INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUEJAS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y RECLAMOS

Segundo Semestre 2018

Control Interno
Bogotá D.C, Marzo 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 2018.*
- *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 2018.*
- *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 a los trámites de quejas, sugerencias y reclamos, tomando como base el informe realizado por la Secretaria General de la UPME en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2018, 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.

Con el fin de dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se tuvieron en cuenta las fuentes de información generadas a través de los diferentes medios y canales utilizados por la entidad, para recibir

las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias establecidas en el área de atención al ciudadano, obteniendo como resultado 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 Ciudadano[1], durante el segundo semestre de 2018 la UPME participó en dos (2) Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano dirigidas a Autoridades Regionales, Veedores Ciudadanos, líderes comunitarios y ciudadanía en general, tratando temas relacionados con:

- Nuevo Plan de Acción Indicativo 2017-2022 para el desarrollo del Programa de Uso Racional y Eficiente de la - PROURE y sus alcances
- Socialización ley 1715 de 2014 y los procedimientos para acceder a beneficios tributarios
- 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
- La importancia que cumple la UPME para el desarrollo en las regiones

Igualmente, se adelantaron diálogos de oferta permanente y jornadas de capacitación y actualización sectorial en temas de ordenamiento territorial de la dimensión minero-energética.

Ferias ciudadanas segundo semestre 2018	**Personas atendidas**
San Vicente del Caguan	700
Cúcuta	1200
Diálogos de oferta permanente institucional	**Personas atendidas**
Córdoba	52
Buenaventura	55
Jornadas de capacitación y actualización sectorial en temas de ordenamiento territorial de la dimensión minero-energética.	**Personas atendidas**
Bogotá	50
Tunja	20
Riohacha	23
Villavicencio	10
Quibdó	15
Total	**2.125**

[1] http://www1.upme.gov.co/Planes/Plan_anticorrupcion_2018.pdf

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

Mediante la página web a disposición de los ciudadanos y partes interesadas, se puede consultar la información relacionada con el sector Minero Energético[2]; al igual, la UPME, con el propósito de promover la participación ciudadana y mantener el diálogo permanente con las partes interesadas, cuenta con una sección en el portal UPME, de Servicio al Ciudadano, mediante el cual se permite navegar a través de los diferentes temas de interés, como son, la Transparencia y acceso a la información pública; Participación ciudadana; Notificaciones; Proyectos normativos; Carta de trato digno; Ferias ciudadanas; Encuesta; Preguntas frecuentes; 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. Tal como se puede ver en la siguiente imagen:

Además, se mantiene como medio de comunicación, el correo electrónico institucional en el Portal UPME info@upme.gov.co y en el link https://orfeo.upme.gov.co/formularioWeb/ se encuentra disponible y en funcionamiento el formulario que permite al ciudadano presentar las quejas, peticiones y reclamos, dando cumplimiento a lo indicado por la Constitución y la Ley 1437 de 2011.

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

Durante el Segundo Semestre de 2018, se registraron 920 solicitudes a través de los diferentes canales, así:

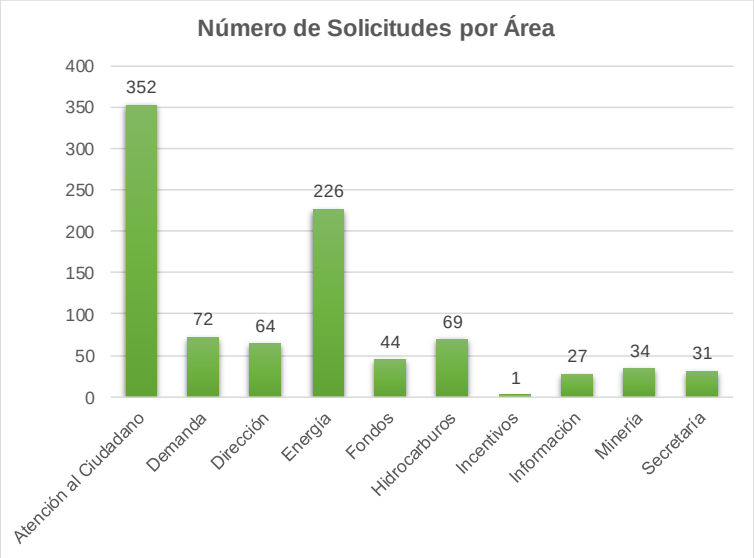
[2] http://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx

CANAL	1 Semestre 2017		2 Semestre 2017		1 Semestre 2018		2 Semestre 2018	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
CHAT	579	52%	0	0%	0	0%	0	0%
MAIL	202	18%	290	48%	302	29%	264	29%
TELEFÓNICA	124	11%	68	11%	74	7%	138	15%
PRESENCIAL	121	11%	92	15%	443	43%	243	26%
VENTANILLA	79	7%	88	15%	118	11%	123	13%
WEB	16	1%	63	10%	74	7%	76	8%
FACEBOOK	2	0%	0	0%	18	2%	39	4%
TWITTER	0	0%	0	0%	11	1%	37	4%
TOTAL	1123	100%	601	100%	1040	100%	920	100%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano - UPME

El análisis refleja un incremento del 35% en el número de usuarios atendidos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad en el segundo semestre del año 2018 comparada con el segundo semestre del año 2017, evidenciándose que el canal de comunicación más utilizado por los usuarios en el segundo semestre del año 2018 fue el Mail, al igual que en el segundo semestre del año 2017. También se observa el registro usuarios atendidos a través de las redes sociales de Facebook y twitter como canal de comunicación, acogiendo la recomendación en informes anteriores.

Durante el segundo semestre del año 2018 se pudo establecer que el mayor número de peticiones fueron atendidas en el área de Atención al Ciudadano, con 352 peticiones, seguida por la Subdirección de Energía Eléctrica con 226 requerimientos atendidos, manteniéndose las dos áreas con el mayor número de peticiones atendidas frente al mismo semestre del año 2017.

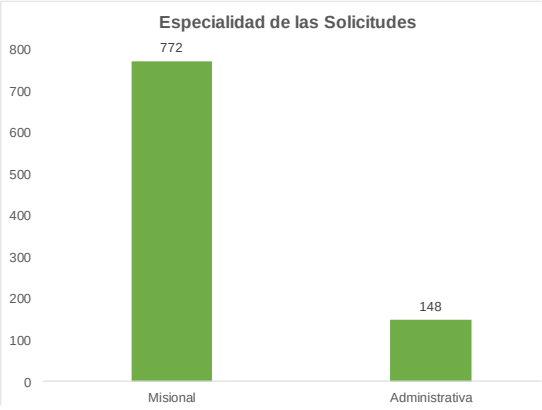


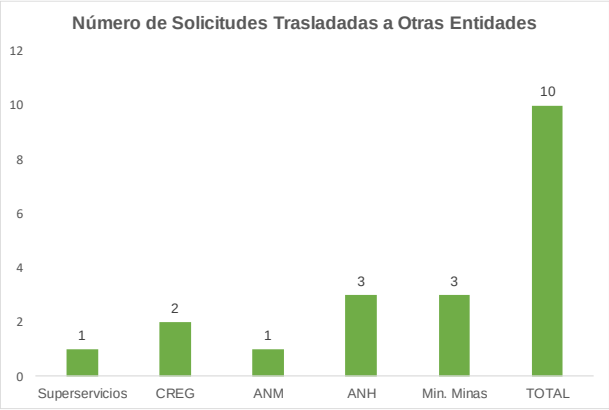
Fuente: Área de Atención al Ciudadano - UPME

Se evidenció que se eliminó el ícono del Chat del portal Web de la UPME, cancelándose así un canal de comunicación directa con los usuarios cuya ventaja era la inmediatez en el contacto con el ciudadano.

- **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. Así mismo, se observa que 10 solicitudes fueron trasladadas a diferentes entidades del sector.





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

En cuanto al registro de los tiempos de respuesta, se evidenció que, al cierre del segundo semestre de 2018, del total de solicitudes recibidas, a cuatro (4)[3] se les daría respuesta en el siguiente semestre dentro de los términos establecidos. El promedio de días en la oportunidad de respuesta es de 1.47, siendo las respuestas a las solicitudes en web y físico las que han requerido un mayor número de días, 4 y 6 respectivamente, tal como se observa a continuación:

CANAL	Número De Solicitudes Recibidas II Semestre 2018	Número De Solicitudes Resueltas II Semestre 2018	Promedio de días en la oportunidad de respuesta	Techo mínimo en días en la oportunidad de la respuesta	Techo máximo en días en la oportunidad de respuesta
MAIL	264	264	0,1	0	4
TELEFÓNICA	138	138	0	0	0
PRESENCIAL	243	243	0	0	0
VENTANILLA	123	120	6	1	15
WEB	76	75	4	0	15
FACEBOOK	39	39	0,18	0	2
TWITTER	37	37	0	0	1
TOTAL	920	916	1,47	0,14	5,29

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

2. <u>Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:</u>

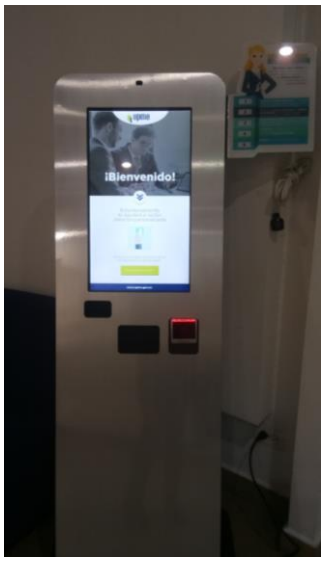
Dentro de los diferentes mecanismos de atención a la ciudadanía y usuarios en general que fueron dispuestos durante el segundo semestre en la UPME, adicionales a los que se presentaron en el informe del primer semestre del año 2018, están:

[3] 3 por Ventanilla y 1 por Web

Acceso virtual para realizar el trámite de Incentivos a través de la ventanilla única dispuesta en la página web de la UPME, que anteriormente se podían realizar únicamente de manera presencial.

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.

Se realizó la adquisición de una herramienta tecnológica, con LOCALIZAYA SERVICES TECHNOLOGY SAS para la administración, control y medición de la atención de los usuarios visitantes de las instalaciones de la UPME, permitiendo reemplazar el uso de papel en esta gestión y medir la efectividad de la gestión a partir del año 2019.



3. **<u>Análisis a Recomendaciones Anteriores y Actuales:</u>**

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2018
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.	No adoptada	<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

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2018
		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.
2. Se adecuaron dos salas para atención de ciudadanos con pantallas de TV para ofrecer mayor privacidad y comodidad al ciudadano y al funcionario para atender, sin embargo a la fecha se evidencia que dichos espacios se utilizan esporádicamente.	Adoptada	Se evidenció que las salas han sido utilizadas con mayor frecuencia y a través de la herramienta tecnológica adquirida a finales del segundo semestre de 2018 se pretende obtener el registro de las visitas, el tema de interés y la medición de la atención de los usuarios visitantes de las instalaciones de la UPME.
3. 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.	En proceso de mejora	Se mantiene la recomendación 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.
4. En el mes de noviembre de 2017 se realizó la encuesta para medir la satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas. Se recomienda realizar el análisis de resultados y adelantar el plan de acción correspondiente	Adoptada	Se adoptaron las medidas de acuerdo con los lineamientos dados en el Comité Directivo del 7 de febrero de 2018.
5. Se evidencia un avance frente al reporte de las PQR, la presentación de los informes periódicos y el análisis de la información para la toma de decisiones, sin embargo no se han ajustado los procedimientos.	En proceso de mejora	Se mantiene la recomendación 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.
6. Fortalecer las competencias de los funcionarios a cargo de atención al ciudadano, en aras de brindar un	Adoptada	Mediante actividades en el Plan Institucional de Capacitación se definió una actividad a desarrollar sobre

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2018
servicio acorde con las necesidades del ciudadano.		"*Derecho de petición - Participación Ciudadana -Servicio al Ciudadano"*
7. 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.	En proceso de mejora	Se mantiene la recomendación. Se encuentra en proceso de revisión el mapa de riesgos y los controles establecidos por parte del líder proceso.
8. Revisar el horario de atención al ciudadano establecido por la UPME, debido a que en la página web se evidencia "*Horario de Atención:* 07:30 a.m. a 5:00 p.m." y en el Artículo 7 de la Resolución 024 del 26 de enero de 2018 establece "… *el horario de atención al público, de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y el día viernes de 8:00 am a 3:00 pm jornada continua*". y dar a conocer a la ciudadanía la información en la página web.	Adoptada Parcialmente	Se adopta la recomendación mediante la Resolución 542 de 1 de octubre de 2018. Se recomienda publicarla en la página web de la UPME.

NUEVA RECOMENDACIÓN
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.

4. **Conclusión:**

De la evaluación realizada se concluye que la alta dirección de la UPME ha adoptado medidas e implementado acciones que permitirán a las diferentes líneas de defensa definidas por el MIPG dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la prestación del servicio a la ciudadanía, con integridad y calidad en el servicio.

BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ
Asesora de Control Interno

Elaboró: Adriana Consuelo Malaver Fuentes - Profesional Especializado CI