

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

La Unidad de Planeación Minero energética UPME está comprometido a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS

La UPME está comprometida en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A presentar los recursos conforme al CPA y de lo CCA.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se

conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Las Dependencias de la UPME trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

MEDIOS DE CONTACTO

Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Calle 26 #69D-91 Torre 1 Piso 9 Centro Empresarial Arrecife (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Correspondencia	Radicación de Correspondencia		Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00pm	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la UPME

Telefónico	Línea Gratuita Nacional	018000911729	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la UPME
Telefónico	Línea fija desde Bogotá	2220601 EXT. 107	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la UPME
Electrónico	Aplicativo página Web	www.upme.gov.co		Ruta: http://www1.upme.gov.co/pqr/index.php?idcategoria=33 ; Así mismo en esta misma ruta Consulta pueden estar pendiente del trámite de su petición. Nota: el portal se encuentra activo las 24 horas.
Chat	Aplicativo página Web	www.upme.gov.co	Horario de atención en vivo miércoles de 10:00am a 11:00am	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la UPME

Cordial saludo,

Unidad de Planeación Minero Energética - UPME

Bogotá, 2016