

# Unidad de Planeación Minero Energética UPME

**Secretaria General**

**GESTION ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Diciembre 2014**



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

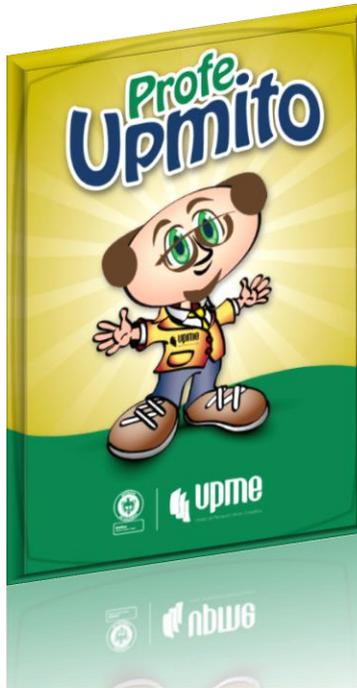
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Cultura de servicio al ciudadano

Se entiende por cultura del servicio público 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.



# Ética Cívica



Por Ética cívica entendemos que es la parte de la ética, de la reflexión, que se refiere a nuestro comportamiento en una comunidad social.

Es el esfuerzo de los seres humanos para pensar, justificar y realizar el gran proyecto de la convivencia justa. Está fundamentada por los Derechos Humanos que recogen los valores que deben guiar nuestra conducta.

Es la instrucción que tiene un objetivo de aprender a vivir en comunidad y en armonía



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## PRESENTACIÓN

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, se construyó el Procedimiento de Servicio al Ciudadano el cual fue aprobado por la Secretaria General, el cual entró en vigencia y aplica en la actualidad, en consecuencia se muestra un informe de gestión desde enero 01 hasta octubre 31 de 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.

# Política # 2 Transparencia, participación y servicio al ciudadano

## PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO – PDA 2014

### OFICINA DE ATENCION AL CIUDADA

| ACCIONES   | PONDERACIÓN AÑO | META  | INDICADOR  | FECHA PROGRAMADA CUMPLIMIENTO |
|--|-----------------|---|--|-------------------------------|
| FACILITAR EL ACERCAMIENTO DEL CIUDADANO AL SECTOR MINERO ENERGETICO Y HACER VISIBLE SU GESTION | 20              | Socialización y orientación de trámites, servicios y lineamientos en las Ferias Ciudadanas a Nivel Regional                         | Participación en las Ferias Ciudadanas a Nivel Regional  | 15-dic-14                     |
|  | 25              | Definir y elaborar la estrategia de participación ciudadana de acuerdo con los lineamientos del Gobierno Nacional                   | Estrategia de participación elaborada y publicada  | 30-nov-14                     |
|  | 25              | Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de acuerdo con los lineamientos del DAFP y lineamientos del Gobierno Nacional | Cumplimiento de las 4 actividades para la Audiencia Pública: 1) Alistamiento Institucional 2) Intervención previa con la ciudadanía 3) Organización de cierre 4) Realización de la Audiencia Pública | 30-nov-14                     |
|  | 30              | Informar de manera articulada y sectorial los lineamientos más relevantes a autoridades, gremios y partes interesadas.              | 1 Congreso Minero Energético realizado con la participación de todas las Entidades Adscritas y Vinculadas, nivel de satisfacción de asistencia superior a 4/5  | 30- agost-14                  |

## Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

| META   | PONDERACIÓN AÑO | CUMPLIMIENTO |
|--|-----------------|--------------|
| Socialización y orientación de trámites, servicios y lineamientos, a través de la participación de 6 ferias regionales | 20%             | 100%         |

Durante el 2014 la UPME participó en 6 Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, alrededor de 500 usuarios se vieron beneficiados con la presencia de la Unidad, esto significa que 70 ciudadanos en promedio fueron atendidos en cada feria.

Los lugares visitados fueron:

- Malambo Atlántico: 26 de abril
- Tumaco Nariño: 7 de julio
- Yopal Casanare: 16 de agosto
- Cauca Antioquia: 6 de Septiembre
- Cartago Valle: 18 de octubre
- Riohacha Guajira: 29 de noviembre



Enlace de seguimiento  
[www.fnsc.com.co](http://www.fnsc.com.co)

# Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

## ACTIVIDADES:

- Misión, visión de la UPME,
  - Por qué se crea la UPME
  - Importancia de la Unidad para el desarrollo del país
  - PQR'S
  - Charlas sobre Uso Racional de Energía URE.
- 
- Orientación en los canales de comunicación:
    - Presencial
    - Telefónico
    - Virtual
- 
- Entrega de material con la marca de la UPME:
    - publicaciones, folletos
    - esferos, manillas etc.

POBLACIÓN: Niños, estudiantes, amas de casa, madres comunitarias, Red Unidos, tenderos, ciudadanos en general.



Charla sobre Misión, visión de la UPME en Yopal



Material entregado sobre URE en Malambo

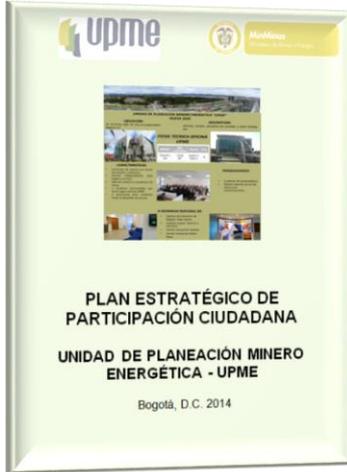


Material didáctico entregado en Yopal



Educando a la población infantil sobre URE en Cartago

# Plan Estratégico de Participación Ciudadana



| META  | PONDERACIÓN AÑO | CUMPLIMIENTO |
|---|-----------------|--------------|
| Definir y elaborar la estrategia de participación ciudadana de acuerdo con los lineamientos del Gobierno Nacional | 25%             | 100%         |

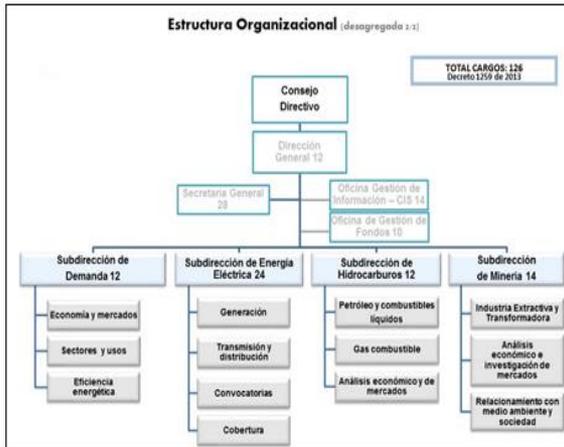
## ✓ FUNCIONES

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

Con el apoyo de las áreas Administrativa y de Planeación de la UPME, se logró consolidar el Plan estratégico de Participación ciudadana, el cual se encuentra publicado en la página Web de la Entidad en la siguiente Ruta:

<http://www1.upme.gov.co/participacion-ciudadana>

El objetivo de este documento es entregar a la ciudadanía y usuarios en general de la 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.



## Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Dra. Ángela Cadena, Directora de la UPME presenta gestión de la Entidad

| META  | PONDERACIÓN AÑO | AVANCE |
|---|-----------------|--------|
| Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de acuerdo con los lineamientos del DAFP y lineamientos del Gobierno Nacional | 25%             | 100%   |

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sectorial se llevó a cabo el 30 de julio en la ciudad de Medellín.

Asistentes:  
 Total inscritos: 423  
 Total asistentes: 363

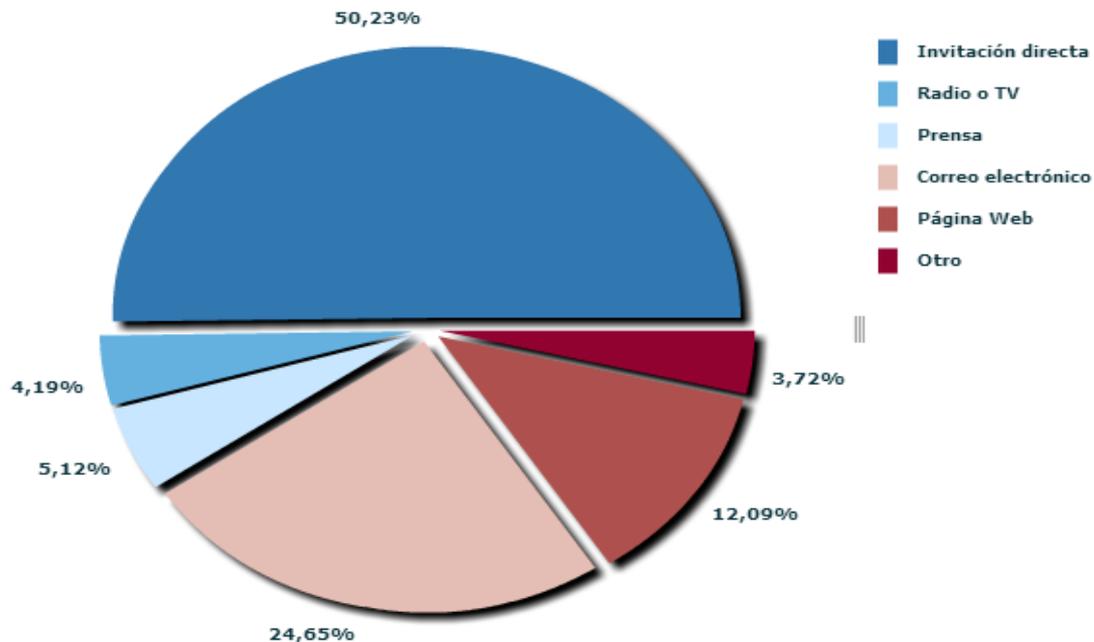


Dr. Amilkar Acosta, MME en el marco de la Audiencia Pública



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2013-2014, Medellín 30 de julio de 2014.

# ¿Cómo se enteró del evento?



## Análisis técnico

|                              |                 |
|------------------------------|-----------------|
| Media                        | 2,787           |
| Intervalo de confianza (95%) | [2,548 - 3,026] |
| Tamaño de la muestra         | 197             |
| Desviación típica            | 1,712           |
| Error estandar               | 0,122           |

## Conclusiones destacadas

El **77,66%** eligieron:  
 Invitación directa  
 Correo electrónico

La opción menos elegida representa el **4,06%**:  
 Otro

# Transmisión vía Streaming

Rendicion Cuentas ( de 30-07-2014 07:00:04 a 30-07-2014 13:46:04)

En directo desde Medellín

↑ ↓ Estadísticas del evento en directo, visualizaciones totales por países

ocultar lista de valores



| País          | Visualizaciones |
|---------------|-----------------|
| PERU          | 1               |
| CANADA        | 5               |
| UNITED STATES | 8               |
| CHILE         | 9               |
| SPAIN         | 16              |
| COLOMBIA      | 1722            |

## Articulación Sectorial

| META   | PONDERACIÓN<br>AÑO | AVANCE |
|--|--------------------|--------|
| Informar de manera articulada y sectorial los lineamientos más relevantes a autoridades, gremios y partes interesadas. | 30%                | 100%   |

Se desarrolló el Congreso Minero Energético el 29 de julio de 2014 en la ciudad de Medellín.

Estrategia previa a la Audiencia Pública como mecanismo para ofrecer información a los asistentes y facilitar su participación.

### BLOQUES TEMÁTICOS

El Nuevo  
panorama minero

La realidad  
energética en  
Colombia

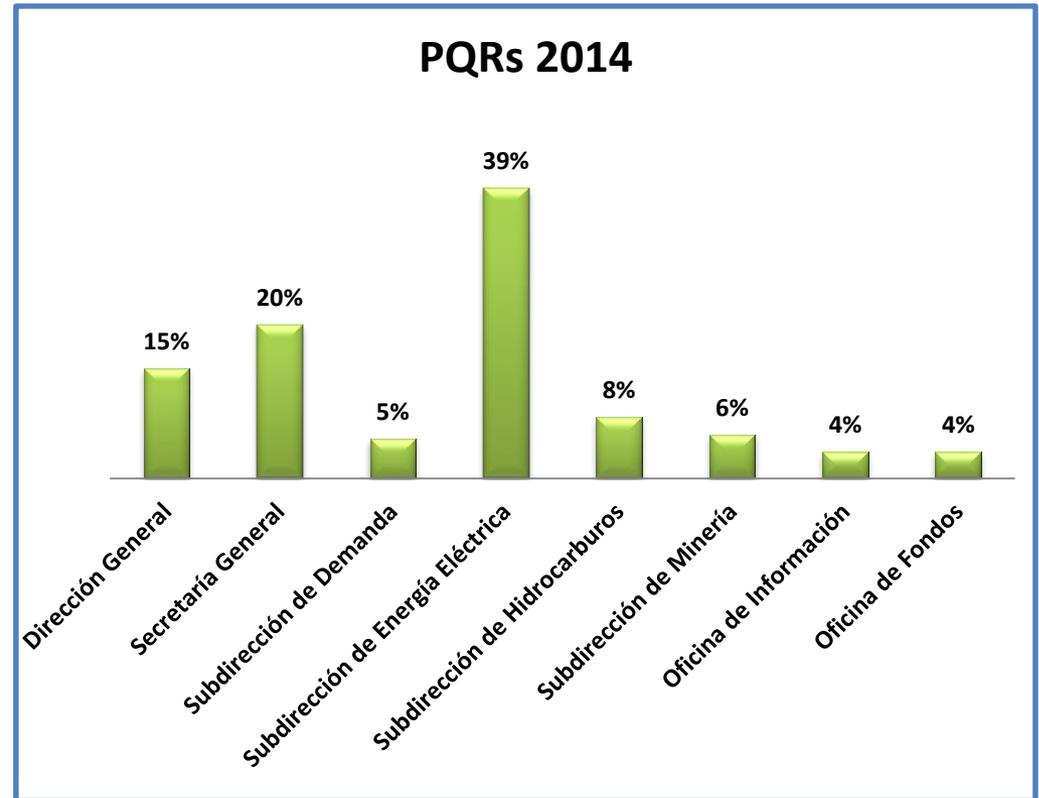
Energía eléctrica,  
un escenario  
seguro

Política ambiental  
y social del sector

## PQRs

En lo corrido de 2014, el área de atención al ciudadano atendió 171 solicitudes, las cuales fueron resueltas en su totalidad dentro de los tiempos establecidos.

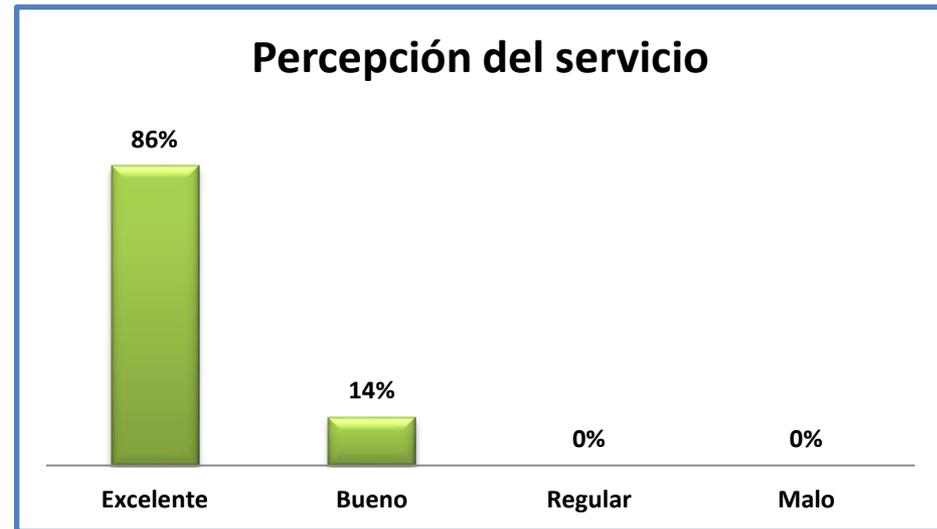
El grafico también indica en términos porcentuales las áreas que dieron respuesta a las diferentes inquietudes



## Percepción del Servicio

2633 ciudadanos visitaron a la UPME entre los meses de septiembre a diciembre de 2014, de los cuales 2270 califican el servicio como excelente, es decir el 86%, los 363 restantes como bueno, esto es el 14%.

En promedio mensual 659 usuarios se vieron beneficiados de los servicios que presta la Unidad



## Plantilla Control de Visitantes UPME

A partir del 04 de septiembre de 2014 entró en vigencia la Plantilla de control de visitantes, la cual se anexa en el presente registro.



Ministerio de Minas Y Energía  
 República de Colombia  
Libertad y Orden



### CONTROL DE VISITANTES

| DIA | MES | AÑO |
|-----|-----|-----|
|     |     |     |

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_

Dependencia a visitar \_\_\_\_\_

Motivo de la Visita \_\_\_\_\_

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 indiquenos en qué podemos mejorar \_\_\_\_\_

## Encuesta de Satisfacción

La Unidad de Planeación Minero Energética-UPME, en constante búsqueda del mejoramiento continuo y la calidad de sus procesos, lo invita a diligenciar la siguiente encuesta, en la cual podrá calificar en una escala de 1 a 5 la satisfacción frente a nuestros servicios, donde 1 representa completa insatisfacción, 2 insatisfecho, 3 mediamente satisfecho, 4 satisfecho y 5 total satisfecho.

La encuesta se aplicó de manera aleatoria a una población de 90 ciudadanos distribuidos así:

Octubre: 20 encuestas  
 Noviembre: 40 encuestas  
 Diciembre: 30 encuestas





**MinMios**  
Ministerio de Minas y Energía

ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA Y CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS DE LA UPME

La Unidad de Planeación Minero Energética-UPME, en constante búsqueda del mejoramiento continuo y la calidad de sus procesos, lo invita a diligenciar la siguiente encuesta, en la cual podrá calificar en una escala de 1 a 5 la satisfacción frente a nuestros servicios, donde 1 representa completa insatisfacción y 5 total satisfacción.

Nombre de visitante \_\_\_\_\_  
 Institución que Representa \_\_\_\_\_  
 Pública \_\_\_\_\_ Privada \_\_\_\_\_

Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con la UPME

1    2    3    4    5  
 \_\_\_\_\_

Oportunidad en la atención

1    2    3    4    5  
 \_\_\_\_\_

Calidad y profundidad del contenido de la información de la UPME

1    2    3    4    5  
 \_\_\_\_\_

Cómo evalúa el nivel de profesionalismo de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME

1    2    3    4    5  
 \_\_\_\_\_

De los siguientes servicios, productos y funciones marque con una X aquellos que conoce

**Servicios**

\_\_\_\_ Viabilización de Fondos de Inversión  
 \_\_\_\_ Sistema de Información Minero Energético Colombiano SIMEC

**Productos**

\_\_\_\_ Plan Energético Nacional  
 \_\_\_\_ Plan de Expansión de Generación y Transmisión  
 \_\_\_\_ Plan de Abastecimiento para el suministro y transporte de gas natural  
 \_\_\_\_ Balances Energéticos  
 \_\_\_\_ Cadena de los Energéticos  
 \_\_\_\_ Plan Nacional de Desarrollo Minero  
 \_\_\_\_ Plan Nacional de Ordenamiento Minero

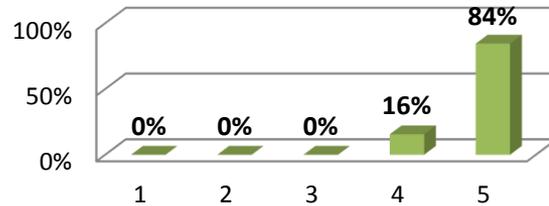
**Funciones**

\_\_\_\_ Registro de Proyectos de Generación  
 \_\_\_\_ Convocatorias públicas para la expansión del sistema de transmisión nacional

# Encuesta de Satisfacción

1. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con la UPME

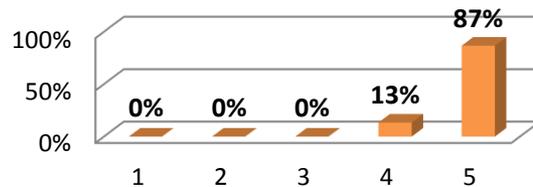
**Grado de Satisfacción**



|   |                            |    |     |
|---|----------------------------|----|-----|
| 1 | Completamente Insatisfecho | 0  | 0%  |
| 2 | Insatisfecho               | 0  | 0%  |
| 3 | Mediamente Satisfecho      | 0  | 0%  |
| 4 | Satisfecho                 | 14 | 16% |
| 5 | Completamente Satisfecho   | 76 | 84% |

2. Oportunidad en la atención

**Oportunidad en la Atención**

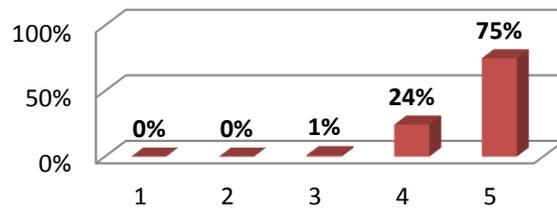


|   |                            |    |     |
|---|----------------------------|----|-----|
| 1 | Completamente Insatisfecho | 0  | 0%  |
| 2 | Insatisfecho               | 0  | 0%  |
| 3 | Mediamente Satisfecho      | 0  | 0%  |
| 4 | Satisfecho                 | 12 | 13% |
| 5 | Completamente Satisfecho   | 78 | 87% |

## Encuesta de Satisfacción

### 3. Calidad y profundidad del contenido de la información de la UPME

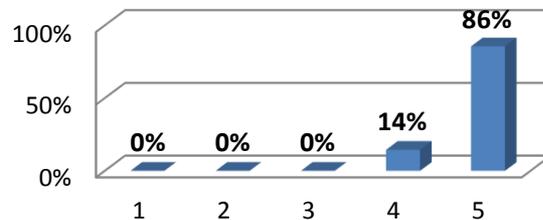
**Calidad y Profundidad**



|   |                            |    |     |
|---|----------------------------|----|-----|
| 1 | Completamente Insatisfecho | 0  | 0%  |
| 2 | Insatisfecho               | 0  | 0%  |
| 3 | Mediamente Satisfecho      | 1  | 1%  |
| 4 | Satisfecho                 | 22 | 24% |
| 5 | Completamente Satisfecho   | 67 | 75% |

### 4. Cómo evalúa el nivel de profesionalismo de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME

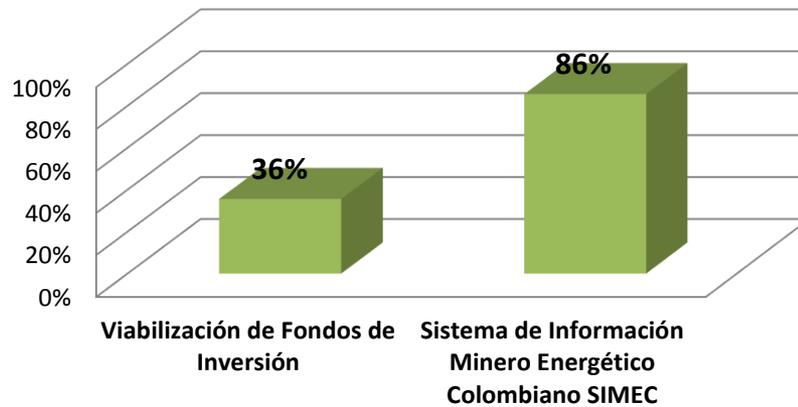
**Nivel de Profesionalismo**



|   |                            |    |     |
|---|----------------------------|----|-----|
| 1 | Completamente Insatisfecho | 0  | 0%  |
| 2 | Insatisfecho               | 0  | 0%  |
| 3 | Mediamente Satisfecho      | 0  | 0%  |
| 4 | Satisfecho                 | 13 | 14% |
| 5 | Completamente Satisfecho   | 77 | 86% |

# Nivel de conocimiento de los servicios de la UPME

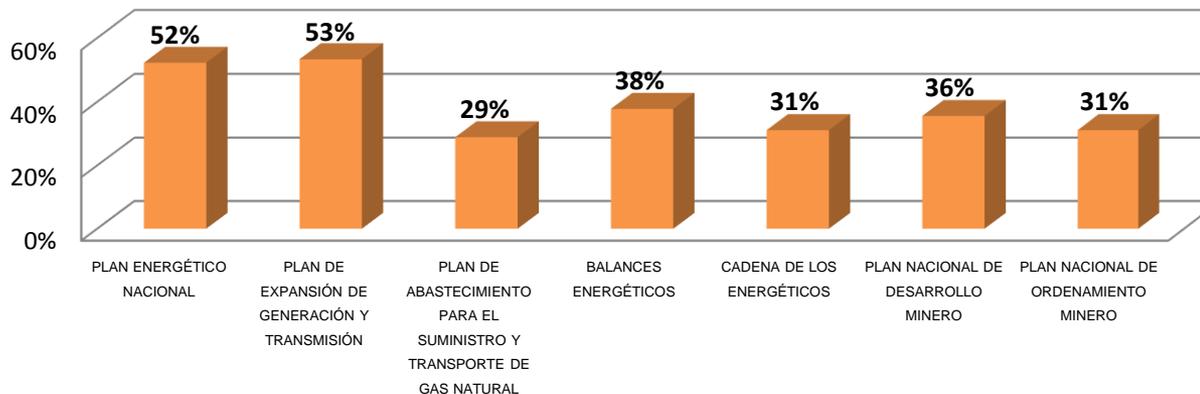
**Conocimiento de los Servicios de la UPME**



| Servicios   | No. |
|---|-----|
| Viabilización de Fondos de Inversión                      | 32  |
| Sistema de Información Minero Energético Colombiano SIMEC | 77  |

# Nivel de conocimiento de los productos de la UPME

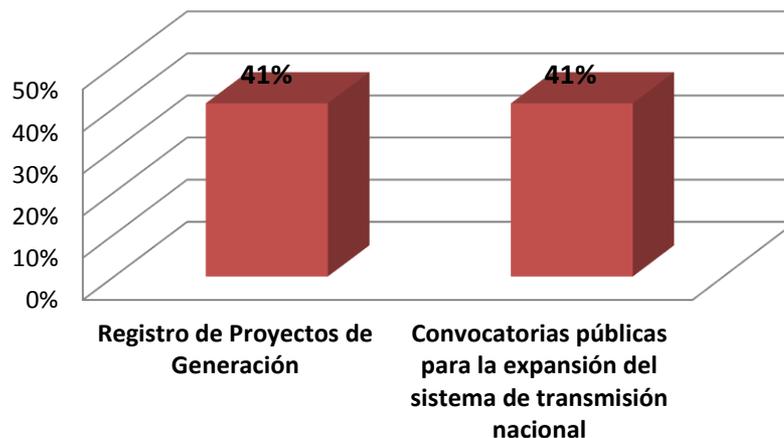
Conocimiento de los Productos de la UPME



| Productos   | No. |
|---|-----|
| Plan Energético Nacional  | 47  |
| Plan de Expansión de Generación y Transmisión                         | 48  |
| Plan de Abastecimiento para el suministro y transporte de gas natural | 26  |
| Balances Energéticos  | 34  |
| Cadena de los Energéticos   | 28  |
| Plan Nacional de Desarrollo Minero                                    | 32  |
| Plan Nacional de Ordenamiento Minero                                  | 28  |

# Nivel de conocimiento de las funciones de la UPME

Conocimiento de las Funciones de la UPME



| Funciones  | No. |
|--|-----|
| Registro de Proyectos de Generación  | 37  |
| Convocatorias públicas para la expansión del sistema de transmisión nacional | 37  |

# GRACIAS

[www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co)



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**