

Unidad de Planeación Minero Energética UPME

Secretaria General

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO

SEMESTRE I 2014



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

PRESENTACION



La Unidad de Planeación Minero Energética “UPME” en su proceso de modernización viene alineada con 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 un informe de gestión de la vigencia del primer semestre 2014.

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.

Marco Legal

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

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.”

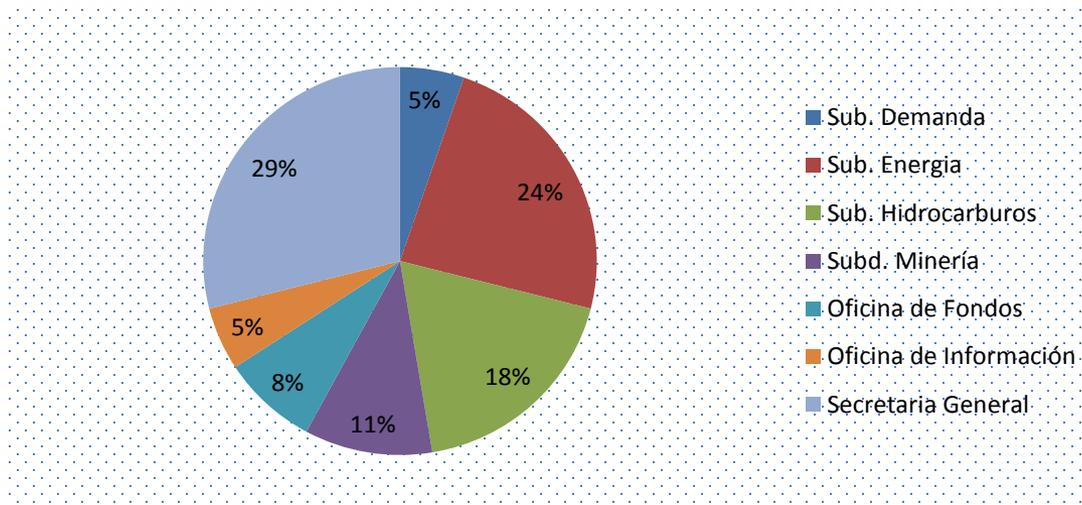
Descripción del Procedimiento a los Derechos de Petición

De acuerdo al marco legal se ejecuta el siguiente procedimiento:

Los Derechos de Petición que llegan a la UPME, inicia con la recepción y radicación de cada petición y se relaciona en la planilla en Excel para el seguimiento correspondiente según el área al cual va direccionado.

El seguimiento y respuesta de los derechos de petición está a cargo de la Secretaría General en cabeza de la Oficina de Gestión Jurídica, donde se consolida la información y se emiten las respuestas respectivas en el tiempo oportuno.

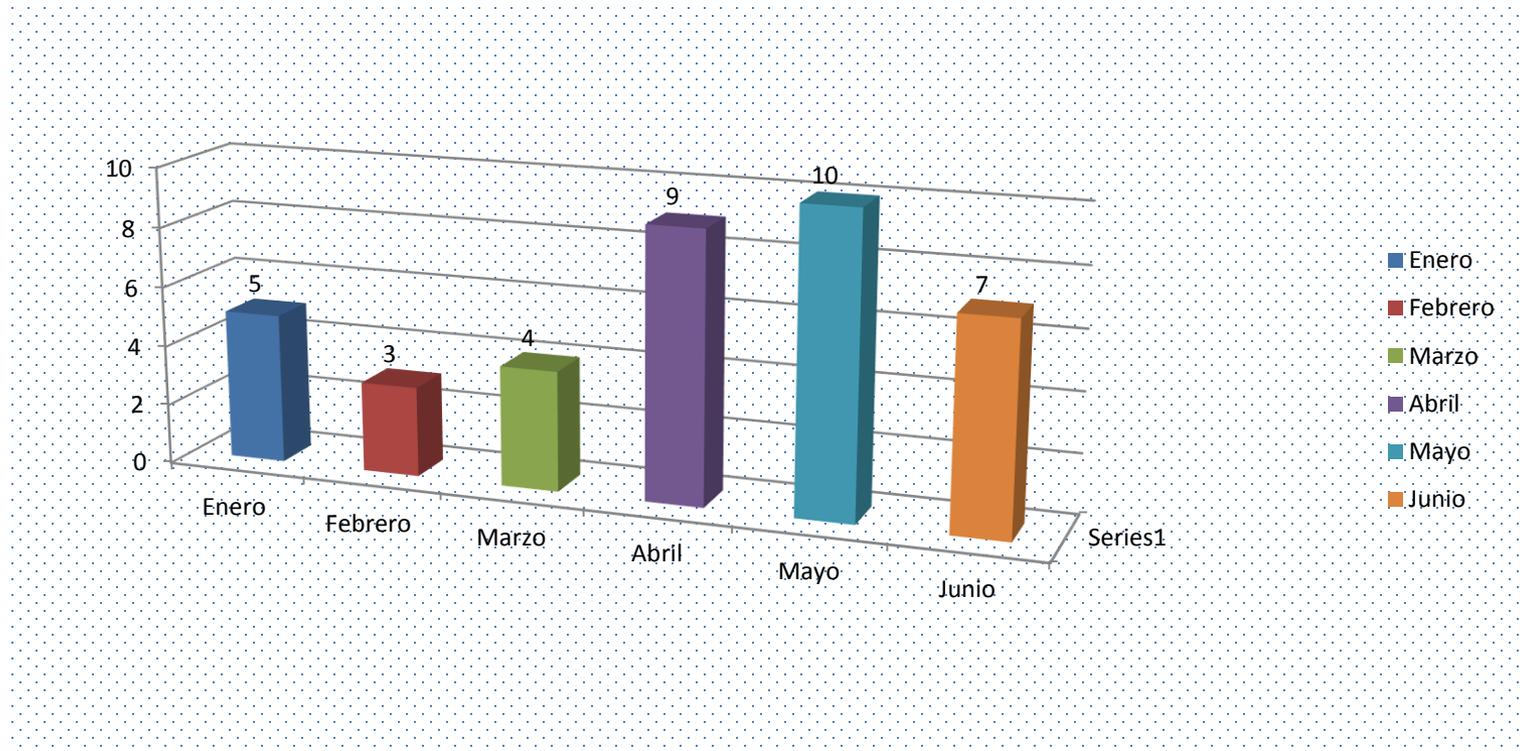
EVOLUCION Y GESTION



TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES PRESENTADAS	NUMERO SOLICITUDES ATENDIDAS	TIEMPO DE RESPUESTA	AREA CONSULTADA						
				SUB. DE DEMANDA	SUB. ENERGIA E.	SUB. HIDROCARBUROS	SUB. MINERIA	OFI. INFORMACION	OFI. DE FONDOS	SECRETARIA GENERAL
DERECHOS DE PETICIÓN	38	38	5	2	9	7	4	3	2	11

Informe de Seguimiento a Derechos De Petición

En lo corrido del primer semestre de 2014 se han atendido 38 derechos de petición, siendo mayo el que lidera las cifras con 10.



PQR's

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.

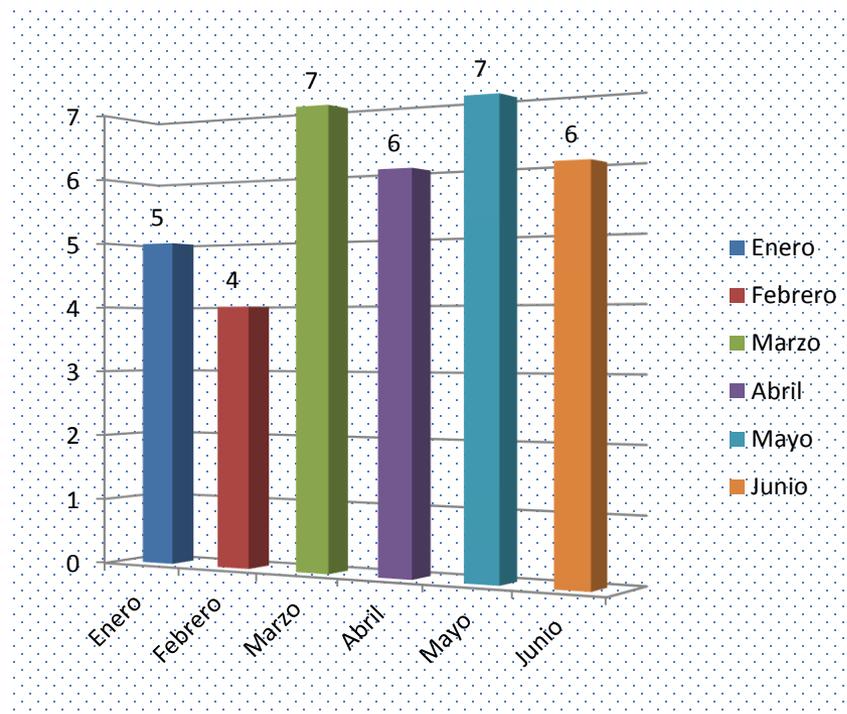
A continuación encontramos una ilustración que así lo demuestra.



Informe de Seguimiento a las PQR's por mes

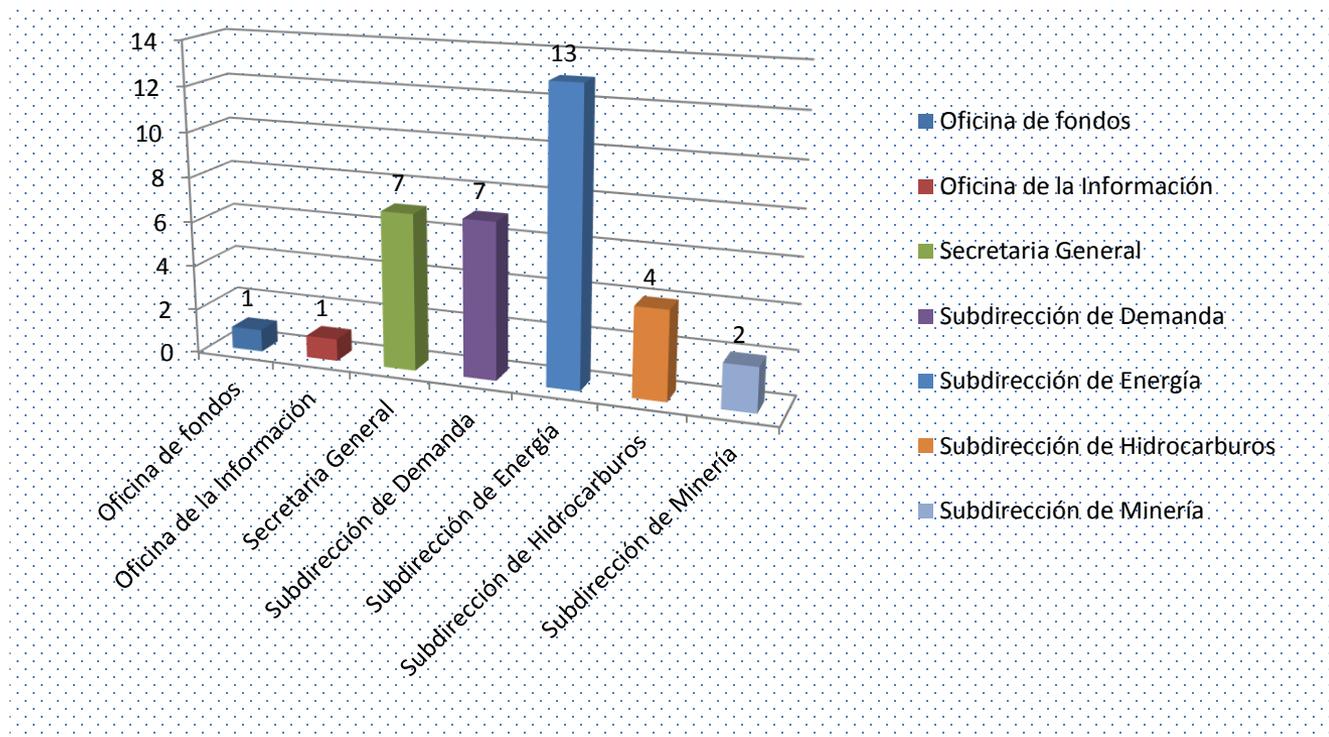
En virtud a lo dispuesto en el anterior marco legal se dio respuesta a las PQR's presentada por los ciudadanos a través de la página Web de la UPME www.upme.gov.co módulo PQRs, así mismo se realizó el seguimiento a cada una de ellas.

Se evidencia que el comportamiento histórico llega a un techo máximo de 7 para los meses de marzo y mayo y un techo mínimo de 4 en febrero.



Informe de Seguimiento a las PQR's por Dependencia

Al realizar un análisis por dependencia encontramos que la subdirección de Energía Eléctrica es la mas consultada con 13 sobre un total de 35, es decir el 37%.



Informe de Seguimiento a las PQR's por tema

Al realizar un seguimiento a los temas consultados, no encontramos una recurrencia marcada sobre uno en particular, por el contrario, son diversos los planteamiento que llegan a la unidad. A continuación se da a conocer el listado que se ha logrado consolidar durante el semestre.

- ✓ Conocer resoluciones sobre alumbrado público
- ✓ Consultas sobre como instalar redes solares
- ✓ Cómo instalar un contador de luz y su costo
- ✓ Cifras sobre producción minera en Colombia
- ✓ Solicitud para ingresar como pasante en la UPME.
- ✓ Consulta sobre límite de generación a diferente escala
- ✓ Consulta de riesgos ambientales al explotar el gas
- ✓ Normatividad para poner en marcha una hidroeléctrica
- ✓ Información sobre convocatorias
- ✓ Incentivos por ahorro de energía
- ✓ Investigaciones sobre Biodisell
- ✓ Consulta si la UPME cobra algún costo al momento de formular preguntas técnicas
- ✓ Cantidades de aceites generados en Colombia
- ✓ Resoluciones emitidas para proyectos de eficiencia energética en PYMES.
- ✓ Aclaraciones sobre el plan de compras de la UPME
- ✓ Consultas sobre programas de basura cero
- ✓ Consultas sobre por qué se va la luz de manera intermitente en algunas ciudades.

FERIAS CIUDADANAS

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. De acuerdo a la programación, la primera feria se realizó el 26 de abril y la segunda el 7 de junio de 2014 en los municipios de Malambo y Tumaco respectivamente

Funcionario de la UPME entrega material didáctico a Ciudadanos en el Marco de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.



Entrega de Guías didácticas en el municipio de Tumaco Nariño, para el buen uso de la Energía “Alumbrado interior de edificaciones residenciales”.



FERIAS CIUDADANAS

Charla dirigida a los ciudadanos del municipio de Malambo departamento de Atlántico.



.MEMORIA FOTOGRAFICA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE COMPONEN EL SECTOR MINERO ENERGETICO Y QUE ASISTEN A LAS FERIAS CIUDADANAS



GRACIAS

www.upme.gov.co



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**