



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Primer Semestre 2019

Control Interno
Bogotá D.C, Agosto de 2019

Fundamento Legal del Seguimiento

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Artículos 73, 75 y 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Artículos 12, 13 y 14 del Decreto Ley 019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Literal b, Artículo 2° del Decreto 2482 de 2012 por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
- Decreto 124 de 2016 (enero 26) por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Programa Anual de Auditorías, Evaluaciones y Seguimientos de la vigencia 2019.
- Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME - Bogotá, D.C. 2015-2018.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019.
- Resolución 024 del 26 de enero de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME
- Resolución 542 del 1 de octubre de 2018 por la cual se modifica la Resolución 024 del 26 de enero de 2017.

Información General

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina Asesora de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección General un Informe Semestral sobre el particular.”

En el presente informe se dan a conocer los resultados de la evaluación sobre la gestión adelantada a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, tomando como base el informe realizado por la Secretaria General de la UPME en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

Así mismo, se tuvo en cuenta la información proveniente de los diferentes medios y canales utilizados por la entidad, para recibir las PQRSD interpuestas por el ciudadano y gestionadas por el área de atención al ciudadano, evidenciando lo siguiente:

1. Evaluación a las Estrategias de Participación Ciudadana:

- **Participar en eventos asociados al sector minero energético en el que existan escenarios de participación ciudadana.**

En desarrollo de las actividades descritas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano¹, durante el primer semestre de 2019 la UPME participó en tres (3) ferias nacionales de Servicio al Ciudadano, dos en el marco de los talleres “Construyendo País” de la Presidencia de la República, realizadas en Aracataca (Magdalena) y Valledupar (Cesar), una tercera realizada en el Congreso de la República, con la participación de 2820 asistentes, dentro de los que se encontraron, autoridades regionales, líderes comunitarios, veedores ciudadanos, comunidades indígenas y afrodescendientes, defensa civil y cruz roja, eventos en los que se trataron los siguientes temas:

- Nuevo Plan de Acción Indicativo 2017-2022 para el desarrollo del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía - PROURE y sus alcances (Beneficios y acceso al programa).
- Socialización Ley 1715 de 2014 y los procedimientos actuales para acceder a beneficios tributarios (Ley 1955 de 2019², artículo 174 y 175).
- Servicio de acceso a los fondos de Energización y Gasificación en las regiones
- Socialización entrada en vigencia del reglamento técnico de Etiquetado
- Uso racional de los recursos no renovables
- Papel que cumple la minería en el desarrollo de las regiones
- El papel que cumple la UPME en la planeación minero energética del país.

Así mismo, la Subdirección de Minería de la UPME, adelantó una cátedra minera con la Escuela de Ingeniería de Minas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia –UPTC, sede Sogamoso, con la participación de 30 estudiantes y en la que se trató el rol que cumple la UPME en la planeación minero energética del país.

- **Mantener información en los medios y canales disponibles para la consulta de los usuarios y ciudadanos interesados.**

Durante el primer semestre de la vigencia 2019 se evidenció que, la UPME suministró, a través de su sitio web, información actualizada y de interés para la consulta de los ciudadanos, en temas como: Transparencia y acceso a la información pública; Participación ciudadana; Notificaciones; Proyectos normativos; Carta de trato digno; Ferias ciudadanas; Encuesta; Ventanilla única; Información para niños y jóvenes; Centro de documentación; Criterio diferencial de accesibilidad a la información; Glosario; Geo portal; Ofertas de empleo y Contáctenos. Adicionalmente, se dispuso un link con “Preguntas Frecuentes” con sus respectivas respuestas, producto del análisis efectuado a los temas consultados, con mayor frecuencia por la ciudadanía, tal como se evidencia a continuación:

¹ http://www1.upme.gov.co/Planes/Plan_anticorrupcion_2019_V1.pdf

² Por la cual se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”



Fuente: <http://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Preguntas-frecuentes.aspx>

➤ **Atender y gestionar los requerimientos realizados por los usuarios y ciudadanía en general.**

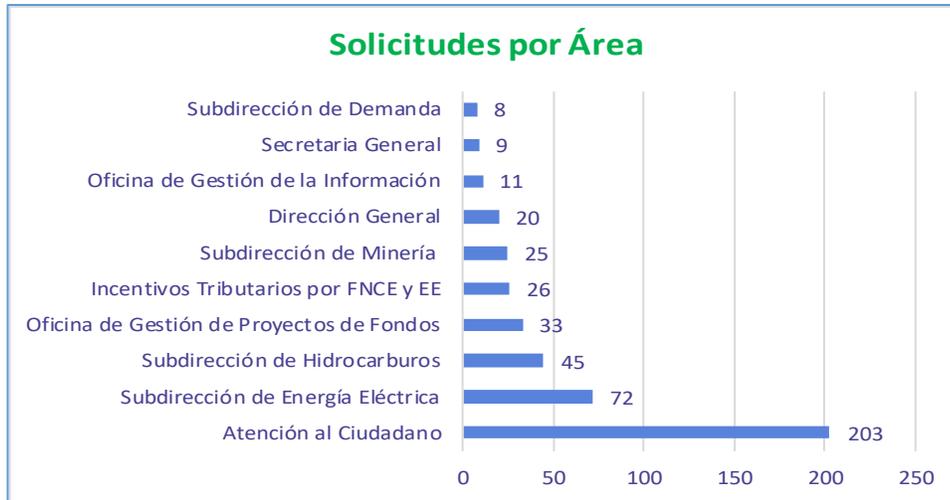
Durante el Primer Semestre de 2019, se registraron 452 requerimientos a través de los diferentes canales, dentro de los cuales, no se presentaron Quejas, Reclamos y Denuncias, solo solicitudes de información, así:

CANAL	1 Semestre 2018		1 Semestre 2019	
	No.	%	No.	%
CHAT	0	0%	0	0%
MAIL	302	29%	123	27%
TELEFÓNICA	74	7%	43	10%
PRESENCIAL	443	43%	77	17%
VENTANILLA	118	11%	92	20%
WEB	74	7%	101	22%
FACEBOOK	18	2%	8	2%
TWITTER	11	1%	8	2%
TOTAL	1040	100%	452	100%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano - UPME

De acuerdo con el reporte, durante el primer semestre del año 2019, se evidenció una disminución del **57%** en el número de requerimientos de los ciudadanos, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, con respecto al primer semestre del año 2018, en el que el Mail, continuó siendo el canal más utilizado por el ciudadano. Así mismo, se evidenció que el número de visitas a la sección “*preguntas frecuentes*” del portal web de la UPME, con corte 30 de junio de 2019, alcanzó los 1312 usuarios, hecho al cual se atribuye la disminución en el número de solicitudes realizadas en el primer semestre de 2019, por parte de los usuarios.

Durante el segundo semestre del año 2019 se identificó que las áreas con mayor número de solicitudes atendidas, continúan siendo Atención al Ciudadano, con 203 solicitudes y la Subdirección de Energía Eléctrica, con 72 solicitudes, con respecto al primer semestre de la vigencia 2018, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:



Fuente: Área de Atención al Ciudadano – UPME

➤ **Realizar seguimiento permanente a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.**

En el seguimiento que realiza la UPME a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, se analiza la especialidad de la información por cada uno de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, evidenciándose que el 84% de solicitudes está asociado al tema misional y el 16% corresponde a peticiones del orden administrativo, porcentajes que no tuvieron variación, con respecto al primer semestre de la vigencia 2018. Así mismo, se observó que 18 solicitudes fueron trasladadas a diferentes entidades del sector.



Fuente: Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General–UPME

Por otro lado, en lo concerniente a los tiempos de respuesta, se evidenció que, al cierre del primer semestre de 2019, del total de solicitudes recibidas, a once(11)³ se les daría respuesta en el siguiente semestre dentro de los términos establecidos. El promedio de días en la oportunidad de respuesta fue de 1.99, siendo las respuestas a las solicitudes en ventanilla y web las que han requerido un mayor número de días, de 7 y 5 respectivamente, tal como se observa a continuación:

³ 1 por mail, 8 por ventanilla y 2 por Web

CANAL	Solicitudes Recibidas	Solicitudes resueltas a 30/06/2019	Promedio de días en oportunidad de respuesta	Techo mínimo en días en la oportunidad de respuesta	Techo máximo en días en la oportunidad de respuesta
MAIL	123	122	0,93	0	10
VENTANILLA	92	84	7,23	1	15
PRESENCIAL	77	77	0	0	0
FORMULARIO CONTACTENOS	68	68	1,37	0	13
TELEFÓNICA	43	43	0	0	0
WEB	33	31	5,9	0	15
FACEBOOK	8	8	0,5	0	1
TWITTER	8	8	0	0	0
TOTAL	452	441	1,99	0,11	6,75

Fuente: Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General –UPME

2. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:

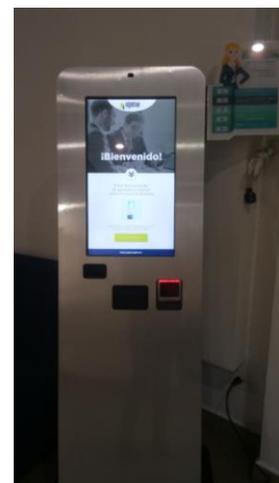
Se mantiene como medio de comunicación, el correo electrónico institucional info@upme.gov.co y el formulario <https://orfeo.upme.gov.co/formularioWeb/> en el Portal UPME, que permite al ciudadano presentar las PQRSD, dando cumplimiento a lo indicado por la Constitución y la Ley 1437 de 2011. Se ajustó el formulario *Contáctenos*, de tal manera que las solicitudes que se realizan a través de esta opción, se redireccionan al formulario buzón de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes, el cual permite al ciudadano realizar el seguimiento mediante un número de radicado, con lo cual se unificó un único formulario en la web de la UPME, atendiendo a la recomendación dada por Control Interno.

Igualmente, en la web de la UPME, en el sitio de Servicios al Ciudadano se cuenta con el link <http://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Proyectos-normativos.aspx> en donde se publican los proyectos normativos y se somete a consideración de la ciudadanía.

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes medios:

La herramienta tecnológica adquirida para la administración, control y medición de la atención de los usuarios visitantes de las instalaciones de la UPME, permitió establecer que durante el periodo febrero a junio de 2019 se registraron 2170 visitas, siendo mayo el mes con mayor número de visitas con 480 registros. La Subdirección de energía eléctrica recibió el mayor número de usuarios con el 28% del total de visitantes, seguido por la subdirección de demanda con el 18% y la Secretaría General con el 13%.

Al revisar la calificación del servicio otorgada por el visitante, donde 5 es excelente y 1 es pésimo, se logró un consolidado de 4.89 al corte 30 de junio. Por último, se cuantificó en 3362 el número de horas que fueron dedicadas a la atención de los ciudadanos que visitaron de manera presencial las instalaciones de la entidad fueron.



<p>La Ventanilla Única de Trámites de Incentivos – VUTI, dispuesta en el portal web de la UPME, se encuentra en ajustes, a raíz de los reformas introducidas con la Ley 1955 de 2019 del Plan Nacional de Desarrollo para el trámite de solicitud de incentivos tributarios para proyectos de FNCE Y EE, por lo tanto las solicitudes se recibirán a través del correo incentivosEEFNCE@upme.gov.co</p>	<p>Ventanilla Unica de Trámites de Incentivos - VUTI</p> 
	<p>Acceso virtual para realizar el trámite de Registro de Proyectos de Generación de Energía, que anteriormente se podían realizar únicamente de manera presencial. El trámite se puede realizar a través de la página web de la UPME.</p>

3. Análisis a Recomendaciones Anteriores y Actuales:

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES PRIMER SEMESTRE 2019
<p>1. Poner el Chat al servicio de los ciudadanos en el portal Web de la UPME., debido a que está habilitado para prestar el servicio únicamente el día miércoles de 10:00 a 11:00 a.m.</p> <p><u>Se mantiene la recomendación</u> de poner al servicio de los ciudadanos el canal del Chat en el portal Web de la UPME, con el fin de facilitarle a la ciudadanía formular sus peticiones y demás inquietudes sobre los productos y servicios que presta la Entidad y así lograr bajar el número de solicitudes realizadas de manera presencial, hasta tanto no se pueda medir la efectividad del mecanismo de preguntas y respuestas frecuentes.</p>	<p>No adoptada</p>	<p>Según la información suministrada por el Profesional de Atención al Ciudadano, el servicio de chat se eliminó, en razón a que aumentos la visibilidad de los otros canales, como la página web, en la que se incrementó el número de visitas al banner de “preguntas frecuentes”.</p>
<p>2. Se recomienda a las áreas misionales realizar el análisis de las peticiones recibidas con el fin de emprender acciones de mejora de sus procesos teniendo como objetivo la satisfacción de nuestros usuarios.</p> <p><u>Se mantiene la recomendación</u> hasta tanto no se termine el ejercicio de validar y posiblemente estandarizar con todas las áreas misionales, las respuestas a las preguntas frecuentes, realizando dicha actualización en la página web de la entidad.</p>	<p>Adoptada</p>	<p>Se evidencio que se realizó con cada una de las áreas el análisis de los temas más frecuentes consultados por la ciudadanía y se formularon “Preguntas Frecuentes” y sus respectivas respuestas, las cuales se encuentran disponibles al ciudadano en el sitio web de la UPME, link de Transparencia y Acceso a la información Pública.</p>
<p>3. Se evidencia un avance frente al reporte de las PQR, la presentación de los informes periódicos y el análisis de</p>	<p>En proceso de mejora</p>	<p>Se encuentra en proceso de desarrollo la actualización del procedimiento</p>

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES PRIMER SEMESTRE 2019
la información para la toma de decisiones, sin embargo, no se han ajustado los procedimientos. <u>Se mantiene la recomendación</u> y se reitera sobre la importancia de ajustar los procedimientos frente a lo establecido en la Resolución 024 del 26 de enero de 2017, la cual fue modificada por la Resolución 542 de 2018.		
4. continuar con la implementación de controles para evitar que se materialice el riesgo de “Incumplimiento legal” debido a respuestas sin resolver o contestadas por fuera de los términos de Ley. <u>Se mantiene la recomendación.</u> Se encuentra en proceso de revisión el mapa de riesgos y los controles establecidos por parte del líder proceso.	En proceso de mejora	Se encuentra en proceso de revisión.
5. Dar a conocer a los usuarios que realizan de manera presencial los trámites relacionados con Incentivos y Registro de Proyectos de Generación de Energía, mediante una pieza de comunicación ubicada en la ventanilla de correspondencia, con el fin de promover la realización de dichos trámites de forma automatizada a través de la ventanilla única virtual dispuesta en la página web de la UPME.	Adoptada	Se realizó una pieza informativa, en la cual se dieron a conocer que los trámites y servicios relacionados con incentivos y registro de proyectos de generación de energía eléctrica se pueden realizar a través de la Ventanilla Única de Trámites de Incentivos – VUTI, dispuesta en el portal web de la UPME.

NUEVA RECOMENDACIÓN

Pese a que durante el primer semestre de la vigencia 2019, no se presentaron Quejas, Reclamos y Denuncias se recomienda que, en los Informes que presenta la Oficina de Atención al Ciudadano se desglose, del número de requerimientos interpuestos por el ciudadano, cuantos correspondieron a Peticiones, cuantos, a Quejas, cuántos a Denuncias y si nos los hubiere, informar que no se han presentado, dando mayor claridad sobre el tipo de requerimientos allegados a la Entidad y la gestión dada a los mismos.

4. Conclusión:

De la evaluación realizada se concluye que la Alta Dirección de la UPME ha adoptado medidas e implementado acciones que han contribuido a mejorar la prestación del servicio al ciudadano, como es el caso del link “Preguntas Frecuentes” en el Sitio Web de la entidad, lo que ha disminuido el número de consultas por los diferentes canales de atención establecidos e incrementado el número de visitas en dicho link, promoviendo más el uso de la página web de la Entidad.

BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ

Asesora de Control Interno

Elaboró: Rosa María Buitrago Barón - Profesional Especializado CI