

**UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO
ENERGÉTICA – UPME**

SECRETARIA GENERAL

**INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO
SEGUNDO SEMESTRE 2015**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1. PRESENTACIÓN | 4 |
| 2. MARCO LEGAL | 4 |
| 3. PETICIONES RADICADAS EN FÍSICO | 5 |
| Evolución peticiones radicadas en físico..... | 5 |
| Peticiones radicadas en físico por área | 6 |
| Participación porcentual por área | 6 |
| 4. PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DE LA WEB | 7 |
| Evolución peticiones radicadas a través de la Web..... | 7 |
| Peticiones radicadas en la Web por área | 8 |
| Participación porcentual por área | 9 |
| 5. PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DEL CHAT | 9 |
| Evolución de peticiones radicadas a través del chat..... | 10 |
| Peticiones radicadas en el chat por área | 10 |
| Participación porcentual por área | 11 |
| 6. CONSOLIDADO DE PETICIONES..... | 11 |
| Evolución comparativa mensual medios de solicitud..... | 12 |
| Consolidado de peticiones atendidas por área semestre II-2015..... | 12 |
| Participación porcentual de peticiones atendidas por área semestre II-2015 | 13 |
| 7. PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO..... | 13 |
| Ejecución Plan de Desarrollo Administrativo 2015 “Política No. 2” | 14 |
| 8. FERIAS CIUDADANAS..... | 14 |
| Buenaventura Valle del Cauca | 14 |
| La Virginia Risaralda..... | 15 |
| Acacias Meta | 15 |
| Arjona Bolivar | 16 |
| 9. CONTROL DE VISITANTES | 17 |
| Formato control de visitantes | 17 |
| Comportamiento de visitantes para el segundo semestre de 2015 | 17 |
| Atención de visitantes por área..... | 18 |
| Participación porcentual por área | 18 |
| Calificación del servicio segundo semestre 2015..... | 19 |
| Comparativo calificación del servicio semestre I Versus semestre II de 2015 | 19 |
| Comparativo calificación excelente versus calificación buena semestre II 2015 | 20 |
| 10. RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 20 |
| Organización logística | 21 |
| Divulgación | 21 |
| Recopilación de inquietudes Ciudadanas | 22 |
| Durante el Evento | 24 |
| 11. REGISTROS FOTOGRÁFICOS | 25 |

| | |
|---|----|
| Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Buenaventura – Valle del Cauca | 25 |
| Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano La Virginia-Risaralda | 26 |
| Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Acacias-Meta | 26 |
| Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Arjona-Bolívar | 27 |
| Memoria fotográfica Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2014-2015 (Registro)..... | 27 |
| Memoria fotográfica Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2014-2015 (Panelistas y Asistentes) | 28 |

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.”

3. PETICIONES RADICADAS EN FÍSICO

En lo corrido de julio 01 al 31 de diciembre de 2015, fueron recibidas 56 peticiones de manera física, las cuales se resolvieron en su totalidad dentro de los términos establecidos.

Frente al primer semestre de 2015 se tuvo un incremento del 37.5% pasando de 35 a 56 solicitudes, este mayor volumen estuvo asociado a las permanentes consultas en materia de la reglamentación de la ley 1715 de 2014

Evolución peticiones radicadas en físico

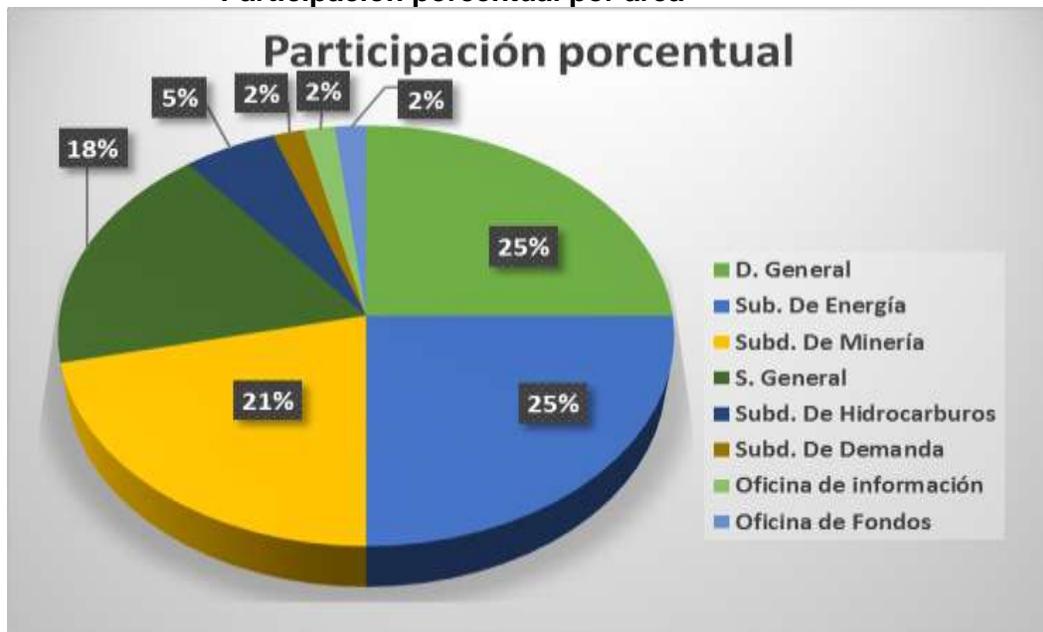


A continuación encontramos el número de solicitudes atendidos por área, siendo la Dirección General y la Subdirección de Energía Eléctrica las dependencias con mayor número de solicitudes, 14 cada una, esto es el 25%

Peticiones radicadas en físico por área



Participación porcentual por área



4. PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DE LA WEB

En la página web 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

En virtud a lo dispuesto en el anterior marco legal, se dio respuesta a 30 peticiones 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 dando respuesta oportuna

Al realizar un comparativo entre el primero versus el segundo semestre de 2015, se evidencia una disminución del 14% pasando de 35 a 30 solicitudes; se presume que la disminución obedece a la puesta en marcha del chat institucional el cual empezó operar desde el 26 de agosto de 2015, ya que esta herramienta es más práctica y facilita la interacción con la entidad

A continuación se muestra el comportamiento por mes



Es importante destacar que la plataforma facilita a los ciudadanos un mayor acceso a los servicios y trámites de la Unidad, esto significa que la herramienta permite aplicar la Política No. 2 que hace referencia a “Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano”

Peticiones radicadas en la Web por área



Con el 40% Atención al Ciudadano es el área más consultada por los ciudadanos a través de la Web, en segunda instancia aparece la subdirección de Energía Eléctrica con el 20%

Participación porcentual por área



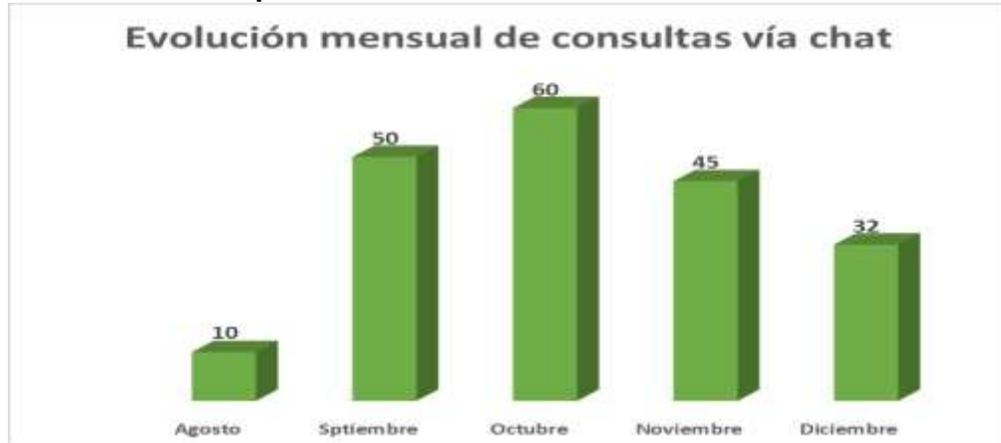
5. PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DEL CHAT

A partir del 26 de agosto de 2015 el chat se convierte en una nueva herramienta que la UPME pone a disposición de los ciudadanos, el objetivo es mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de la entidad y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos

En 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

197 solicitudes fueron radicadas a través del chat, esta cifra corresponde al periodo comprendido entre el 26 de agosto al 31 de diciembre de 2015, siendo mes de octubre con mayor número de solicitudes, 60 en total

Evolución de peticiones radicadas a través del chat



El mayor número de solicitudes ha sido atendido por el área de Secretaría General con 159 peticiones, cifra que representa el 81%

Peticiones radicadas en el chat por área



Participación porcentual por área



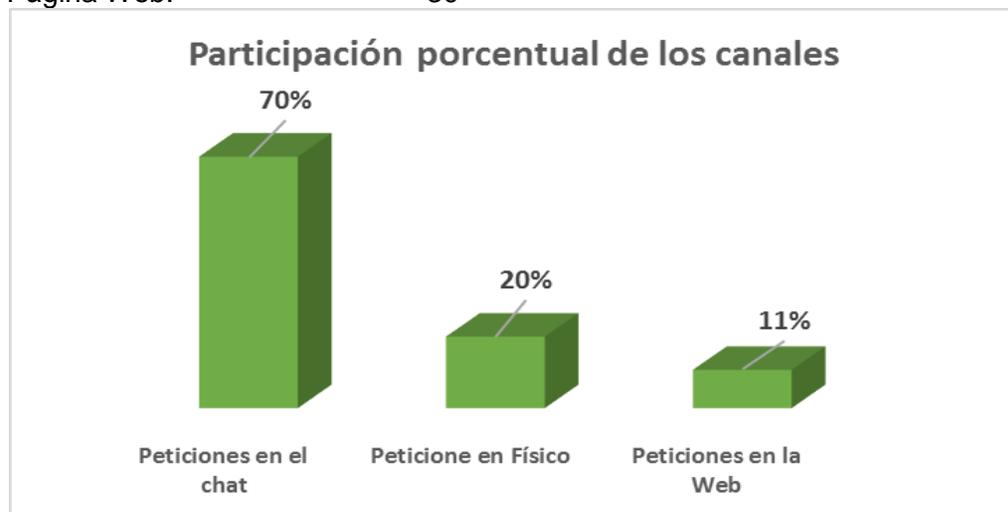
6. CONSOLIDADO DE PETICIONES

En lo corrido del segundo semestre de 2015 fueron atendidas 283 peticiones, las cuales fueron atendidas a través de los siguiente Canales:

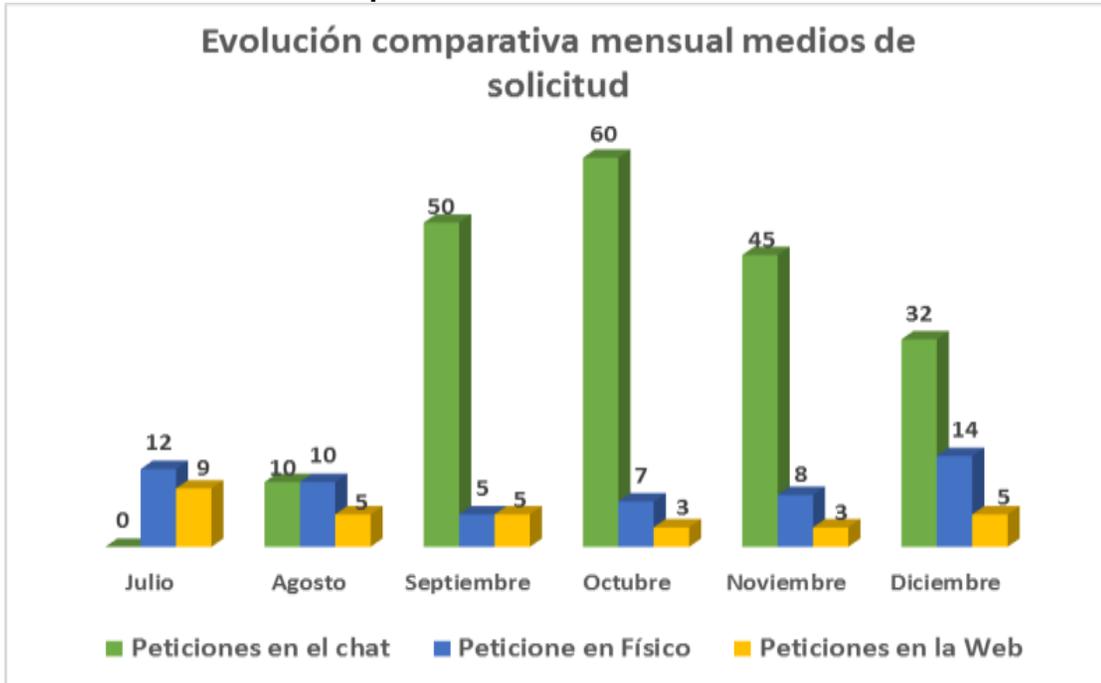
Chat Institucional: 197

Radicadas en físico: 56

Página Web: 30



Evolución comparativa mensual medios de solicitud



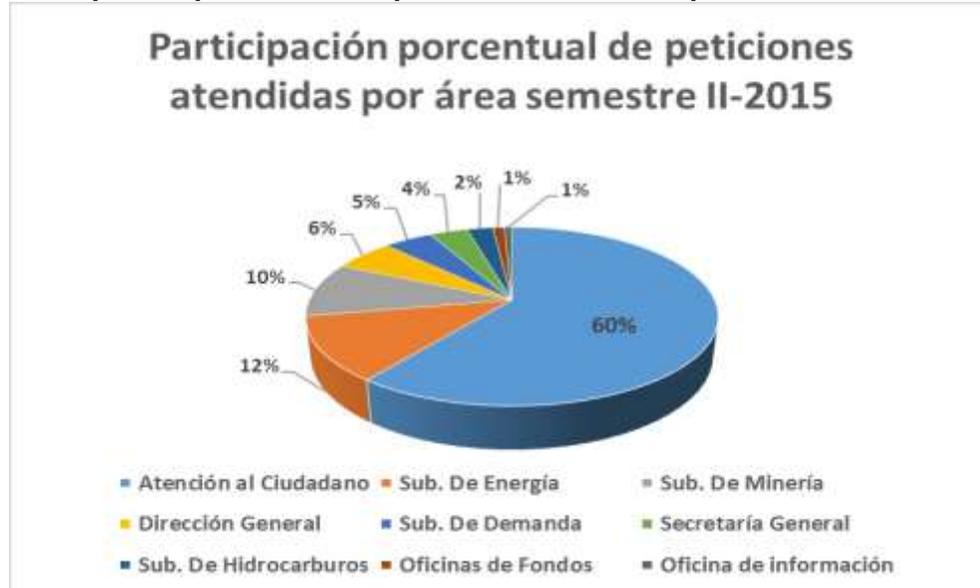
Se identifica que a partir del 26 de agosto de 2015 fecha en la cual entró en funcionamiento del chat institucional, se convirtió en el medio más utilizado por los ciudadanos para realizar sus diferentes peticiones

Consolidado de peticiones atendidas por área semestre II-2015



El área de Atención al Ciudadano es la dependencia con el mayor número de solicitudes atendidas 171 en total, cifra que representa el 60%

Participación porcentual de peticiones atendidas por área semestre II-2015



7. 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 ejecutó de tal manera que cumplió 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 al 31 de diciembre de 2015 su ejecución fue del 100%.

Los temas que fueron desarrollados a lo largo de la vigencia 2015 son:

- Consolidar un documento para la rendición de cuentas que cumpla con los lineamientos del componente de información del Manual de Rendición de Cuentas
- 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
- Hacer la caracterización de ciudadanos y partes interesadas del sector minero energético

- Realizar encuentros de diálogo con ciudadanos en relación con normas, políticas o programas del sector minero energético
- Hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Ejecución Plan de Desarrollo Administrativo 2015 “Política No. 2”

| Ponderación año | Meta | Indicador | Fecha Programada de cumplimiento | Avance Cuarto 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 | 20% | La rendición de cuentas se realizó el 17 de diciembre en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada de la ciudad de Bogotá, la cual fue precedida por el señor Ministro de Minas y Energía Doctor Tomás González, así mismo contó con la participación de los directores de las entidades adscritas al MME entre ellos el Doctor Jorge Alberto Valencia Marín director de la UPME |
| 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 DAFP 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 | 25% | Se elaboró diagnóstico de Habeas Data, el cual se aplicó mediante un formulario unificado para el Ministerio de Minas y Energía y las entidades adscritas |
| 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 | 25% | Atendiendo la guía propuesta por el DNP para la caracterización de usuarios, se construyó un documento el cual se encuentra publicado en la página Web de la UPME en la siguiente ruta http://www.lupme.gov.co/sites/default/files/CARACTERIZACION_DE_CIUDADANOS.pdf |
| 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 | 20% | En lo corrido del cuarto trimestre de 2015 la UPME participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en el municipio de Arjona departamento de Bolívar, la cual se llevó a cabo el 28 de noviembre de 2015. En lo corrido de 2015 la UPME asistió a 6 Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano a saber: Turbo, Buenaventura, Pitalito, La Virginia, Acacias y Arjona |
| 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 | 10% | 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_o_al_PAAC_31_Agosto_2015.pdf |

8. 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 segundo semestre de 2015, la UPME participó en las ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano de Buenaventura, La Virginia, Acacias y Arjona, con los siguientes resultados:

Buenaventura Valle del Cauca

La tercera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano tuvo lugar en la ciudad de Buenaventura los días 10 y 11 de julio de 2015.

1239 ciudadanos fueron atendidos, incluyendo 219 niños. Se destaca la activa participación de madres comunitarias y líderes del programa Red Unidos de Colombia, sobre esta población se orientó charlas de Uso Racional de Energía (URE), en este ejercicio se enseñó por qué usar

bien la energía, cómo podemos ser eficientes en el hogar, cómo revisar y corregir las instalaciones eléctricas, y el uso óptimo de los aparatos consumidores de energía en el hogar; así mismo se entregó la cartilla “Estrategias para un consumo consciente y eficiente de la energía”

Los Vocales de control ciudadanos para el sector Minas y Energía de la región Pacífico se hicieron presente en el evento, la UPME dio a conocer el papel que cumple como entidad asesora del Ministerio de Minas y energía - MME en materia de hidrocarburos, minas y energía; se enfatizó sobre la importancia de que exista una entidad como la UPME y cómo su gestión influye sobre el desarrollo de las regiones del país.

Es importante señalar la activa y masiva participación de los ciudadanos, claramente se evidenció que la UPME viene siendo identificada como un eje fundamental del sector.

La Virginia Risaralda

Durante los días 21 y 22 de agosto de 2015 se llevó a cabo la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en la ciudad de la Virginia, Alrededor de 1200 ciudadanos se hicieron presente en la carpa del sector Minas y Energía, allí se atendieron las diferentes PQRs, entre las que se destacaron quejas por el mal servicio de la energía y la dificultad para que estas sean atendidas por parte del operado de red de la región, sobre el particular se orientó a los ciudadanos sobre el proceso que se debe adelantar en cada instancia y los tiempos que cada entidad tiene para responder. De otra parte se realizaron varias 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

Acacias Meta

Acacias recibió la quinta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual se llevó a cabo durante los días 25 y 26 de septiembre de 2015. 1138 ciudadanos fueron atendidos, incluyendo 350 niños. Uno de los temas

que más cobro relevancia tuvo que ver con las constantes quejas de parte de los usuarios a causa del mal servicio de la energía eléctrica, a esta situación se suma la falta de gestión por parte del operador de red para atender las inconformidades formuladas por la población afectada; a raíz de esta situación se orientó a los ciudadanos para que identifiquen cada uno de los componentes que hacen parte de la factura; en materia de reclamos se dio a conocer los diferentes mecanismos que tiene derecho el ciudadano a la hora de formalizar un requerimiento, así mismo las instancia que se deben agotar. Con el ánimo de multiplicar el conocimiento, líderes del programa Red Unidos de Colombia se capacitó durante toda la feria.

Es importante destacar la tarea realizada con los niños, el ejercicio tiene que ver con la importancia de los recursos y cómo desde nuestra vida diaria estamos invitados a cuidarlos y a hacer uso racional de ellos

Arjona Bolívar

En el municipio de Arjona Departamento de Bolívar se dio cierre a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP. El evento se llevó a cabo el 28 de noviembre de 2015

750 ciudadanos fueron atendidos, dentro de los cuales se atendieron 230 niños. Como una de las constantes en la costa Caribe, uno de los temas que más cobro relevancia tuvo que ver con las recurrentes quejas de parte de los usuarios a causa del presunto mal servicio de la energía eléctrica, a esta situación se suma la falta de gestión por parte del operador de red para atender las inconformidades formuladas por la población afectada, así mismo le se evidenció que gran parte de los ciudadanos desconoce los procedimientos para efectuar reclamos y demás trámites pertinentes, a raíz de esta situación se orientó a los ciudadanos para que identifiquen cada uno de los componentes que hacen parte de la factura; en materia de reclamos se dio a conocer los mecanismos que tiene derecho el ciudadano a la hora de formalizar un requerimiento, así mismo las instancia que se deben agotar. Continuando con la multiplicación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, líderes del programa Red Unidos de Colombia fueron capacitados en materia de Uso Racional de Energía.

Es importante destacar la tarea realizada con los niños, el ejercicio tiene que ver con la importancia de los recursos no renovables y de qué manera podemos cuidarlos.

9. 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

Formato control de visitantes




CONTROL DE VISITANTES

| DÍA | 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 _____

Sí 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 segundo semestre de 2015

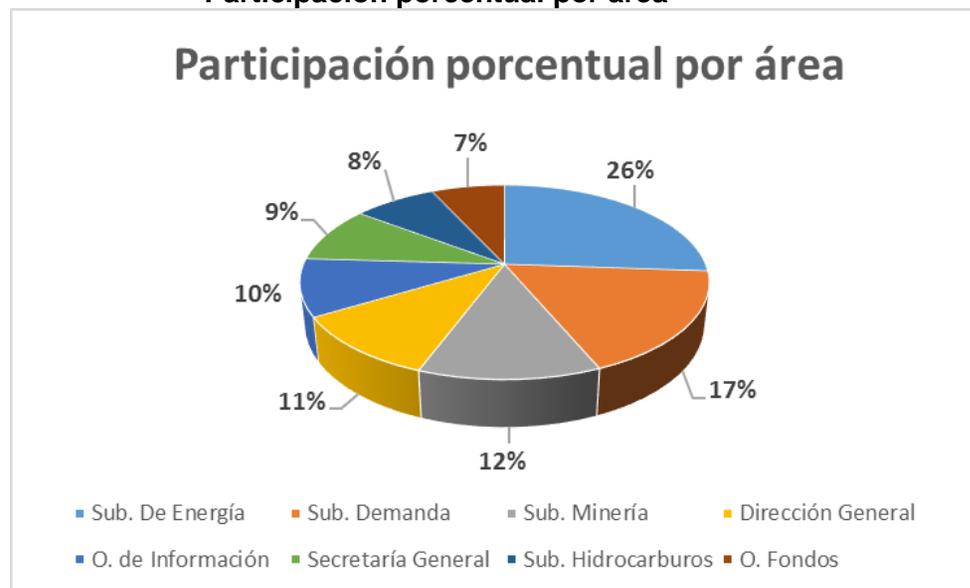


3940 ciudadanos visitaron a la UPME durante el segundo semestre de 2015, el área mas visitada fue la subdirección de Energía Eléctrica con 1029 personas atendidas, cifra que representa el 26%, en segunda instancia aparece la Subdirección de Demanda con el 17% que hace referencia a 689 ciudadanos

Atención de visitantes por área



Participación porcentual por área



Es importante destacar el avance que se logró en materia de calidad en el servicio, ya que de los 3940 ciudadanos que visitaron a la UPME al cierre del segundo semestre de 2015, 3817 calificaron nuestro servicio como excelente, esto es un 97%, el 3% restante tiene que ver con 123 personas que perciben nuestro servicio como bueno.

Calificación del servicio segundo semestre 2015



Al comparar la cifra con la cual se cerró el primer semestre de 2015 se logró mejorar en 3 puntos porcentuales pasando del 94 al 97%, lo que demuestra cifras positivas con el reto de mantenerlas

Comparativo calificación del servicio semestre I Versus semestre II de 2015



Al cierre del mes de diciembre se alcanzó un 98% con calificación excelente. A continuación el comparativo de julio a diciembre de 2015

Comparativo calificación excelente versus calificación buena semestre II 2015



El promedio de visitantes por mes es de 657

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

Las Audiencias Públicas de Rendición 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”.

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 ejercicio de la planeación, hasta el control de la ejecución de los recursos pertenecientes al erario público.

Con el objetivo de facilitar a la ciudadanía un espacio común, convergente, participativo y con amplio sentido de una institucionalidad sectorial, se decidió realizar la Audiencia Pública, en forma conjunta con el Ministerio de Minas y Energía-MME, Servicio Geológico Colombiano-

SGC, la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG Agencia Nacional de Minería-ANM, Agencia Nacional de Hidrocarburos-ANH y el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas- IPSE.

Organización logística

Se seleccionó el recinto teniendo en cuenta aspectos como disponibilidad de fechas, vías de acceso, ubicación geográfica, capacidad del auditorio, iluminación, precio, sonido, entre otras, siendo seleccionado el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada en la ciudad de Bogotá

Divulgación

Se hizo pública la invitación en Caracol Radio, en el espacio de noticias 6 a. m. Hoy por Hoy el 11 de diciembre de 2015 desde las 6:00 am hasta las 6:59 am.

Se diseñó y publicó en el portal de la Unidad www.upme.gov.co, sección Planeación, gestión y control el informe de gestión junto con la presentación institucional para el mencionado acto.



The screenshot shows the UPME website interface. At the top, there are navigation links for language (Spanish, English, French), contact methods (Correo, Oficio, Internet), site map, and login. Social media icons for Twitter, Facebook, and LinkedIn are also present. The main header features the UPME logo (30 años) and the MINMINAS logo. A navigation menu includes: Inicio, Nuestra Entidad, Convocatorias Transmisión, Servicios de Información, Contratación, Planeación Gestión y Control, and Sala de Prensa. The main content area displays a banner for the "Audiencia Pública Sectorial de Rendición de Cuentas 2014 - 2015" in the "Sector minero energético". The banner includes a stylized figure icon and four circular icons representing different energy sectors. Below the banner, a text box invites citizens to participate in the event on Thursday, December 17, 2015. At the bottom, there is a grid of eight service buttons: Minería, Demanda & Eficiencia Energética, Hidrocarburos, Energía Eléctrica, SIMEC, Fondos de Apoyo Financiero, Planes, and Convocatorias Transmisión.

Recopilación de inquietudes Ciudadanas

Antes del evento: Se efectuó un chat virtual el 10 de septiembre de 2015 con la ciudadanía para recopilar las principales inquietudes y temas propuestos por los ciudadanos para ser tenido en cuenta en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sectorial 2014 - 2015" con las siguientes características:

Doctor
XXXXXXXXXXXXX

El Ministerio de Minas y Energía junto con la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH, la Agencia Nacional de Minería - ANM, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas - IPSE, el Servicio Geológico Colombiano - SGC y la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, tienen el gusto de invitarlo a participar en ésta conversación virtual (Chat).

Fecha: Jueves 10 de
septiembre de 2015
Hora: 10:00 a.m. a 11:30
a.m.
Dirección Minminas - Servicio
Web de Chat

Recuerde que para poder participar debe realizar el proceso de registro de usuario por medio del siguiente enlace: [Crear Cuenta](#).

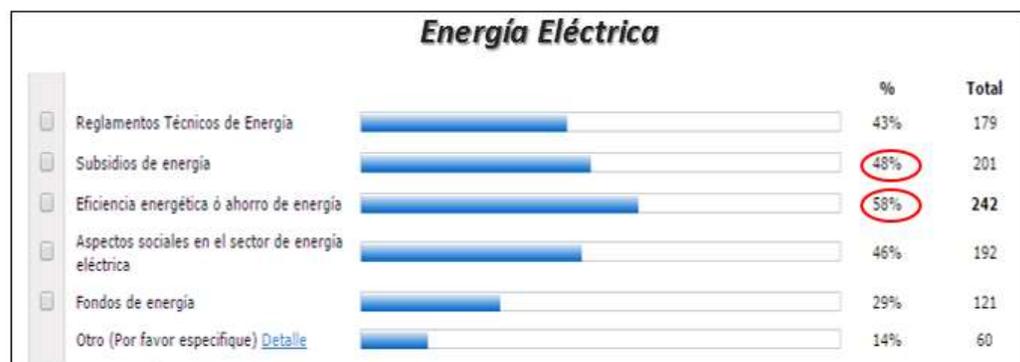
Para ingresar a la sala de conversación, luego de haberse autenticado en el portal, ingrese a la sección de chat en la siguiente ruta: Atención al Ciudadano / Chat

Esperamos contar con su valiosa participación Si desea mayor información, puede solicitarla a través de los siguientes canales de atención:

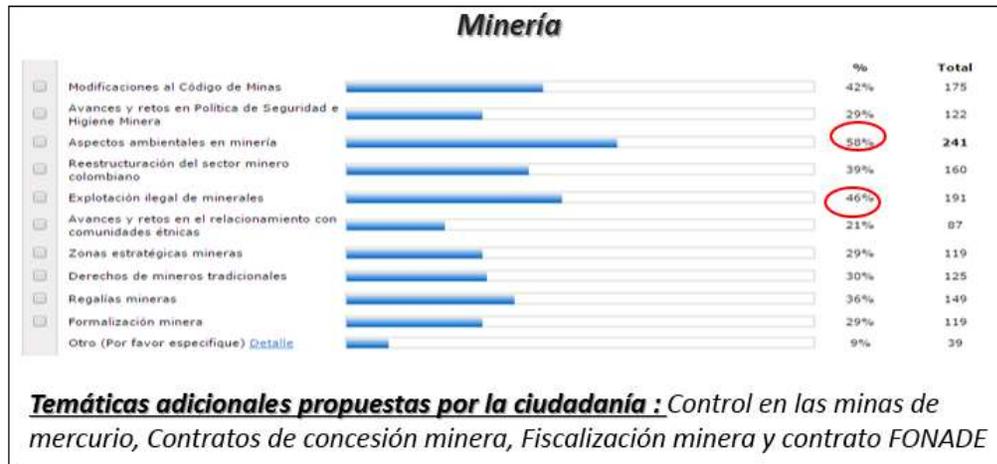
Teléfono
(En Bogotá D.C.) 2200300 Opción 2
Línea gratuita nacional: 018000 910180
Correo electrónico: apublica@minminas.gov.co

Los temas sugeridos por los ciudadanos que participaron en el chat fueron agrupados en tres bloques a saber:

Hidrocarburos y Gas
Energía Eléctrica
Minería



Temáticas adicionales propuestas por la ciudadanía : Ley 1715 de 2014 – Aluminado Público



Durante el Evento

La audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector Minero Energético fue realizada el 17 de diciembre de 2015 en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada de la ciudad de Bogotá, al evento asistieron 287 ciudadanos

La Agenda que se llevó a cabo fue la siguiente:

| RENDICIÓN DE CUENTAS – 3 horas | | | | AUDIENCIA PÚBLICA – 45 minutos |
|---|---------|------------------------|---------------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Tipo Panel – Moderador centrado en los asuntos estratégicos de cada entidad (algunas preguntas derivan de PQRDS reiterativas, encuesta ciudadana y chat previo) | | | | <ul style="list-style-type: none"> Intervenciones con inscripción previa de los ciudadanos por vía electrónica (aprox. 2) |
| Bloque sector minas - 45 Minutos | Entidad | Cantidad preg. aprox. | Tiempo promedio /pregunta | <ul style="list-style-type: none"> Atención a inquietudes o sugerencias recepcionadas previamente por internet y en directo a través de chat, correo y redes sociales (aprox. 4) |
| | * MME | 2 | 4 minutos - 8 A 10 MIN | |
| | * ANM | 3 | 4 minutos - 12 A 15 MIN | |
| | * UPME | 2 | 4 minutos – 8 A 10 MIN | |
| | * SGC | 2 | 4 minutos - 8 A 10 MIN | |
| Bloque sector energía - 45 Minutos | Entidad | Cantidad preg. aprox. | Tiempo promedio /pregunta | <ul style="list-style-type: none"> Atención a inquietudes o sugerencias en directo que formulan los asistentes a viva voz (aprox. 2) y en formatos escritos durante el evento (aprox. 4) |
| | * MME | 2 | 4 minutos - 8 A 10 MIN | |
| | * IPSE | 3 | 4 minutos - 12 A 15 MIN | |
| | * CREG | 2 | 4 minutos – 8 A 10 MIN | |
| | * UPME | 2 | 4 minutos - 8 A 10 MIN | |
| Bloque sector hidrocarburos y gas - 55 Minutos | Entidad | Cantidad preg. aprox. | Tiempo promedio /pregunta | <ul style="list-style-type: none"> Atención a inquietudes o sugerencias recibidas en directo a través de chat, correo y redes sociales (aprox 4) |
| | * MME | 2 | 4 minutos - 8 A 10 MIN | |
| | * ANH | 3 | 4 minutos - 12 A 15 MIN | |
| | * SGC | 2 | 4 minutos – 8 A 10 MIN | |
| | * CREG | 2 | 4 minutos – 8 A 10 MIN | |
| * UPME | 2 | 4 minutos – 8 A 10 MIN | | |

Como estaba previsto en la agenda, el evento se fue instalado por el doctor Tomás González, Ministro de Minas y Energía quien centro su exposición en los alcances logrados por el Ministerio de Minas y energía junto a las entidades adscritas; posteriormente se dio paso a los bloques temáticos iniciando con el sector Minas, seguidamente el bloque energético y en última instancia sector hidrocarburos y Gas, cabe destacar que en los tres bloques temáticos estuvo presente la intervención del Director de la UPME Jorge Alberto Valencia Marín

Fue entregado a los ciudadanos formatos de preguntas para garantizar la intervención durante la audiencia hecho que permitió la intervención de tres participantes

A los asistentes les fue entregada una encuesta, la cual busca recopilar comentarios acerca del evento de rendición de cuentas realizado de manera sectorial

11. REGISTROS FOTOGRÁFICOS



Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Buenaventura – Valle del Cauca
Ciudadanos atendiendo charlas sobre componentes de la Energía Eléctrica



Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano La Virginia-Risaralda
Funcionario de la UPME Yamel Camelo dictando charla sobre Uso Racional de Energía



Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Acacias-Meta
Los niños también son actores del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano



Memoria fotográfica Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Arjona-Bolivar
La UPME se hizo presente socializando temas de eficiencia energética



Memoria fotográfica Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2014-2015 (Registro)



Memoria fotográfica Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2014-2015 (Panelistas y Asistentes)