



**PLAN ESTRATÉGICO DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO
ENERGÉTICA - UPME**

Bogotá, D.C. 2016

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	MARCO LEGAL.....	3
3.	NUESTRA ENTIDAD	4
✓	MISIÓN	4
✓	VISIÓN.....	4
✓	NUESTROS VALORES	4
a.	Valores Upme	4
b.	Valores Individuales	5
c.	Valores Institucionales	5
✓	OBJETO	5
✓	OBJETIVOS.....	5
✓	FUNCIONES.....	6
4.	ESTRUCTURA	9
5.	OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
6.	ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
7.	MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	11
✓	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	11
✓	REDES SOCIALES	12
✓	BUZÓN DE SUGERENCIA.....	13
✓	LINK PQRS EN LA PÁGINA WEB DE LA UPME	13
✓	CORREOS ELECTRÓNICOS.....	14
✓	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14
✓	ACCIONES POPULARES	15
✓	DENUNCIA	15
✓	DERECHO DE PETICIÓN.....	15
✓	DERECHO DE PETICIÓN DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS	15
✓	EXHORTOS.....	15
✓	PETICIÓN	15
✓	QUEJA	16
✓	RECLAMO.....	16
✓	RECURSOS DE REPOSICIÓN.....	16
✓	SUGERENCIA	16
✓	ACCIÓN DE TUTELA.....	16
✓	AUDIENCIA PÚBLICA.....	16
8.	SEGUIMIENTO Y CONTROL	17
✓	AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	17
✓	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	18
✓	SEGUIMIENTO A LAS PQRS	18

1. PRESENTACIÓN

Se entiende por cultura del servicio al ciudadano el conjunto de valores, conocimientos, actitudes y comportamientos que deben desarrollar progresivamente los servidores públicos para hacer realidad una nueva manera de atender los requerimientos de los ciudadanos.

La Unidad de Planeación Minero Energética “UPME” en su proceso de modernización viene alineada con el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Con miras a que la Unidad preste un óptimo servicio y atención a nuestros usuarios y ciudadanía en general, en procura de un mejoramiento continuo de los procedimientos aplicados y de la eficacia, eficiencia, y efectividad en la ejecución de tareas, en esta oportunidad la oficina de Atención al Ciudadano muestra El Plan Estratégico de Participación ciudadana 2014.

2. MARCO LEGAL

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el

operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

3. NUESTRA ENTIDAD

La Unidad de Planeación Minero Energética UPME es una Unidad Administrativa Especial del orden Nacional, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía presupuestal, con régimen especial en materia de contratación; regida por la Ley 143 de 1994 y por el Decreto número 1258 de Junio 17 de 2013.

✓ 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

En 2020 la UPME será el referente internacional en planeación e información para el análisis de políticas públicas y la toma de decisiones del sector minero energético

✓ NUESTROS VALORES

a. Valores Upme

La UPME integra los principios contenidos en la Constitución Política de igualdad, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad y buena fe; lo plasmado en Resolución Interna 0548 de 2007 los valores institucionales de calidad, efectividad, responsabilidad, transparencia y servicio, así como

también los valores individuales de honestidad, respeto, confianza, lealtad y compromiso

b. Valores Individuales

- **Honestidad:** Actuar con base en principios y valores
- **Respeto:** Reconocer en el otro sus capacidades y cualidades.
- **Confianza:** Tener seguridad en nosotros mismos y en los demás.
- **Lealtad:** Con el país, con el gobierno y con la institución.
- **Compromiso:** Actuar consecuentemente.

c. Valores Institucionales

- **Calidad:** Hacerlo bien desde el principio
- **Efectividad:** Como resultado de la eficiencia y la eficacia.
- **Responsabilidad:** Con el país, con el gobierno con la institución y con cada uno de sus funcionarios.
- **Transparencia:** Caracterizarnos por la objetividad e imparcialidad.
- **Servicio:** Atender todas las solicitudes oportuna y satisfactoriamente.

✓ **OBJETO**

La Unidad de Planeación Minero Energética -UPME, tendrá por objeto planear en forma integral, indicativa, permanente y coordinada con los agentes del sector minero energético, el desarrollo y aprovechamiento de los recursos mineros y energéticos; producir y divulgar la información requerida para la formulación de política y toma de decisiones; y apoyar al Ministerio de Minas y Energía en el logro de sus objetivos y metas

✓ **OBJETIVOS**

- Realiza la planeación integral del sector minero energético mediante evaluaciones, diagnósticos de la oferta - demanda de los recursos y elaboración de planes indicativos, como apoyo al Ministerio de Minas y Energía y los decisores de inversión.
- Gestionar y administrar de forma integral la información de los sectores

minero energético para apoyar la toma de decisiones de los agentes públicos y privados.

- Apoyar al MME y otras entidades en la realización de las convocatorias del STN, evaluación de proyectos de cobertura, emisión de conceptos para otorgar incentivos, cálculo de precios base para liquidación de regalías, entre otros.

✓ **FUNCIONES**

Para el cumplimiento de su objeto, la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME ejercerá las siguientes funciones generales:

- Establecer los requerimientos mineros y energéticos de la población y los agentes económicos del país, con base en proyecciones de demanda que tomen en cuenta la evolución más probable de las variables explicativas en un contexto nacional e internacional.
- Planear las alternativas para satisfacer los requerimientos mineros y energéticos, teniendo en cuenta los recursos convencionales y no convencionales, según criterios tecnológicos, económicos, sociales y ambientales.
- Elaborar y actualizar los planes nacionales de: Desarrollo Minero, Energético Nacional, Expansión de los Sectores Eléctrico, Cobertura de zonas interconectadas y no interconectadas, y de los demás planes subsectoriales, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo.
- Elaborar y actualizar los planes de Abastecimiento de Gas y de Ordenamiento Minero, de conformidad con la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.
- Desarrollar análisis económicos de las principales variables sectoriales, evaluar el comportamiento e incidencia del sector minero y energético en la economía del país y proponer indicadores para hacer seguimiento al desempeño de estos sectores lo cual servirá de insumo para la formulación de la política y evaluación del sector.
- Evaluar la conveniencia económica, social y ambiental del desarrollo de fuentes renovables y no convencionales de energía y de sus usos energéticos.

- Evaluar la rentabilidad económica y social de las exportaciones e importaciones de los recursos mineros y energéticos y conceptuar sobre su conveniencia.
- Realizar diagnósticos y estudios que permitan la formulación de planes y programas orientados a fortalecer el aporte del sector minero y energético a la economía y la sociedad en un marco de sostenibilidad.
- Adelantar los estudios y apoyar en materia minero energética que requiera el Gobierno Nacional para la formulación de la política sectorial.
- Fomentar, diseñar y establecer los planes, programas y proyectos, relacionados con el uso eficiente, ahorro y conservación de la energía en todos los campos de la actividad económica y adelantar las labores de difusión necesarias.
- Elaborar los planes de expansión del Sistema Interconectado Nacional en consulta con el cuerpo consultivo, de conformidad con la Ley 143 de 1994 y las normas que lo modifiquen o reglamenten y establecer los mecanismos que articulen la ejecución de los proyectos de infraestructura con los planes de expansión.
- Estructurar los procesos para la ejecución de los proyectos de transmisión y distribución de electricidad definidos en el Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional y hacerles seguimiento, de conformidad con la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.
- Desarrollar y mantener un sistema adecuado de información sectorial y subsectorial para apoyar la toma de decisiones de las autoridades, los agentes públicos y privados y el uso del público en general de conformidad con el decreto 4130 de 2011 y demás normas que modifiquen o sustituyan.
- Administrar el Sistema de Información Minero Energético Colombiano, así como sus subsistemas, entre ellos el Sistema de Información Minero Colombiano - SIMCO, de que trata el Código de Minas, en los términos y para los efectos previstos en la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.

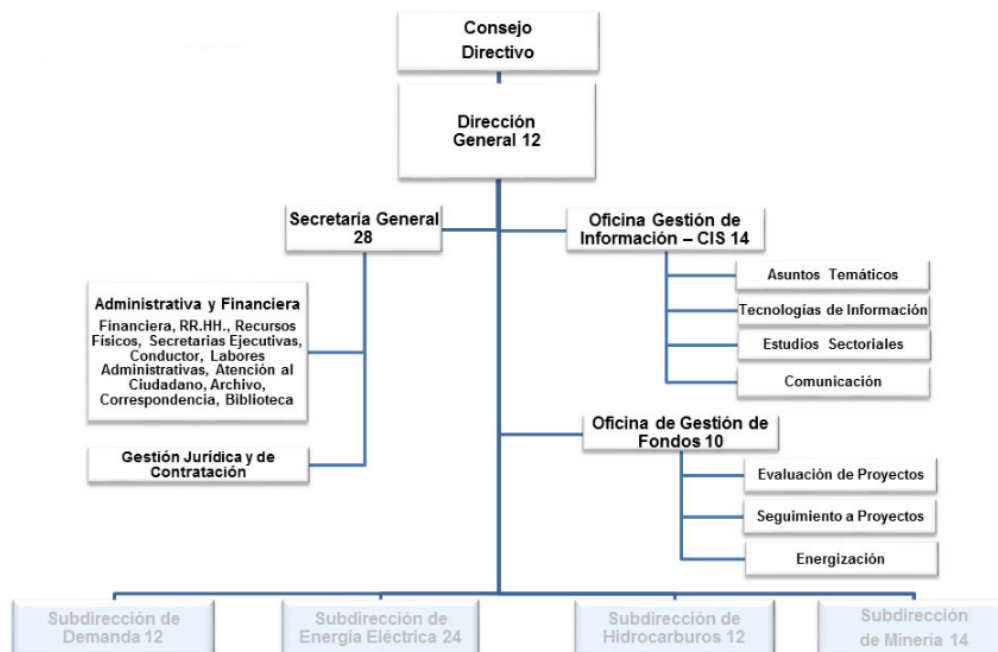
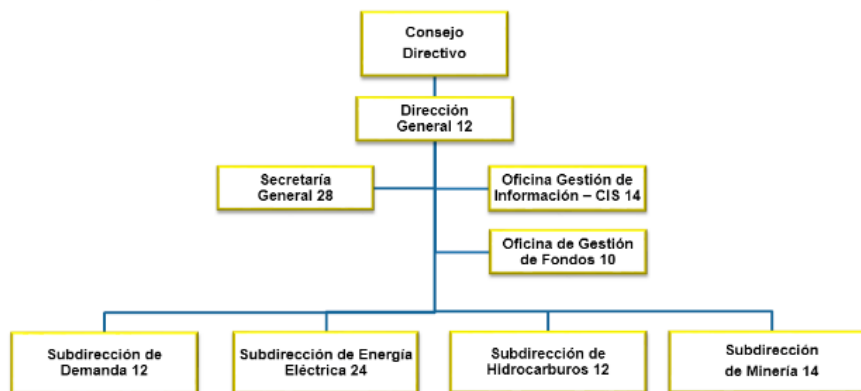
- Elaborar y divulgar el balance minero energético nacional, la información estadística, los indicadores del sector minero energético, y demás informes y estudios de interés.
- Conceptuar sobre la viabilidad técnica y financiera de los proyectos para ser financiados a través de los fondos administrados por el Ministerio de Minas y Energía.
- Revisar la formulación de los proyectos a ser financiados por el Gobierno en materia de minas y energía, de acuerdo con los requerimientos del Ministerio de Minas y Energía.
- Emitir, concepto sobre el potencial energético para proyectos hidroeléctricos, de conformidad con el Decreto 2820 de 2010 Y las normas que lo modifiquen o adicionen.
- Emitir, conceptos sobre las conexiones al Sistema Interconectado Nacional, en el marco de la expansión de generación y transmisión de energía, de conformidad con la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.
- Emitir concepto sobre la viabilidad de aplicar incentivos para eficiencia energética y fuentes no convencionales, de conformidad con la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía.
- Establecer los volúmenes máximos de combustible líquidos derivados del petróleo con beneficio tributario.
- Fijar los precios de los diferentes minerales para efectos de la liquidación de regalías, de conformidad con el Decreto 4130 de 2011 y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.
- Prestar servicios técnicos de planeación y asesoría y cobrar por ellos, de conformidad con lo señalado en el literal i) del artículo 16 de la Ley 143 de 1994.
- Las demás que le señale la Ley o le sean asignadas y que por su naturaleza le correspondan.

4. ESTRUCTURA

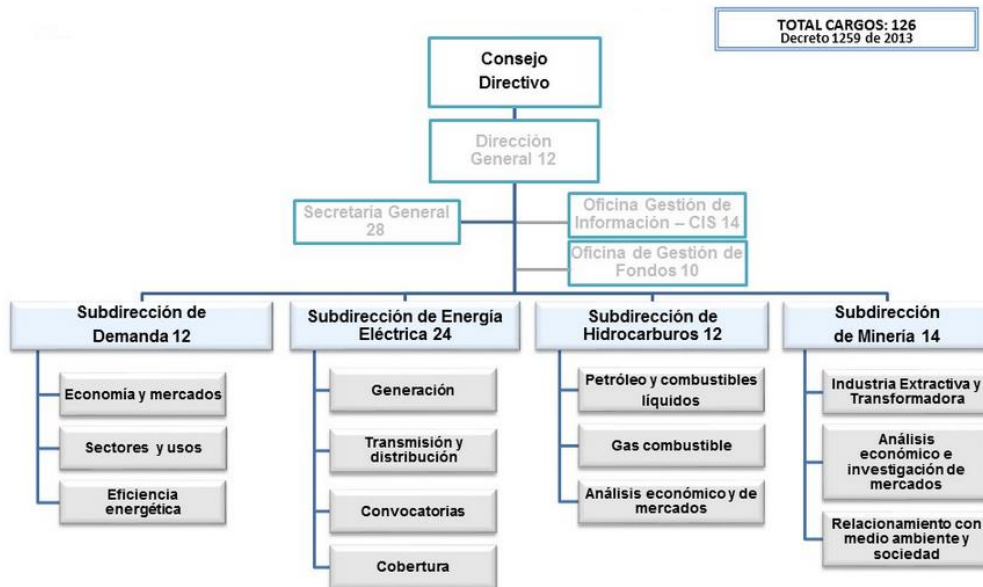
Para el ejercicio de sus funciones la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, tendrá la siguiente estructura:

Estructura Organizacional

TOTAL CARGOS: 126
Decreto 1259 de 2015



Estructura Organizacional (desagregada 2/2)



5. OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entregar a la ciudadanía y usuarios en general de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME el marco normativo para la atención a los ciudadanos, así mismo dar a conocer los medios a través de los cuales se prestará la atención y participación en las diferentes formas, de esta manera se pretende mantener contacto directo facilitando su intervención y satisfacción a los diferentes requerimientos.

6. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- a. Gestionar las actividades propias de la atención al ciudadano.
- b. Participar en eventos asociados al sector minero energético en el que existan escenarios de participación ciudadana.
- c. Mantener información en los medios y canales disponibles para la consulta de los usuarios y ciudadanos interesados.
- d. Atender y gestionar los requerimientos realizados por los usuarios y ciudadanía en general.

- e. Realizar seguimiento permanente a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.
- f. Promover los trámites y servicios a través de los distintos canales con los que cuenta la entidad.

7. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

✓ ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

La Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, tendrá como sede principal la ciudad de Bogotá, D.C.

Dirección: Avenida calle 26 No. 69D-91 Torre 1 piso 9, Centro Empresarial Arrecife

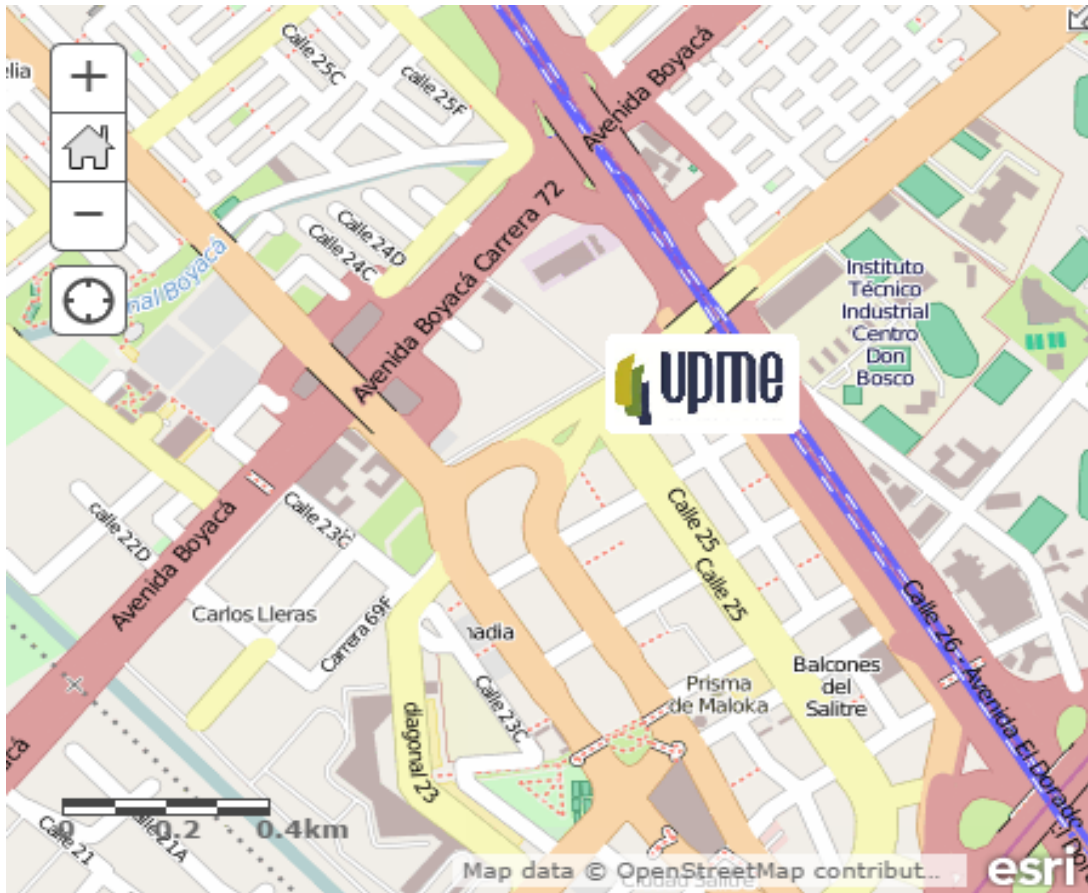
Jornada Laboral: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continúa

Teléfono: 57-1 222 0 601

Fax: 57-1 221 95 37

Línea gratuita: 018000 911729

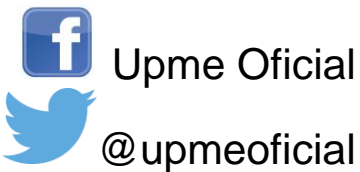
Servicio de Biblioteca: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua



✓ REDES SOCIALES

Uno de los mecanismos que permite la participación ciudadana tiene que ver con las redes sociales, a través de ellas se puede divulgar la información y el acercamiento con la ciudadanía en general.

A continuación podemos encontrar los sitios de comunicaciones



✓ BUZÓN DE SUGERENCIA

La Unidad de Planeación Minero Energética UPME, cuenta con un buzón de sugerencias, el cual se encuentra ubicado en la Avenida calle 26 No. 69D-91 Torre 1 piso 9, Centro Empresarial Arrecife, en la oficina de Atención al Ciudadano.

✓ LINK PQRS EN LA PÁGINA WEB DE LA UPME

En la página web www.upme.gov.co se diseñó la pestaña de Servicios de Información para que la ciudadanía tenga más contacto con la Unidad y pueda presentar en forma virtual sus inquietudes.

A continuación encontramos una ilustración que así lo demuestra.



✓ CORREOS ELECTRÓNICOS

Con el ánimo de que los ciudadanos puedan presentar los diferentes requerimientos, se tienen habilitados los siguientes correos:

info@upme.gov.co

✓ OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atendiendo el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y reglamentada por el decreto Nacional 2641 de 2012, la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, dispone de 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 de atención al ciudadano debe cumplir con un protocolo, el cual está contenido en el procedimiento de Atención al Ciudadano publicado en el mapa de procesos.

Sistema Integrado de Gestión de Calidad

SEGUIMIENTO RIESGOS RRHH		INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
Código:	P-GA-05	Versión:	
Título:	Procedimiento Atención y Servicio al Ciudadano	Tipo:	
Fecha de vigencia:	14-07-2014	Estado:	
Proceso	Gestión Administrativa		
Dependencia	Secretaría General		
Objetivo del documento:	Realizar oportuna y eficientemente la atención a los ciudadanos que regularan información o servicios de la Unidad de Planeación Minero energética - UPME.		
Editado por	Alejandro Carrillo/Profesional Especializado 2028-22	Fecha	
Revisado por	Alejandro Carrillo/Profesional Especializado 2028-22	Fecha	
Aprobado por	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA/Profesional Especializado 2028-17	Fecha	

Para dar cobertura a los requerimientos, se tiene los siguientes mecanismos de Participación Ciudad

✓ ACCIONES POPULARES

Son los medios procesales para la protección de derechos e intereses colectivos.

✓ DENUNCIA

Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos.

✓ DERECHO DE PETICIÓN

Es un derecho fundamental que tiene toda persona de formular en forma verbal o escrita, ya sea de interés general o particular peticiones respetuosas a las entidades públicas sobre las materias de su competencia. Así como también podrá elevar consultas, solicitar información, obtener copias de los documentos públicos, siempre y cuando éstos no tengan el carácter reservado conforme a la constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

✓ DERECHO DE PETICIÓN DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS

Es la solicitud verbal o escrita en la que se somete un caso o asuntos a consideración del Servicio Geológico Colombiano, con el fin de obtener respuesta a sus inquietudes.

✓ EXHORTOS

Hacen referencia a un tipo de despacho comisorio de carácter internacional en los cuales se ordena la realización de un trámite específico con el fin de que forme parte de un proceso o investigación.

✓ PETICIÓN

Es una solicitud presentada en forma respetuosa verbal o escrita ante un servidor público, con el fin de obtener pronta solución de esta.

✓ **QUEJA**

Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa por la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el propósito de que se corrijan o se adopten medidas pertinentes.

✓ **RECLAMO**

Es una solicitud de inconformidad del usuario por una actuación administrativa de la entidad con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.

✓ **RECURSOS DE REPOSICIÓN**

Está previsto tanto en la tramitación judicial como contra una resolución administrativa. En ambos casos se presenta ante la misma autoridad que dictó el acto o ante el órgano administrativo que dictó el acto administrativo, el recurso de reposición sólo se pueden interponer ante los actos administrativos que pongan fin al procedimiento administrativo, y tiene carácter potestativo; es decir, no es necesario interponerlos para acudir a la jurisdicción contencioso administrativa.

✓ **SUGERENCIA**

Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Entidad.

✓ **ACCIÓN DE TUTELA**

Es un mecanismo para la defensa de los derechos fundamentales, mediante un procedimiento preferente y sumario. Toda persona puede instaurar acción de tutela para reclamar ante los jueces mediante un proceso, por sí mismo o por quien actué a su nombre, la protección inmediata de sus derechos fundamentales.

✓ **AUDIENCIA PÚBLICA**

La Audiencia Pública es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y

programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Como mecanismo de seguimiento y control, la Oficina de Atención al ciudadano, y con el apoyo del área de comunicaciones procede con el registro de asistentes y aplicación de encuestas, que son dirigidas a los ciudadanos que participan en los diferentes eventos que se realizan en el sector.

Con el registro de asistentes, se busca identificar el perfil de los ciudadanos que participan en los eventos, robustecer y actualizar la base de datos.

Con respecto a la aplicación de las encuestas, se quiere medir el grado de satisfacción que se tiene de los diferentes eventos, así mismo el nivel de conocimiento sobre trámites, productos y servicios que ofrece la entidad. De otra parte conocer las diferentes inquietudes y sugerencias que los ciudadanos quieran plantear

✓ AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con el artículo 33 de la Ley 489 y el artículo 74 de la Constitución Política de Colombia, por medio de los cuales se reglamenta la creación de escenarios para informar a la ciudadanía sobre su gestión, se crean las Audiencias Públicas de rendición de cuentas, como requisito obligatorio para las entidades públicas.

Éstas se constituyen en espacios de integración con la ciudadanía, en las cuales se socializan los resultados de la gestión de cada entidad durante un período determinado.

Dichos espacios permiten informar de manera integral los avances, resultados de metas de gestión, debilidades presentadas, retos, justificaciones de actos y toma de decisiones, previo acceso de la ciudadanía a los documentos que sustentan dicha información.

Las Audiencias Públicas de Rendición también tienen un referente importante, con la Ley 489 de diciembre de 1998, capítulo 8, artículo 32, por medio de la cual:

“Todas las entidades y organismos de la administración Pública tienen el deber de desarrollar su gestión acorde a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Teniendo en cuenta el anterior marco normativo, las entidades públicas pueden adelantar las siguientes acciones, para el cumplimiento de tal fin: 1.) convocar a audiencias públicas. 2.) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana. 3.) Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos. 4.) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos. 5.) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyen.

Finalmente, por medio de las audiencias públicas, los ciudadanos tienen garantizado su acceso tanto de manera individual como a la vigilancia de los actos de la administración pública, en un proceso que involucra desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control de la ejecución de los recursos pertenecientes al erario público.

✓ FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

La UPME, de conformidad con la Política 2 “Transparencia, participación y servicio al ciudadano” incluida en el modelo integrado de Planeación y Gestión MIPYG, participa en las ferias ciudadanas regionales del sector gobierno. Esta ferias son una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación-DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y apoyado por la Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa. En estas actividades se pretende acercar el estado a los diferentes territorios y facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites, servicios y de más programas de las entidades públicas.

✓ SEGUIMIENTO A LAS PQRs

La Unidad de Planeación Minero Energética UPME, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, realiza el seguimiento de las solicitudes, quejas, reclamos y denuncias, que han sido interpuestas a través de los diferentes canales que tiene la entidad.



Se han implementado matrices que permiten llevar el seguimiento y control de cada requerimiento, con el objeto de garantizar la oportunidad en los términos que exige la ley.