



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

Segundo Semestre de 2021

**Control Interno
Bogotá D.C, enero de 2022**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
FUNDAMENTO LEGAL	3
1. Verificación Trámite a Peticiones	4
1.1 Áreas responsables de contestar las PQRSD	5
1.2 Oportunidad de las respuestas emitidas	5
1.3 Respuestas de PQRSD no evidenciadas	7
1.4 Solicitudes en termino para contestar a 31 de diciembre de 2021	7
1.5 Canales de comunicación	7
2. Comparativo con el periodo anterior	8
3. Mecanismo de protección por la no atención de PQRSD	9
4. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana	9
5. Análisis a recomendaciones anteriores y actuales	11
6. Conclusión	12

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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*”, a continuación, se presenta el informe de seguimiento a la gestión de la UPME a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) recibidas durante el segundo semestre de 2021, tomando como base la información suministrada por la secretaria general de la UPME.

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 julio al 31 de diciembre 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 Ley 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 UPME 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.
- Resolución 210 del 15 de julio 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.
- Procedimiento Gestión y Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, código P-SC-01.

1. Verificación Trámite a Peticiones

Durante el periodo evaluado se tuvo en cuenta la información proveniente de los diferentes medios y canales utilizados por la entidad, para recibir las PQRSDF interpuestas por el ciudadano, aclarando que dada la emergencia declarada por el COVID-19, la entidad dispuso para atención al ciudadano canales de contacto digital² y telefónico³, información que se encuentra disponible en el sitio web de la UPME⁴.

En el segundo semestre de 2021, se recibieron 920 requerimientos a través de los diferentes canales, de los cuales 848 obedecieron a Peticiones, 32 Consultas, 22 Reclamos, 16 Peticiones de documentos y 2 Quejas. A continuación se presenta el comportamiento de las respuestas que ha tenido estas PQRSDF, por parte de las dependencias de la Unidad:

Tabla 1. Estado de las PQRSD a 31 de diciembre de 2021

Estado de las peticiones	PQRSDF
Contestadas dentro del término legal	603
Sin evidencia de respuesta y vencido el plazo para contestar	108
Atendidas fuera del término legal	50
En termino para contestar a 31 de diciembre de 2021	159
Total	920

Fuente: Elaboración propia

De lo señalado anteriormente, se concluye que el objeto del presente seguimiento se centra en **761 PQRSDF**, que debieron ser contestadas durante el segundo semestre de 2021.

² Ventanilla digital única

³ Números de celular y línea única nacional

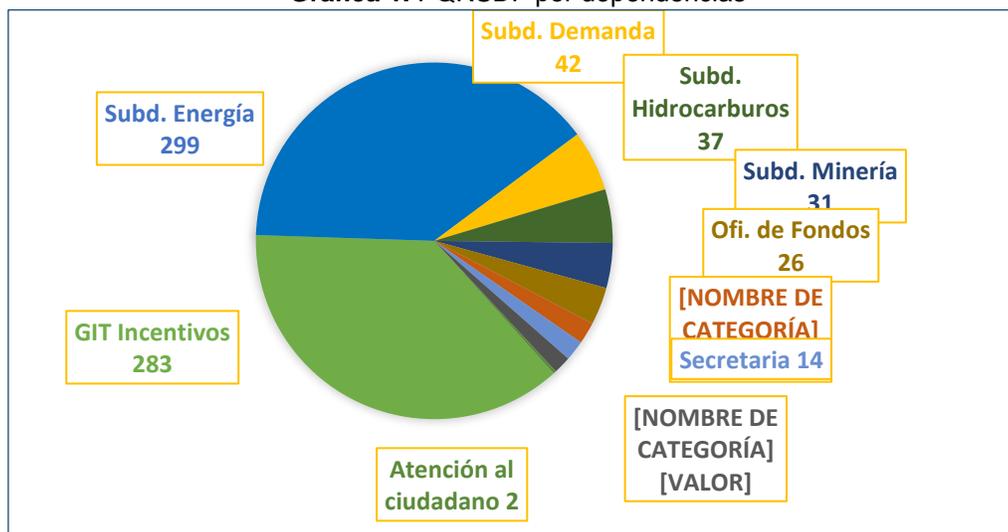
⁴ <https://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx>.

Por otra parte, se evidenció por parte de Secretaría General el cumplimiento de lo establecido en el parágrafo 4^o del artículo 17 de la Resolución 210 de 2021⁶, por cuanto se identificó el seguimiento efectuado por el Profesional de Atención al Ciudadano de Talento Humano a las PQRSD recibidas en la entidad en el periodo evaluado; no obstante, y pese al seguimiento efectuado 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.

1.1 Áreas responsables de contestar las PQRSD

Con relación a las 761 PQRSD con término de respuesta a más tardar a 31 de diciembre de 2021, se observó que las áreas con mayor participación en la asignación fueron la Subdirección de Energía con el **39%** de las peticiones, seguido por el GIT Incentivos con el **37%**, Subdirección de Demanda con el **6%**, Subdirección de Hidrocarburos con el **5%**, Subdirección de Minería con el **4%**, Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos con el **3%**, Dirección General, Secretaria General y Oficina de la Información con el **2%** y Atención al Ciudadano- Talento Humano con el **0,3%**, así:

Gráfica 1. PQRSD por dependencias



Fuente: Elaboración propia

1.2 Oportunidad de las respuestas emitidas

Respecto a la oportunidad en la atención de las respuestas a las PQRSD recibidas en la entidad, que debieron ser contestadas a 31 de diciembre de 2021 (**761**), se evidenció que durante el periodo analizado 603 peticiones fueron atendidas dentro del término legal⁷

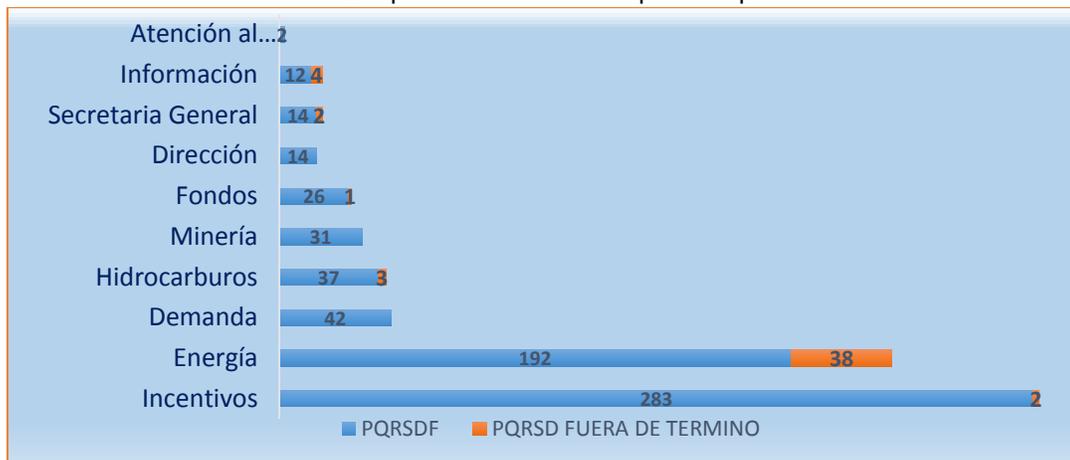
⁵ La Secretaría General podrá realizar seguimiento a la gestión de las peticiones, trámites y servicios de las áreas misionales como forma de asegurar el servicio a los ciudadanos.

⁶ 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.

⁷ 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

(79,3%) y 50 solicitudes fueron resueltas sin observar los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 (6,5%), a continuación, se discriminan por áreas:

Gráfica 2. Oportunidad de las respuestas por áreas



Fuente: elaboración propia

En relación con el término de las respuestas extemporáneas, se identificó que éstas se expidieron dentro de un tiempo mínimo de mora de 31 días y un máximo de 111 días hábiles, incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 5° Decreto 491 del 28 de marzo de 2020⁸.

De lo anterior se observa que en proceso Conceptos Técnicos se materializó el riesgo de “Inoportunidad en la expedición de respuestas y certificados” con 2 respuestas fuera de termino; Sin embargo, frente al semestre anterior, el Grupo Interno de Trabajo de Incentivos, tuvo una mejora significativa en la observancia de los términos, pasando de un incumplimiento del 9,6% a 0,7%. De otra parte, también se materializó el riesgo de “Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS” del proceso Atención al Ciudadano al evidenciarse que las Subdirecciones de Energía e Hidrocarburos, las oficinas de Gestión de Fondos e Información, y Secretaría General, dieron respuesta a las peticiones fuera del término legal.

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.

⁸ 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

1.3 Respuestas de PQRSD no evidenciadas

De las peticiones que debieron ser contestadas a 31 de diciembre de 2021, se identificaron 108 PQRSD en las que no se evidencia respuesta, equivalente (**14,2%**) de las PQRSD objeto de auditoría⁹, siendo 1 requerimiento de la Dirección¹⁰ y los restantes 107 de la Subdirección de Energía Eléctrica. Esta situación impide determinar el cumplimiento o no de los términos para contestar las PQRSD, a pesar de las solicitudes realizadas por el profesional de Atención al Ciudadano¹¹ a la Subdirección de Energía.

Los requerimientos sin evidencia de respuesta se observan en detalle en el anexo 1.

1.4 Solicitudes en termino para contestar a 31 de diciembre de 2021

A 31 de diciembre de 2021 se identificó que 159 PQRSD se encontraban en término legal para atender la solicitud presentada por el ciudadano, de las cuales 126 ya fueron atendidas al 14 de enero de 2022, faltando 33 PQRSD por contestar, discriminados así:

Tabla 2. Estado de las PQRSD en terminos a 31-12-21

Área	PQRSD	Tipo PQRSD	Termino a 14 de enero de 2022
Incentivos	1	Consulta	SI
Incentivos	1	Petición	SI
Energía	5	Solicitud de documentos	NO
Energía	26	Petición	SI
Energía	4	Petición	NO

Fuente: Elaboración propia

De lo anterior se concluye que, al 14 de enero de 2022, en 9 PQRSD de la Subdirección de Energía se configuró el riesgo de “*Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS*” del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General. El detalle de la anterior tabla se encuentra en el anexo 2 del presente informe.

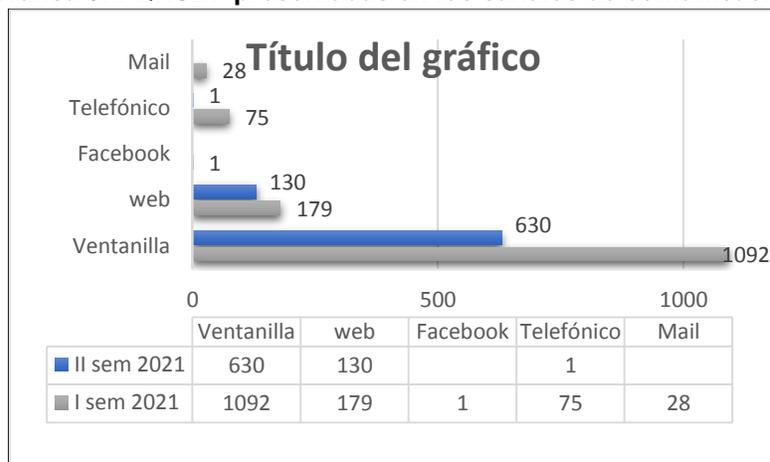
1.5 Canales de comunicación

De acuerdo con la información reportada, durante el segundo semestre de 2021 se evidenció una disminución en el número de requerimientos de los ciudadanos del **45%** respecto al primer semestre de 2021, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose que el canal que continua teniendo mayor demanda en el II semestre de 2021 es la ventanilla, aunque se disminuyó en un 42% frente al I semestre de 2021; la web también presentó una disminución del 27,3%, el canal telefónico en un 98,6% y los canales presencial, de Facebook Twitter e Mail, tuvieron una disminución del 100%, como se observa a continuación:

⁹ 761 PQRSD

¹⁰ Radicado 20211110147622 del 5 de noviembre de 2021

¹¹ A través de correo electrónico del 17 de diciembre de 2021, 13 y 18 de enero de 2022

Gráfica 3. PQRSDF presentadas en los canales de comunicación


Fuente: Elaboración propia

2. Comparativo con el periodo anterior

Durante el segundo semestre de 2021 se evidenció una disminución en el número de requerimientos de los ciudadanos recibidos en la Entidad, pasando de 1426 PQRSD en el primer semestre a 920 PQRSDF recibidas desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021. A continuación se presenta el comportamiento en la atención de las solicitudes ciudadanas:

Tabla 3. Comparativo entre los semestres de 2021

Actuaciones	I Semestre 2021	% Cumplimiento	II Semestre 2021	% Cumplimiento
Contestadas dentro del término legal al corte al informe PQRSDF	1281	90%	729	79%
Atendidas fuera del término legal	79	5%	50	6%
Sin evidencia de respuesta y/o vencido el plazo para contestar, con corte al informe PQRSDF	66	5%	141	15%

Fuente: Elaboración propia

Se observa una disminución en la gestión de las áreas para dar respuesta a las peticiones en los términos legales, con relación al periodo de enero a junio de 2021, pasando del **90%** de cumplimiento al **79%** (se tiene en cuenta la totalidad respuestas dadas al 14 de enero de 2022), lo que indica que las áreas han tenido un retroceso en este ítem.

Igualmente, en lo relacionado con las peticiones que no cuentan con evidencia de respuesta y que tenían vencido el plazo para contestar al corte de los informes de PQRSDF, se evidencia un retroceso en la gestión de la Subdirección de Energía Eléctrica al pasar de 66 peticiones en el primer semestre a 138¹² en el segundo semestre, con un incremento del

¹² Equivalente a 107 PQRSDF sin evidencia de respuesta y vencido el plazo a 31/12/21 y 31 PQRSDF en término para contestar a 31 de diciembre, pero sin evidencia de respuesta al 14 de enero de 2022.

209% por la omisión de reportar al proceso de Atención al Ciudadano, o de asociar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO las respuestas o bien por que no se atendió a los peticionarios.

3. Mecanismo de protección por la no atención de PQRSDF

La Acción de Tutela es el medio procesal que busca proteger los derechos constitucionales fundamentales de los individuos cuando cualquiera de estos resulte vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o particulares que prestan servicios públicos o cumplan funciones administrativas, convirtiéndose en el mecanismo más utilizado por la ciudadanía para proteger el derecho fundamental de petición.

Ahora bien, en lo que respecta a la interposición de tutelas en contra de la UPME y de acuerdo con la información suministrada por el GIT de Gestión Jurídica y Contractual¹³, se observó que durante la vigencia 2021 se recibieron 30 acciones de tutela, de las cuales, 7 tutelas, equivalente al **23%** están relacionadas con la vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso y de petición.

Los fallos de tutela en la mayoría de los casos han sido en sentido favorable para la entidad (2 fueron improcedentes y en 4 se negó la protección), ya que el fallo que concedió el amparo se desconfiguró por cuanto ya se había expedido la respuesta de la PQRSDF por parte de la UPME. No obstante, la atención de estos requerimientos judiciales se traduce en un desgaste para el área jurídica de la entidad, toda vez que se hace necesario suministrar una defensa, respecto a una omisión de la UPME al no gestionar en debida forma y tiempo las peticiones de la ciudadanía.

Lo anterior evidencia que las acciones¹⁴ de la Política de Prevención del Daño Antijurídico presentadas por la UPME y aprobadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado el 23 de abril de 2020, no fueron eficaces para prevenir o mitigar el riesgo de “*Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS*”, conllevando a la interposición de tutelas en contra de la entidad.

4. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana

Con el fin de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión de la UPME, el 26 de octubre de 2021 la UPME convocó a la ciudadanía en general a través de su portal web y redes sociales (Facebook y Twitter), a participar en su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. A las comunidades negras (Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras), comunidades indígenas, asociaciones campesinas, Rom, corporaciones defensoras de la mujer y otros grupos vulnerables, se convocaron mediante correo electrónico del 10 de noviembre de 2021.

¹³ A través de correo electrónico del 26 de enero de 2022

14 i. Creación de un enlace en las dependencias con alto flujo de peticiones. ii. Seguimiento mensual de los derechos de petición. iii. Charlas trimestrales por dependencias sobre la importancia de atender oportunamente los derechos de petición (modificada en marzo de 2021 por: piezas publicitarias mediante correo electrónico.)

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.

El evento se realizó el 26 de noviembre de 2021 a las 8:00 am, en el auditorio Benjamín Alvarado Bieser del Servicio Geológico Colombiano, ubicado en la Diagonal 53 No. 34 -53, en Bogotá D.C y se transmitió vía streaming por el portal web de la UPME www.upme.gov.co y a través de las redes sociales Facebook ([upmeoficial](https://www.facebook.com/upmeoficial)) y Twitter ([@UPMEOficial](https://twitter.com/UPMEOficial)) y YouTube (UPME Oficial), con traducción en lenguaje de señas, como mecanismo de acceso y participación para población con discapacidad auditiva.

En la Audiencia se contó con la participación virtual de los usuarios en YouTube (523), Twitter (145) y Facebook (116), 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.

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 de direccionamiento estratégico, herramientas para un mayor y mejor acceso del ciudadano a planes, productos y servicios; enfoque social y ambiental para la planeación, versión preliminar del Plan de Acción Indicativo del Programa de Uso Racional de Energía PAI-PROURE, proyección anual de demanda de energía eléctrica y gas natural para el periodo 2021-2035, Balance Energético Colombiano BECO-2020, implementación de la Resolución CREG 075 de 2021, gestión en la evaluación de proyectos energéticos para acceder a fondos o mecanismos de financiamiento y de los PERS, Plan indicativo de abastecimiento de combustibles líquidos; Proyecciones de precios de energéticos, diseño metodológico del censo minero, cuenta satélite minera para 34 productos minerales, gestión de la información, fortalecimiento de la seguridad de la información, ejecución presupuestal de inversión, política de atención al ciudadano, entre otros. Ver video <https://www.youtube.com/watch?v=TKL3F1nMnVo>

Frente a la interacción con el espectador, se respondieron dentro de la audiencia pública de rendición de cuentas las 3 preguntas, formuladas por los interesados al momento de efectuar su inscripción y 1 pregunta de las 2 realizadas a través del canal oficial de YouTube (la otra se respondió a través del Radicado 20211700113211 del 9 de diciembre de 2021). Así mismo, fueron contestadas las diferentes preguntas de interés de la ciudadanía que el director general realizó a los líderes de los procesos.

Una vez concluida la Audiencia, se solicitó a los asistentes calificar el desarrollo del evento, mediante una encuesta de satisfacción publicada en el portal www.upme.gov.co, en el canal de YouTube, las redes sociales Twitter y Facebook de la UPME, obteniendo los siguientes resultados: El 66,7% de los encuestados calificaron como *excelente* el evento y el restante 33,3% lo calificaron como *bueno*; el 100% de los encuestados consideró que la audiencia Pública se desarrolló de manera *bien organizada* y respecto a la calidad de la información presentada, el 100% la calificó como *confiable*, el 93% *clara* y el 80% como *profunda*.

Con el desarrollo de este evento como uno de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión de las entidades públicas, se dio cumplimiento a las directrices establecidas en la Ley 489 de 1998, CONPES 3654 de 2010 y Ley Estatutaria 1757 de 2015.

5. Análisis a recomendaciones anteriores y actuales

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2021
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.
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. <u>Se mantiene la recomendación.</u>	En proceso de mejora	Para el segundo 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 PQRSD” del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General.
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.	No adoptada	En 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”, se relacionan los canales oficiales a través de los cuales los usuarios pueden presentar PQRSD, pero no se establece el procedimiento de cada uno de estos.
Iniciar los procesos disciplinarios correspondientes por la vulneración del derecho constitucional de petición	No adoptada	El numeral 8 del artículo 35 de la ley 734 de 2002 se establece como prohibición a todo servidor público la de omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, motivo por el cual es factible iniciar las correspondientes actuaciones disciplinarias.
En el seguimiento a las PQRSD, tener en cuenta que no todas las entradas requieren darle el tramite de petición y	Adoptada	En el reporte del seguimiento realizado por el funcionario que tiene la responsabilidad de analizar y clasificar las comunicaciones

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2021
por lo tanto ser contestadas y reportadas. <u>Se retira la recomendación.</u>		recepcionadas, remitido por correo electrónico el 23 de enero de 2022, se identificó una correcta depuración de las PQRSD. Es importante mencionar que el formato de seguimiento se encuentra debidamente formalizado en el Sistema de Gestión de la UPME.

Recomendaciones Actuales: Con base en los resultados del seguimiento a las PPQRSD del II semestre de 2021, se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda que la Secretaría General requiera a la Subdirección de Energía la evidencia que demuestre que las PQRSD fueron contestadas en los términos de ley en aplicación del parágrafo 4° del artículo 17 de la Resolución 210 de 2021, que establece que la Secretaría General podrá realizar seguimiento a la gestión de las peticiones, trámites y servicios de las áreas misionales como forma de asegurar el servicio a los ciudadanos; o en su defecto adelantar las actuaciones disciplinarias a lugar en cumplimiento de sus funciones establecidas en el artículo 16 del Decreto 1258 de 2013 numeral 8, que dispone que a la Secretaría General le corresponde coordinar las actividades de control interno disciplinario para el cumplimiento de lo señalado en la Ley 734 de 2002.
- Se recomienda estudiar la viabilidad de revisar y modificar las acciones contempladas en la Política de Daño Antijurídico, estableciendo herramientas eficaces para garantizar un entendimiento y apropiación del compromiso por parte de los responsables, de la atención a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la Ley.

6. Conclusión.

Es de resaltar durante el II semestre de 2021 la UPME a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna las PQRSD, en especial el GIT de Incentivos pasando de un incumplimiento del 9,6%, en el I semestre, a un 0,7%, en el II semestre de 2021. De igual manera, son evidentes los avances que se han dado desde secretaria general en la reglamentación del procedimiento interno al Derecho de Petición, y en la formalización de un procedimiento e instrumento de seguimiento a las PQRSD.

A pesar de los esfuerzos administrativos por mejorar el servicio al ciudadano se identificó que en la Subdirección de Energía se registra un retroceso en la gestión para responder las peticiones, frente al semestre anterior; igualmente, se evidencia una desmejora, en las peticiones que se encuentran vencidas y no está disponible el registro o evidencia de la respuesta. Por lo señalado anteriormente, se continúan materializando 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.

Es necesario continuar implementando acciones de mejora para evitar la materialización de los riesgos enunciados, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley, por lo que se hace necesario que los líderes de proceso revisen los controles implementados al interior de las áreas.

BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ
Asesora de Control Interno

Elaboró: Estefania Aya Navarro - Contratista CI

Anexo 1. PQRSD sin evidencia de respuesta

Radicado Entrada	Responsable	Área
20211110152732	Moisés Larrarte	Energía
20211110153082	Andrés Acosta	Energía
20211100151822	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211130150292	Raúl Gil	Energía
20211110149892	Olga Ramírez	Energía
20211100149942	Wilman Silgado	Energía
20211100146952	Raúl Gil	Energía
20211110146092	Carlos Andrés Torres	Energía
20211110146282	Luisa Correa	Energía
20211110143412	Jenny Delgado	Energía
20211110143602	Jenny Delgado	Energía
20211110141382	Jorge Guevara	Energía
20211110141602	Andrés Acosta	Energía
20211100141852	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110139002	José Daniel Hurtado	Energía
20211110138742	José Daniel Hurtado	Energía
20211100138002	Moisés Larrarte	Energía
20211130137442	Andrea Rojas	Energía
20211110135482	Carlos Andrés Torres	Energía
20211110135162	Cristhian Camilo González	Energía
20211110134472	Gustavo Preciado	Energía
20211100134102	Carlos Andrés Torres	Energía
20211100134112	Héctor Rosero	Energía
20211110133042	Carlos Andrés Torres	Energía
20211100131572	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110131002	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110127082	Sonia Esperanza Echeverría	Energía

Radicado Entrada	Responsable	Área
20211100127092	Andrea Rojas	Energía
20211110126672	Javier Martínez	Energía
20211110124952	Raúl Gil	Energía
20211110125082	Javier Martínez	Energía
20211110124312	Javier Martínez	Energía
20211130124492	Carlos Andrés Torres	Energía
20211110122232	Javier Martínez	Energía
20211110122522	Javier Martínez	Energía
20211110121292	Wilman Silgado	Energía
20211110121572	Wilman Silgado	Energía
20211110121782	Javier Martínez	Energía
20211110121792	Javier Martínez	Energía
20211110121952	Javier Martínez	Energía
20211100121962	Andrés Acosta	Energía
20211100121042	Cristhian Camilo González	Energía
20211130121102	Wilman Silgado	Energía
20211110120202	Raúl Gil	Energía
20211100120282	Jorge Guevara	Energía
20211130116782	Jorge Guevara	Energía
20211130112392	William Henao	Energía
20211110112752	Javier Martínez	Energía
20211110113042	Javier Martínez	Energía
20211110113542	Javier Martínez	Energía
20211100112312	José Daniel Hurtado	Energía
20211100112682	Luisa Correa	Energía
20211110108692	Javier Martínez	Energía
20211110109172	Javier Martínez	Energía
20211110109182	Javier Martínez	Energía
20211130107212	William Henao	Energía
20211130107322	William Henao	Energía
20211130107372	Wilman Silgado	Energía
20211110107802	Wilman Silgado	Energía
20211100107182	Javier Martínez	Energía
20211110102832	Raúl Gil	Energía
20211130103202	Javier Martínez	Energía

Radicado Entrada	Responsable	Área
20211110087332	Andrés Acosta	Energía
20211110099412	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110099852	Wilman Silgado	Energía
20211110097762	Wilman Silgado	Energía
20211110095492	Andrés Acosta	Energía
20211110094312	Javier Martínez	Energía
20211110093632	Javier Martínez	Energía
20211100093372	Héctor Rosero	Energía
20211110090622	Javier Martínez	Energía
20211110090642	Javier Martínez	Energía
20211110090652	Javier Martínez	Energía
20211110090662	Javier Martínez	Energía
20211110090672	Javier Martínez	Energía
20211110090692	Javier Martínez	Energía
20211110090712	Javier Martínez	Energía
20211110090722	Carlos Andrés Torres	Energía
20211110089972	Andrea Rojas	Energía
20211110090032	Javier Martínez	Energía
20211110088832	Héctor Rosero	Energía
20211110088902	Héctor Rosero	Energía
20211110088912	Héctor Rosero	Energía
20211110089002	Andrés Acosta	Energía
20211110089182	Mayerly Becerra	Energía
20211110089602	José Daniel Hurtado	Energía
20211110087682	Wilman Silgado	Energía
20211110088112	Andrés Felipe Hernández	Energía
20211110088542	Sonia Esperanza	Energía

Radicado Entrada	Responsable	Área
	Echeverría	
20211110087412	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110087422	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110087432	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211130087492	Wilman Silgado	Energía
20211110085842	Carlos Andrés Torres	Energía
20211110085862	Carlos Andrés Torres	Energía
20211110086452	Raúl Gil	Energía
20211110085462	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110084922	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110084932	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211130083642	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110084162	Andrés Acosta	Energía
20211110084232	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110082872	Andrés Acosta	Energía
20211110083402	Sonia Esperanza Echeverría	Energía
20211110081902	Carlos Andrés Torres	Energía
20211110081912	Carlos Andrés Torres	Energía
20211110081922	Raúl Gil	Energía
20211110147622	Wilman Silgado	Dirección

Fuente: Matriz de seguimiento su ministrada por el profesional de Atención al ciudadano, a través de correo electrónico del 24 de enero de 2022.

Anexo 2. Estado a 14 de enero de 2022 de las PQRSD que a 31 de diciembre de 2021 se encontraban en término

Radicado	Área	Tipo	En término a 14 de enero de 2022
20211100171402	Incentivos	Consulta	SI
20211100171272	Incentivos	Petición	SI
20211110167402	Energía	Solicitud de documentos	NO
20211130166482	Energía	Solicitud de documentos	NO
20211130166502	Energía	Solicitud de documentos	NO
20211130166512	Energía	Solicitud de documentos	NO
20211130166522	Energía	Solicitud de documentos	NO
20211110173882	Energía	Petición	SI
20211100173642	Energía	Petición	SI
20211100172612	Energía	Petición	SI
20211100170392	Energía	Petición	SI
20211130168872	Energía	Petición	SI
20211110169152	Energía	Petición	SI
20211110166662	Energía	Petición	SI
20211110166742	Energía	Petición	SI
20211110166172	Energía	Petición	SI
20211130166492	Energía	Petición	SI
20211100165972	Energía	Petición	SI
20211110165552	Energía	Petición	SI
20211110164822	Energía	Petición	SI
20211100164482	Energía	Petición	SI
20211110163292	Energía	Petición	SI
20211130162892	Energía	Petición	SI
20211100162852	Energía	Petición	SI
20211110162262	Energía	Petición	SI
20211110162422	Energía	Petición	SI
20211100161912	Energía	Petición	SI
20211100162202	Energía	Petición	SI
20211110160982	Energía	Petición	SI
20211110158642	Energía	Petición	NO
20211130158992	Energía	Petición	NO
20211110156992	Energía	Petición	NO
20211110156892	Energía	Petición	NO

Fuente: Matriz de seguimiento su ministrada por el profesional de Atención al ciudadano, a través de correo electrónico del 24 de enero de 2022.