

**UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME
SECRETARIA GENERAL
INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE 2015**

CONTENIDO

1. PRESENTACION	3
2. MARCO LEGAL	3-4
3. DERECHOS DE PETICION	4-5
4. PQR's A TRAVÉS DE LA WEB	6
a. Evolución PQR's	7-8
5. PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	8-9
6. FERIAS CIUDADANAS	9-10-11-12
7. CONTROL DE VISITANTES	13
a. Formato control de visitantes	13
b. Comportamiento mensual de visitantes	13
c. Calificación del servicio primer semestre 2015	14
d. Evolución del servicio con calificación excelente	14
e. Evolución del servicio con calificación bueno	15
f. Comparativo en la calificación del servicio	15

1. PRESENTACION

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.

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, el área de Atención al Ciudadano presenta el informe de gestión del primer semestre de 2015

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.

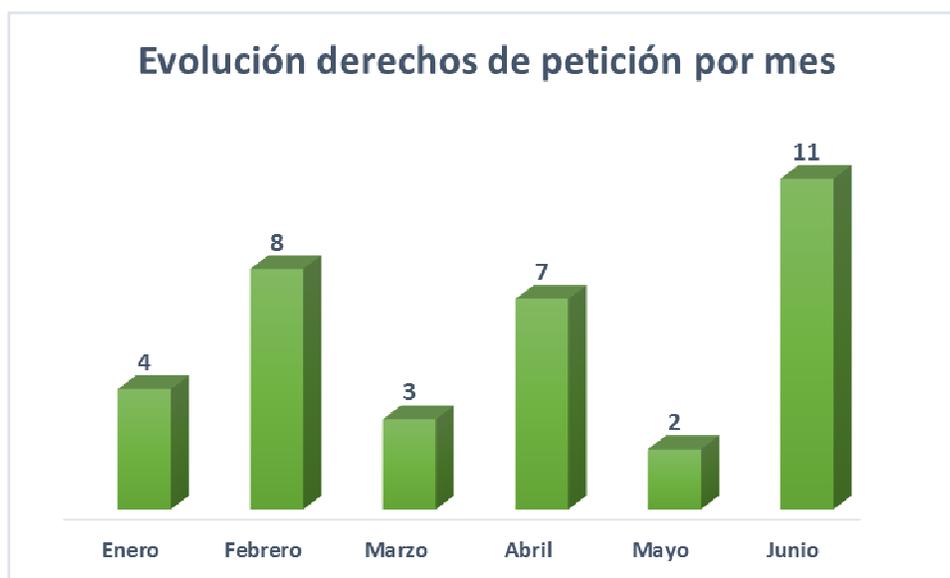
El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

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. DERECHOS DE PETICIÓN

En lo corrido de enero 01 al 30 de junio de 2015, se han recibido 35 derechos de petición, los cuales han sido resueltos en su totalidad dentro de los términos establecidos.

Febrero y junio son los meses con mayor registro en cuanto a derechos de petición se refiere, 8 y 11 respectivamente



A continuación encontramos el número de derechos de petición atendidos por área, siendo la Dirección General y la Subdirección de Energía Eléctrica con mayor número de solicitudes, 10 cada una.



Para efecto de seguimiento a los derechos de petición, se cuenta con una matriz en Excel, la cual se alimenta de manera diaria por parte del funcionario de Atención al Ciudadano, quien mantiene el control y genera las alertas sobre cada derecho presentado a la UPME

4. PQR's A TRAVÉS DE LA WEB

En la página web www.upme.gov.co se diseñó la pestaña de Servicios de Información para que los usuarios y ciudadanía en general tenga mayor contacto con la unidad y a su vez pueda presentar en forma virtual sus inquietudes. A continuación encontramos una ilustración que así lo demuestra.

The screenshot shows the UPME website interface. At the top, there are navigation links for language (Spanish, English, French), contact methods (Correo, Orfeo, Chat), and utility links (Mapa de sitio, Login). Social media icons for Twitter, Facebook, and LinkedIn are also present. The main header features the UPME logo (Unidad de Planeación Minero Energética) and the MINMINAS logo. A navigation bar includes: Inicio, Nuestra Entidad, Convocatorias Transmisión, Servicios de Información (highlighted), Contratación, Planeación Gestión y Control, and Sala de Prensa. A dropdown menu under 'Servicios de Información' lists: Peticiones, Quejas y Reclamamientos, Seguimiento PQRS, Informe PQRS, Participación Ciudadana, Encuestas, Preguntas Frecuentes, Glosario, Foro, Trámites, Georeferenciación, Notificaciones Judiciales, Notificación Electrónica, Chat, and Contáctenos. The main content area features a banner for 'Estudio UPME-BID: Integración de las energías renovables no convencionales en Colombia'. Below the banner are several service buttons: Minería, Demanda & Eficiencia Energética, Hidrocarburos, Energía Eléctrica, SIMEC, Fondos de Apoyo Financiero, Planes, and Convocatorias Transmisión.

Atención al Ciudadano - PQRS

Los ciudadanos podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamamientos, Sugerencias, Denuncias y Opiniones a la Unidad de Planeación Minero Energética con las normas legales y administrativas vigentes a través de su página web. Los usuarios o clientes podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia de la Unidad de Planeación Minero Energética, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

[Crear o consultar una solicitud](#)

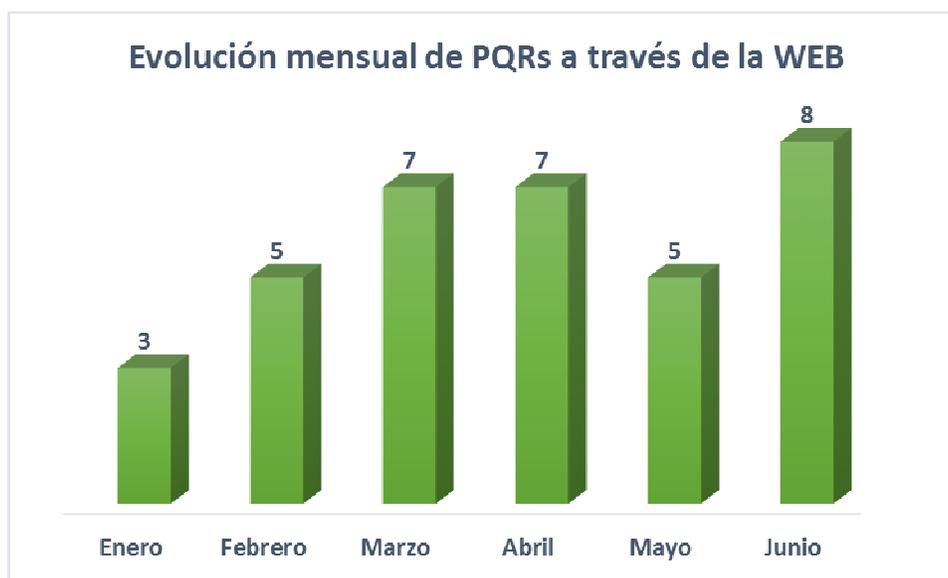
IMPORTANTE: Si usted desea presentar por este medio una petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia o felicitación sobre los productos y servicios prestados por la Unidad de Planeación Minero Energética; o sobre el desempeño de nuestros funcionarios, tenga en cuenta lo siguiente:

Una petición es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto

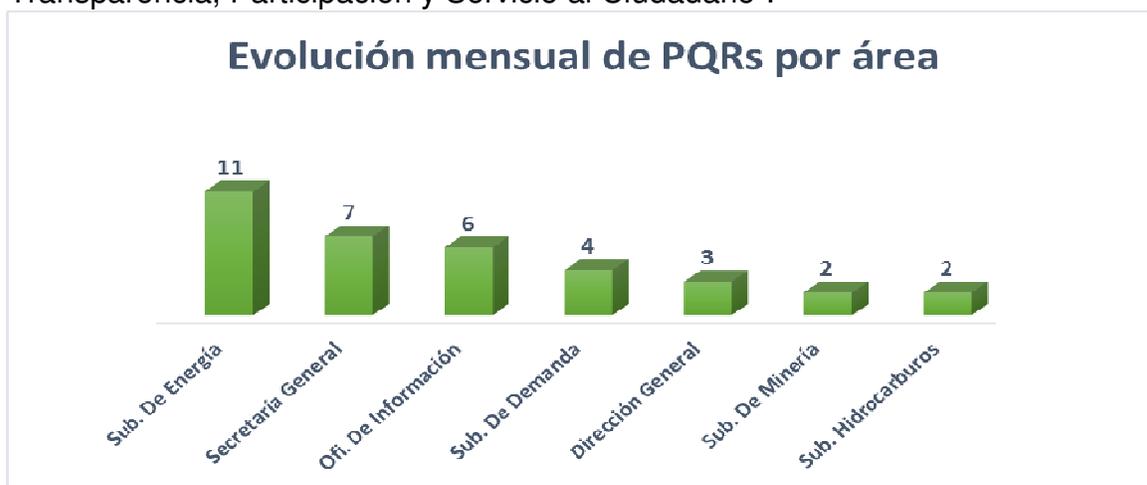
Evolución PQR's

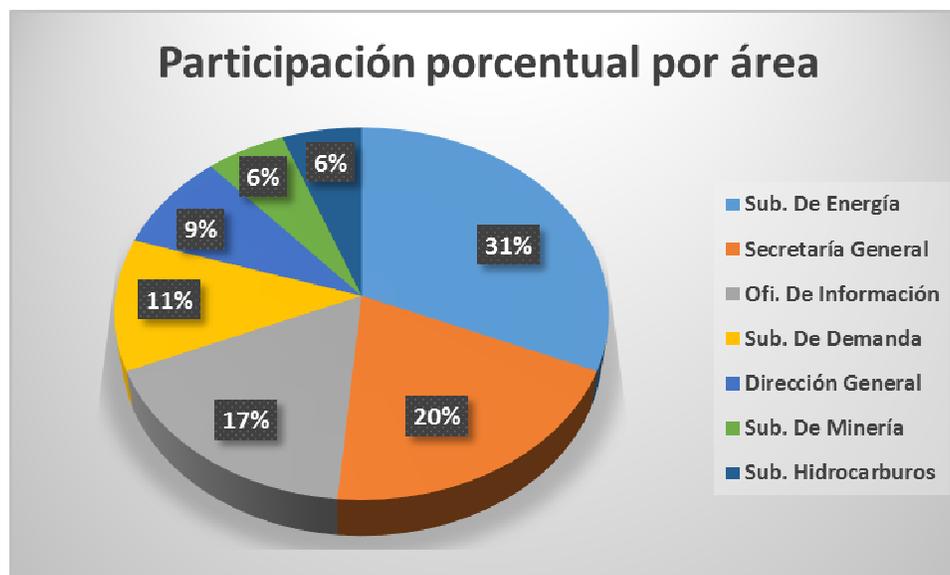
En virtud a lo dispuesto en el anterior marco legal, se dio respuesta a 35 solicitudes de información de PQR's radicadas por los ciudadanos a través de la página Web de la UPME www.upme.gov.co módulo PQRs, así mismo se realizó el seguimiento a cada una de ellas.

A continuación se muestra el comportamiento por mes



Se evidencia que la plataforma ha facilitado a los ciudadanos tener un mayor contacto con la Unidad y a cada una de sus dependencias, esto significa que la herramienta permite aplicar la Política No. 2 que hace referencia a la "Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano".





La subdirección de Energía Eléctrica tiene la mayor participación con el 31%

El promedio para atender cada solicitud de PQRs es de 5 días, esto significa el compromiso que tiene la Unidad para con los ciudadanos.

5. PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

En cuanto al Plan de Desarrollo Administrativo que tiene que ver con la Política No. 2 Que hace referencia a transparencia, participación y servicio al Ciudadano, se ha venido ejecutando de tal manera que cumple a satisfacción con los objetivos propuestos.

El cumplimiento del plan se mide de manera trimestral a través de una matriz que muestra en porcentajes los avances sobre cada tema; es decir que a la fecha su ejecución debe estar en el 50%

Ponderación año	Meta	Indicador	Fecha Programada de cumplimiento	Avance primer trimestre	Detalle del Avance
20%	Consolidar un documento para la rendición de cuentas que cumpla con los lineamientos del componente de información del Manual de Rendición de Cuentas	Un documento elaborado previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que incluya los temas de presupuesto, cumplimiento de metas, gestión, contratación, impactos de la gestión y acciones de mejoramiento	30 de septiembre de 2015	8%	Se cuenta con avances para el informe de rendición de cuentas, derivado del informe preparado para las memorias al congreso. Se elaboró un documento con propuesta de agenda y ciudades, con cuadro comparativo de costos para ser sometido a consideración del Ministro de Minas y Energía. Se elaboró encuesta de temas a proponer para la rendición de cuentas, a ser sometido ante vocales de control para ser enviado a los ciudadanos clientes del sector.
25%	Elaborar diagnóstico por entidad en relación con el estado de Habeas Data que conlleve a la creación de una política sectorial de protección de datos personales	Un diagnóstico elaborado según lineamientos del DNP y DAPP sobre las bases de datos existentes en las entidades que permita la elaboración de una política de protección de datos personales para ser publicada	30 de noviembre de 2015	12%	Se identificó la población que hace parte de las bases de datos de la UPME. De la mano con el proceso de caracterización de ciudadanos, se viene aplicando la política de protección de datos personales a través de canales virtuales y presenciales.
25%	Hacer la caracterización de ciudadanos y partes interesadas del sector minero energético	Consolidar un documento sectorial con la caracterización de ciudadanos y partes interesadas que incluya mínimo aspectos demográficos, geográficos y necesidades e intereses	30 de septiembre de 2015	15%	Atendiendo la guía propuesta por el DNP para la caracterización de usuarios, se viene recaudando información mediante una encuesta a través de 4 canales a saber: presencial, correo electrónico, twitter y página web. Nuestra población seleccionada tiene que ver con los ciudadanos que han formulado PQRs, usuarios que han asistido a eventos organizados por la UPME, visitantes a la instalaciones físicas y a la web.
20%	Realizar encuentros de diálogo con ciudadanos en relación con normas, políticas o programas del sector minero energético	Realizar encuentros de diálogo ciudadano a nivel sectorial en la forma de foro, audiencia pública, feria, mesa de diálogo, observatorio ciudadano, tienda temática, reuniones zonales, teleconferencia interactiva o asamblea comunitaria	30 de noviembre de 2015	10%	En lo corrido del segundo trimestre de 2015 la UPME participó en dos Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: 25 de abril Turbo Antioquia, donde fueron atendidos 1193 ciudadanos a nivel sectorial. 30 de mayo Pitalito Huila, 699 usuarios fueron beneficiados por el sector Minas y Energía
10%	Hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a las siguientes fechas 31 de diciembre del año anterior, 30 de abril y 31 de agosto.	Enero 31, 30 de junio y 30 de septiembre	5%	Se evidenció el seguimiento al Plan Anticorrupción, el cual se encuentra publicado en la siguiente ruta: http://www.upme.gov.co/Docs/Control_Interno/2015/Seguimiento_al_PAAC_30_Abril_2015.pdf

6. FERIAS CIUDADANAS

La UPME, de conformidad con el modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPYG, participa en las ferias ciudadanas regionales del sector gobierno, las cuales son programadas por el Departamento Nacional de Planeación-DNP. En lo corrido del primer semestre de 2015, la UPME ha participado las ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano de Turbo y Pitalito, con los siguientes resultados:

Turbo Antioquia

Durante los días 24 y 25 de abril de 2015 se llevó a cabo la primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual se realizó en la ciudad de Turbo Antioquia, La UPME participó con varias charlas sobre la misión y objetivos que cumple la entidad, así mismo charlas sobre Uso racional de energía URE. Se hizo entrega de publicaciones que han sido desarrolladas en la Unidad; como son el Plan de Expansión de Referencia 2013-2027, la Cartilla para la formación de los docentes en el tema de energía y la Cadena del Petróleo. 935 ciudadanos fueron atendidos,

de los cuales 253 fueron niños, se destaca la masiva participación de líderes comunales de la región del Urabá y Apartadó.

Pitalito Huila

En esta oportunidad la ciudad de Pitalito en el departamento del Huila fue la anfitriona de la segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, el evento se inició a las 8:00AM y concluyó a las 3:00PM, se dictaron 17 charlas del sector minero energético de las cuales 5 estuvieron orientadas por el funcionario que representó la UPME; a lo largo del día fueron atendidas 919 personas, de las cuales 350 fueron niños y 569 adultos. Dentro de los temas más abordados se destaca el costo de la energía, ya que la comunidad se preguntaba, por qué el Huila siendo productor de energía no tiene tarifas privilegias, el tema fue tratado dejando a la comunidad con conceptos claros. Uno de los espacios que más impactó a los ciudadanos tuvo que ver cuando se demostró a través de un contador de energía en tiempo real, el consumo que realiza una bombilla incandescente frente a un bombillo ahorrador.



Aspecto de la Carpa del sector Minas y Energía en la Feria de Turbo Antioquia



Ciudadanos de Turbo atendiendo charla sobre uso racional de energía



Funcionario de la UPME Yamel Camelo dicta charla en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Pitalito Huila



Niños que se forman en el uso racional de energía, en el marco de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Pitalito Huila

7. CONTROL DE VISITANTES

A través del formato control de visitantes se lleva el registro de cada uno de los ciudadanos que visitan de manera personal las instalaciones de la UPME, ubicada en la calle 26 No. 69D-91 torre 1 piso 9, Centro Empresarial Arrecife. El formato es el siguiente

DIA		MES		AÑO			
				2	0	1	5

Nombres y Apellidos _____

Dependencia a visitar:

Dirección General _____

Secretaría General _____

Sub. Demanda _____

Sub. Hidrocarburos _____

Sub. Minería _____

Sub. Energía _____

Ofi. Proyectos _____

Ofi. De Información _____

Firma del Funcionario que lo atendió

Por favor califique nuestro servicio

Excelente _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

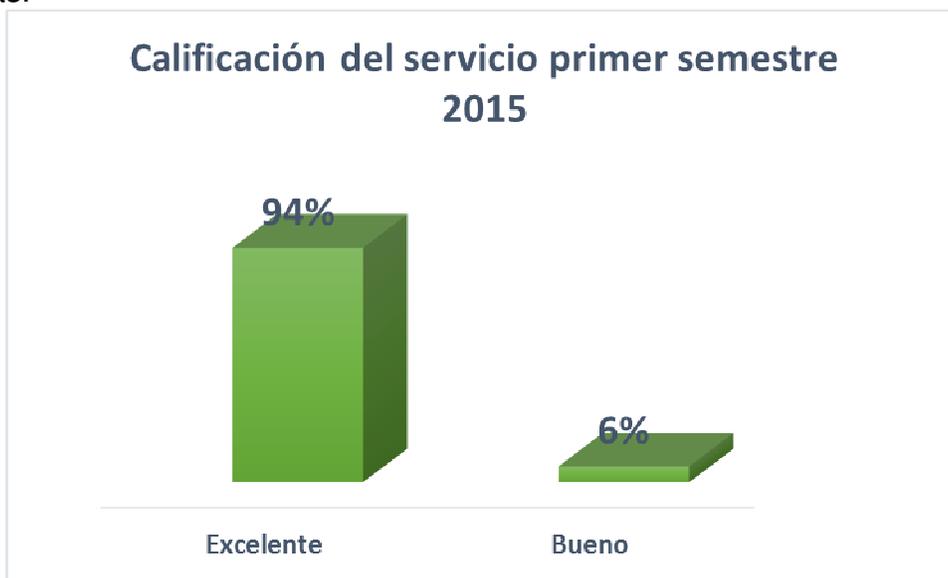
Si su calificación es buena, regular o mala, por favor indíquenos en qué podemos mejorar

Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, nos reservamos el derecho a la información aquí consignada

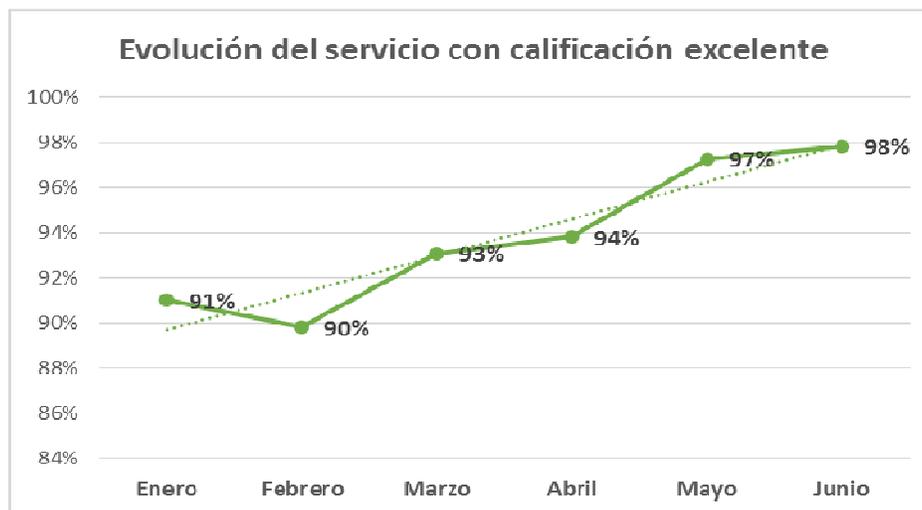
A continuación Encontramos el comportamiento de visitantes para el primer semestre de 2015.

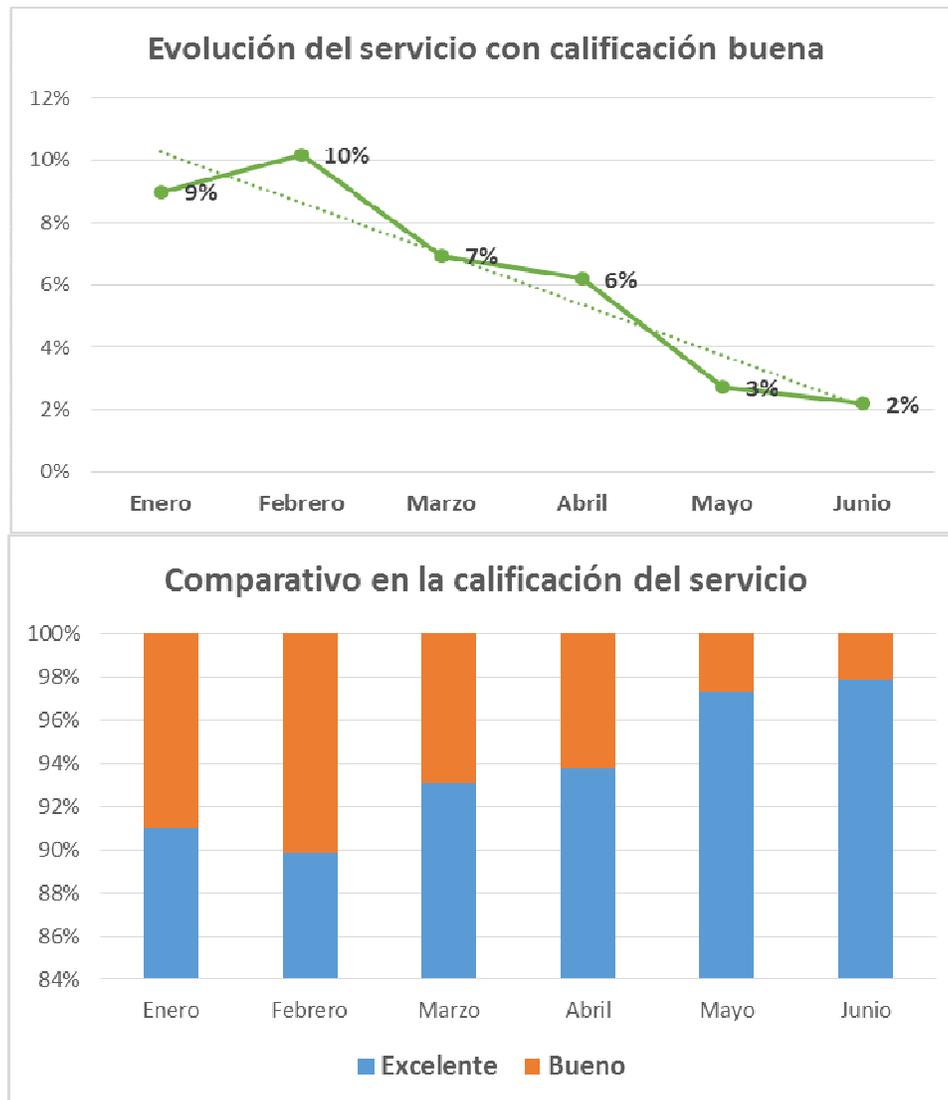


Es importante destacar el avance que se logró en materia de calidad en el servicio, ya que de los 4323 ciudadanos que visitaron a la UPME al cierre del primer semestre de 2015, 4047 calificaron nuestro servicio como excelente, esto es un 94%, el 6% restante tiene que ver con 276 personas que perciben nuestro servicio como bueno. Al comparar la cifra con la cual se cerró el año 2014 encontramos 82% como excelente y 18% como bueno, lo que demuestra cifras positivas.



Realizando un análisis mes a mes, se evidencia que los índices fueron mejorando notoriamente, a excepción de febrero con un 91%, al cierre del mes de junio se alcanzó un 98% como excelente y tan solo un 2% como bueno





Una dato adicional tiene que ver con el promedio de visitantes mensuales que es de 720.5 ciudadanos por mes, es decir 32.75 por día.