



UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME

**RESOLUCIÓN No. 000542 de 2018**



01-10-2018

Radicado ORFEO: 20181100005425

"Por la cual se modifica la Resolución 024 de 2017 la cual reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME"

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA –  
UPME**

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las conferidas por el artículo 9 del Decreto 1258 2013 y,

**C O N S I D E R A N D O:**

Que mediante la Resolución 024 de 2017 se reglamentó el trámite interno del derecho de petición ante la UPME, en desarrollo de los artículos 74 de la Constitución Política, 34 de la Ley 734 de 2002 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012

Que el artículo 7 de la citada Resolución estableció que la Oficina de Gestión de la Información sería la encargada de la atención verbal, web o vía telefónica de los petitionarios, en el horario de atención al público, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua.

Que el artículo 19 de la Resolución en comento dispuso que la Oficina de Gestión de la Información sería la encargada de rendir dos tipos de informes de la gestión interna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la Dirección General, con una periodicidad de tres y seis meses.

Que la Resolución 470 de 2018 mediante la cual se distribuyó los cargos de la planta de personal de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, dispuso reubicar el empleo encargado de las funciones relacionadas con la ejecución del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la presentación de los informes en la Secretaría General.

Que, por otra parte, el artículo 1 de la Resolución 074 de 2017 prevé que la jornada ordinaria de trabajo para los servidores públicos de la UPME es de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 7:30A.M. y las 5:00P.M., el cual está publicado para conocimiento de los usuarios en la página web de la UPME, como lo dispone la Ley 1712 de 2012.

Que de conformidad con el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el área de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Que de la Asesoría de Control Interno, presentó durante el mes de agosto de 2018 el Informe de Seguimiento a la Gestión en Atención al Ciudadano, Quejas, Sugerencias y Reclamos, en virtud del cual recomendó:

Unificar el horario de atención a la ciudadanía en la UPME, tanto en la página 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 5:00p.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 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua".

**Continuación de la Resolución: "Por la cual se modifica la Resolución 024 de 2017 la cual reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME"**

Que se hace necesario modificar la Resolución 024 de 2017 con el fin de unificar el horario de atención al público con la jornada laboral; eliminar la referencia a la página web como canal de atención de peticiones verbales, por incongruente; así como armonizar la periodicidad semestral de los informes rendidos por la Administración acerca de la gestión interna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con los informes que debe rendir el área de control interno en la materia. De igual manera, se requiere ajustar la Resolución para que sea la Secretaría General, el área responsable de presentar los informes de que trata el artículo 19 de la mencionada Resolución 024 de 2017.

Que en mérito de lo expuesto

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1:** Modificar el inciso primero del artículo 7 de la Resolución 024 de 2017, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 7. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES.** Para la atención verbal, o vía telefónica de los peticionarios, la Secretaría General, será la encargada de recibir las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m."

**ARTÍCULO 2:** Modificar el artículo 19 de la Resolución 024 de 2017, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 19.- PRESENTACIÓN DE INFORMES DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.** El Secretario General deberá rendir un informe semestral ante el Director General, con copia a la asesoría de control interno, sobre las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; los cuales deben discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

**PARÁGRAFO.** Una vez vencido cada periodo sobre el cual se presentarán el citado informe, la Secretaría General contará con un plazo máximo de un (1) mes para su entrega formal".

**ARTÍCULO 3:** La presente resolución regirá a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNIQUESE Y CÚMPLASE,**

Dada en Bogotá, D.C., a 01-10-2018

  
**RICARDO HUMBERTO RAMÍREZ CARRERO**  
Director General