



2016

**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

UPME 2016

The central graphic is a collage. On the left, there are four images: a wind turbine, a high-voltage power line tower, a dam, and a solar panel array. On the right, there is a magnifying glass over a background of colorful icons representing people and hands. The text 'PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO' is overlaid in red and blue. At the bottom right, 'UPME 2016' is written in dark blue.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>3. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>7</b>
<b>4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN.....</b>	<b>9</b>
4.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción .....	9
4.2. Racionalización de Trámites.....	12
4.3. Rendición de Cuentas .....	13
4.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.....	16
4.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	19
4.6. Iniciativas Adicionales .....	25
<b>5. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>26</b>
• Gobierno en Línea.....	26
• Visibilización de los Pagos .....	26
• Publicación de la Gestión Contractual .....	26
• Gestión Documental.....	27
<b>6. MONITOREO Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>7. SEGUIMIENTO.....</b>	<b>27</b>

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Planeación Minero Energética – UPME, es una unidad administrativa especial de carácter técnico, creada por la Ley 143 de 1994<sup>1</sup>, perteneciente a la rama ejecutiva del orden nacional, adscrita al Ministerio de Minas y Energía que tiene por objeto principal planear en forma integral, permanente y coordinada con las entidades de los sectores de Minas y Energía, tanto entidades públicas como privadas, el desarrollo y aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros, así como, producir y divulgar la información minero energética requerida.

El presente documento presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una iniciativa propia de la UPME, el cual permite dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1081 de 2015. El documento fue elaborado teniendo como guía la Metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” versión 2 de 2015, desarrollada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y la Dirección del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación DNP.

De acuerdo a la metodología, la UPME anualmente formulará y realizará seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, velando por una administración transparente, no permeable a riesgos de corrupción, con trámites razonables, que presenta constantemente resultados y ofrece servicios y productos a sus partes interesadas. Este documento está alineado también al Modelo Integrado de Planeación y Gestión sustentado en el Decreto 2482 de 2012, relacionando las actividades a las Políticas de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y Eficiencia Administrativa.

El plan tiene como fundamento considerar los hechos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar estos sucesos y brindará toda la información requerida por la ciudadanía facilitando la razón de existir del gobierno nacional. El plan está compuesto por seis componentes: i) Gestión del Riesgo de Corrupción; ii) Racionalización de Trámites; iii) Rendición de Cuentas; iv) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; v) Mecanismos para la transparencia; y vi) Iniciativas adicionales.

---

<sup>1</sup> Por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, trasmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética.

## 1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

### MISIÓN

Planear de manera integral el desarrollo minero energético, apoyar la formulación de política pública y coordinar la información sectorial con los agentes y partes interesadas.

### VISIÓN

Consolidarnos como un referente internacional de innovación para la planificación integral del desarrollo y aprovechamiento de los recursos minero energético, a través de estudios, análisis y proyecciones, brindando información de alto valor agregado para la formulación de políticas públicas y la toma de decisiones de sus grupos de interés, con criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental.

### PRINCIPIOS

La UPME acoge en la formulación, desarrollo e implementación los siguientes principios.

- **De la Función Administrativa:** Al tenor del artículo 209 de la Constitución Política son: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad
- **De Calidad de la Rama Ejecutiva:** De acuerdo con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 son: Enfoque hacia el cliente, Liderazgo, Participación activa de los servidores públicos, Enfoque basado en procesos, Enfoque del sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones, Relaciones mutuamente beneficiosas con Proveedores, Coordinación, cooperación y articulación y transparencia.
- **De las actuaciones y procedimientos administrativos:** En los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo son: debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

## VALORES CORPORATIVOS

La UPME cuenta con valores individuales e institucionales, los cuales se encuentran definidos y adoptados en el código de ética de la UPME, según resolución 0548 de 2007.

### VALORES INDIVIDUALES

- **HONESTIDAD:** El servidor público de la UPME debe actuar siempre con la verdad, no aprovecharse de los bienes o recursos ajenos; tratar a todos con justicia, equidad y con apego a la ley. Debe ser auténtico y no atentar contra los derechos de los demás. Debe ser coherente entre lo que dice, lo que piensa y lo que hace. Debe cumplir con las normas, compromisos y acuerdos adquiridos. Asimismo debe dar ejemplo de rectitud y honestidad en el cumplimiento de los deberes propios del cargo.
- **RESPECTO:** El servidor público de la UPME debe desarrollar sus funciones con respeto y consideración a la dignidad de los demás. Debe escuchar los criterios, sugerencias y aportes de los demás, respetar sus ideas y valorar sus sentimientos y actitudes; aceptar y tolerar la diversidad de criterios; dar buen ejemplo.
- **CONFIANZA:** El servidor público de la UPME debe inspirar confianza en los compañeros y en la comunidad, evitando contribuir a la cultura del rumor. Debe ser propositivo y desarrollar siempre una crítica constructiva hacia la Institución y los demás, igualmente debe asumir las consecuencias de sus actos u omisiones.
- **LEALTAD:** El servidor público de la UPME debe ser fiel a la Institución y a sus principios; actuar siempre en bien de la Institución, de las autoridades, compañeros y usuarios; igualmente mantener siempre sentido de pertenencia con la Institución.
- **COMPROMISO:** El servidor público de la UPME debe buscar sistemáticamente el logro de las metas y los objetivos, cumplir con los compromisos y responsabilidades a pesar de las dificultades; buscar alternativas de solución

## VALORES INSTITUCIONALES

**CALIDAD:** El servidor público de la UPME, debe conocer la filosofía y políticas de la Institución y reflejarlas en las actitudes diarias; debe de contribuir en la construcción de una imagen positiva de la Institución, innovar, mejorar y apoyar actividades, procesos y proyectos, permanentemente, siempre bien hecho.

**EFFECTIVIDAD:** El servidor público de la UPME, deberá ser productivo, planificar y organizar el trabajo en función de los objetivos de institucionales; esforzarse por optimizar el tiempo y el uso de los recursos, trabajando en equipo y cumpliendo con los plazos establecidos.

**RESPONSABILIDAD:** El servidor público de la UPME, debe ser disciplinado y tener entrega al trabajo, debe actuar honestamente en el cumplimiento de sus deberes buscando siempre el bien común; cumplir con las obligaciones y asumir las consecuencias de sus actos y omisiones, contribuir con un ambiente de trabajo armónico y solidario, fomentando las relaciones interpersonales positivas, la cultura del diálogo para la prevención y solución de conflictos.

**TRANSPARENCIA:** El servidor público de la UPME, debe proporcionar y difundir la información de forma clara, oportuna, adecuada. Trabajar con apego a las normas y procedimientos de válida adopción jurídica.

**SERVICIO:** El servidor público de la UPME debe mantener una actitud positiva de servicio al ciudadano, mantener una actitud autocrítica y receptiva con el ciudadano, atender y resolver los asuntos que se le encargan con eficiencia y eficacia; guía y orientar positivamente al ciudadano; proponer e implementar mecanismos creativos y oportunos para satisfacer las necesidades de la comunidad.

## 2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Formular acciones tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 4637 de 2011, el Decreto 2641 del de 2012 y el Decreto 1081 de 2015 Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República.

### 3. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

## 4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN

### 4.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos. La elaboración de este mapa de riesgos está alineada con la metodología de administración del riesgo de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública y estará a cargo de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

La UPME plantea la presente estrategia, con el fin de desarrollar y ajustar lo implementado en cuanto a la administración de los riesgos de corrupción, realizando un análisis dentro del riesgo de corrupción de cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la misión de la entidad.

Por lo cual el a través de los equipos de Planeación y Control Interno, se busca impulsar a nivel institucional una cultura de prevención del riesgo congruente con el Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno MECI y las demás políticas e iniciativas impulsadas por el estado para prevenir y evitar los actos de corrupción en la entidad.

En el marco de la construcción de estrategia la UPME, ha considerado los lineamientos de la Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción<sup>2</sup> emitida por la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República para revisar y actualizar el mapa de Riesgos de Corrupción. Adicionalmente considerando que para manejo sistemático y unificado de manera que aplique de manera transversal a todos los procesos poner a disposición las herramientas a un proceso continuo de mejoramiento

---

<sup>2</sup> Presidencia de la República y Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción Imprenta Nacional 2015 consultado en: <http://www.secretariatransparencia.gov.co/secretaria/Documents/guia-gestion-riesgo-corrupcion-2015.pdf>

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción.	Realizar revisión a la Política de Gestión de Riesgos de la Entidad.	Revisión de la Resolución 074 de 2013. Revisar Resolución UPME 074 de 2013 a través de la cual se adopta la política para la gestión del riesgo de la entidad.	Lista de Verificación	Dirección General - Planeación	30/07/2016
		Ajustar de ser necesario la Resolución 074 de 2013, teniendo en cuenta la herramienta para la gestión del riesgo y la Guía para la gestión de riesgos de corrupción 2015.	Resolución Modificada o Acta de Revisión	Secretaría General Dirección General - Planeación	31/12/2016
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar mapa de Riesgos de Corrupción.	Identificar, valorar y actualizar la matriz de riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción	Líderes de Proceso	31/08/2016
Consulta y Divulgación	Talleres de Capacitación Mapa de Riesgos de Corrupción.	La entidad a través de los líderes de proceso, efectuara talleres para analizar, identificar y valorar posibles riesgos de corrupción	Lista de Talleres	Dirección General - Planeación	29/04/2016
	Efectuar publicación en la intranet del mapa de riesgos vigente.	Se publica con el fin de poner a disposición el mapa de riesgos a todos los funcionarios de la entidad.	Publicación Intranet.	Líderes de Proceso Dirección General - Planeación	29/04/2016
	Socialización interna y externa del Mapa de Riesgos de Corrupción con las actualizaciones efectuadas.	Se busca dar a conocer el mapa de riesgos al interior de la entidad con el fin de que los funcionarios de la Unidad conozcan los controles.	Registro de Socialización	Dirección General - Planeación	
Monitoreo o revisión	Efectuar monitoreo y revisión.	Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	Líderes de Proceso	31/12/2015 (permanente)

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Seguimiento	Efectuar Primer Seguimiento	Realizar seguimiento al componente Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapas de Riesgos de Corrupción.	Seguimiento	Control Interno	30/04/2016
	Efectuar Primer Seguimiento		Seguimiento	Control Interno	31/08/2016
	Efectuar Primer Seguimiento		Seguimiento	Control Interno	31/12/2016

## 4.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a cada entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Política que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Se realizó registro en el SUIT 3.0., de las actividades pretendidas por la entidad para la Racionalización de Trámites revisar y analizar el Trámite Asignación de Cupos de Combustible para empresas acuícolas.



FUNCIÓN PÚBLICA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



---

Fecha generación : 2016-08-30

<b>Nombre de la entidad:</b>	UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA	<b>Orden:</b>	Nacional
<b>Sector administrativo:</b>	Minas y Energía	<b>Año vigencia:</b>	2016
<b>Departamento:</b>	Bogotá D.C		
<b>Municipio:</b>	BOGOTÁ		

### Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha final presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Único	765	Asignación cupo de combustible para empresas acuícolas	Inscrito	Las empresas acuícolas interesadas en el trámite de asignación de cupos de combustible realizan por escrito solicitud a la UPME.	Optimizar el flujo de la información con externos.	Administrativa	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	18/04/2016	27/01/2017	Subdirección de Hidrocarburos
Único	765	Asignación cupo de combustible para empresas acuícolas	Inscrito	Existe un significativo porcentaje de devoluciones de notificación de las solicitudes que llegan a través de la DIMAR.	Convenir con la DIMAR la actualización de la información de las empresas acuícolas solicitantes.	Administrativa	Reducción del tiempo de duración del trámite	18/04/2016	31/03/2017	Subdirección de Hidrocarburos

### 4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El componente de rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Política adelantada en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Unidad enfoca sus esfuerzos buscando al asegurar y fortalecer el proceso de rendición de cuentas propiciando espacios de interacción e intercambio con la ciudadanía, buscando construir a partir de la interacción con distintos actores mejores esquemas que permitan mejorar la gestión pública, a través de:

- *Información de calidad y en lenguaje comprensible.* Se refiere a la generación de contenidos de la entidad, la cual se encontrara publicada a través de distintos canales en un lenguaje comprensible al ciudadano, cumpliendo criterios de calidad, oportunidad, objetividad, veracidad, disponibilidad y accesibilidad.
- *Dialogo de doble vía con la ciudadanía.* La entidad gestionará y dará atención a los distintos requerimientos de todas aquellas partes interesadas en conocer la gestión, resultados y toma de decisiones.
- *Incentivos.* Se refiere a controles orientados a reforzar el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacía el proceso de rendición de cuentas continuo.
- *Evaluación y retroalimentación al a gestión institucional.* En este proceso se efectúa evaluación interna y externa a la Estrategia de Rendición de Cuentas, consultando a la ciudadanía a través de distintos mecanismos la efectividad de las acciones implementadas.

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Publicar, difundir y mantener información de la gestión institucional y misional en la página web, carteleras virtuales, redes sociales y en eventos.	Indicar a la ciudadanía sobre los resultados, avance de la gestión y garantía de derechos ciudadanos.	Web actualizada Redes Sociales Carteleras virtuales.	Líderes de Proceso Oficina de Gestión de la Información	31/03/2016
					30/06/2016
					31/12/2016
	Publicar el informe anual de rendición de cuentas 2015.	Difundir a través de informes de gestión los avances institucionales. Adicionalmente se utilizarán otros medios de difusión de la gestión institucional como redes sociales y carteleras virtuales.	Informe de Gestión 2015	Líderes de Proceso Director General	30/04/2016
	Publicar el informe anual de rendición de cuentas 2016.	Difundir informe de rendición de cuentas, luego de efectuada la Audiencia Sectorial de Rendición de Cuentas.	Informe de Gestión 2016	Líderes de Proceso	31/12/2016
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Eventos, ferias ciudadanas y mesas de trabajo de socialización de la Planeación.  <b>Ferias Ciudadanas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quibdó, Chocó 29 y 30 de Abril</li> <li>• Villa del Rosario, Norte de Santander - 8 al 9 de Julio de 2016.</li> <li>• Florencia, Caquetá – 16 al 20 de Agosto de 2016.</li> <li>• Puerto Asís, Putumayo – 31 de Agosto a 2 de Septiembre.</li> </ul>	La entidad de acuerdo a su misión desarrolla acercamientos de intercambio permanente con la ciudadanía. Para ello plantea en cronograma sectorial el desarrollo de ferias ciudadanas, eventos de participación ciudadana y otros eventos en los que socializa los resultados de su misionalidad.	Registros de Eventos	Líderes de Proceso Secretaría General	31/12/2016

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santander de Quilichao, Cauca 7 y 8 de Octubre.</li> <li>• Sincé Sucre 25 y 26 de Noviembre.</li> </ul>				
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Promover la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad a través de los canales de comunicación interna. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteleras Virtuales</li> <li>• Notiupme</li> <li>• Eventos Internos</li> </ul>	Utilizar los medios internos de comunicación para fortalecer la cultura de la rendición de cuentas en los funcionarios públicos.	Registros de Socialización, Carteleras Virtuales, Foros, Redes Sociales, etc.	Secretaría General  Oficina de Información	30/04/2016  30/08/2016
	Motivar la cultura de rendición y petición de cuentas.	La entidad invita al sector y a las partes interesadas a comentar los productos y/o servicios ofertados (planes) y retroalimentar en los distintos espacios creados para ello. Se convoca a través de distintos canales tales como página web, correo electrónico, redes sociales y oficinas a las partes interesadas.	Correo Electrónicos Redes sociales Oficinas partes interesadas.	Líderes de Proceso  Secretaría General	31/12/2016
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar a través de los distintos escenarios de la encuesta el proceso de rendición de cuentas. Etapa I: Diseño Encuesta Etapa II Aplicación Encuesta Etapa III: Informe y Resultados.	Diseñar, aplicar, tabular y analizar información sobre el proceso de rendición de cuentas.	Resultados de la Evaluación.	Secretaría General  Oficina de Información	30/04/2016
					31/12/2016
					31/12/2016

#### 4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Política liderada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Por esta razón la UPME comprometida con mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta al ciudadano, presenta algunas acciones que buscan optimizar y mejorar la atención al ciudadano estas son:

- Estructura Administrativa.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Talento Humano
- Normativo y procedimental
- Relacionamiento al ciudadano.

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	<p>Realizar revisión, análisis a la estructura administrativa y ajustar de ser necesario el procedimiento de atención y servicio al ciudadano. Se plantean las siguientes acciones:</p> <p>1. Efectuar reuniones de revisión con los involucrados.</p> <p>2. Efectuar los ajustes necesarios al procedimiento de atención y servicio al ciudadano.</p> <p>3. Implementar los cambios en el procedimiento de atención y servicio al ciudadano.</p>	<p>Se busca institucionalizar al interior de la entidad los mecanismos que permitan fortalecer la comunicación directa entre las dependencias de Servicio al Ciudadano y la Dirección General, razón por la cual se efectuara revisión, y ajustes al procedimiento de atención al ciudadano con el fin de optimizar el manejo de los recursos y los tiempos de respuesta para lograr superar los niveles de satisfacción del ciudadano.</p>	<p>Actualización Procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Secretaria General – Atención al Ciudadano.</p> <p>Dirección General Planeación</p>	30/04/2016
					30/08/2016
					31/12/2016
Fortalecimiento de los canales de atención.	<p>Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de</p>	<p>Se busca establecer parámetros que permitan mejorar el diseño de los protocolos y procedimientos con los que cuenta la UPME de cara al ciudadano.</p>	<p>Informe de Resultados.</p>	<p>Secretaria General – Atención al Ciudadano.</p>	31/04/2016
					30/08/2016

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.				31/12/2016
Talento Humano	Efectuar actividades con el fin de fortalecer la cultura del servicio al ciudadano.	Se busca a través de los medios de divulgación y comunicación internos efectuar sensibilización sobre el adecuado servicio y atención al ciudadano al ciudadano.	Registros de actividades de fortalecimiento.	Secretaria General – Atención al Ciudadano y Talento Humano.	21/10/2016
Normativo y procedimental.	Dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Elaborar Primer Informe Semestral de Seguimiento PQRSD's	Se busca a través de los medios de divulgación y comunicación internos efectuar sensibilización sobre el adecuado servicio y atención al ciudadano al ciudadano.	Informes de PQRSD's	Secretaria General Jurídica y Atención al Ciudadano	30/06/2016
	Dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Elaborar Segundo Informe Semestral de Seguimiento PQRSD's				31/12/2016
Relacionamiento con el ciudadano.	Participar en las Ferias Ciudadanas Sectoriales	Participar en los eventos institucionales de servicio al ciudadano coordinados por el sector.	Registro de Ferias Ciudadanas	Secretaría General	31/11/2016

#### 4.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).<sup>43</sup> El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”

Por ello a partir de la expedición de la Ley 1712 de 2014 la UPME estableció dentro de su página un punto de acceso denominado Transparencia y Acceso a Información Pública<sup>3</sup>, en el que se encuentra el siguiente esquema de información publicada:

##### Estructura Orgánica

- Misión, Visión y Objetivos
- Estructura orgánica
- Funciones y deberes
- Ubicación de sede y Horario de atención al público
- Directorio Funcionarios - SIGEP
- Directorio Contratistas
- Asignaciones Salariales
- Directorio de entidades del Sector y Agremiaciones
- Mapa de procesos y procedimientos

##### Presupuesto

- Presupuesto general asignado
- Ejecución presupuestal histórica anual
- Presupuesto desagregado con modificaciones

<sup>3</sup> <http://www1.upme.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica>

### **Normativa**

- Normas generales y reglamentarias
- Políticas, lineamientos y manuales

### **Adquisiciones y Compras**

- Contrataciones en curso
- Plan anual de adquisiciones
- Contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia
- Procedimientos, lineamientos y políticas
- Datos de adjudicación y ejecución de contratos

### **Trámites y Servicios**

- Trámite de particulares
- Guía de trámites sectorial

### **Informes de control interno**

- Informes de Control Interno
- Plan de Mejoramiento
- Auditorías externas

### **Mecanismos de Supervisión, Notificación y Vigilancia**

- Entes externos de control y vigilancia
- Mecanismo interno de control y vigilancia

### **Planes**

- Plan Estratégico
- Plan de Acción
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### **Informes**

- Informes de Gestión
- Informe de Rendición de Cuentas
- Informe indicadores de gestión

### Contenido referente a la ley

- Programas y Proyectos de Inversión
- Personas naturales con contratos de prestación de servicios
- Los plazos de cumplimiento de los contratos
- Convocatorias de empleo público
- Los detalles de los servicios brindados directamente al público
- La normatividad sobre los servicios brindados al público
- La información sobre los trámites que se pueden adelantar ante la entidad
- El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público
- El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia
- El mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado
- Informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado
- El mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del sujeto obligado
- El registro de los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles
- Los datos abiertos contemplando las excepciones de la presente Ley
- Resolución de costos de reproducción de documentos

### Procesos Judiciales

- Información de procesos judiciales

### Registro de Activos de Información

- Registro de Activos de Información
- Creación y actualización mensual del Registro de Activos de Información con estándares de la Upme y Archivo General de la Nación (tablas de retención documental - TRD y los inventarios documentales)

### Información publicada con anterioridad

- Cuando se dé respuesta a una de las solicitudes aquí previstas, esta deberá hacerse pública de manera proactiva en el sitio Web del sujeto obligado, y en defecto de la existencia de un sitio Web, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia

### Programa de Gestión Documental

- Procedimientos y lineamientos necesarios para la creación, producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.

### Sistemas de Información

- La estructuración de los procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la Unidad
- Se ha implementado una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información de interés público en formatos y lenguajes comprensibles

### Índice de Información Clasificada y Reservada

- Índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificados como clasificados o reservados

### Criterio Diferencial de Accesibilidad

- La información pública es divulgada en diversos idiomas y lenguas a solicitud de las autoridades de las comunidades particulares que son afectas por el sujeto obligado
- Elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos
- Los medios de comunicación utilizados por la entidad facilitan el acceso a los distintos grupos étnicos y culturales del país y a las personas que se encuentran en situación de discapacidad

La UPME velará por mantener información actualizada en la medida de lo posible.

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información mínima de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, artículos 9, 10 y 11 y sus Decreto Reglamentario 103 de 2015.	De acuerdo con la matriz de seguimiento realizada para dar cumplimiento a la Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública, se publicará en la página web en la sección establecida toda la información exigida por la norma.	Portal Web Actualizado con los mínimos de Transparencia de la Información	Líderes de Proceso  Oficina de Información	31/12/2016
	Efectuar seguimiento y realizar actualización.				
	Efectuar seguimiento y realizar actualización.				
	Mantener actualizada la información en la plataforma SUIT del trámite de asignación de cupo de combustible para empresas acuícolas y efectuar la revisión del mismo para identificar mejoras.	Mantener actualizada la plataforma SUIT 3.0. Del trámite de Asignación cupo de combustible para empresas acuícolas	SUIT actualizado.	Planeación Secretaria General Líderes de Trámite	31/11/2016

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	Revisar los procedimientos de la entidad.	Efectuar revisión de los procedimientos de la entidad con el fin de identificar y analizar los trámites, OPAS y servicios de la UPME.	Matriz Excel Análisis de Trámites y Servicios UPME.	Líderes de Proceso	31/12/2016
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisar los procedimientos de la entidad.	Efectuar revisión de los procedimientos de la entidad con el fin de identificar y analizar los trámites, OPAS y servicios de la UPME.	Matriz Excel Análisis de Trámites y Servicios UPME.	Líderes de Proceso	31/12/2016
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información.	Elaborar e implementar: • Registro de inventario de activos de información, • Esquema de publicación de información • Índice de información clasificada y reservada.	Elaborar los instrumentos de gestión de información y articular estos instrumentos con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de inventario de activos de información,</li> <li>• Esquema de publicación de información</li> <li>• Índice de información clasificada y reservada.</li> </ul>	Oficina de Información  Secretaría General	31/11/2016
Criterio Diferencial de accesibilidad.	Revisar criterio de accesibilidad a la información.	Revisar que el sitio web y los medios electrónicos utilizados por la entidad cuenten con el criterio diferencial tal como lo establece la Ley 1712 de 2014 Art 8.	Plan de ajustes del Portal Web y Medios Electrónicos	Oficina de Información  Secretaría General	31/11/2016

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Monitoreo del acceso a la información pública.	Monitoreo y acceso a la información pública: Elaborar informe de solicitudes de acceso a información.	Se debe elaborar informe el cual debe contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de solicitudes recibidas.</li> <li>• Número de solicitudes trasladadas a otra institución.</li> <li>• Tiempo de respuesta de cada solicitud.</li> <li>• Número de solicitudes en las que negó el acceso a la información.</li> </ul>	Informe	Secretaría General – Atención al ciudadano.	31/12/2016

#### 4.6. Iniciativas Adicionales

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Subcomponente	Actividades	Descripción	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Iniciativas Adicionales</b>	Realizar autoevaluación institucional al Código de Ética y Valores.	Diseñar, aplicar, tabular y analizar los resultados de una encuesta que permita conocer el nivel de interiorización y aplicación del Código de Ética y Valores de la entidad.	Encuesta y Resultados.	Secretaría General – Talento Humano con apoyo de la Oficina de Gestión de la Información	31/08/2016

## 5. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

- **Gobierno en Línea**

Basados en lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo, el cual busca fortalecer el uso de herramientas TIC, la consulta de información y la participación de los ciudadanos por lo cual se viene desarrollando la Estrategia Gobierno en Línea. De acuerdo a ello la Unidad de Planeación Minero Energética viene desarrollando actividades en pro de la construcción de una entidad más eficiente, transparente y participativa, contribuyendo al acceso de la información de todas sus partes interesadas y dando cumplimiento a lo estipulado en la Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y los Decretos 1551 de 2008 y 2693 de 2012 e implementando de acuerdo a las metas sectoriales la implementación del Manual GEL 3.1.

- **Visibilización de los Pagos**

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, ([www.pte.gov.co](http://www.pte.gov.co)) para garantizar la transparencia y el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo así visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que Las entidades nacionales visibilicen los gastos de la administración.

- **Publicación de la Gestión Contractual**

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, la UPME publica la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual en su Portal (<http://www1.upme.gov.co/>) de los contratos celebrados o a celebrar. La entidad debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) o en la página web de la entidad.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

- **Gestión Documental**

La UPME viene desarrollando actividades a través de las cuales gestiona la producción, el trámite, el almacenamiento y la recuperación de documentos, espera fortalecer la Gestión Documental usando herramientas como Orfeo pretendiendo la disminución del uso de papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de los procesos de la UPME, logrando mantener los registros de una manera organizada y automatizada y así generar ahorro en diferentes recursos en cara a la modernización de la entidad.

## 6. MONITOREO Y EVALUACIÓN

Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación o quien haga sus veces deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano..

## 7. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Motivo	Versión
25/01/2016	Creación y aprobación del Plan Anticorrupción 2016.	1
25/08/2016	De acuerdo con las observaciones y recomendación efectuadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se efectúan aclaraciones y modificaciones a las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de atender de un forma adecuada los lineamientos establecidos.	2