



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

Primer Semestre de 2021

**Control Interno
Bogotá D.C, agosto 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:	10
4. Conclusión	12

Introducción.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, que señala “*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 primer semestre de 2021, 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: Verificar si las peticiones formuladas fueron recibidas y atendidas con oportunidad por las dependencias de la UPME y formular las recomendaciones en aras del mejoramiento continuo de la Entidad y fortalecimiento de la confianza del ciudadano con la Unidad.

Alcance: El seguimiento se enmarca dentro del periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de la vigencia 2021.

Fundamento Legal:

- **Constitución política- Artículo 23**
- **Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- **Ley 1474 de 2011- Artículos 73, 75 y 76.** 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.
- **Decreto Ley 019 de 2012- artículos 12, 13 y 14.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional
- **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.
- **Decreto 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **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 2641 de 2012.** Por el cual reglamentan los art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

¹ 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.

- **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.
- **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021.**
- **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.

1. Evaluación a las Estrategias de Participación Ciudadana:

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.

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

En aplicación al numeral 8 del artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la UPME durante el primer semestre de 2021 invitó a la ciudadanía a participar y presentar sus comentarios sobre los proyectos normativos de la UPME, a través del link <https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Proyectos-normativos.aspx>, permitiendo la participación del ciudadano en la gestión de la Entidad. Los proyectos fueron los siguientes:

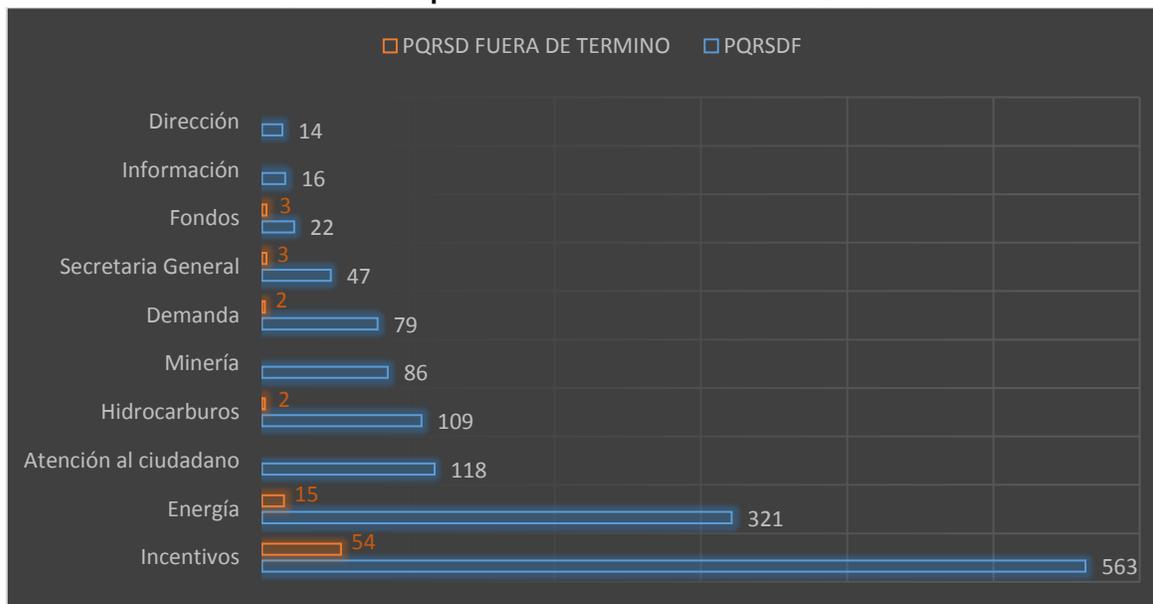
- Formato de Información de Solicitudes de Conexión Autogeneradores y Generadores Distribuidos al SIN y al ZNI;
- Precios base para liquidación de regalías de minerales (carbón II trimestre 2021, metálicos II trimestre 2021, níquel I trimestre 2021, no metálicos 2021-2022).
- Precio base para la liquidación de regalías de Níquel, aplicables al segundo trimestre de 2021.
- Precio base para la liquidación de regalías de Carbón, aplicables al tercer trimestre de 2021.
- Precio base para la liquidación de regalías de piedras y metales preciosos, minerales de hierro, minerales metálicos y concentrados polimetálicos, aplicables al tercer trimestre de 2021.
- Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la -UPME.
- Procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información.
- Tarifas a cobrar para la expedición de certificados para acceder a incentivos tributarios en proyectos de fuentes no convencionales.

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

Durante el primer semestre de 2021, se registraron **1375** requerimientos a través de los diferentes canales, de los cuales 1360 obedecieron a Peticiones, 13 Reclamos y 2 Denuncias; es preciso señalar que esta estadística no contempla todas las peticiones que se recibieron en el periodo analizado, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para la respuesta con corte a 30 de junio de 2021 (51²).

Respuestas extemporáneas: Respecto a las PQRSD con respuesta extemporánea, se evidenció que durante el periodo analizado 1296 peticiones fueron atendidas dentro del término y las restantes 79 solicitudes fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

Gráfica 1. Oportunidad en la atención de PQRSD



Fuente: elaboración propia

De lo anterior se concluye que, el **5,7%** del total de requerimientos no fueron atendidos dentro de los términos establecidos, 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 PQRSD*” del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General, por lo que se recomienda implementar las medidas correctivas necesarias para dar cumplimiento a los términos de ley establecidos, y revisar el diseño de los controles identificados en el Mapa de Riesgos para actualizar las variables de análisis del riesgo, de manera que se ajusten a la realidad, por cuanto se materializaron los riesgos y los controles existentes no fueron efectivos.

Frente a las respuestas extemporáneas, se denota un aumento importante con relación al periodo evaluado por esta Oficina anteriormente (Junio a diciembre de 2020), pasando de 46

² De las 51 PQRSD ninguna se ha contestado a 30 de julio de 2021

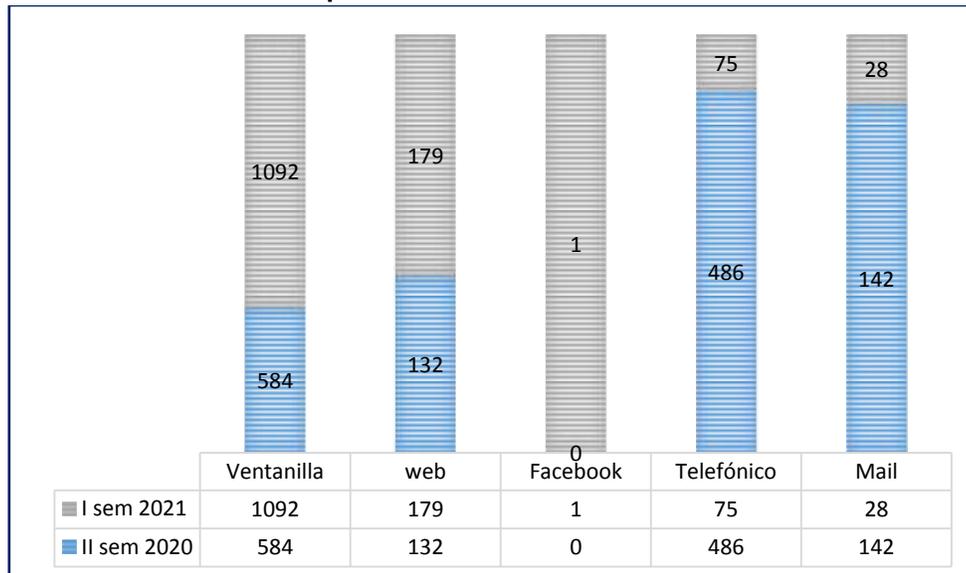
peticiones a 79 contestadas fuera del término, lo que indica que las áreas han tenido un retroceso en este ítem.

Peticiones no contestadas: Se evidenció que, del total de **1375** peticiones objeto de auditoría, el **1,1%** (15 requerimientos) no cuenta con evidencia de respuesta, encontrándose que están vencidos los términos para ser contestados, enmarcados dentro de un tiempo mínimo de mora de 31 días y un tiempo máximo de 93 días hábiles, con corte a 30 de junio de 2021; siendo todos los requerimientos de la Subdirección de Energía Eléctrica, incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 5° Decreto 491 del 28 de marzo de 2020³. Es de aclarar que estas peticiones a 30 de julio de 2021 aun no se habían contestado.

Por lo anterior, se configura el riesgo “*Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS*” del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General.

Canales de comunicación: De acuerdo con la información reportada, durante el primer semestre de 2021, se evidenció un incremento en el número de requerimientos de los ciudadanos del **2%** respecto al segundo semestre de 2020, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose que el canal que tuvo mayor demanda en el I semestre de 2021 fue la Ventanilla, incrementándose en un 87% frente al II semestre de 2020, la web se incrementó en un 36% y facebook en un 100%. Los demás canales como el telefónico y el mail, tuvieron una disminución, como se observa a continuación:

Gráfica 2. PQRSD presentadas en los canales de comunicación

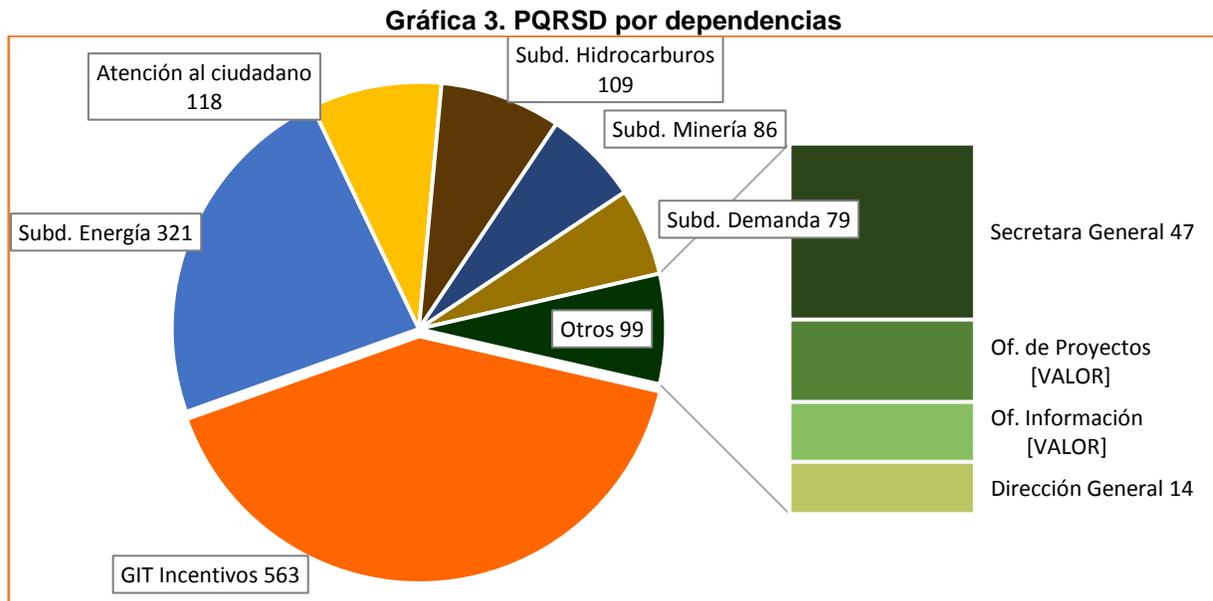


Fuente: Elaboración propia

³ “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 (...)”.

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 por el Covid- 19 y una disminución del 100% en el uso del canal Twitter.

Áreas responsables de contestar las PQRSD: Como se evidencia en el siguiente gráfico el GIT Incentivos encabeza la lista con el **41%** de las peticiones, seguido por la Subdirección de Energía con el **23%** peticiones, Atención al Ciudadano- Talento Humano con el **9%**, Subdirección de Hidrocarburos con el **8%**; posteriormente siguen las PQRSD dirigidas a la Subdirección de Minería y Subdirección de Demanda con el **6%**, Secretaria General con el **3%**, Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos con el **2%** y finalmente la Oficina de la Información y Dirección General que reciben un número menor de peticiones, que alcanzan el **1%** de la peticiones auditadas, así:



Fuente: Elaboración propia

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 68% de solicitudes está asociado al tema administrativo (941 pqrSD) y el 32% corresponde a temas misionales (434 pqrSD); no obstante, y pese al seguimiento efectuado por el Profesional de Atención al Ciudadano de Talento Humano, se continúan presentando dificultades en las dependencias para dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los ciudadanos, lo cual debilita la imagen y credibilidad de la gestión de la entidad frente a la ciudadanía.

2. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:

Mecanismos para la participación Ciudadana: En cumplimiento de la Constitución y la Ley 1437 de 2011, como mecanismos de participación a la ciudadanía se ha mantenido el contacto a través de los siguientes espacios:

- Correo electrónico institucional info@upme.gov.co y el formulario <https://orfeo.upme.gov.co/formularioWeb/> en el portal web UPME, por medio del cual el ciudadano puede presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias sobre la prestación de los servicios dados por la UPME, dando su identificación y contacto o si lo prefiere puede presentarlas de forma anónima.
- Canales digitales: canal telefónico (números celular y línea única nacional) y ventanilla digital única <https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Tramites/Paginas/Tramites-y-servicios.aspx>, para que el ciudadano continúe en contacto en el marco de la situación de emergencia declarada por el COVID-19.
- 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 y disminuya la presentación de PQRSD, muestra de esto fueron las 981 visitas recibidas en dicha sección, durante el primer semestre de 2021.
- Micrositio <https://www1.upme.gov.co/Incentivos/Paginas/Principal.aspx> donde se puede adelantar el trámite de solicitud de incentivos tributarios para proyectos de FNCE Y GEE, consultar el ABC de incentivos tributarios, el estado de la solicitud, estadísticas y documentos de interés; información que fue dada a conocer al ciudadano a través de socializaciones en el portal, en talleres y en sesiones por el canal de YouTube con 2283 visualizaciones <https://www.youtube.com/watch?v=WkClxU-cf1Q&t=80s>.

Espacios para la participación ciudadana: En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el subcomponente 4. *Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional*, se encuentra la actividad de “*Documentar y estandarizar la estrategia de participación ciudadana en la Unidad, incluyendo la identificación de actores, reportes, responsabilidades, acciones de mejora en la gestión institucional como resultado de la participación ciudadana y demás requerimientos del MIPG*”, documento que fue elaborado en el primer trimestre de 2021.

Los espacios contemplados en la estrategia de participación ciudadana, a desarrollarse en el I semestre de 2021, son los siguientes:

PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA DE REALIZACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
---------	----------------------	----------------------	---------------------

PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA DE REALIZACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
Demanda y Prospectiva Energética	Desarrollar 2 talleres pedagógicos para incentivos tributarios	Marzo y junio	Se realizó el taller de socialización para incentivos tributarios el día 30 de marzo de 2021, a través del canal de YouTube oficial de la UPME: https://www.youtube.com/watch?v=XOo4RaZqml Se realizó el segundo taller de socialización para incentivos tributarios el 21 de junio de 2021 por medio del canal de youtube de la UPME. https://www.youtube.com/watch?v=prP0zjL9FVI&t=2s
Planeación Energética y Minera	Ejecutar una socialización del Plan de Expansión versión preliminar 2020	Marzo de 2021	El 21 de abril de 2021, a través del canal de YouTube se realizó la socialización de la versión preliminar del Plan de Expansión 2020-2034 https://www.youtube.com/watch?v=iOMj5aJXYEk&t=486s
Planeación Energética y Minera	Realizar una socialización del Plan de Expansión versión final 2020	Mayo de 2021	A 31 de julio de 2021, la Subdirección de Energía Eléctrica, no aportó las evidencias de la socialización.
Planeación Energética y Minera	Ejecutar una socialización del Plan de Cobertura PIEC	Abril de 2021	A 31 de julio de 2021, la Subdirección de Energía Eléctrica, no aportó las evidencias de la socialización.
Fondos Energéticos y Proyectos Para Cobertura	Realizar 2 talleres en formulación de proyectos	Abril y junio	Se realizaron 5 talleres, 1 en abril, 2 en mayo y 2 en junio, en formulación de proyectos de energía y fuentes de financiación para proyectos de energía eléctrica y gas combustible en municipios de cinco (5) subregiones PDET: Alto Patía - Norte del Cauca, Pacífico y Frontera Nariñense, Sierra Nevada - Perijá, Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño, Arauca.

PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA DE REALIZACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
Gestión Jurídica	Invitar a los interesados en hacer veeduría, a los procesos contractuales de la entidad.	Abril a diciembre de 2021	Se realizaron 4 procesos públicos a través de la plataforma del SECOP II y enlazados en la página web de la unidad. En los términos de referencia para cada proceso se realizó la invitación a veedurías ciudadanas. https://www1.upme.gov.co/Entornoinstitucional/Contratacion/Paginas/Procesos-contratacion.aspx#Default=%7B%22k%22%3A%22%22%2C%22r%22%3A%5B%7B%22n%22%3A%22PAModalidadcontratacion%22%2C%22t%22%3A%5B%22%5C%22%2C%22%27%82%27%8250c3ba626c696361%5C%22%22%5D%2C%22o%22%3A%22and%22%2C%22k%22%3Afalse%2C%22m%22%3Anull%7D%5D%7D

3. Análisis a Recomendaciones Anteriores y Actuales:

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES PRIMER SEMESTRE 2021
1. No se han ajustado los procedimientos 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>Se retira la recomendación</u>	Adoptada	Se verificó la expedición de la Resolución N° 210 del 15-07-2021 “Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”
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>	En proceso de mejora	Se evidenció que los controles establecidos en el Mapa de Riesgos no han sido efectivos para evitar o reducir la materialización de los riesgos señalados en el informe. Por lo que se hace necesario documentar los controles dirigidos a verificar, validar, cotejar, comparar, revisar; establecer los responsables y la periodicidad de su ejecución.
3. Implementar acciones de mejora para evitar que la materialización de riesgos, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Así mismo, 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	En proceso de mejora	Para el primer semestre de 2021, se verificó que se continúa materializando los riesgos de “Inoportunidad en la expedición de respuestas y certificados”, del proceso Conceptos Técnicos y “Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS” del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General.

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES PRIMER SEMESTRE 2021
materialización. <u>Se mantiene la recomendación.</u>		
4. 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. <u>Se retira la recomendación.</u>	Adoptada	Para el primer semestre de 2021, se evidenció que no se continuó con el trámite de la Ventanilla Única de Trámites de Incentivos – VUTI. En su lugar se creó el micrositio https://www1.upme.gov.co/Incentivos/Paginas/Principal.aspx , donde entre otros aspectos, se encuentra el formulario virtual para radicar la solicitud de los beneficios tributarios para proyectos de FNCE y GEE.

Recomendaciones Actuales: Con base en los resultados del seguimiento del I semestre de 2021 y en consecuencia del anterior seguimiento, se recomienda lo siguiente:

- Para desarrollar lo establecido en la Resolución N° 210 de 2021 “*Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones*”, se recomienda documentar los procedimientos internos en el Sistema Integrado de Gestión, por cada canal de atención, que contenga entre otros aspectos los controles para evitar el incumplimiento en los términos legales para contestar las PQRSD.
- Implementar controles efectivos para evitar que se continúe materializando los riesgos de “*Inoportunidad en la expedición de respuestas y certificados*” y “*Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRSD*”, y así garantizar una atención oportuna, en cumplimiento con los términos establecidos en la Ley y los principios de transparencia y acceso a la información pública.
- Con fundamento en el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, que señala “*Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento*”, iniciar los procesos disciplinarios correspondientes por la vulneración del derecho constitucional de petición.
- Tener en cuenta que no todas las entradas requieren darle el trámite de petición y por lo tanto ser contestadas y reportadas, ya que como se evidenció en el primer reporte suministrado por Secretaria General, hay comunicaciones que por tratarse de solicitudes dentro de las convocatorias de energía, invitaciones, comunicaciones informativas, etc; se incide en las estadísticas del proceso de PQRSD.

4. Conclusión. Del seguimiento realizado se concluye que, se ha aumentado las peticiones sin responder o contestadas sin observar los términos, frente al segundo semestre de 2020, por lo que a pesar de los esfuerzos administrativos por mejorar el servicio al ciudadano, se continuó con la baja oportunidad en la atención a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, materializándose los riesgos de “*Inoportunidad en la expedición de respuestas y certificados*” del proceso *Conceptos Técnicos*, a cargo del GIT de Incentivos, y “*Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS*” del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General afectando así la imagen y credibilidad de la gestión de la entidad frente al ciudadano.

BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ
Asesora de Control Interno

Elaboró: Estefania Aya Navarro - Contratista CI