



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Primer Semestre 2020

**Control Interno
Bogotá D.C, julio de 2020**

Contenido

Introducción	3
Fundamento Legal.....	3
1. Evaluación a las Estrategias de Participación Ciudadana:.....	4
2. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:	7
3. Análisis a Recomendaciones Anteriores y Actuales:.....	8
4. Conclusión.....	8

Introducción.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “*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. La Oficina Asesora de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección General un Informe Semestral sobre el particular.*”

Se presenta a continuación el informe de seguimiento a la gestión de la UPME a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2020, tomando como base la información suministrada por la Secretaria General de la UPME, el cual contiene observaciones y recomendaciones que contribuyen al mejoramiento continuo de la entidad.

Objetivo: Realizar seguimiento a la gestión dada por la UPME a la Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias.

Alcance: El seguimiento se enmarca dentro del periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de la vigencia 2020.

Fundamento Legal.

- **Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- **Decreto 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Artículos 73, 75 y 76 de la Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Artículos 12, 13 y 14 del Decreto Ley 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012.** Por el cual reglamentan los art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- **Literal b, Artículo 2° del Decreto 2482 de 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 124 de 2016 (enero 26).** Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- **Decreto Legislativo No. 491 de 2020.** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020.**
- **Resolución 024 del 26 de enero de 2017.** Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME.
- **Resolución 542 del 1 de octubre de 2018.** Por la cual se modifica la Resolución 024 del 26 de enero de 2017.

Durante el periodo evaluado tuvo en cuenta la información proveniente de los diferentes medios y canales utilizados por la entidad, para recibir las PQRSD interpuestas por el ciudadano, especialmente se revisó el impacto generado por la emergencia declarada por el COVID-19, ya que se dispuso al ciudadano canales de contacto digital y telefónico, una ventanilla digital única y los números de celular y línea única nacional, información que se encuentra disponible en el sitio web de la UPME, evidenciando lo siguiente:

1. Evaluación a las Estrategias de Participación Ciudadana:

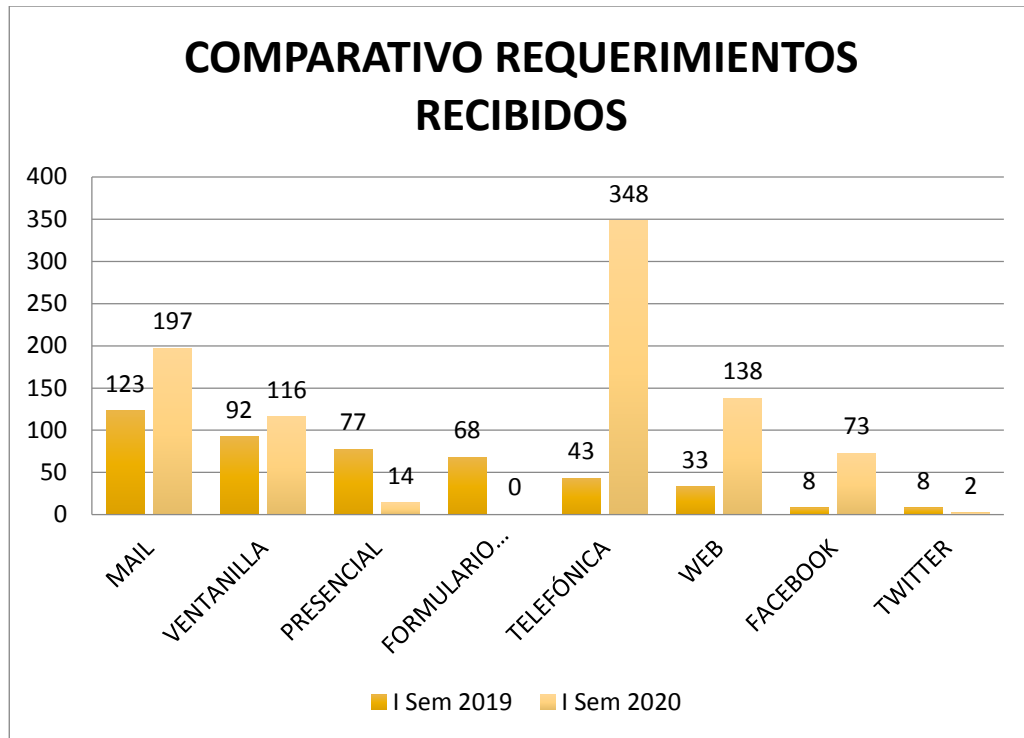
1.1. Mantener información en los medios y canales disponibles para la consulta de los usuarios y ciudadanos interesados.

Durante el primer semestre de la vigencia 2020 se evidenció que, la UPME suministró, a través de su sitio web, información actualizada y de interés para la consulta de los ciudadanos, en temas como: Transparencia y acceso a la información pública; Participación ciudadana; Notificaciones; Proyectos normativos; Ferias ciudadanas; Encuesta; Glosario; Geo portal; Ofertas de empleo, Contáctenos, actualización de las Preguntas Frecuentes y Rendición de Cuentas; así mismo en el link de Servicio al Ciudadano se dispuso la sección "Criterio diferencial de accesibilidad de la información" en el que se presenta la normatividad que regula los criterios diferenciales y el vínculo a "CONVERTIC", en el cual los usuarios pueden descargar los software JAWS y ZOOMTEXT, los cuales permiten escuchar el contenido del sitio web (JAWS) y ampliar los textos (ZOOMTEXT). El 22 de abril de 2020, se envió un correo a siel@centroderelevo.gov.co, solicitando una reunión para obtener orientación sobre la implementación del centro de relevo.

1.2. Atender y gestionar los requerimientos realizados por los usuarios y ciudadanía en general.

Durante el Primer Semestre de 2020, se registraron **888** requerimientos a través de los diferentes canales, de los cuales 882 obedecieron a Peticiones, 4 Reclamos y 2 Quejas: así mismo, el 97% del total fueron atendidos, con 839 requerimientos atendidos dentro de los términos establecidos y 25 fuera de términos.

De acuerdo con la información reportada, durante el primer semestre de 2020, se evidenció un incremento del **98%** con respecto al primer semestre de 2019, en el número de requerimientos de los ciudadanos, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, con mayor demanda en el canal telefónico, el cual se incrementó en un 766%, seguido del canal web con un incremento del 318%, con una disminución de 82% en el uso del canal presencial con motivo del aislamiento obligatorio producto de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y una disminución del 100% en el uso del canal "Formulario Contáctenos", en razón a que dicho formulario fue unificado con el formulario dispuesto en el canal web, con el fin de permitirle al ciudadano el seguimiento de su PQRSD a través de un número ID, así:



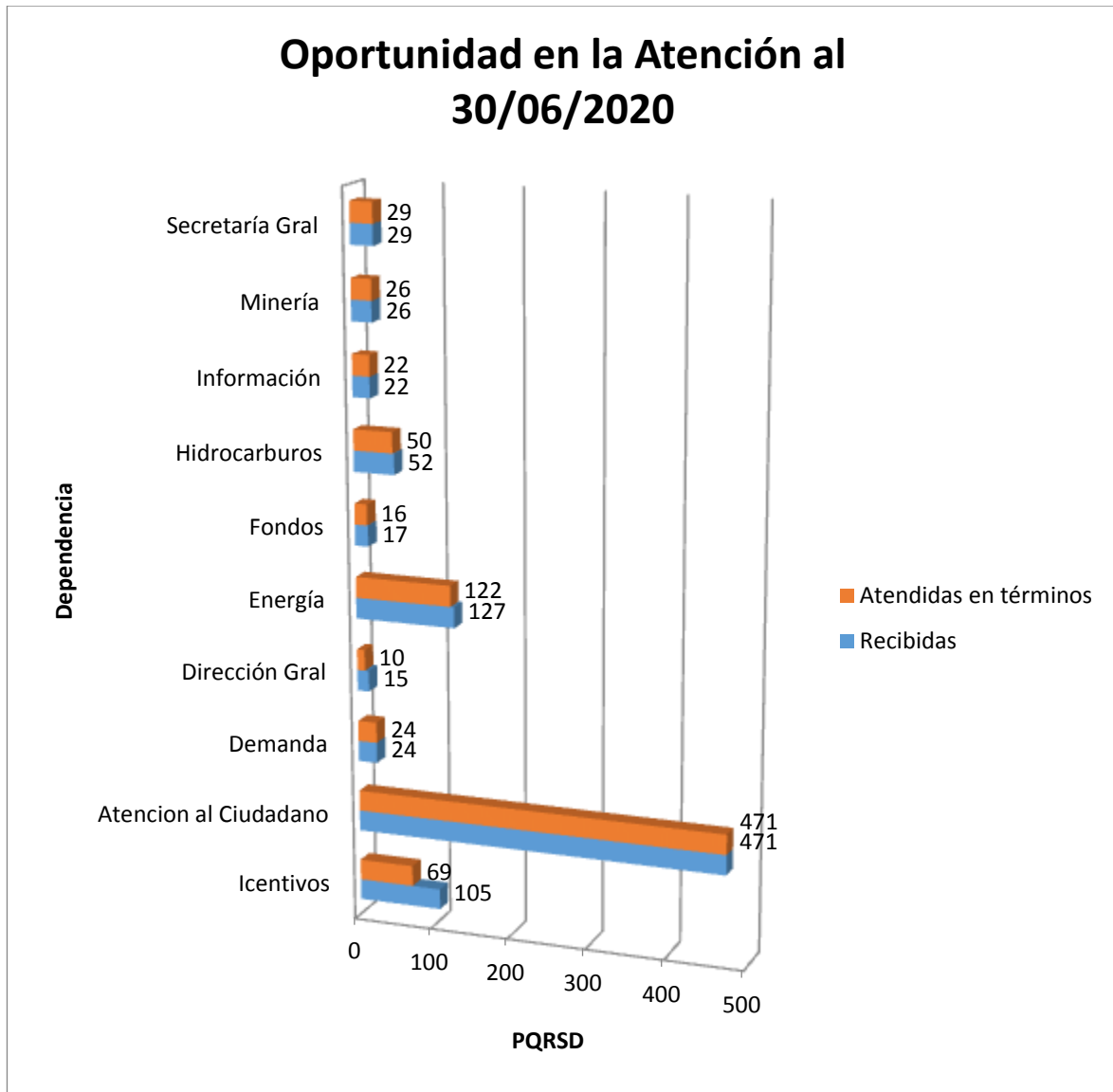
Fuente: Área de Atención al Ciudadano - UPME

Se evidenció que, del total de **888** requerimientos, al 30 de junio de 2020, el **3%** (24 requerimientos) no fueron respondidos al ciudadano, de los cuales 11 requerimientos superaron los términos de respuesta y se enmarcaron dentro de un tiempo mínimo de mora de 33 días y un tiempo máximo de mora de 122 días hábiles, siendo el Grupo Interno de Trabajo de Incentivos el que concentra el mayor número de requerimientos en mora, incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015¹, para los tres (3) requerimientos recibidos desde el mes de enero de 2020 y el artículo 5° Decreto 491 del 28 de marzo de 2020², para los requerimientos recibidos desde el mes de abril de 2020.

Así mismo, para el primer semestre del año 2020 se identificó que las áreas con mayor número de requerimientos, continúan siendo Atención al Ciudadano con 471 requerimientos atendidos oportunamente al 100% y la Subdirección de Energía Eléctrica con 127 requerimientos recibidos y atendidos oportunamente en un 96%, quedando el Grupo Interno de Trabajo de Incentivos con 105 requerimientos recibidos y atendidos oportunamente en un 65% , tal como se evidencia en el siguiente gráfico:

¹ “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...). Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble inicialmente previsto”.

² “Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción (...)”.



Fuente: Área de Atención al Ciudadano – UPME

1.3. Realizar seguimiento permanente a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.

En el seguimiento que realiza la UPME a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, se analiza la especialidad de la información por cada uno de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, evidenciándose que el 85% de solicitudes está asociado al tema misional y el 15% corresponde a peticiones del orden administrativo; no obstante y pese al seguimiento efectuado por el Profesional de Atención al Ciudadano, se están presentando dificultades en las Dependencias para dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los ciudadanos, lo cual debilita la credibilidad e imagen institucional de cara al ciudadano.

2. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:

Durante el primer semestre de la vigencia 2020 se evidenció que, como mecanismos de participación de la ciudadanía se mantuvo el contacto a través del correo electrónico institucional, info@upme.gov.co y el formulario <https://orfeo.upme.gov.co/formularioWeb/> en el Portal UPME, a través del cual el ciudadano puede presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias dando su identificación y contacto o si lo prefiere puede presentarlas de manera anónima, sobre la prestación de los servicios dados por la UPME, en cumplimiento con la Constitución y la Ley 1437 de 2011.

En el marco de la situación de emergencia declarada por el COVID-19, se dispuso al ciudadano como canales de contacto digital y telefónico, una ventanilla digital única y los números de celular y línea única nacional, información que se encuentra disponible en el sitio web de la UPME, así:



Nuestros canales de atención siguen funcionando digitalmente a través de nuestra ventanilla única:

correspondencia@upme.gov.co

Tenga en cuenta que puede comunicarse con nosotros telefónicamente a través del número móvil **3175177380** y la línea única nacional **01 8000 91 17 29**, de lunes a viernes entre las 8:00a.m. y las 4:00p.m.

<https://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx>

La Ventanilla Única de Trámites de Incentivos – VUTI, dispuesta en el portal web de la UPME, aún se encuentra en ajustes, a raíz de los reformas introducidas con la Ley 1955 de 2019 del Plan Nacional de Desarrollo para el trámite de solicitud de incentivos tributarios para proyectos de FNCE Y EE, por lo tanto las solicitudes se recibirán a través del correo incentivosEEFNCE@upme.gov.co, información que fue dada a conocer al ciudadano mediante la Circular 004 del 14 de enero de 2020³, disponible en el link: <https://www1.upme.gov.co/Paginas/vuti.aspx>.

A través del sitio web de la UPME se han realizado de manera permanente invitaciones al ciudadano para que participe y presente comentarios a los proyectos normativos para: Documentos para selección de un inversionista para la prestación del servicio de almacenamiento de GNL, regasificación y transporte de gas natural y servicios asociados de la infraestructura de importación de gas del pacífico; Requisitos y procedimiento para acceder a beneficios tributarios a quienes desarrollan proyectos a partir de FNC; Metodología, requisitos y procedimiento para acceder a los cupos de combustible exento del impuesto nacional y la sobretasa al ACPM tramitados y asignados por la UPME para cada vigencia fiscal, ejercicios que han permitido la participación del ciudadano en la gestión de la Entidad.

³ Trámite de los beneficios tributarios previstos en los artículos 11,12,13 y 14 de la Ley 1715 de 2014, a partir del 1° de enero de 2020.

3. Análisis a Recomendaciones Anteriores y Actuales:

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2019
1. No se han ajustado los procedimientos. <u>Se mantiene la recomendación</u> y se reitera sobre la importancia de ajustar los procedimientos frente a lo establecido en la Resolución 024 del 26 de enero de 2017, la cual fue modificada por la Resolución 542 de 2018.	En proceso de mejora	El procedimiento de Atención al Ciudadano se encuentra en proceso de actualización.
2. Continuar con la implementación de controles para evitar que se materialice el riesgo de "Incumplimiento legal" debido a respuestas sin resolver o contestadas por fuera de los términos de Ley. <u>Se mantiene la recomendación.</u> Se encuentra en proceso de revisión el mapa de riesgos y los controles establecidos por parte del líder proceso.	No adoptada	Para el primer semestre de la vigencia 2020, se evidenció la materialización del riesgo "Incumplimiento Legal", con la NO atención a veinticuatro (24) requerimientos y 25 requerimientos atendidos fuera de términos, por lo cual, se requieren implementar controles efectivos que garanticen la no materialización de este riesgo.
3. Se recomienda que, en los Informes que presenta la Oficina de Atención al Ciudadano se desglose, del número de requerimientos interpuestos por el ciudadano, cuantos correspondieron a Peticiones, cuantos, a Quejas, cuántos a Denuncias y si nos los hubiere, informar que no se han presentado, dando mayor claridad sobre el tipo de requerimientos allegados a la Entidad y la gestión dada a los mismos.	Adoptada	En el seguimiento efectuado por Control Interno se identificó la clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.
4. Realizar las gestiones necesarias para habilitar la Ventanilla Única de Trámites de Incentivos – VUTI, dispuesta en el portal web de la UPME, con el fin de facilitar al ciudadano el trámite de solicitud de incentivos tributarios para proyectos de FNCE Y EE, la cual a la fecha no ha sido habilitada. Se mantiene la recomendación.	No Adoptada	Ventanilla Única de Trámites de Incentivos – VUTI continúa deshabilitada.

- 4. Conclusión:** De la evaluación realizada se concluye que, pese a los esfuerzos administrativos por mejorar el servicio al ciudadano, para el primer semestre de la vigencia 2020, continuo la baja oportunidad en la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestos por la ciudadanía, lo cual, afecta la imagen institucional y credibilidad por parte del ciudadano frente a la gestión efectuada por la UPME, por lo se recomienda implementar las acciones preventivas necesarias, que garanticen la atención oportuna, en cumplimiento con los términos establecidos en la Ley y los principios de transparencia y acceso a la información pública.

BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ
Asesora de Control Interno

Elaboró: Rosa María Buitrago Barón - Profesional Especializado CI