



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

Segundo Semestre 2020

**Control Interno
Bogotá D.C, enero de 2021**

Contenido

Introducción	3
Fundamento Legal	3
1. Evaluación a las Estrategias de Participación Ciudadana:	4
2. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:	7
3. Análisis a Recomendaciones Anteriores y Actuales:	9
4. Conclusión	10

Introducción.

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.”*

Se presenta a continuación el informe de seguimiento a la gestión de la UPME a las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2020, tomando como base la información suministrada por la Secretaria General de la UPME, el cual contiene observaciones y recomendaciones que contribuyen al mejoramiento continuo de la entidad.

Objetivo: Realizar seguimiento a la gestión dada por la UPME a la Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias.

Alcance: El seguimiento se enmarca dentro del periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2020.

Fundamento Legal.

- **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 reglamentan los art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- **Decreto 2482 de 2012, Literal b, Artículo 2°.** 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 de Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- **Decreto Legislativo No. 491 de 2020.** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020.**
- **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.

Durante el periodo evaluado 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, especialmente se revisó el impacto generado por la emergencia declarada por el COVID-19, ya que se dispuso al ciudadano canales de contacto digital y telefónico, una ventanilla digital única y los números de celular y línea única nacional, información que se encuentra disponible en el sitio web de la UPME.

1. Evaluación a las Estrategias de Participación Ciudadana:

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

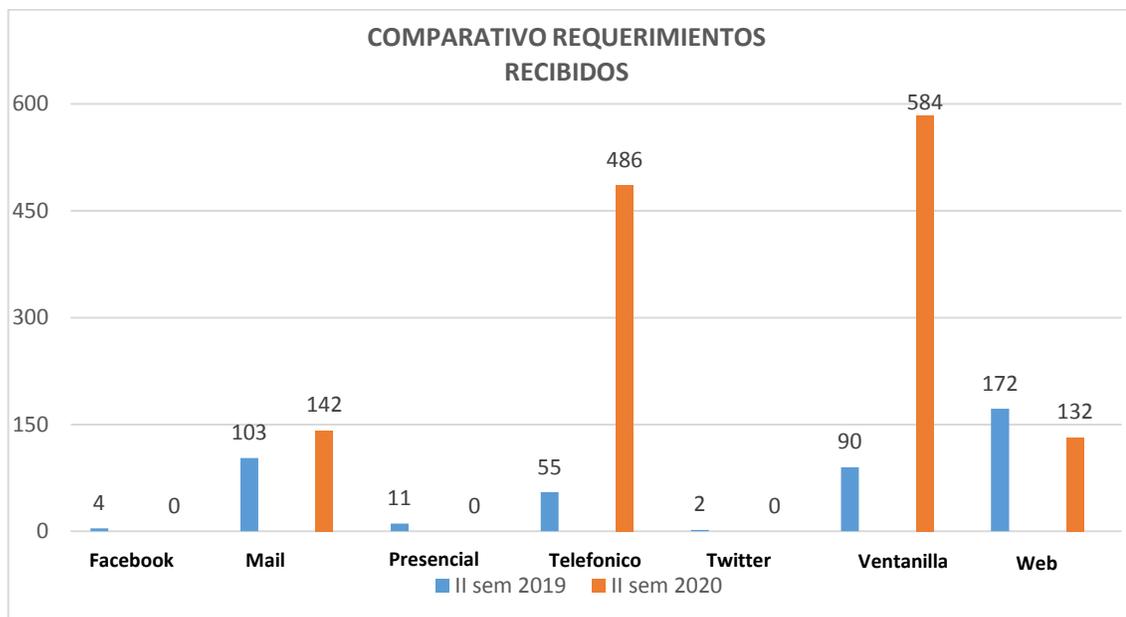
Durante el segundo semestre de 2020, se invitó a la ciudadanía a participar y presentar sus comentarios sobre los proyectos normativos de la UPME, a través del sitio web en el link, <https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Proyectos-normativos.aspx>: Precios base para la liquidación de regalías de minerales (Níquel, Carbón, piedras y metales preciosos, minerales de hierro, metálicos y concentrados polimetálicos); Proyecto de instalación de dispositivos tipo FACTS serie SSSC en los dos circuitos de la línea Ternera – Candelaria 220 KV como Proyecto Urgente, en los términos de las Resoluciones MME 90604 de 2014 y CREG 093 de 2014; Elaboración y la publicación de los proyectos de actos administrativos de carácter general y abstracto emitidos por la UPME; Actualización del factor marginal de emisión de gases de efecto invernadero del Sistema Interconectado Nacional - 2019, para proyectos aplicables al Mecanismo de Desarrollo Limpio-MDL; ejercicios que han permitido la participación del ciudadano en la gestión de la Entidad.

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

Durante el Segundo Semestre de 2020, se registraron **1344** requerimientos a través de los diferentes canales, de los cuales 1325 obedecieron a Peticiones, 17 Reclamos y 2 Denuncias: así mismo, el **92.85%** del total de requerimientos fueron atendidos, con 1202 requerimientos atendidos dentro de los términos establecidos y 46 fuera de términos, materializándose el riesgo “*Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS*” del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General, por lo que se recomienda implementar las medidas preventivas necesarias para dar cumplimiento a los términos de ley establecidos, así como revisar el diseño del control identificado en el Mapa de Riesgos, para mitigar la materialización del riesgo y actualizar las variables de análisis del riesgo, de manera que se ajusten a la realidad, con motivo de su materialización.

De acuerdo con la información reportada, durante el segundo semestre de 2020, se evidenció un incremento del **307%** con respecto al segundo semestre de 2019, en el número de requerimientos de los ciudadanos, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, con mayor demanda en el canal telefónico, el cual se incrementó en un 784%, seguido del canal ventanilla con un incremento del 584% y del canal Mail con un incremento

del 38%; Por su parte se evidenció una disminución de 100% en el uso del canal presencial con motivo del aislamiento obligatorio producto de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y una disminución del 100% en el uso de los canales de Facebook y Twitter y por último una disminución en el uso del canal web del 23%, así:

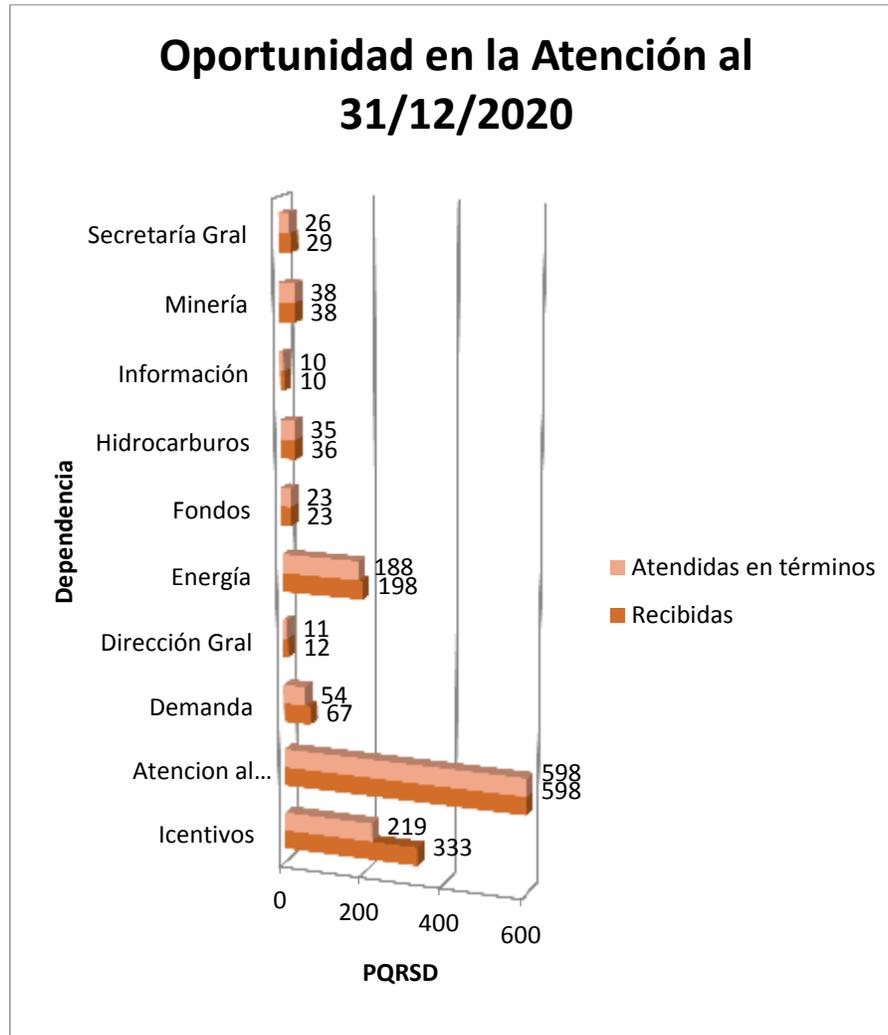


Fuente: Área de Atención al Ciudadano - UPME

Se evidenció que, del total de **1344** requerimientos, al 31 de diciembre de 2020, el **7%** (96 requerimientos) no se cuenta con evidencia de respuesta, de los cuales 65 se encuentran vencidos los términos para dar respuesta, enmarcados dentro de un tiempo mínimo de mora de 51 días y un tiempo máximo de mora de 117 días hábiles, siendo el Grupo Interno de Trabajo de Incentivos el que concentra el mayor número de requerimientos en mora, incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 5° Decreto 491 del 28 de marzo de 2020¹ y configurándose la materialización del riesgo “*Inoportunidad en la expedición de respuestas y certificados*” del proceso Conceptos Técnicos, a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Incentivos, por lo que se recomienda implementar las medidas correctivas necesarias para dar respuesta a los requerimientos que, a la fecha, no se han respondido al ciudadano, así como revisar el diseño de los controles establecidos, en el Mapa de Riesgos, para mitigar la materialización del riesgo y actualizar las variables de análisis del riesgo, de manera que se ajusten a la realidad, con motivo de su materialización.

Así mismo, para el segundo semestre del año 2020 se identificó que las áreas con mayor número de requerimientos, continúan siendo Atención al Ciudadano con 598 requerimientos atendidos oportunamente al 100% y la Subdirección de Energía Eléctrica con 198 requerimientos recibidos y atendidos oportunamente en un 95%, quedando el Grupo Interno de Trabajo de Incentivos con 333 requerimientos recibidos y atendidos oportunamente en un 66% , tal como se evidencia en el siguiente gráfico:

¹ “Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción (...)”.



Fuente: Área de Atención al Ciudadano – UPME

1.3. 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 54% de solicitudes está asociado al tema administrativo y el 46% corresponde a temas misionales; no obstante y pese al seguimiento efectuado por el Profesional de Atención al Ciudadano, se continúan 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.

2. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020 se realizó el taller participativo para socializar a la ciudadanía las reformas normativas² del procedimiento para acceder a los Incentivos Tributarios que otorgó la Ley 1715 de 2014 a quienes inviertan en proyectos de Fuentes no Convencionales de Energía y Gestión Eficiente de Energía, a través del canal YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=WkCixU-cf1Q&feature=youtu.be>.

Como mecanismos de participación de la ciudadanía se mantuvo el contacto a través del correo electrónico institucional, 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 dando su identificación y contacto o si lo prefiere puede presentarlas de manera anónima, sobre la prestación de los servicios dados por la UPME, en cumplimiento con la Constitución y la Ley 1437 de 2011.

En el marco de la situación de emergencia declarada por el COVID-19, para el segundo semestre se continuó el contacto con el ciudadano a través de los canales digitales dispuestos (ventanilla digital única) y telefónicos (números celular y línea única nacional), información que se encuentra disponible en el sitio web de la UPME, así:



<https://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx>

Se mantuvo actualizada la sección de preguntas frecuentes en el portal web de la UPME, siendo una herramienta de ayuda para que el ciudadano aclare posibles inquietudes de carácter misional o administrativo de la entidad; muestra de ello fueron las 2320 visitas recibidas en dicha sección, durante el segundo semestre de 2020.

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 GEE, por lo tanto las solicitudes se reciben a través del correo incentivosEEFNCE@upme.gov.co, información que fue dada a conocer al ciudadano mediante la Circular 004 del 14 de enero de 2020³, disponible en el link: <https://www1.upme.gov.co/Paginas/vuti.aspx>.

² Resolución 203 de 2020 para FNCE y Resolución 196 de 2020 para GEE.

³ Trámite de los beneficios tributarios previstos en los artículos 11,12,13 y 14 de la Ley 1715 de 2014, a partir del 1° de enero de 2020.

Por último, como espacios de participación ciudadana, el 12 de noviembre de 2020 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 grupos de interés del sector Minas y Energía, dentro de los que se encuentran comunidades negras (Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras), comunidades indígenas, asociaciones campesinas, Rom, corporaciones defensoras de la mujer y otros grupos vulnerables, a participar en su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, mediante registro previo vía web, a través de un formulario dispuesto a su vez para que los interesados consignaran los temas que, a su juicio, debían presentarse en la Audiencia Pública.

Para el evento, la UPME definió un comité técnico, coordinado por el Grupo Interno de Planeación, encargado de la planeación, organización y logística, en el que se decidió, por motivos de la actual emergencia sanitaria declarada por el Covid-19, realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de manera virtual, transmitida por los canales oficiales de la entidad, desde el Auditorio del Servicio Geológico, teniendo en cuenta la disponibilidad de agenda, capacidad del auditorio, iluminación, precio, sonido, entre otros aspectos, con la publicación previa al evento del Informe de Gestión vigencia 2020, en el sitio web de la UPME, www.upme.gov.co.

El evento se realizó el 14 de diciembre de 2020, a las 9:00 AM, en el auditorio del Servicio Geológico Colombiano (Benjamín Alvarado Bieser), ubicado en la Diagonal 53 No. 34 -53, en Bogotá D.C y se transmitió vía streaming a través de los canales oficiales de la entidad, Facebook (UPME Oficial), Twitter (@UPMEOficial) y Youtube (UPME Oficial), con traducción en lenguaje de señas, como mecanismo de acceso y participación para población con discapacidad auditiva, en el que se contó con la participación virtual de los usuarios en Youtube (603), Twitter (176) y Facebook (813), 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 o de lo contrario se publicarían en el sitio web de la UPME. De manera presencial, en el evento se contó con la participación del equipo directivo de la UPME, asesores, profesionales y equipo de logística, cumpliendo a cabalidad con el protocolo de bioseguridad establecido en el recinto, con motivo de la emergencia sanitaria declarada por el Covid-19.

La Audiencia de Rendición de Cuentas fue instalada por el Director General de la UPME, Dr. Christian Rafael Jaramillo Herrera, en la fecha y hora prevista, la cual se estructuró en nueve (9) bloques temáticos, dentro de los que se trataron temas sobre ejecución presupuestal de inversión, gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas, preguntas frecuentes, direccionamiento estratégico con énfasis en cuatro (4) objetivos estratégicos, plataforma tecnológica, mini sitio de incentivos tributarios, soporte a los servicios de TI, con ocasión del trabajo en casa, estrategia de comunicación para incentivos tributarios, perfil corporativo y audiencia institucional en redes sociales, fortalecimiento infraestructura tecnológica, esquemas digitales, plan unificado de gobierno de datos, expansión de cobertura de energía y gas combustible a comunidades vulnerables, cálculo estimado de costos de alternancia de energía, sistema de información consolidado con las necesidades del territorio nacional.

Ver video <https://www.youtube.com/watch?v=uYwXcEomv9k>

Así mismo se abrió un espacio para dar respuesta a las preguntas formuladas antes y durante el evento. Se recibieron seis (6) preguntas, formuladas por los interesados al momento de efectuar su inscripción, las cuales se respondieron en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas.

De igual manera, se recibieron diez y nueve (19) preguntas de los usuarios a través del canal oficial de Youtube, de las cuales diez y seis (16) se respondieron en tiempo real, una (1) se trasladó por competencia a la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG y dos (2) se respondieron con posterioridad, mediante radicados 20201100067671, 20201100067691 del 18 de diciembre de 2020 y publicadas en el sitio web de UPME <https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Peticiones%20UPME/Paginas/Respuesta-PQRDS-sin-destinario.aspx>

Una vez concluida la Audiencia de Rendición de Cuentas, se solicitó a los asistentes calificar el desarrollo del evento, mediante una encuesta de satisfacción publicada en los canales oficiales de la entidad, obteniendo los siguientes resultados: El 48% de los asistentes calificaron como “Bueno” el evento; 43% de los asistentes calificaron como “Excelente” el evento y un 9% de los asistentes calificaron como “Aceptable” el desarrollo del evento, 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.

3. Análisis a Recomendaciones Anteriores y Actuales:

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2020
1. No se han ajustado los procedimientos. <u>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.</u>	En proceso de mejora	El procedimiento de Atención al Ciudadano se encuentra en proceso de actualización.
2. 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. Para el primer semestre de la vigencia 2020, se evidenció la materialización del riesgo “Incumplimiento Legal”, con la NO atención a veinticuatro (24) requerimientos y 25 requerimientos atendidos fuera de términos, por lo cual, se requieren implementar controles efectivos que garanticen la no materialización de este riesgo.	No adoptada	Se evidenció la materialización de los riesgos: 1. “Inoportunidad en la expedición de respuestas y certificados”, del proceso Conceptos Técnicos, a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Incentivos, con 65 requerimientos no atendidos y la materialización y 2. “Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRs” del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General, con 46 requerimientos atendidos fuera de términos. Se recomienda implementar las medidas preventivas necesarias para dar cumplimiento a los términos de ley establecidos, así como revisar el diseño del control

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2020
		identificado en el Mapa de Riesgos, para mitigar la materialización del riesgo y actualizar las variables de análisis del riesgo, de manera que se ajusten a la realidad, con motivo de su materialización.
3. 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. Se mantiene la recomendación.	En proceso de mejora	Para el segundo semestre de 2020, continuó deshabilitada la Ventanilla Única de Trámites de Incentivos – VUTI. Se habilitó un formulario virtual para radicar la solicitud de los beneficios tributarios para proyectos de FNCE y GEE https://orfeo.upme.gov.co/formularioIncentivos/#tema_-1

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 2020, continuó la baja oportunidad en la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestos por la ciudadanía, materializándose los riesgos “*Inoportunidad en la expedición de respuestas y certificados*” del proceso Conceptos Técnicos, a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Incentivos y “*Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS*” del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General, lo cual, afecta la imagen y gestión institucional de cara al ciudadano, por lo que se recomienda implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias, 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