



El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA



Política de Servicio 2021

“

Promovemos **espacios de construcción colectiva** con la ciudadanía para la creación de valor público”.

Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano



Objetivo

El Ministerio de Minas y Energía, tiene como uno de sus propósitos, satisfacer las necesidades de los usuarios del sector minero energético, reconociendo la importancia de prestar un servicio eficiente, identificándonos con nuestro propósito superior, y reflejando así, **una actitud de servicio orientada a entregar soluciones e impactar el bienestar de los ciudadanos** a partir de la satisfacción en la atención prestada.

Política de calidad del Minenergía

El Ministerio de Minas y Energía establece su compromiso con el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos en el territorio nacional mediante la formulación y adopción de políticas, regulaciones y reglamentaciones que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, partes interesadas y el cumplimiento de los requerimientos constitucionales, legales y normativos.

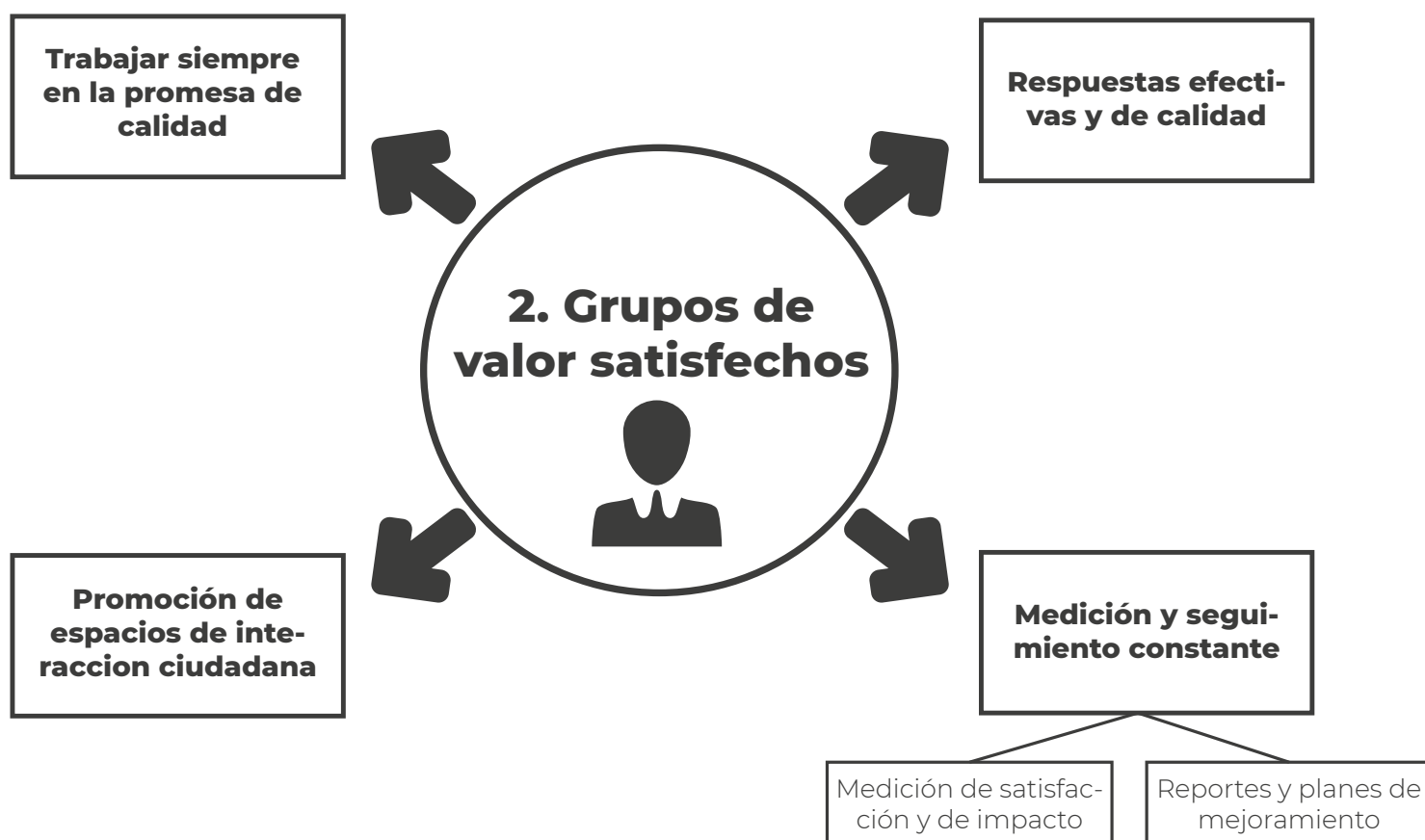
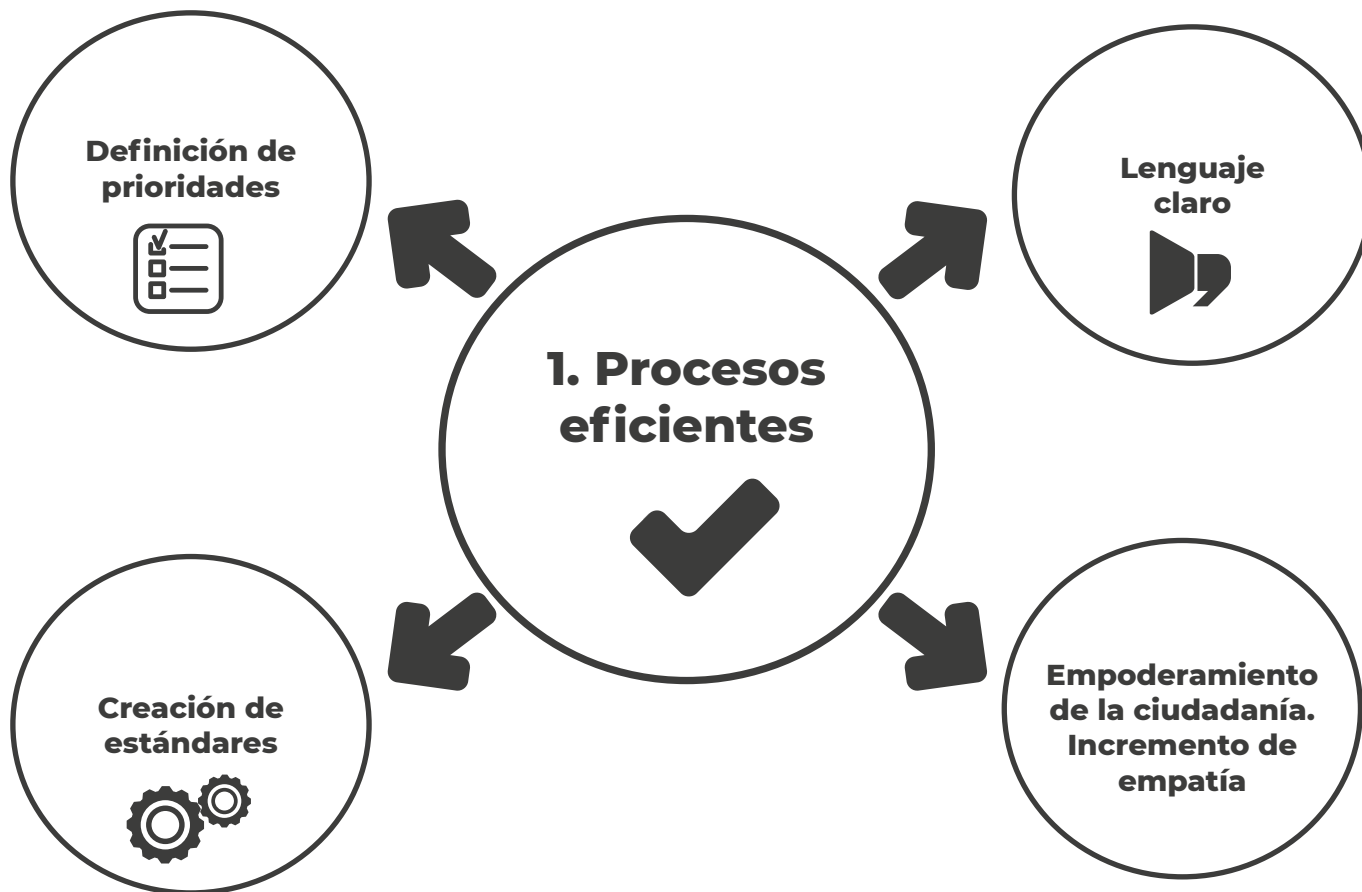
El servicio es nuestro fin y nuestro medio

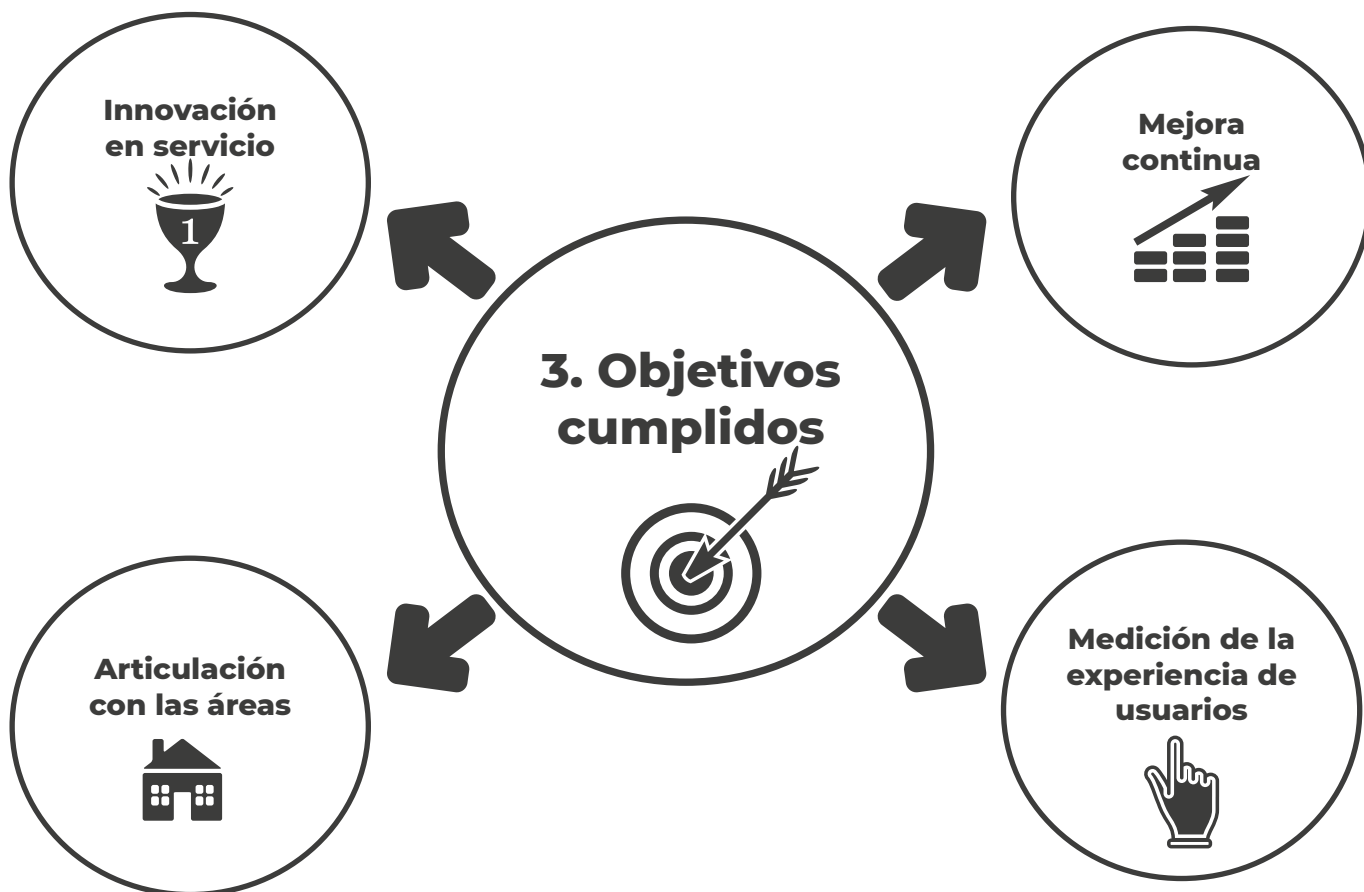
La calidad de nuestro servicio es el estándar clave del Ministerio de Minas y Energía. Nuestro objetivo es superar los requisitos y expectativas para la satisfacción de las partes interesadas. La mejora continua está implícita en todas nuestras actividades. Definimos nuestros estándares y medimos constantemente nuestros servicios para mejorar.

Nuestra ruta paralela al **servicio esencial:**



¿Cómo lograrlo?





Estrategia de servicio

1. Ofrecer ayuda a los usuarios de manera activa, a través de una acción visible y concreta.
2. Actuar con rapidez ante las necesidades de los usuarios.
3. Hablar en lenguaje sencillo, expresando con claridad las respuestas a las preguntas de los usuarios.
4. Presentar las respuestas verbales o escritas a los usuarios de manera positiva y amable.
5. Tratar a los usuarios de manera personalizada de acuerdo con su petición y teniendo en cuenta sus condiciones físicas, intelectuales y culturales, es decir si requieren una atención preferencial.
6. Mostrar profesionalismo a través de cualidades del servidor público como la transparencia, el conocimiento de la normatividad, el respeto y el trato digno.
7. Vigilar de manera frecuente el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención prestada.



Somos una mina de energía que impulsa el progreso del país y transforma vidas”.