



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

Segundo Semestre 2019

Control Interno  
Bogotá D.C, Enero de 2020

## 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 la información suministrada por la Secretaria General de la UPME de la gestión efectuada en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 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 Ciudadano<sup>1</sup>, durante el segundo semestre de 2019, la UPME participó en dos (2) ferias nacionales de Servicio al Ciudadano, realizadas en Villavicencio, Meta y en el Líbano, Tolima, en las que participaron 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 2019<sup>2</sup>, 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.

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

Durante el segundo 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; Ferias ciudadanas; Encuesta; Glosario; Geo portal; Ofertas de empleo, Contáctenos, Preguntas Frecuentes y Rendición de Cuentas; así como en su banner de noticias y redes sociales, se socializaron temas sobre los resultados de los procesos competitivos para la selección del inversionista de los Proyectos Plan5Caribe Guatapurí, tercer transformador en la Subestación El Bosque, Plan Energético Nacional y Plan Indicativo de Gas Natural, metodología para el cálculo del factor marginal de emisiones de Gases Efecto Invernadero, Plan Indicativo de Expansión de Cobertura, convocatoria Línea de transmisión Río Córdoba – Bonda (Termocol), convocatoria Pública UPME 09-2019 nueva Subestación Sahagún y líneas de transmisión asociadas, respuesta a DIMAR sobre el Proyecto Planta de Regasificación en la Bahía de Buenaventura, publicación de documentos de selección de proyecto de regasificación del Pacífico, entre otros temas de interés para la ciudadanía.

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

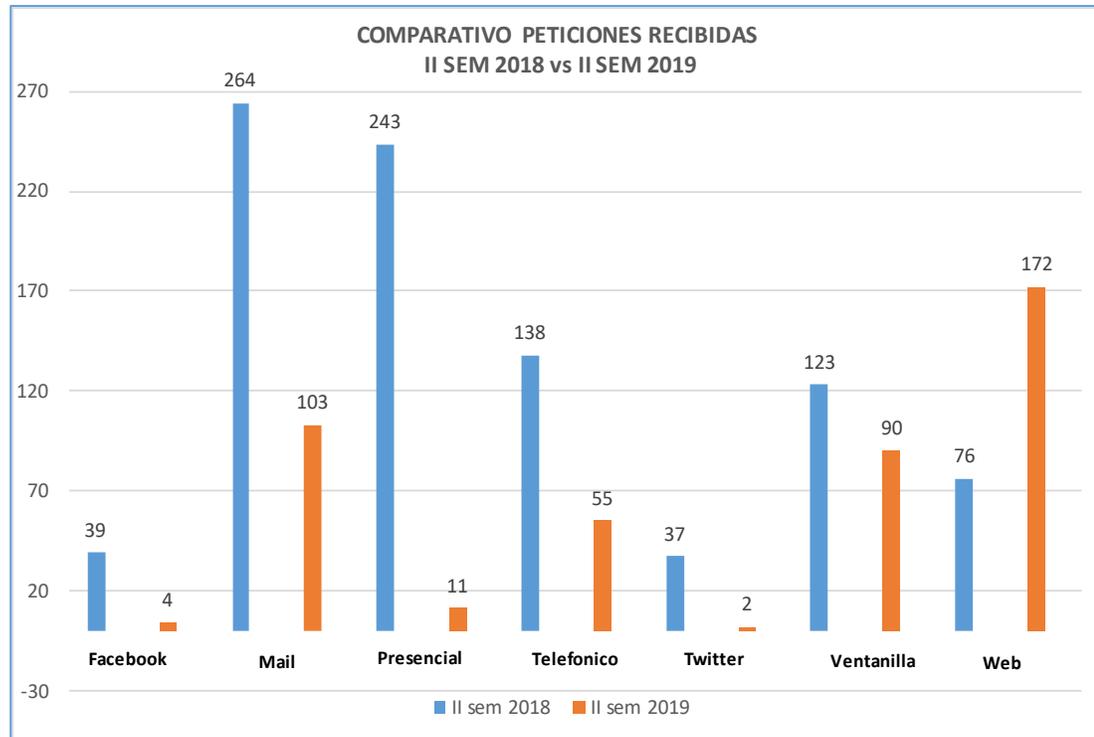
Durante el Segundo Semestre de 2019, se registraron **437** requerimientos a través de los diferentes canales, los cuales, obedecieron a peticiones de información, de acuerdo con la información suministrada por Atención al Ciudadano; sin embargo, Control Interno realizó la verificación aleatoria de requerimientos, en los que identificaron algunos *reclamos*; situación que denota debilidades en la

<sup>1</sup> [https://www1.upme.gov.co/Planes/Plan\\_anticorrupcion\\_2019\\_V2.pdf](https://www1.upme.gov.co/Planes/Plan_anticorrupcion_2019_V2.pdf)

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

clasificación de los requerimientos que ingresan a la UPME, teniendo en cuenta que una petición<sup>3</sup> es diferente a un reclamo<sup>4</sup>.

De acuerdo con la información reportada, durante el segundo semestre de 2019, se evidenció una disminución del **48%** en el número de requerimientos de los ciudadanos, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, con respecto al segundo semestre de 2018, en el que se destacó la disminución en el uso de la Ventanilla Única de Trámites – VUTI, la cual se encuentra fuera de servicio para el trámite solicitud de incentivos tributarios proyectos de FNCE y EE, en el marco de la Ley 1955 de 2019- Plan Nacional de Desarrollo, lo cual incrementó el uso de la página web, así:



Fuente: Área de Atención al Ciudadano - UPME

Se evidenció que, del total de **437** requerimientos, al 22 de enero de 2020, el **9%** (38 requerimientos) no han sido respondidos al ciudadano, dentro de los cuales se destaca un tiempo mínimo de mora 18 días y un tiempo máximo de mora de 142 días hábiles, siendo el Grupo Interno de Trabajo de Incentivos el que concentra el mayor número de peticiones sin radicado de respuesta, incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015<sup>5</sup>.

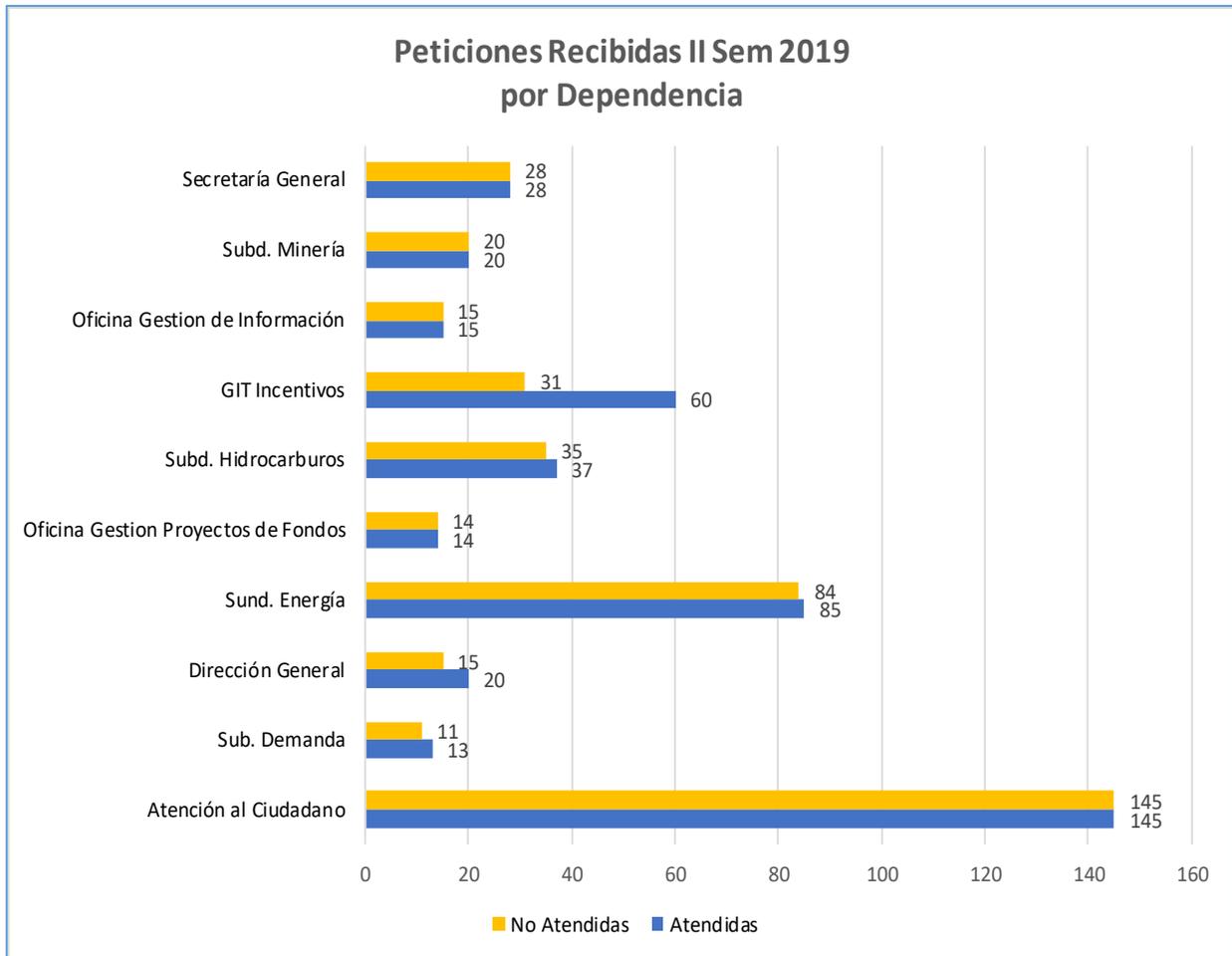
<sup>3</sup> *Petición de Información:* Tiene por objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la UPME, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos. Ver Resolución 024 de 2017.

*Petición de formulación de consultas:* Es aquella mediante la cual se somete a consideración de la Unidad, para su concepto, un caso o asunto de su competencia. Ver Resolución 024 de 2017.

<sup>4</sup> *Reclamo:* Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por la UPME. Ver Resolución 024 de 2017.

<sup>5</sup> *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...). Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley*

Durante el segundo semestre del año 2019 se identificó que las áreas con mayor número de solicitudes atendidas, continúan siendo Atención al Ciudadano, con 145 Peticiones y la Subdirección de Energía Eléctrica, con 84 Peticiones, quedando el Grupo Interno de Trabajo de Incentivos, con un alto número de Peticiones sin atender, con 29 Peticiones, 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 79% de solicitudes está asociado al tema misional y el 21% corresponde a peticiones del orden administrativo; no obstante y pese al seguimiento efectuado por el Profesional de Atención al Ciudadano, se están presentando dificultades en las Dependencias para dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los ciudadanos, lo cual debilita la credibilidad e imagen institucional de cara al ciudadano.

*expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble inicialmente previsto”*

## 2. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2019 se evidenció que, como mecanismos de participación de la ciudadanía se mantuvo el contacto a través del correo electrónico institucional, [info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co) y el formulario <https://orfeo.upme.gov.co/formularioWeb/> en el Portal UPME, a través del cual el ciudadano puede presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias sobre la prestación de los servicios dados por la UPME, en cumplimiento con la Constitución y la Ley 1437 de 2011.

Por otro lado, como espacios de participación ciudadana, el 06 de noviembre de 2019 la UPME convocó, a través de su portal web y redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn) a la ciudadanía en general y de manera particular, mediante correo masivo, invitó a 1015 interesados del sector Minas y Energía, periodistas, estudiantes, comunidades afrocolombianas, raizales y palenqueras, comunidades indígenas, asociaciones campesinas, corporaciones defensoras de la mujer y otros grupos vulnerables, a participar en su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, mediante registro previo vía web. Dicha audiencia se realizó el 11 de diciembre de 2019, en el auditorio principal de la Escuela de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, ubicado en la Avenida El Dorado No. 75-60, en Bogotá D.C.

Para dicho evento, la UPME definió un comité técnico, con las áreas de Secretaría General, Grupo Interno de Planeación y la Oficina Gestión de la Información, las cuales se encargaron de la planeación, organización y logística respectiva, con la publicación previa al evento del Informe de Gestión vigencia 2019, en el sitio web de la UPME, [www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co). Dicho evento fue transmitido vía streaming a través del sitio web oficial de la UPME y en las redes sociales, [upmeoficial](https://www.facebook.com/upmeoficial) y [@UPMEOficial](https://twitter.com/UPMEOficial), con traducción en lenguaje de señas, para población con discapacidad auditiva, con la participación de 350 usuarios, a quienes se les invitó a formular sus preguntas y en caso de no contar con el tiempo suficiente para responderlas en tiempo real, las mismas serían respondidas con posterioridad a la dirección suministrada por el usuario. De manera presencial, en el evento se contó con la participación de 112 asistentes, dentro de los que se identificaron directivos, funcionarios de entidades adscritas y vinculadas del Sector Minero Energético, representantes de veedurías ciudadanas y Administración Pública en general, quienes participaron con preguntas a través de un dispositivo electrónico suministrado por el personal de logística.

La Audiencia de Rendición de Cuentas se estructuró en ocho (8) bloques temáticos, dentro de los que se trataron temas sobre energía limpia a largo plazo, infraestructura de la energía eléctrica, abastecimiento y confiabilidad de combustibles, transformación energética a 2050, eficiencia energética y energías no convencionales con incentivos tributarios, aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y mejoramiento del servicio de cara al ciudadano; así mismo se abrió un espacio para dar respuesta a las preguntas formuladas antes y durante el evento. Se recibieron diez (10) preguntas, formuladas por los interesados al momento de efectuar su inscripción, de las cuales nueve (9) se respondieron en el marco de la audiencia y una fue trasladada por competencia a la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

De igual manera, se recibieron veinte (20) preguntas formuladas por los asistentes al evento, de las cuales diez y siete (17) se respondieron en tiempo real, una (1) se trasladó por competencia a la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH y dos (2) se respondieron con posterioridad, mediante oficio radicado de la UPME. Una vez concluida la Audiencia de Rendición de Cuentas, se solicitó a los asistentes calificar el desarrollo del evento, con un resultado de 4.4, que ubica al evento en un rango medio de satisfacción, dando así cumplimiento a las directrices establecidas en la Ley 489 de 1998, CONPES 3654 de 2010 y Ley Estatutaria 1757 de 2015, en materia de participación ciudadana en la gestión de las entidades públicas.

Adicionalmente, se cuenta con una herramienta tecnológica adquirida para la administración, control y medición de la atención de los usuarios visitantes de las instalaciones de la UPME, la cual permitió establecer que durante el periodo julio a diciembre de 2019 se registraron 1916 visitas, siendo octubre el mes con mayor número de visitas, con 488 registros. La Subdirección de Energía Eléctrica recibió el mayor número de usuarios con el 29% del total de visitantes, seguido por la Subdirección de Demanda con el 20%, Dirección General con el 13%, Oficina de Fondos con el 12%, Secretaría General con el 10%, Oficina Gestión de la Información con el 7%, Subdirección de Minería con el 6% y Subdirección de Hidrocarburos con un 3%.

Al revisar la calificación del servicio otorgada por el visitante, donde 5 es excelente y 1 es pésimo, se logró un consolidado de 4.96, al corte 31 de diciembre. Por último, se cuantificó en 2736 el número de horas que fueron dedicadas a la atención de los ciudadanos que visitaron de manera presencial las instalaciones de la entidad.

La Ventanilla Única de Trámites de Incentivos – VUTI, dispuesta en el portal web de la UPME, aún 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](mailto:incentivosEEFNCE@upme.gov.co).

El 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.

### 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>	No Adoptada	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 “ <i>preguntas frecuentes</i> ”.
<p>2. Se evidencia un avance frente al reporte de las PQRS, con 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.</p> <p><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.</p>	En proceso de mejora	Se encuentra en proceso de desarrollo la actualización del procedimiento

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES PRIMER SEMESTRE 2019
<p>3. 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.</p>	No adoptada	Para el segundo semestre de la vigencia 2019, se evidenció la materialización del riesgo “Incumplimiento Legal”, con la NO atención a treinta y ocho (38) Peticiones que ingresaron a la UPME, por lo cual, se requieren acciones inmediatas para gestionar dichas Peticiones e implementar controles eficaces que garanticen la no materialización de este riesgo.
<p>4. 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.</p>	No adoptada	En el seguimiento efectuado por Control Interno se identificó de manera aleatoria algunos reclamos, los cuales no han sido contemplados como tal dentro de la clasificación del total de los requerimientos, por lo cual, se mantienen la recomendación de realizar la clasificación de los requerimientos en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, teniendo en cuenta las definiciones dadas en la Resolución 024 de 2017.

#### NUEVA RECOMENDACIÓN

Realizar las gestiones necesarias para habilitar la Ventanilla Única de Trámites de Incentivos – VUTI, dispuesta en el portal web de la UPME, con el fin de facilitar al ciudadano el trámite de solicitud de incentivos tributarios para proyectos de FNCE Y EE, la cual a la fecha no ha sido habilitada.

#### 4. Conclusión:

De la evaluación realizada se concluye que, pese a los esfuerzos administrativos por mejorar el servicio al ciudadano, para el segundo semestre de la vigencia 2019, bajó la oportunidad en la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestos por la ciudadanía, lo cual, afecta la imagen institucional y credibilidad por parte del ciudadano frente a la gestión efectuada por la UPME, por lo se recomienda implementar las acciones correctivas inmediatas, que garanticen la atención oportuna, en cumplimiento con los términos establecidos en la Ley y los principios de transparencia y acceso a la información pública.

**BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ**

Asesora de Control Interno

Elaboró: Rosa María Buitrago Barón - Profesional Especializado CI