de trabajo con las dependencias del MME para mejorar la articulación en la gestión de trámites	22 mesas de trabajo y/o socializaciones con las dependencias involucradas del MME para facilitar la gestión y digitalización de trámites.	Número de mesas de trabajo / capacitaciones realizadas
	Alta		Emitir alertas preventivas de vencimiento de términos para trámites y PQRS para informar oportunamente a las dependencias qué solicitudes están próximas a vencer mitigando el riesgo que no sean contestadas oportunamente	52 alertas preventivas de vencimiento durante la vigencia	Numero de alertas emitidas / Numero de alertas programadas

Componente	Nivel	Objetivo	Actividades	Meta o Producto	Indicador
Componente 2 Talento humano idóneo y suficiente	Alta	Optimizar la gestión de los canales de atención para mejorar la oportunidad y calidad del servicio.	Fortalecer la capacidad operativa del canal telefónico mediante ajustes en la asignación de recursos y fortalecimiento de competencias del personal.	5 agentes telefónicos	Número de personas dedicadas a la atención del canal
	Intermedia	Fortalecer la articulación interna para mejorar la experiencia ciudadana.	Realizar mesas de trabajo con las dependencias del MME para mejorar la articulación en la gestión de trámites	2 capacitaciones	Número de capacitación realizadas / Número de capacitación programadas
	Intermedia		Emitir alertas preventivas de vencimiento de términos para trámites y PQRSD para informar oportunamente a las dependencias qué solicitudes están próximas a vencer mitigando el riesgo que no sean contestadas oportunamente	5 socializaciones	Número de socializaciones realizadas / Número de socializaciones programadas
Componente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Intermedia	Optimizar la gestión de los canales de atención para mejorar la oportunidad y calidad del servicio.	Promover el uso del agendamiento virtual y canales digitales.	Campaña de comunicación con la promoción de los canales	2 campañas de comunicación en el año
	Intermedia		Actualizar protocolo de atención multicanal con enfoque diferencial	1 documento publicado actualizado	1 documento publicado
	Alta	Reducir la recurrencia de contactos asociados a la consulta de un radicado	Mejorar la trazabilidad y visibilidad del estado de los radicados a través de ARGOS	Incluir botón de visualización y descarga del radicado de respuesta, en caso de que el radicado de entrada se encuentre en estado "Tramitado" en el módulo de Consulta Web de Radicados	1 botón de Visualización y descarga del radicado de respuesta
	Alta		Ajustar la información del Estado del Documento en el módulo de Consulta Web de Radicados de tal forma que el ciudadano conozca el tiempo que toma su trámite o pqrds y el tiempo transcurrido	Normalizar el tiempo a días hábiles igual que en ARGOS	Ajustar barras de progreso de conformidad con el avance real del trámite de la comunicación Ajustar tiempos a días hábiles

Componente	Nivel	Objetivo	Actividades	Meta o Producto	Indicador
	Intermedia	Ampliar el acceso equitativo a los servicios de atención ciudadana en el territorio nacional.	Fortalecer jornadas de atención descentralizadas para divulgar la oferta institucional en eventos, ferias y espacios de diálogo	15 jornadas de Atención Descentralizadas	Número de Jornadas de Atención realizadas / Número de Jornadas de Atención Programadas
	Intermedia	Garantizar una comunicación clara, accesible y pedagógica para la ciudadanía en general.	Formular la estrategia de lenguaje claro del MME que permita la creación de herramientas de consulta orientadas a la simplificación del lenguaje institucional en respuestas y contenidos.	Manual de Lenguaje Claro para el sector minero-energético	1 documento formulado
	Intermedia				
	Alta		Fortalecer piezas pedagógicas en web y correo con el decálogo de Lenguaje Claro	1 campaña de comunicación	Campaña de comunicación realizada
			Socializaciones al talento humano en uso de Lenguaje claro en la producción de documentos	10 talleres teórico - prácticos sobre Lenguaje Claro	Número de talleres realizados / Número de talleres programados
			Baja	Actualizar preguntas frecuentes (FAQ) en página web y en chatbot de WhatsApp	Preguntas frecuentes actualizadas
	Intermedia	Consolidar los canales digitales como medios principales de información y autogestión.	Actualizar contenidos de la página web institucional en el menú de Atención al Ciudadano	Actualización del micrositio Atención a la Ciudadanía en el marco del Índice de Transparencia y Acceso a la Información	Micrositio actualizado
	Intermedia		Mejorar la navegación y acceso a información clave.	Actualizar Menú Transparencia Menú Participa Menú Atención al Ciudadano	Numero de menús actualizados

Componente	Nivel	Objetivo	Actividades	Meta o Producto	Indicador
Componente 4 Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Alta	Seguimiento, control de tiempos, percepción ciudadana y resultados del servicio	Generar informe de Mecanismos de Interacción y Participación Ciudadana	4 informes en el año	1 informe trimestral
	Alta		Diseñar e implementar el método de ciudadano incógnito en el canal telefónico y virtual	4 informes en el año	1 informe trimestral
	Alta		Generar informe de seguimiento a PQRSD incluyendo Buzón de Transparencia	4 informes en el año	1 informe trimestral Publicado en la página web
	Alta		Informe de Seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites	2 informes en el año	1 informe cada semestre
	Alta		Generar informe de Medición de la Satisfacción de los canales de atención	2 informes en el año	1 informe cada semestre

7 Indicadores y Seguimiento

La Estrategia de Servicio del Ministerio de Minas y Energía contará con dos seguimientos anuales, uno por semestre, en los cuales se evaluarán la meta o producto y el indicador definido. Esto permitirá verificar el porcentaje de cumplimiento y avanzar en el mejoramiento continuo.

8 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.

•**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 implementó un Asistente Virtual “INDY” que permitirá al ciudadano comunicarse a nuestra línea de atención a través de la página web con llamadas virtuales y videollamadas 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.

9 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.

Política de servicio al ciudadano: 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.

Política de Atención a Personas con Discapacidad: Tiene como objetivo, lograr la accesibilidad a personas en condición de discapacidad a través de los diferentes canales de atención, para ello se ha generado una transformación cultural al interior del Ministerio en la que cada uno de los servidores, posea las habilidades y el conocimiento que permita la atención incluyente y de calidad para ofrecer a las personas en condición de discapacidad un servicio sin barreras, comprendiendo su contexto y sus amplias capacidades para participar e intervenir en la gestión del sector minero energético.

Canales de Atención: El Ministerio de Minas y Energía tiene disponible para todos los interesados en obtener información o servicios, los siguientes canales:



Presencial



Telefónico



Correo físico



Correo electrónico institucional



Asistente Virtual



@MinEnergiaCo



@ministeriominasyenergia
@vivominenergia



@minenergia



Ministerio de Minas



Ministerio de Minas
y Energía



minenergia.gov.co

La Energía de Nuestra Gente