

**UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO  
ENERGÉTICA – UPME**

**SECRETARIA GENERAL**

**INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO  
PRIMER SEMESTRE 2016**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO LEGAL .....</b>	<b>3</b>
<b>3. PETICIONES RADICADAS EN FÍSICO .....</b>	<b>6</b>
Evolución peticiones radicadas en físico.....	7
Peticiones radicadas en físico por área .....	7
<b>4. PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DE LA WEB .....</b>	<b>7</b>
Evolución peticiones radicadas a través de la Web .....	8
Peticiones radicadas en la Web por área .....	9
<b>5. PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DEL CHAT .....</b>	<b>10</b>
Evolución de peticiones radicadas a través del chat.....	10
Peticiones radicadas en el chat por área .....	11
<b>6. CONSOLIDADO DE PETICIONES.....</b>	<b>11</b>
<b>7. FERIAS CIUDADANAS.....</b>	<b>14</b>
Quibdó Chocó.....	14
<b>8. CONTROL DE VISITANTES .....</b>	<b>15</b>
Comportamiento de visitantes para el primer semestre de 2016.....	16
Comparativo calificación del servicio semestre II 2015 versus semestre I de 2016 .....	17
<b>9. REGISTROS FOTOGRÁFICOS .....</b>	<b>18</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>19</b>

## **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.

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 segundo 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.”

### **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**

Mediante esta ley el Legislativo introdujo importantes modificaciones de la ley 1437 de 2011 por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La reforma opera sobre temas de particular interés como son el Derecho de Petición y Reglas Generales que lo rigen.

### **Reglas que regulan el derecho fundamental**

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede ejercitarse directamente, o sea sin necesidad de obrar a través de abogado.

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si el peticionario insiste en que se le reciba la petición, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto.

Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el

número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil estará obligada a indicar su dirección electrónica.

- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de sustentación inadecuada o incompleta.

Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un mes.

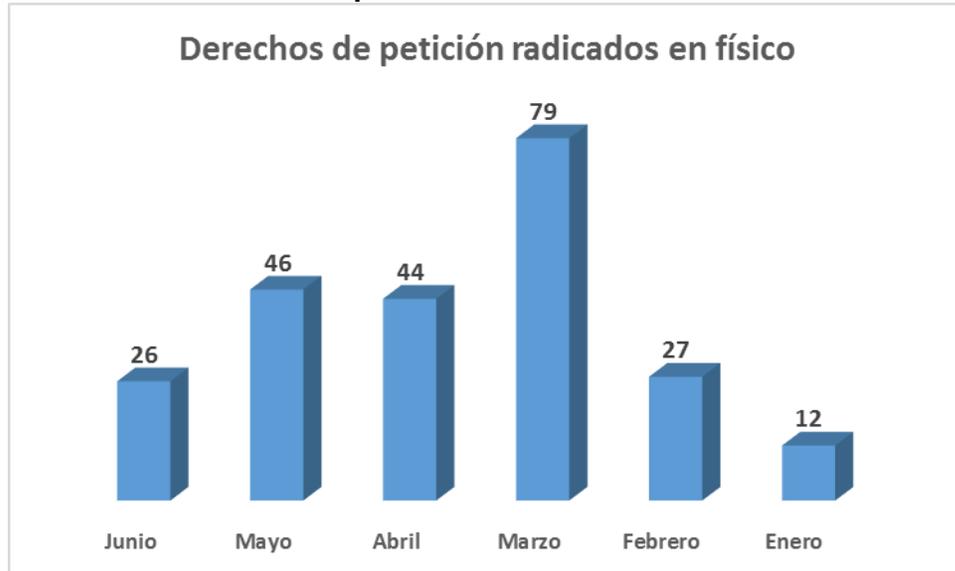
A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

### **3. PETICIONES RADICADAS EN FÍSICO**

234 Derechos de petición fueron radicados de manera física a través del área de correspondencia, la cual se encuentra ubicada en la sede de la UPME Avenida calle 26 No. 69D-91, Torre 1, Piso 9 Centro Empresarial Arrecife

Frente al primer semestre de 2015 se tuvo un notable incremento pasando de 35 a 234 solicitudes, la variación tuvo que ver con la masiva participación que se recibió por parte de los usuarios y agentes interesados en la construcción de las resoluciones 045 y 143 de 2016 en el marco de la ley 1715 de 2014.

### Evolución peticiones radicadas en físico



De las 234 solicitudes recibidas en físico, la Subdirección de Energía Eléctrica atendió 95, cifra que representa el 40.5%, seguidamente aparece la Dirección General con 46 y Atención al Ciudadano con 22.

### Peticiones radicadas en físico por área

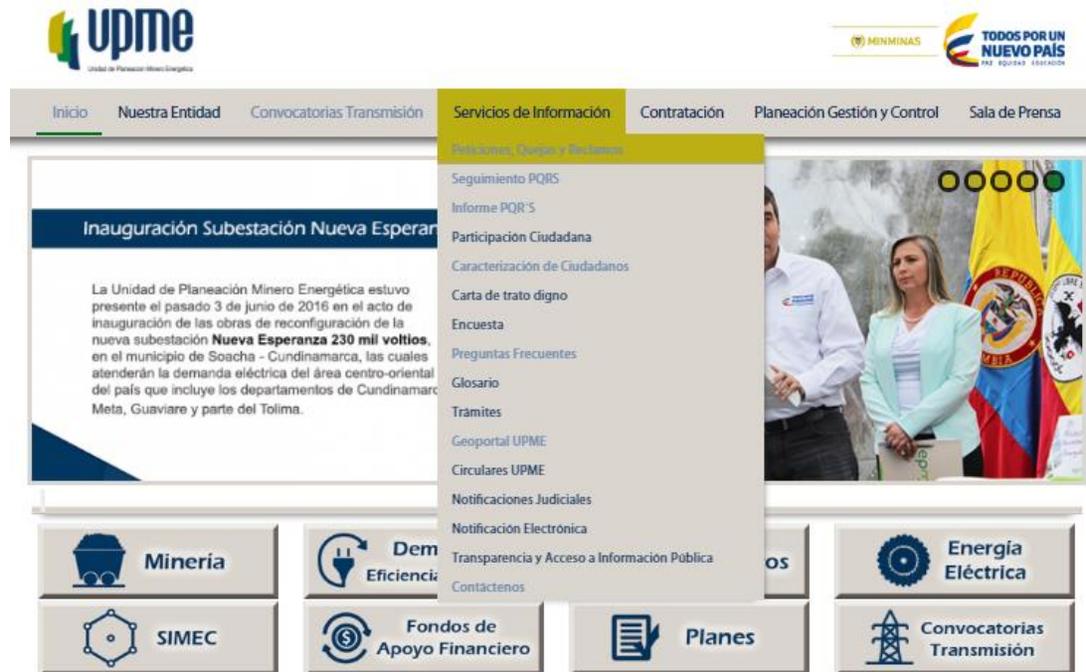


#### 4. PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DE LA WEB

En la página web [www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co) se dispone de una pestaña llamada "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 peticiones

A continuación encontramos una ilustración que así lo demuestra.

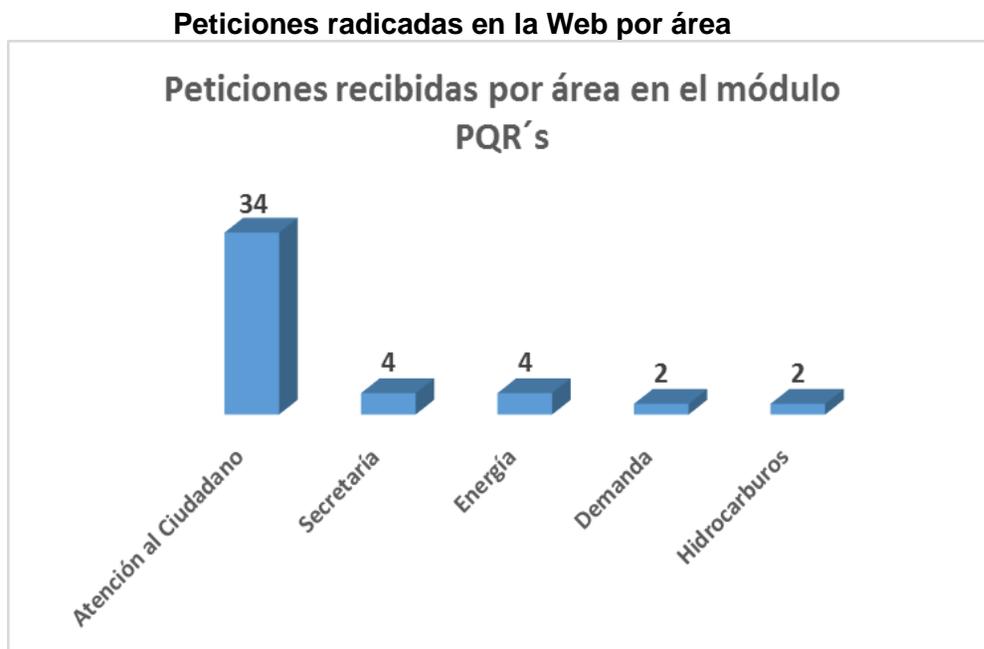
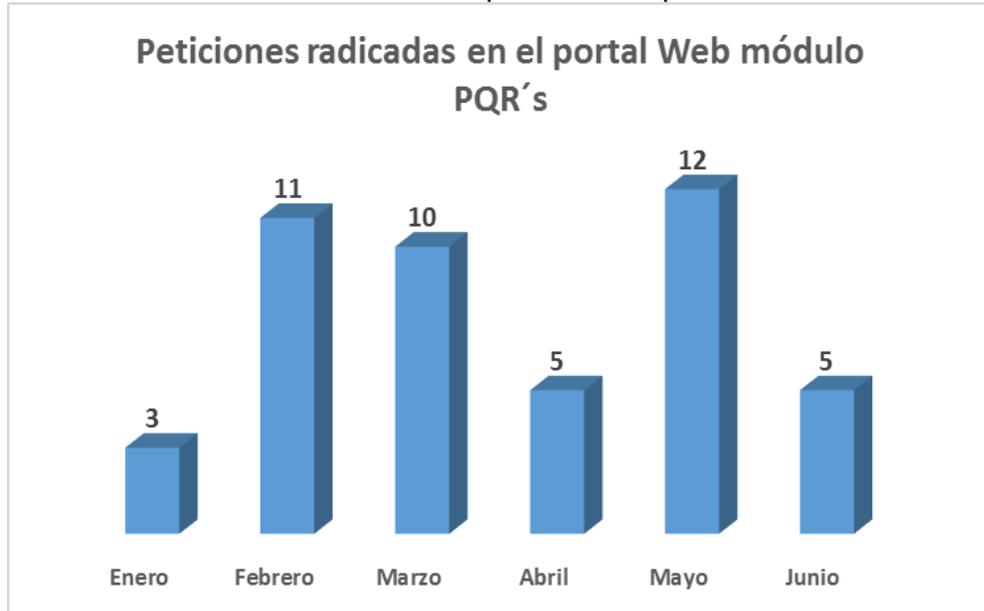


### **Evolución peticiones radicadas a través de la Web**

Para el primer semestre de 2016, 46 solicitudes fueron radicadas a través de la página Web de la UPME [www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co) módulo PQRS.

Mayo fue el mes con más solicitudes 12 en total, seguido por febrero y marzo. Frente al primer semestre de 2015 se tuvo un incremento del 16 solicitudes adicionales pasando de 30 a 46, esto representa un aumento del 35%, la variación tuvo que ver con la participación que se recibió por parte de los usuarios y agentes interesados en la construcción de las resoluciones 045 y 143 de 2016 en el marco de la ley 1715 de 2014.

A continuación se muestra el comportamiento por mes



Con el 74% Atención al Ciudadano es el área con mayor número de requerimientos atendidos, temas como los avances de la reglamentación de la ley 1715 de 2014 y regalías, fueron los de más demandados por parte de los usuarios.

## 5. PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DEL CHAT

El chat se sigue consolidando en una herramienta que facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios que presta la UPME, se ha convertido en un instrumento efectivo.

El chat en línea está siendo atendido los miércoles de 10:00am a 11:00am, sin embargo la aplicación puede ser utilizada las 24 horas, el usuario puede dejar consignada la petición, esta será atendida por el profesional del área de Atención al Ciudadano quien se encargará de responder dentro de los términos establecidos

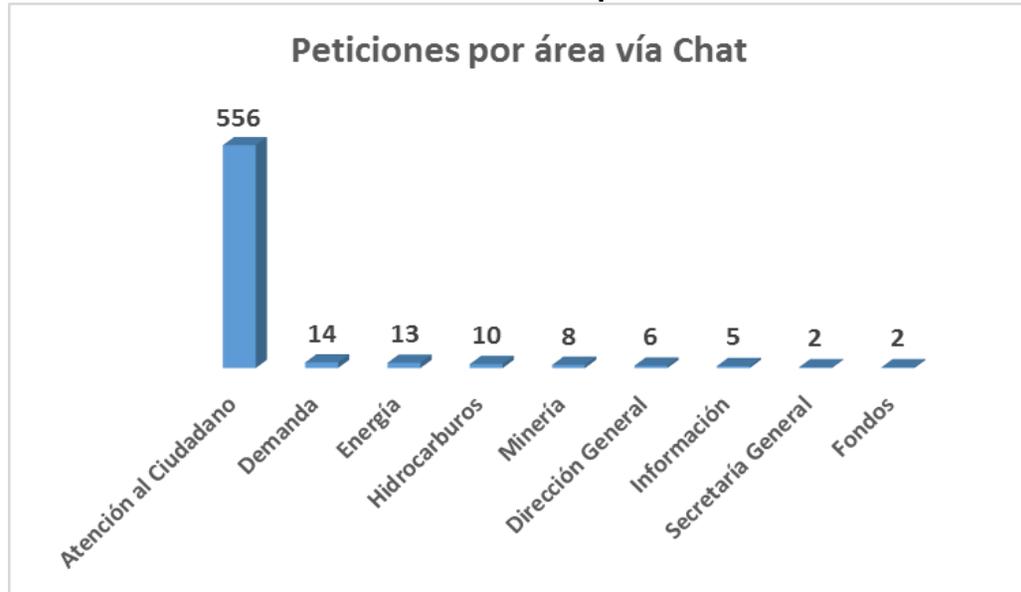
Del 01 de enero al 30 de junio de 2016, fueron recibidas 616 peticiones a través de este medio, esta cifra indica que en promedio se reciben 103 solicitudes por mes, frente al promedio con el cual se cerró el segundo semestre de 2015, se pasó de 47 a 103 solicitudes, es decir un incremento del 109%, Abril se convirtió en el mes con mayor número de solicitudes, 131 en total, donde los temas que más fueron consultados fueron las resoluciones 143 y 045 de 2016 y en segunda instancia aparece el tema de regalías.

### Evolución de peticiones radicadas a través del chat



El mayor número de solicitudes ha sido atendido por el área de Atención al Ciudadano con 556 peticiones, cifra que representa el 90.25%

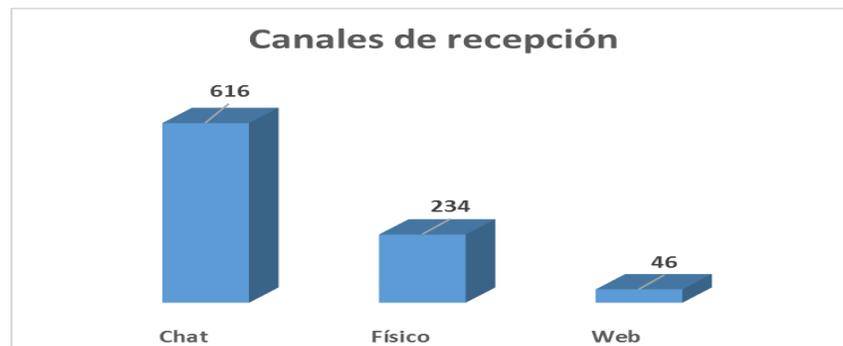
**Peticiones radicadas en el chat por área**

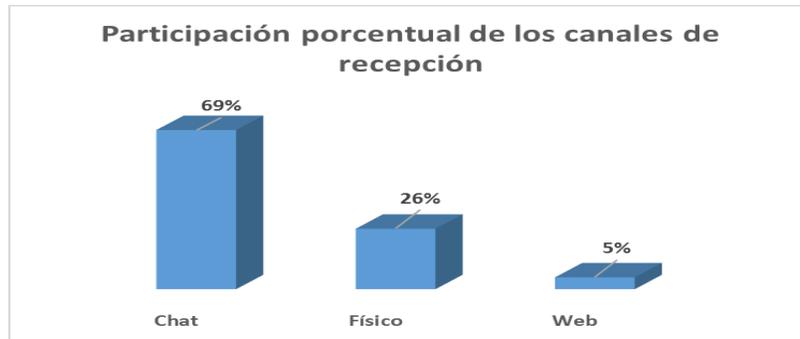


**6. CONSOLIDADO DE PETICIONES**

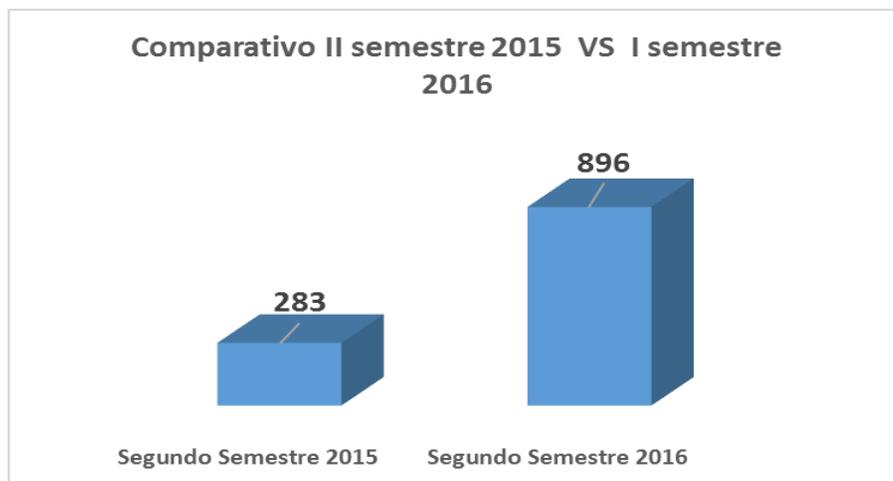
En lo corrido del primer semestre de 2016 fueron recibidas 896 peticiones, las cuales fueron atendidas a través de los siguiente Canales:

Chat Institucional:	616
Radicadas en físico:	234
Página Web:	46
<b>Total</b>	<b>896</b>

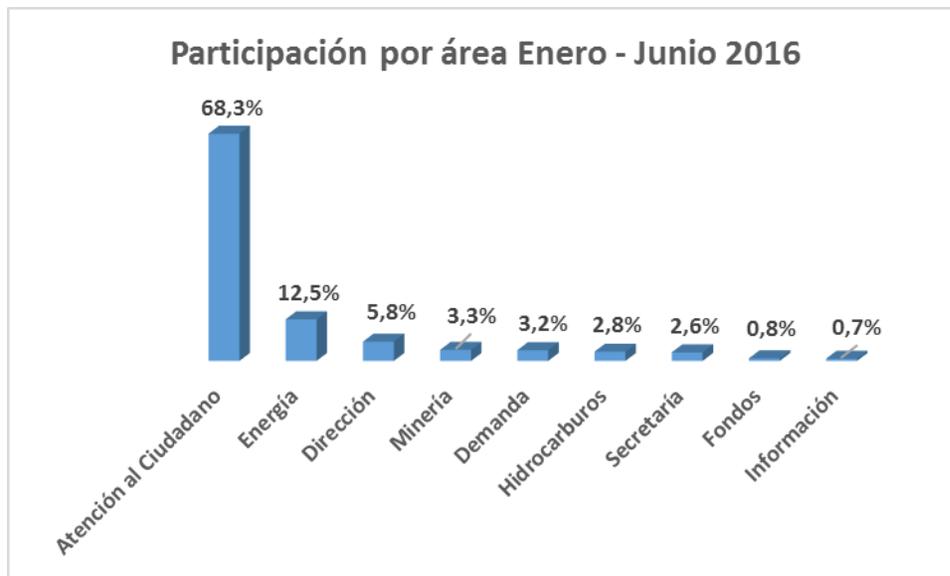
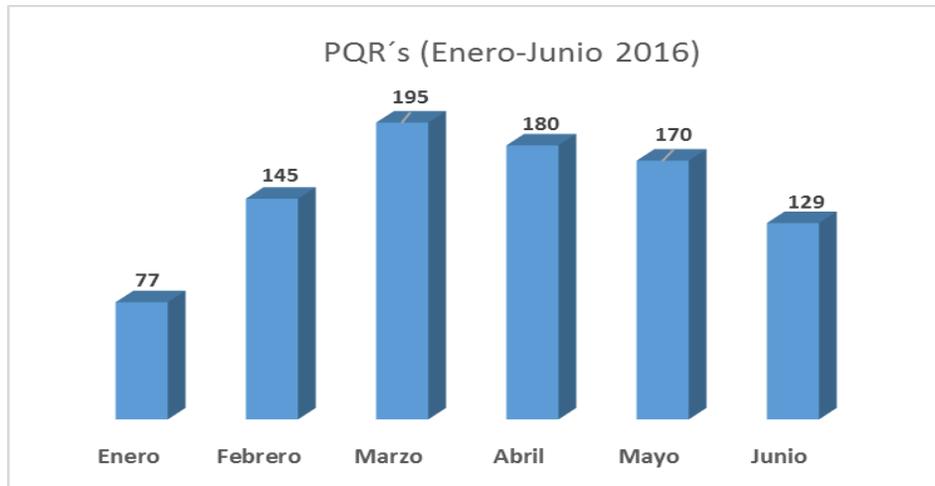




Al realizar un comparativo del segundo semestre 2015 frente al primer semestre de 2016, el incremento fue del 316% con 613 solicitudes más.



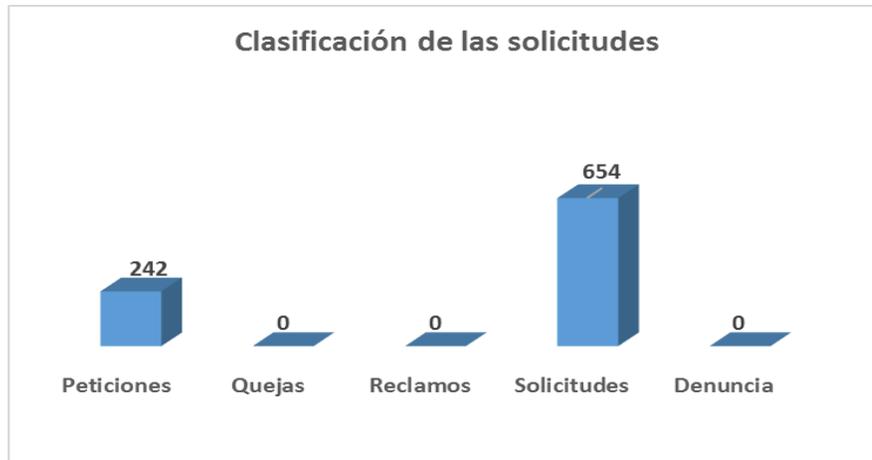
Marzo fue el mes que mayor número de solicitudes allegaron a la UPME, cabe destacar que este comportamiento responde con la masiva participación que se recibió de parte de los ciudadanos y agentes interesados en la construcción de las resoluciones 045 y 143 de 2016 en el marco de la ley 1715 de 2014, de otra parte se analiza que la entidad tiene mayor visualización debido a la participación en diferentes escenarios.



El área de Atención al Ciudadano es la dependencia con el mayor número de solicitudes atendidas 612 en total, cifra que representa el 68.3% seguida por la Subdirección de Energía Eléctrica con 112 requerimientos.

### Clasificación de las PQR's

Al clasificar las peticiones recibidas, encontramos que 242 fueron identificadas como petición esto es el 27% y 654 como Solicitudes, es decir el 73%, no se presentó ninguna queja, reclamo o denuncia.



## 7. 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 2016, la UPME participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en la ciudad de Quibdó.

### Quibdó Chocó

Durante los días 29 y 30 de abril de 2016 se llevó a cabo la Primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en la ciudad de la Quibdó, cerca de 1100 ciudadanos se hicieron presente en la carpa del sector Minas y Energía, allí se atendieron las diferentes PQRs, entre las más destacas, el mal servicio que ofrece el operador de red que sirve a la región del Chocó-Dispac, de otra parte se socializó con veedores ciudadanos avances en la reglamentación de la ley 1715 de 2014.

Finalmente se compartieron charlas orientando a los asistentes sobre cómo hacer uso racional de energía y el impacto positivo que causa tanto al bolsillo del consumidor como al medio ambiente; así mismo se dio a conocer los diferentes componentes que forman el costo de la

energía eléctrica (Generación, transmisión, distribución, comercialización y pérdidas reconocidas) y por qué en unas regiones resulta más costosa que en otra, se aclaró que actualmente el servicio de energía no tiene cargo fijo en Colombia, lo anterior para que los usuarios realicen seguimiento a sus facturas y ante cualquier inconformidad formalizar la queja, también se socializó el nuevo reglamento de etiquetado y como identificarlo en los electrodomésticos

## 8. CONTROL DE VISITANTES

A través del formato control de visitantes se lleva el registro diario de cada uno de los usuarios 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	6

**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 \_\_\_\_\_

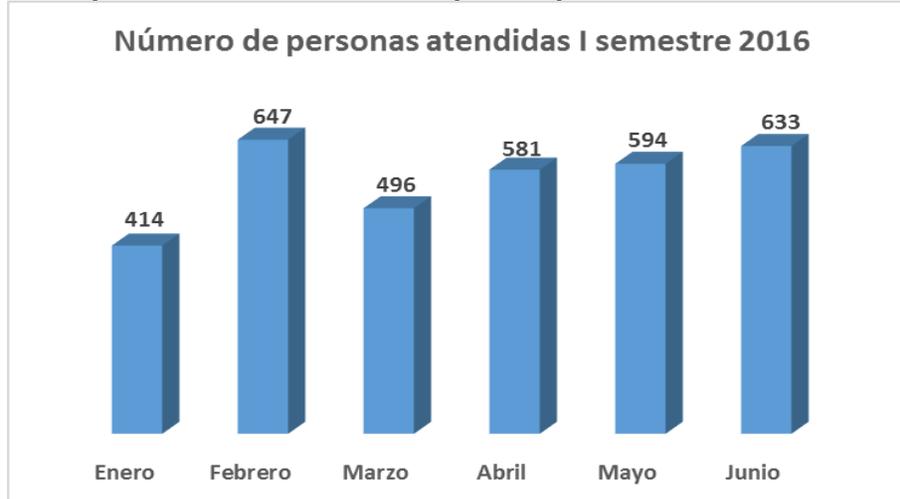
Malo \_\_\_\_\_

**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

## Comportamiento de visitantes para el primer semestre de 2016

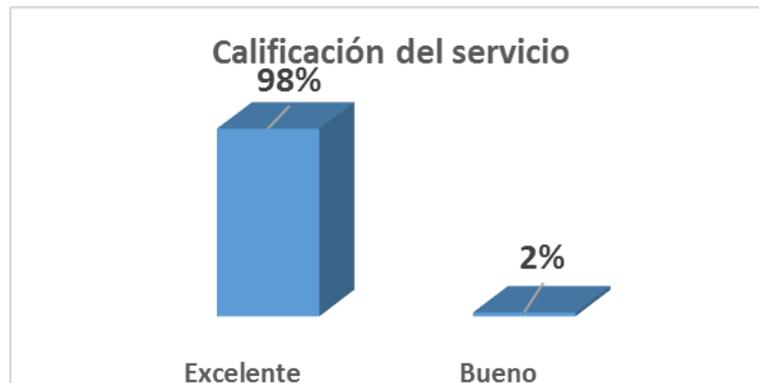


3365 ciudadanos visitaron a la UPME durante el primer semestre de 2016, el promedio mensual estuvo en 560 usuarios, el área más visitada fue la subdirección de Energía Eléctrica con 1066 personas atendidas, cifra que representa el 31%, en segunda instancia aparece la Subdirección de Demanda con el 19% que hace referencia a 653 ciudadanos



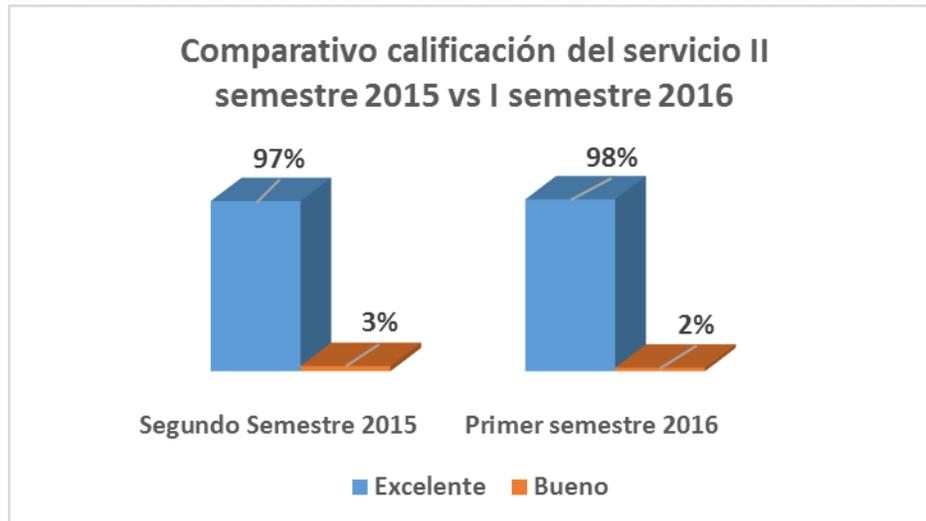
La calidad en el servicio sigue siendo uno de los factores que se ha consolidado de manera favorable, el semestre cierra con un indicador

del 98% como excelente y 2% como bueno, esto indica que de los 3365 usuarios que visitaron a la UPME al corte 30 de junio de 2016, 2297 aprueban como excelente los servicios de la Unidad.



Al comparar la cifra con la cual se cerró el segundo semestre de 2015 se logró mejorar en un punto porcentual pasando del 97 al 98%, lo que demuestra cifras sostenida y mejorada.

**Comparativo calificación del servicio semestre II 2015 versus semestre I de 2016**



## 9. REGISTROS FOTOGRÁFICOS



Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Quibdó – Chocó  
Ciudadanos atendiendo charlas sobre eficiencia energética.



Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Quibdó-Chocó  
Marco de la tarima principal

## 10. CONCLUSIONES

En primera instancia se evidencia que la Unidad de Planeación Minero Energética UPME ha venido sosteniendo un índice de excelencia en los servicios prestados llegando a un 98%.

Claramente se evidencia un notable incremento en las visitas a la entidad través del chat, pasando de 197 usuarios en el segundo semestre de 2015 a 616.

Es claro que la participación en diversos escenarios ha permitido que la entidad tenga una mayor visualización no solo en el sector sino también en otros espacios, muestra de ellos el incremento en el número de solicitudes atendido por los diferentes canales que tiene la Unidad.