



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

Primer Semestre 2018

Control Interno
Bogotá D.C, Agosto de 2018

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*

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 Oficina de Gestión de la Información de la UPME en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio 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 Unidad

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.**

Se verificó que en la página web de la UPME se encuentra publicado el Plan Estratégico de Participación Ciudadana que establece los parámetros de la Unidad en materia de atención y servicios al ciudadano, tal como se puede consultar en el siguiente link:

http://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Documents/Plan_participacion_ciudadana.pdf

Al igual se evidencia la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual contiene establecidas las acciones que permiten fomentar y promover la participación ciudadana, tal como se puede consultar en el siguiente link:

http://www1.upme.gov.co/Planes/Plan_anticorrupcion_2018.pdf

En desarrollo de las actividades descritas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2018 la UPME participó en un (1) evento de cátedra UPME y 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

En total, durante el primer semestre del año 2018, se atendieron en las ferias y eventos 1.932 personas, así.

Fecha	Evento	Departamento	Municipio	Ciudadanos Atendidos
Marzo 17 de 2018	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	Guajira	Manaure	900
Abril 21 de 2018	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	Necoclí	Antioquia	1000
Mayo 23 de 2018	Cátedra UPME a estudiantes de la UPTC de Sogamoso y de la U. Sergio Arboleda	Bogotá	Bogotá	32

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

La UPME con el propósito de promover la participación ciudadana y mantener el diálogo permanente con las partes interesadas, ha definido como medio de comunicación electrónico en el Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, el Portal UPME, el correo electrónico institucional y el formulario para SPQRD's, así:

- La página web a disposición de los ciudadanos y partes interesadas en la información relacionada con el sector Minero Energético, a través del link:
<http://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx>
- En la página web de la UPME, por medio del 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; tal como se evidencia en el resultado de la prueba realizada el 29 de agosto de 2018, dando cumplimiento a lo indicado por la Constitución y la Ley 1437 de 2011. Ver Anexo No1.
- El correo electrónico institucional es info@upme.gov.co

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

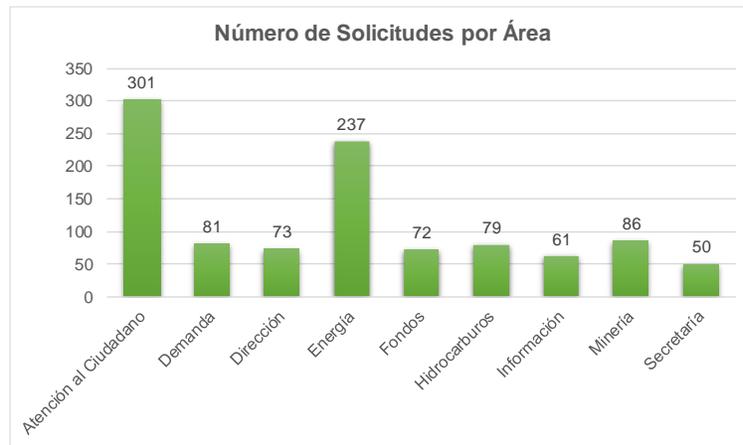
Durante el Primer Semestre de 2018, se registraron 1.040 solicitudes a través de los diferentes canales, así:

CANAL	1 Semestre 2017		2 Semestre 2017		1 Semestre 2018	
	No.	%	No.	%	No.	%
CHAT	579	52%	0	0%	0	0%
MAIL	202	18%	290	48%	302	29%
TELEFÓNICA	124	11%	68	11%	74	7%
PRESENCIAL	121	11%	92	15%	443	43%
FÍSICO	79	7%	88	15%	118	11%
WEB	16	1%	63	10%	74	7%
FACE	2	0%	0	0%	18	2%
TWITTER	0	0%	0	0%	11	1%
TOTAL	1123	100%	601	100%	1040	100%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano - UPME

El análisis refleja una disminución del 7% de usuarios atendidos a través de los canales dispuestos por la entidad en el primer semestre del año 2018 comparada con el primer semestre del año 2017, evidenciándose que el canal de comunicación más utilizado por los usuarios en el año 2018 es el presencial, mientras que en el primer semestre del año 2017 era el Chat y que desde el segundo semestre del año 2017 ha estado fuera de servicio.

Con respecto al número de solicitudes por área, en el primer semestre del año 2018 se puede establecer que el mayor número de peticiones fueron atendidas en el área de Atención al Ciudadano, con 301 peticiones, seguida por la Subdirección de Energía Eléctrica con 237 requerimientos atendidos, manteniéndose las dos áreas con el mayor número de peticiones atendidas frente a los semestres del año 2017.



Fuente: Área de Atención al Ciudadano - UPME

Oportunidad de Mejora: se reitera sobre la necesidad de poner en funcionamiento el chat, por considerarse el medio más utilizado por los usuarios para resolver sus inquietudes y de esa manera buscar que la ciudadanía migre del canal presencial al chat. Al igual es importante promover el uso del Facebook y twitter como canal de comunicación, tal como se manifestó en el informe correspondiente al segundo semestre del año 2017.

- **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, como se observa a continuación:



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

De los resultados obtenidos en el análisis de las peticiones formuladas por los usuarios, se observa que 8 solicitudes fueron trasladadas a diferentes entidades del sector, tal como lo indica el siguiente cuadro:



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

En cuanto al registro de los tiempos de respuesta, se evidenció que, al cierre del primer semestre de 2018, del total de solicitudes recibidas, a cinco (5)¹ se les daría respuesta en el siguiente semestre dentro de los términos establecidos. El promedio de días en la oportunidad de respuesta es de 1.66, siendo las respuestas a las solicitudes en web y físico las más representativas con 4,3 y 5,8 respectivamente, tal como se observa a continuación:

¹ 4 por Ventanilla y 1 por Web

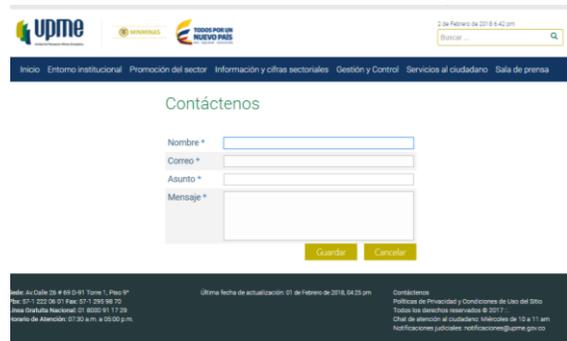
CANAL	Número De Solicitudes Recibidas	Número De Solicitudes Resueltas	Promedio de días en la oportunidad de respuesta	Techo mínimo en días en la oportunidad de la respuesta	Techa máximo en días en la oportunidad de respuesta
MAIL	302	302	0,5	0	4
TELEFÓNICA	74	74	0	0	0
PRESENCIAL	443	443	0	0	0
FÍSICO	118	114	5,8	1	15
WEB	74	73	4,3	0	15
FACE	18	18	0,5	0	2
TWITTER	11	11	0,5	0	2

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

2. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:

Dentro de los diferentes mecanismos de atención a la ciudadanía y usuarios en general que fueron dispuestos durante el primer semestre en la UPME, están:

⚙️ Mecanismos Ciudadanos

UPME MINERÍA Y ENERGÍA TODOS POR UN NUEVO PAÍS

2 de Febrero de 2018 6:42 pm

Inicio Entorno institucional Promoción del sector Información y ofihas sectoriales Gestión y Control Servicios al ciudadano Sala de prensa

Contáctenos

Nombre *

Correo *

Asunto *

Mensaje *

Última fecha de actualización: 07 de Febrero de 2018, 04:25 pm

Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso del Sitio
 Todos los derechos reservados © 2017
 Círculo de atención al ciudadano: Monitores de 10 a 11 am
 Notificaciones judiciales: notificaciones@upme.gov.co



Unidad de Planeación Minero Energética

Número de Radicado (sólo números)

Código verificación radicado

Captcha (Sensible a minúsculas y mayúsculas)

K9XZI

Apreciado usuario, los radicados anteriores al 12 de febrero 2015 el campo código de verificación del radicado será 0000, con el fin de que pueda consultar los radicados antes de esta fecha.

Si tiene problemas para consultar por favor comunicarse a la línea a los **Teléfono(s):** Desde Colombia (1) 487 3820 - 489 7640 Desde el exterior +57(1) 487 3820 +57(1) 489 7640
Fax: Desde Colombia (1) 489 7650 Desde el exterior +57(1) 489 7650
Línea nacional gratuita: 01 8000 517565
Correo electrónico: correo@cra.gov.co

Copyright 2016, situado en Calle 53 de la Fundación Camaleón

- Línea gratuita de servicio al ciudadano 018000911729.
- Buzón de sugerencias y reclamos en la oficina de Atención al Ciudadano, con su respectivo formato.
- Correo: servicioalciudadano@upme.gov.co , contacto@upme.gov.co.
- Redes Sociales: Twitter-@upmeoficial, Facebook-Upme Oficial, con niveles de modernidad al servicio de la ciudadanía.
- Página Web: <http://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Participación en las ferias ciudadanas regionales del sector gobierno.
- Consultas de radicados a través de la Web

3. **Análisis a Recomendaciones Anteriores y Actuales:**

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES PRIMER SEMESTRE 2018
1. Poner el Chat al servicio de los ciudadanos en el portal Web de la UPME., en el cual se anuncia 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 el Chat al servicio de los ciudadanos en el portal Web de la UPME, con el fin de facilitarle a la ciudadanía mediante este mecanismo formular sus peticiones y demás inquietudes sobre los productos y servicios que presta la Entidad y bajar el número de solicitudes realizadas de manera presencial.
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 y en proceso de mejora	Se ha evidenciado mediante los registros contenidos en los formatos ubicados en cada una de las salas de atención al ciudadano, la prestación del servicio en cada cubículo. Se recomienda registrar la totalidad de las reuniones en los formatos dispuestos para tal fin.
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.	No adoptada	<u>Se mantiene la recomendación</u> ya que el análisis de las peticiones de los ciudadanos permite identificar las acciones de mejora, focalizar la inversión y la minimización de las peticiones.
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	Los resultados de la tabulación de la encuesta fueron presentados en el Comité Directivo del 7 de febrero de 2018 y se están implementando las acciones de acuerdo con los lineamientos impartidos.
5. Se recomienda que se implementen los listados de asistencia a las ferias y demás eventos que se lleven a cabo.	Adoptada en proceso de mejora	Si bien es cierto que se realiza el registro de los ciudadanos que participan en los diferentes eventos,

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES PRIMER SEMESTRE 2018
		es importante que cuando la UPME participe en actividades sectoriales se soliciten los respectivos registros a la entidad organizadora.
6. 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.	No adoptada	Se reitera sobre la importancia de ajustar los procedimientos internos frente a lo establecido en la Resolución 024 del 26 de enero de 2017, frente a posibles cambios normativos o el mejoramiento continuo.
7. Fortalecer las competencias de los funcionarios a cargo de atención al ciudadano, en aras de brindar un servicio acorde con las necesidades del ciudadano.	Adoptada En proceso de mejora	Mediante una guía que se ha enviado a través del correo electrónico institucional a todos los funcionarios de la UPME, para enseñar como transferir una llamada, se han estado fortaleciendo las competencias de los funcionarios para brindar un servicio telefónico al ciudadano con calidad.
8. 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 encuentra en proceso de revisión por parte de Gestión de la Información y Direccionamiento Estratégico.

NUEVA RECOMENDACIÓN

Se recomienda revisar y unificar el horario de atención a la ciudadanía en la UPME, tanto en la pg web como en el acto administrativo. que lo reglamenta, ya que en la página web se informa que el "Horario de Atención: 07:30 a.m. a 5:00 p.m.", sin embargo en el Artículo 7 de la Resolución 024 del 26 de enero de 2018 se establece que " 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".

Atentamente,

BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ
 Asesora de Control Interno

Elaboró: Adriana Consuelo Malaver Fuentes
 Profesional Especializado CI

4. ANEXO 1.

upme

Apreciado ciudadano:

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

La Ley 1437 de 2011 en su artículo 13 establece que " Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. "

Buzón de quejas, peticiones y reclamos

Los campos con (*) son obligatorios.

Tipo de petición *
PETICIÓN POR PERSONA NATURAL O JURÍDICA ▾

¿Desea que su petición sea anónima?*
No ▾

Tipo de documento *
Cédula de ciudadanía ▾

Número de identificación (solo números o letras) *
xxxxxxxx

Nombre del remitente o razón social *
Adriana Consuelo

Apellidos o tipo de empresa *
Malaver Fuentes

País *
COLOMBIA ▾

Departamento *
D.C. ▾

Municipio *
BOGOTÁ ▾

Dirección
Av Calle 26 # 69 D-91 Torre 1, Piso 9^o

Teléfono *
222 06 01 xt. 205

E-mail *
adrianamalaver@upme.gov.co

Asunto de la PQRS*
Prueba de funcionalidad del formulario CI

Descripción de la PQRS *
Cordial saludo,
Este es una prueba desde CI para verificar la funcionalidad del formulario.

Carácteres disponibles: 1908

Ajustar soportes
Disponible 10.0MB
Coloca el nombre correcto al archivo ejemplo: cedula.pdf, cuenta_de_cobro.pdf, foto.jpg

Imagen de verificación (Dígame en el recuadro las letras o número de la imagen). *
DuERg

[Cambiar imagen](#)

Enviar Cancelar



Su solicitud ha sido registrada de forma exitosa con el radicado No. **20181300003502** y código de verificación **efd44**.

Pulse continuar para **terminar la solicitud** y visualizar el documento en formato PDF. Si desea almacenarlo en su disco duro o imprímalo.



Radicado N°. 20181300003502

28-08-2018 02:29:58 Folios: N/A (WEB) Anexos: 0

Rem/D: Adriana Co Malaver Fu

Visite nuestra página web <http://orfeo.upme.gov.co>

Código de verificación: efd44

Bogotá D.C., 28 de agosto de 2018

Señores

Unidad de Planeación Minero Energetica

Ciudad

Asunto : PRUEBA DE FUNCIONALIDAD DEL FORMULARIO DESDE CONTROL INTERNO

Cordial saludo,

Este es una prueba desde CI para verificar la funcionalidad del formulario.

Por favor responder a través de mi correo electrónico: adrianamalaver@upme.gov.co

Atentamente,