

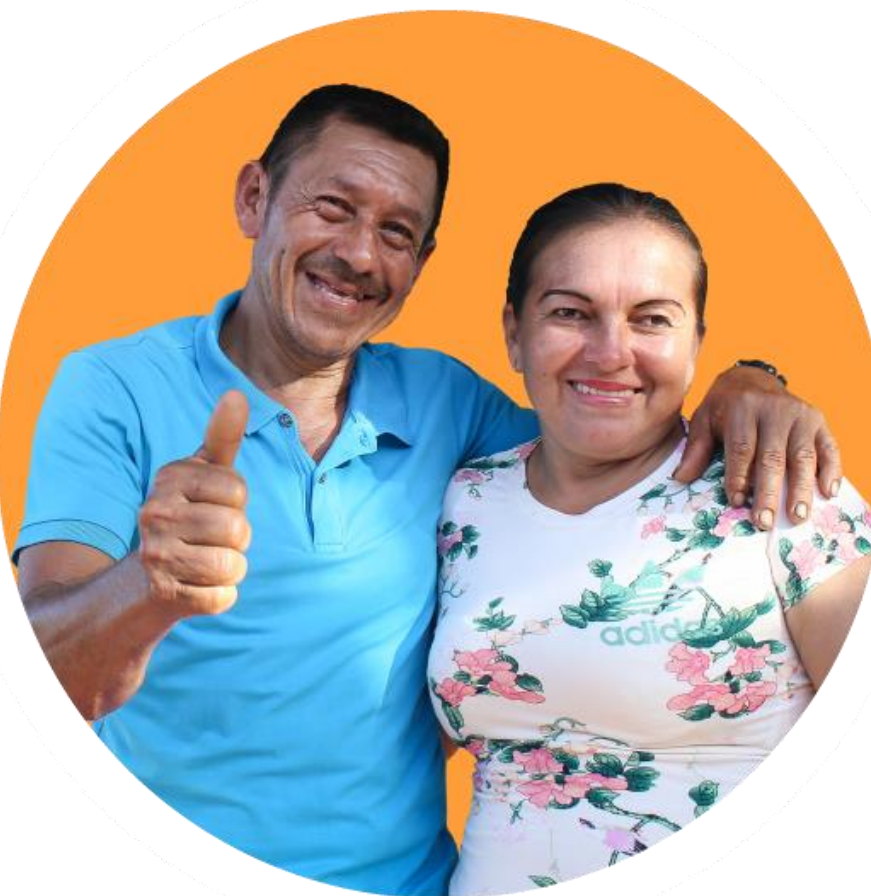


El futuro
es de todos

Minenergía

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020

Grupo de Gestión de la Información y
Servicio al Ciudadano.





Contenido

Contexto de la entidad	3
Nuestra Misión	3
Nuestra Visión	3
Nuestros Objetivos	3
Nuestra Estructura	5
Nuestras partes interesadas	5
Código de Integridad	6
Carta de trato Digno	7
Mecanismos Legales de Participación Ciudadana	7
Nuestros canales de atención	9
Matriz Plan de Participación Ciudadana	11



Contexto de la entidad

El Ministerio de Minas y Energía es una entidad pública cuya responsabilidad es administrar los recursos naturales no renovables del país asegurando su mejor y mayor utilización; la orientación en el uso y regulación de los mismos, garantizando su abastecimiento y velando por la protección de los recursos naturales del medio ambiente con el fin de garantizar su conservación y restauración y el desarrollo sostenible, de conformidad con los criterios de evaluación, seguimiento y manejo ambiental señalados por la autoridad ambiental competente.

El Plan de Participación Ciudadana tiene como objetivo atender las disposiciones normativas relacionadas con los deberes y derechos relacionados con la participación ciudadana, para tal fin, el Ministerio genera espacios efectivos de interlocución que permitan participar a la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor en las diferentes etapas de la gestión pública.

La ejecución del presente Plan involucra a los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias del Ministerio de Minas y Energía, quienes desarrolla permanentemente actividades de consulta ciudadana con el propósito de fortalecer los mecanismos y canales de comunicación dispuestos para promover una participación ciudadana activa, responsable, inclusiva, constructiva y efectiva.

Nuestra Misión

Formular y adoptar políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos para contribuir al desarrollo económico y social del país.

Nuestra Visión

El Ministerio de Minas y Energía será reconocido por la formulación de políticas que garanticen el desarrollo y aprovechamiento eficiente de los recursos mineros y energéticos en Colombia, su explotación, abastecimiento y exportación de sus excedentes, trabajando con eficiencia, innovación, calidad en su gestión y promoción de la responsabilidad social y ambiental.



Nuestro Objetivo General, Líneas Estratégicas y Objetivos Estratégicos

Objetivo General: Desarrollo sostenible, seguridad minero energética con responsabilidad ambiental, social y gobernanza para la transformación del país.

Líneas Estratégicas y Objetivos Estratégicos:

1. Transformación energética con responsabilidad socio-ambiental.
 - a. Fomentar el aprovechamiento ordenado y responsable de los recursos naturales no renovables, incentivando el desarrollo económico y social en el país.
 - b. Promover las nuevas tendencias energéticas y el uso eficiente de la energía.
2. Reactivación del sector minero energético con responsabilidad socio-ambiental.
 - a. Consolidar el sector minero energético como dinamizador del desarrollo del país.
3. Transformación sectorial: la cual se enfoca en todo lo referente al fortalecimiento institucional e intrasectorial.
 - a. Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energético, ambiental y social a nivel nacional y territorial

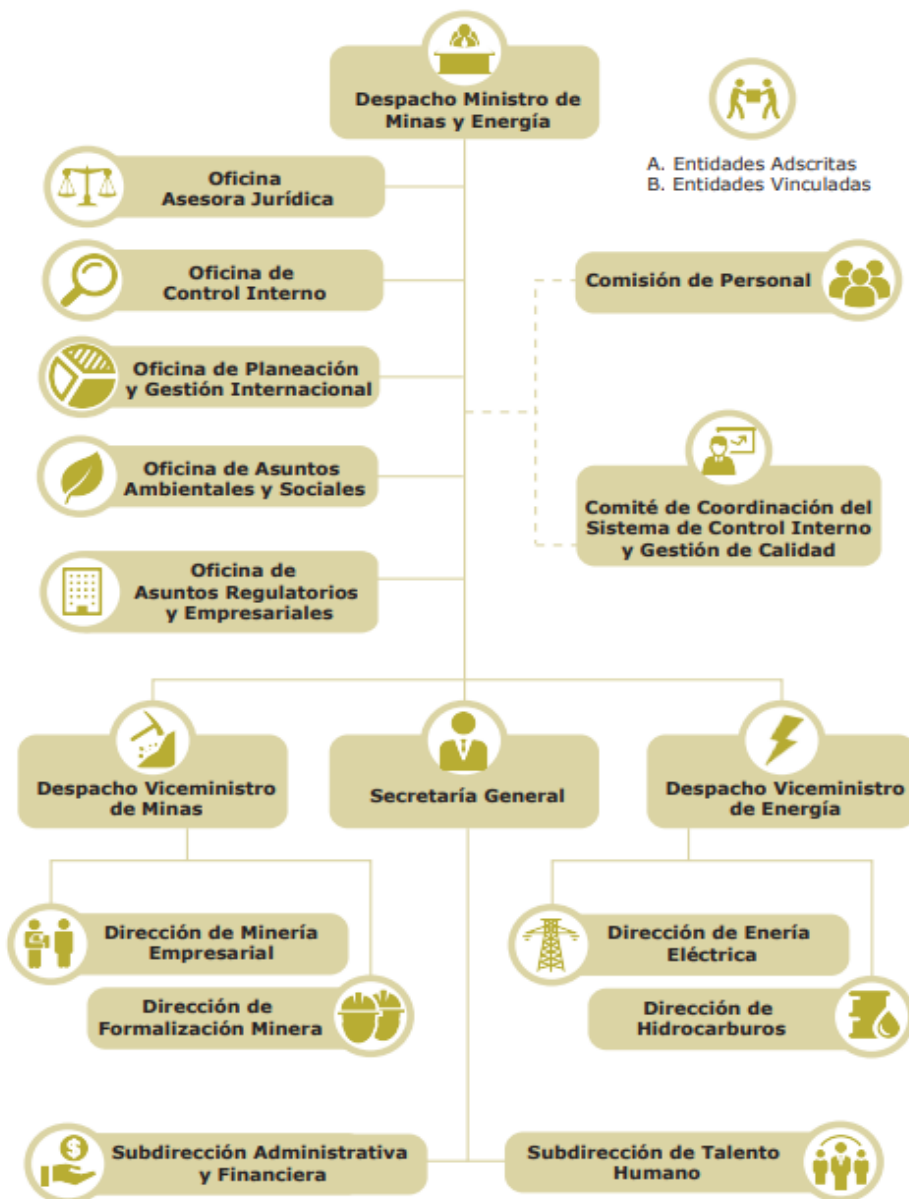
Nuestros Objetivos de Calidad

1. Formular y adoptar oportunamente políticas, planes, programas, proyectos, regulaciones y reglamentaciones para el sector minero y energético, de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional.
2. Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional.
3. Fortalecer las competencias y el desarrollo de los Servidores Públicos, para mejorar su desempeño y la conformidad de los productos y/o servicios de la entidad.
4. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros, administrativos y tecnológicos para el cumplimiento de los fines de la entidad con criterios de austeridad y transparencia.



5. Asegurar la funcionalidad y el desempeño del sistema de gestión para lograr la mejora continua de los procesos de la entidad con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

Nuestra Estructura



Nuestras Partes Interesadas del Ministerio de Minas y Energía

Desde el proceso de Servicio al Ciudadano se han identificado los usuarios a quienes se orientan los servicios prestados y con quienes se interactúa de manera frecuente. A continuación, se relacionan los más relevantes:

- Presidencia de la República.
- Departamento Nacional de Planeación - DNP.
- Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Contaduría General.
- Ciudadanía.
- Comunidades étnicas
- Titulares Mineros.
- Gremios y empresas del Sector Minero y Energético.
- Instalaciones Nucleares y Radiactivas / Empresas prestadoras de servicios asociados con la protección Radiológica.
- Entidades Adscritas y Vinculadas y/o delegadas.
- Organización Mundial del Comercio.
- Organismos de Control.
- Congreso de la República.
- Organismos Internacionales.
- Servidores públicos vinculados al Ministerio de Minas y Energía y sus entidades adscritas y vinculadas.

Código de Integridad

Desde el Departamento Administrativo de la Función Pública se decidió crear un Código de Integridad general y conciso para ser aplicable a todos los servidores de las entidades públicas de la Rama Ejecutiva Colombiana, con el fin de impulsar una política de integridad en la administración pública con un enfoque pedagógico y preventivo.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Carta de Trato Digno

Teniendo en cuenta el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades, el Ministerio de Minas y Energía cuenta con la Carta de Trato Digno, en la cual estamos comprometidos con brindarles el mejor servicio a los colombianos. En ese sentido nos comprometemos con el reconocimiento y garantía de tus Derechos a:

- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para la realización de trámites o servicios.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, por escrito, o por cualquier medio idóneo, sin necesidad de apoderado o intermediario
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación que haya adelantado la entidad.
- Exigir cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Recibir atención especial o preferente, si te encuentras en condición de discapacidad, si eres niño, niña, mujer gestante o adulto mayor, y en general, si tienes alguna condición de indefensión o debilidad manifiesta.
- Participar en cualquier actuación administrativa en la que tengas interés, aportando documentos, pruebas y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la entidad al momento de decidir al respecto.

Mecanismos Legales de Participación Ciudadana

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y a los cuales pueden acudir los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios de la Entidad, cuyas respuestas se deben brindar en los términos y condiciones legales establecidas, tal como ocurre con las veedurías ciudadanas, las acciones populares, la acción de tutela, los derechos de petición y demás mecanismos de participación.

- **Derecho de Petición:** mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma Verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). El término para responder es de 15 días hábiles, al tratarse de solicitud de documentos y de información el termino es de 10 días hábiles y de consultas 30 días hábiles.

- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación)
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación)
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación)
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud
- **Rendición de Cuentas:** Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.
- **Acción de Tutela:** Mecanismo que ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

- **Acciones Populares y de Grupo:** mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).
- **Acción de Cumplimiento:** recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).



Nuestros Canales de Atención



Ministerio de Minas y Energía		
Puntos de Contacto		
a. Espacios físicos para el contacto con los interesados		
Punto de contacto	Especificaciones	Horario de Atención
Ubicación sede principal	Calle 43, 57-31 – Centro Administrativo Nacional Segundo	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Ubicación sede Archivo Central	Carrera 50 No.26-20	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
b. Teléfono fijo, móvil, líneas gratuitas y fax		
Punto de contacto	Especificaciones	Horario de Atención
Teléfono fijo en Bogotá	(57+1) 2200 300 comunica con todas las dependencias	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Teléfono móvil para reportar emergencias radiológicas:	317 366 27 93	Permanente
Línea Gratuita Nacional	01 8000 910180 A través de esta línea usted puede llamar desde cualquier lugar del territorio nacional sin costo alguno y formular su petición, queja, reclamo, solicitud de información o recibir orientación sobre nuestros trámites o servicios.	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Línea Gratuita Nacional para reportar casos de conflictos éticos, hechos de fraude o corrupción	01 800 951 0718 A través de esta línea, usted puede reportar sin costo alguno, posibles hechos de conflictos éticos, fraude o corrupción del cuál tenga conocimiento bajo absoluta reserva, imparcialidad y confidencialidad. Puede realizarlo de manera anónima si así lo desea.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Fax:	(57+1) 220 0396	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.



c. Correo electrónico institucional		
Punto de contacto	Especificaciones	Horario de Atención
Correo Electrónico Institucional:	menergia@minenergia.gov.co	Permanente
Correo Electrónico para ciudadanos interesados en recibir información de los proyectos específicos de regulación que el Ministerio	pciudadana@minenergia.gov.co	Permanente
Correo Electrónico para reportar casos de conflictos éticos, hechos de fraude o corrupción	lineaetica@minenergia.gov.co	Permanente
Correo Electrónico para notificaciones judiciales:	notjudiciales@minenergia.gov.co Esta dirección de correo electrónico es DE USO ÚNICO Y EXCLUSIVO PARA LAS NOTIFICACIONES JUDICIALES que se surtan en los procesos en que la entidad ostenta la calidad de demandante o demandada, en los términos establecidos en los artículos 197, 198 y 199 de la Ley 1437 de 2011.	Permanente
d. Correo físico o postal		
Punto de contacto	Especificaciones	Horario de Atención
Correo físico, para recepción de correspondencia	Calle 43, 57-31 – Centro Administrativo Nacional, Primer Piso - ventanilla	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Código Postal:	111321	Permanente
e. Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública		
Punto de contacto	Especificaciones	Horario de Atención
Formulario electrónico para formular peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información	https://www.minenergia.gov.co/en/pqrduser-portlet	Permanente
Formulario electrónico para reportar casos de conflictos éticos, hechos de fraude o corrupción	https://www.buzondeeticaanm.com/formulario.html	Permanente
f. Redes Sociales		
Punto de contacto	Especificaciones	Horario de Atención
Twitter	https://twitter.com/MinEnergiaCo	Permanente
Instagram	https://www.instagram.com/ministeriominasyenergia/	Permanente
facebook	https://www.facebook.com/MinEnergiaCo	Permanente
Youtube	https://www.youtube.com/user/MinisteriodeMinas	Permanente
Whatsapp	https://www.minenergia.gov.co/en/canal-de-whatsapp	Permanente
Flickr	https://www.flickr.com/photos/minminasco	Permanente

Matriz Plan de Participación Ciudadana Ministerio de Minas y Energía



MATRIZ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020

Línea Estratégica	Objetivo Estratégico	Dependencia Responsable	Acción	Tipo de Actividad		Indicador	Cuatrimestre			Fecha programada	
				Participación Ciudadana	Rendición de Cuentas		I	II	III	Inicio	Fin
1 Transformación Energética con responsabilidad socioambiental	Fortalecer la comunicación pedagógica y didáctica hacia los distintos actores externos, de acuerdo a la gestión adelantada por el Ministerio de Minas y Energía, frente a la transformación energética y la transformación cultural del sector.	Grupo de Comunicaciones y Prensa	Fortalecer la comunicación pedagógica y didáctica hacia los distintos actores externos, de acuerdo a la gestión adelantada por el Ministerio de Minas y Energía, frente a la transformación energética y la transformación cultural del sector.	X		% de personas encuestadas por medio de plataformas digitales gratuitas (de manera virtual o directa), que reconoce la importancia de la Transición Energética y la apuesta actual de país. Público priorizado: jóvenes y adultos entre 18 y 45 años.	X	X	X	1/01/2020	31/12/2020
2 Transformación sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Grupo de Comunicaciones y Prensa	Construcción de forma colaborativa de la Agenda Regulatoria 2021	X		Agenda Regulatoria 2021 publicada			X	1/10/2020	31/12/2020
3 Transformación sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Grupo de Comunicaciones y Prensa	Publicar para observaciones y comentarios ciudadanos los proyectos normativos de carácter general	X		100% Proyectos normativos publicados para comentarios	X	X	X	2/01/2020	31/12/2020
4 Transformación Energética con responsabilidad socioambiental	Fortalecer la comunicación pedagógica y didáctica hacia los distintos actores externos, de acuerdo a la gestión adelantada por el Ministerio de Minas y Energía, frente a la transformación energética y la transformación cultural del sector.	Direcciones Técnicas, Oficinas de Asuntos Ambientales y Sociales	Socializar cronograma de los espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad, para participación de grupo de valor e interesados	X		Cronograma de Espacios de Dialogo Publicado en portal Web	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
5 Transformación Energética con responsabilidad socioambiental	Fortalecer la comunicación pedagógica y didáctica hacia los distintos actores externos, de acuerdo a la gestión adelantada por el Ministerio de Minas y Energía, frente a la transformación energética y la transformación cultural del sector.	Grupo de Comunicaciones y Prensa	Convocar a los grupo de valor e interesados en los espacios de participación definidos por la entidad	X		Convocatorias realizadas	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
6 Transformación Energética con responsabilidad socioambiental	Fortalecer la comunicación pedagógica y didáctica hacia los distintos actores externos, de acuerdo a la gestión adelantada por el Ministerio de Minas y Energía, frente a la transformación energética y la transformación cultural del sector.	Direcciones Técnicas, Oficinas de Asuntos Ambientales y Sociales	Realizar sesiones y espacios de participación y diálogo entre el Ministerio, la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor	X		Espacios de participación ciudadana desarrollados	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
7 Transformación sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Oficina de Planeación y Grupo GIS	Construcción de forma colaborativa del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2021	X		Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2021 publicado			X	1/10/2020	31/12/2020
8 Transformación sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Grupo GIS	Construcción de forma colaborativa del Plan de Participación Ciudadana - PPC 2021	X		Plan de Participación Ciudadana - PPC 2021 publicado			X	1/10/2020	31/12/2020
9 Transformación sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Grupo GIS	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Salto Hacia la Transición Minero-Energética.		X	Audiencia pública de Rendición de Cuentas - salto hacia la Transición Minero-Energética realizada			X	1/04/2020	30/09/2020
10 Transformación sectorial	Consolidar el sector minero energético como dinamizador del desarrollo del país	Grupo GIS	Medir la satisfacción en la prestación del servicio del usuario interno y externo del Ministerio para la construcción de acciones de mejora del servicio	X		Resultados de la medición divulgado			X	1/10/2020	31/12/2020
11 Transformación sectorial	Fortalecer la institucionalidad y la coordinación del sector minero-energética, ambiental y social a nivel nacional y territorial	Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo GEESE	Acompañar a las Entidades Territoriales en la estructuración, y presentación hasta su aprobación en los OCAD de proyectos financiados con IP.	X		Número de proyectos de gran impacto aprobados con recursos del Incentivo a la Producción	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020