



UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME

RESOLUCIÓN No. 000006 de 2025



03-01-2025

Radicado : 20251100000065

Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME

En ejercicio de sus facultades legales y especialmente las conferidas por el artículo 9 del Decreto 2121 de 2023, y

C O N S I D E R A N D O:

Que la Constitución Política de Colombia, en el artículo 2 establece como fines esenciales del Estado, entre otros, el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, por lo cual a las autoridades les corresponde garantizar el cumplimiento de las funciones del Estado y la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos.

Que el artículo 209 ídem establece que *"la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones."*

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que *"la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general"*.

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió los documentos CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013, mediante los cuales se establecen los lineamientos generales con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al Servicio al Ciudadano, señala: *"Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio"*.

Que de conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.22.3.2. del Decreto 1083 de 2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG está concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que

Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME"

atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Que el documento "ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO" emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP establece que en la relación Estado – Ciudadano se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión.

Que se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la Política de Servicio al Ciudadano en los documentos CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013 y demás normas que reglamentan la prestación del servicio al ciudadano.

Que en virtud de las consideraciones que anteceden,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Objeto. Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, orientada a fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de servicios con oportunidad, calidad y transparencia, documento que hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2: Alcance. La implementación de esta política es de obligatorio cumplimiento por todos los servidores públicos y contratistas de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, según corresponda, que en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones tengan que interactuar con la ciudadanía y grupos de valor a través de los canales de atención que la entidad disponga para tal fin.

ARTÍCULO 3: Coordinación. La implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano estará a cargo de la Secretaría General de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME por conducto del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 4: Publicación. Publicar la presente resolución en la página web de la entidad.

ARTÍCULO 5: Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, D.C., a 03-01-2025



Carlos Adrián Correa
Flórez
Director General
Dirección General

Elaboró: Magnery Edith Vargas Morales
Revisó: María Paula Niño Guarín – Rubén Darío Gallego González – Paula Johanna Ruíz Quintana
Aprobó: Carlos Adrián Correa Flórez

Continuación de la Resolución: *"Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME"*
