



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

Primer Semestre de 2022

**Control Interno
Bogotá D.C, Agosto de 2022**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
FUNDAMENTO LEGAL	3
1. ESTADO DE LAS PETICIONES RECIBIDAS I SEMESTRE 2022	4
1.1 Áreas responsables de contestar las PQRSDF	5
1.2 Oportunidad de las respuestas emitidas	5
1.3 Canales de comunicación	6
2. COMPARATIVO CON EL PERIODO ANTERIOR	7
3. MECANISMO DE PROTECCIÓN POR LA NO ATENCIÓN DE PQRSDF	8
4. ANÁLISIS A RECOMENDACIONES ANTERIORES Y ACTUALES	9
5. Conclusión	11

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala “*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*”, a continuación, se presenta el informe de seguimiento a la gestión de la UPME a las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) recibidas durante el primer semestre de 2022, tomando como base la información suministrada por la secretaria general de la UPME el 22 de julio de 2022.

OBJETIVO

Verificar si las peticiones formuladas fueron recibidas y atendidas con oportunidad por las dependencias de la UPME y formular las recomendaciones en aras del mejoramiento continuo de la Entidad y fortalecimiento de la confianza del ciudadano con la Unidad.

ALCANCE

El seguimiento se enmarca dentro del periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de la vigencia 2022.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución política- Artículo 23
- Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Ley 1437 de 2011- Título II Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Sustituido por Art. 1° de la Ley 1755 de 2015.
- Ley 1474 de 2011- Artículos 73, 75 y 76. 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.
- Decreto Ley 019 de 2012- artículos 12, 13 y 14. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014. Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 2207 de 2022. Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020.
- Decreto Ley 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.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

¹ 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.

- Decreto 2482 de 2012, Literal b, Artículo 2°. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual reglamentan los art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- 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.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022.
- Resolución 210 del 15 de julio de 2021. Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones.
- Procedimiento Gestión y Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, código P-SC-01.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES RECIBIDAS I SEMESTRE 2022

Durante el periodo evaluado se tuvo en cuenta la información proveniente de los diferentes medios y canales utilizados por la entidad, para recibir las PQRSDF interpuestas por el ciudadano, aclarando que desde la declaratoria de la emergencia declarada por el COVID-19, la entidad dispuso para atención al ciudadano canales de contacto digital² y telefónico³, información que se encuentra disponible en el sitio web de la UPME⁴.

En el primer semestre de 2022, se recibieron 656⁵ requerimientos a través de los diferentes canales, de los cuales 527 obedecieron a Peticiones, 109 Consultas, 11 Peticiones de documentos, 5 Solicitud del Congreso y 4 Reclamos. A continuación se presenta el comportamiento de las respuestas que ha tenido estas PQRSDF, por parte de las dependencias de la Unidad:

Tabla 1. Estado de las PQRSDF radicadas a 30 de junio de 2022

Estado de las peticiones	PQRSDF
Contestadas dentro del término legal	532
Atendidas fuera del término legal	69
En termino para contestar a 30 de junio	55
Total	656

Fuente: Elaboración propia

Oportunidad de mejora:

Al comparar las PQRSDF registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, entre enero a junio de 2022, se evidencia un mayor número (1592) en relación con las registradas en la matriz de seguimiento⁶(656); lo anterior, obedece a que el encargado de atender el requerimiento asigna una tabla de retención documental- TRD- que no es la correspondiente, por cuanto se asimila como PQRSDF trámites que son propios de las áreas, conllevando a que se genere un desgaste administrativo ya que el Profesional de Atención al Ciudadano, debe

² Ventanilla digital única

³ Números de celular y línea única nacional

⁴ <https://www1.upme.gov.co/Paginas/inicio.aspx>

⁵ Del total de las PQRSDF recibidas en el I semestre, 601 debieron haber sido contestadas dentro de este periodo.

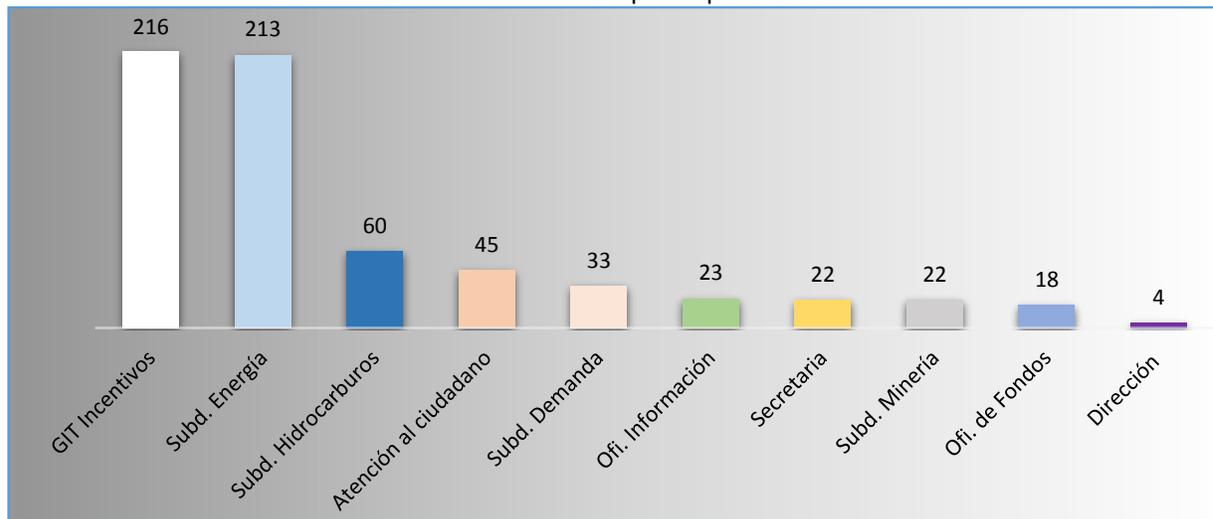
⁶ Formato diligenciado por el Profesional de Atención al Ciudadano

revisar cada uno de los radicados de entrada para registrarla en el formato adoptado para el seguimiento.

1.1 Áreas responsables de contestar las PQRSDF

De los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2022, 656 PQRSDF, las áreas con mayor participación en la asignación fueron el GIT Incentivos con el **33%** de las peticiones, seguido por la Subdirección de Energía con el **32%**; seguidamente están la Subdirección de Hidrocarburos con el **9%**, Atención al Ciudadano- Talento Humano con el **6,9%**, Subdirección de Demanda con el **5%**, Oficina de Gestión de la Información con el **4%**, Secretaria General, Subdirección de Minería y Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos con el **3%** y Dirección General con el **1%**, y así:

Gráfica 1. PQRSDF por dependencias



Fuente: Elaboración propia

1.2 Oportunidad de las respuestas emitidas

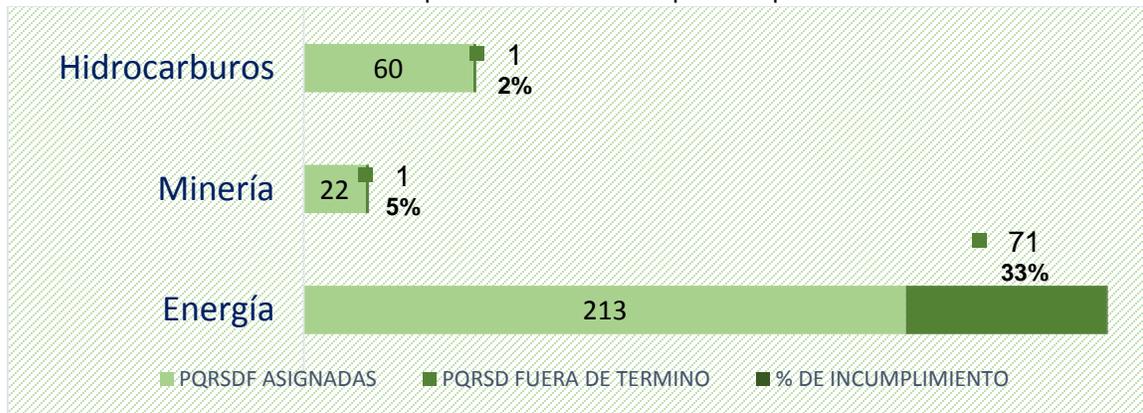
Se observó que la Secretaría General dio cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 4^{o7} del artículo 17 de la Resolución 210 de 2021⁸, por cuanto el Profesional de Atención al Ciudadano de Talento Humano efectuó el seguimiento a las PQRSDF recibidas en la entidad en el periodo evaluado; no obstante y pese al seguimiento efectuado, algunas dependencias presentan demora en dar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos, lo cual debilita la imagen y credibilidad de la gestión de la entidad frente a la ciudadanía.

⁷ La Secretaría General podrá realizar seguimiento a la gestión de las peticiones, trámites y servicios de las áreas misionales como forma de asegurar el servicio a los ciudadanos.

⁸ Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones.

Respecto a la oportunidad en la atención de las respuestas a las PQRDS recibidas en la entidad, durante el primer semestre de 2022 (**656**), se evidenció que durante el periodo analizado, 532 peticiones fueron atendidas dentro del término legal (**81%**), 69 solicitudes fueron resueltas sin observar los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020⁹ y Ley 1437 de 2011¹⁰ (**11%**), y las restantes 55 peticiones se encontraban dentro de los términos para contestar (**8%**) ya fueron atendidas al 21 de julio de 2022; sin embargo, 4¹¹ de ellas se respondieron por fuera del término legal.

Gráfica 2. Oportunidad de las respuestas por áreas



Fuente: elaboración propia

Hallazgo

Se identificó que las **73** peticiones con respuesta extemporánea, correspondiente al 11% de las PQRSDF recepcionadas, asignadas a las Subdirecciones de Energía, Minería e Hidrocarburos, se respondieron dentro de un tiempo mínimo de mora de 16 días y un máximo de 133 días hábiles, incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 5° Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

De lo anterior se observa que se materializó el riesgo de “*Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal.*” del proceso Atención al Ciudadano.

1.3 Canales de comunicación

De acuerdo con la información reportada, durante el primer semestre de 2022 se evidenció una disminución en el número de requerimientos de los ciudadanos del **54%** respecto al primer semestre (1426) y del **29%** en relación con el segundo semestre de 2021 (920), a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose que el canal que continúa

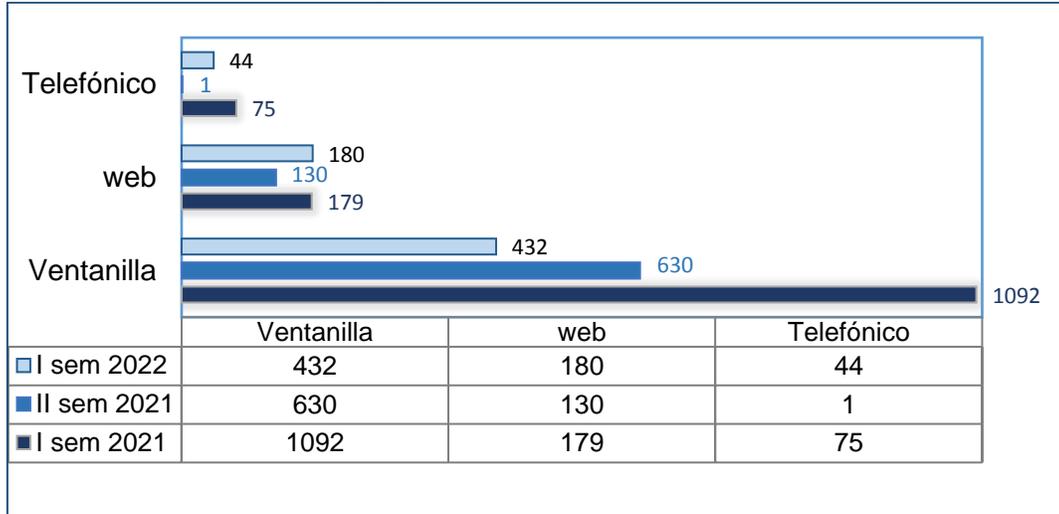
⁹ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

¹⁰ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

¹¹ Radicados 20221100096242, 20221100102012, 20221110103552 y 20221110105322

teniendo mayor número de registros en el I semestre de 2022 es la ventanilla¹² (66%), aunque se disminuyó en un 31% frente al II semestre de 2021, por su parte, el canal web (27%) tuvo un incremento del 38% igual que el canal telefónico (7%) que también presentó incremento 4400% como se observa a continuación:

Gráfica 3. PQRSDF presentadas en los canales de comunicación



Fuente: Elaboración propia

2. COMPARATIVO CON EL PERIODO ANTERIOR

Durante el primer semestre de 2022 se evidenció una disminución en el número de requerimientos de los ciudadanos recibidos en la Entidad, pasando de 920 PQRSDF en el segundo semestre de 2021 a 656 PQRSDF recibidas desde el 1 de enero al 30 de junio de 2022. Igualmente se observa una mejora en la gestión de las áreas para dar respuesta a las peticiones en los términos legales, con relación al periodo de julio a diciembre de 2021, pasando del **79%** de cumplimiento al **89%**, como se muestra a continuación:

Tabla 3. Comparativo 2021 - 2022

Actuaciones	II Semestre 2021	% Cumplimiento	I Semestre 2022	% Cumplimiento
Contestadas dentro del término legal al corte al informe PQRSDF	729	79%	583	89%
Atendidas fuera del término legal	50	6%	73	11%
Sin evidencia de respuesta y/o vencido el plazo para contestar, con corte al informe PQRSDF	141	15%		
Totales	920		656	

Fuente: Elaboración propia

¹² Este canal incluye las PQRSDF recepcionadas a través de correo, Twitter y Facebook

En lo que respecta a las 141 PQRSDF que no tenían evidencia de respuesta en el informe del segundo semestre de 2021, se verificó que 44 correspondiente al 31% aun no cuentan con soporte de respuesta en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, (asignadas en su gran mayoría a la Subdirección de Energía), 80 equivalente el 57% se contestaron sin observar los términos establecidos en el Decreto Ley 491 de 2020¹³ y las restantes 17, que corresponde al 12% se contestaron observando los términos legales.

Es de resaltar, todas las PQRSDF recepcionadas en el primer semestre de 2022 cuentan con evidencias de respuesta en el Sistema de Gestión Documental ORFEO; no obstante, no están siendo asociadas al radicado de entrada, lo que dificulta su eficaz seguimiento y trazabilidad documental.

De otra parte, en relación con el cumplimiento de los términos de las respuestas extemporáneas, se evidencia una desmejora, toda vez que se identificó que éstas se expidieron dentro de un plazo máximo de 111 días hábiles entre la solicitud y la respuesta en el segundo semestre de 2021, a 133 días hábiles, en el primer semestre de 2022.

En lo que respecta a la gestión de las áreas, se evidencia una mejora en el Grupo Interno de Trabajo de Incentivos, Oficina de Gestión de Fondos e Información y Secretaría General, por cuanto en este semestre contestaron la totalidad de PQRSDF recepcionadas, dentro de los términos legales.

3. MECANISMO DE PROTECCIÓN POR LA NO ATENCIÓN DE PQRSDF

La Acción de Tutela es el medio procesal que busca proteger los derechos constitucionales fundamentales de los individuos cuando cualquiera de estos resulte vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o particulares que prestan servicios públicos o cumplan funciones administrativas, convirtiéndose en el mecanismo más utilizado por la ciudadanía para proteger el derecho fundamental de petición.

Ahora bien, en lo que respecta a la interposición de tutelas en contra de la UPME y de acuerdo con la información archivada por el GIT de Gestión Jurídica y Contractual¹⁴, se observó que durante el primer semestre de 2022 se recibieron 15 acciones de tutela, de las cuales, 1 tutela¹⁵, equivalente al 7% está relacionada con la vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso y de petición por parte de la UPME.

El fallo de tutela ha sido en sentido favorable para la entidad, al declarar la carencia actual de objeto por hecho superado, por cuanto ya se había expedido la respuesta de la PQRSDF por parte de la UPME dentro del plazo legal establecido en el Decreto 491 de 2020 que modificó transitoriamente la Ley 1437 de 2011.

Lo anterior evidencia que las acciones¹⁶ de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, durante el primer semestre de 2022 fueron eficaces para prevenir o mitigar el riesgo de

¹³ El tiempo máximo de respuesta fue de 179 días hábiles.

¹⁴ A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO

¹⁵ Radicado del expediente 2022114020200006E

¹⁶ i. Creación de un enlace en las dependencias con alto flujo de peticiones. ii. Seguimiento mensual de los derechos de petición. iii. Charlas trimestrales por dependencias sobre la importancia de atender oportunamente los derechos de petición (modificada en marzo de 2021 por: piezas publicitarias mediante correo electrónico.)

“Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS”. Es de resaltar que se identifica una mejora en relación con el anterior semestre donde se recibieron 7 tutelas relacionadas con la vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso y de petición.

4. ANÁLISIS A RECOMENDACIONES ANTERIORES Y ACTUALES

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2021
<p>Revisar el diseño del control identificado en el Mapa de Riesgos, para mitigar la materialización del riesgo y actualizar las variables de análisis del riesgo, de manera que se ajusten a la realidad, con motivo de su materialización. <u>Se retira la recomendación.</u></p> <p>Se evidenció que los controles establecidos en el Mapa de Riesgos no han sido efectivos para evitar o reducir la materialización de los riesgos señalados en el informe. Por lo que se hace necesario documentar los controles dirigidos a verificar, validar, cotejar, comparar, revisar; establecer los responsables y la periodicidad de su ejecución. <u>Se retira la recomendación</u></p>	<p>Adoptada</p>	<p>Con el diligenciamiento del Mapa de Riesgos en el SIGUEME y con la adopción de la Guía de administración de Riesgos v5 del DAFP, se ajustó el diseño de los riesgos y los controles.</p> <p>Al riesgo de “Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal”, se identificaron dos controles “El profesional con funciones de servicio al ciudadano realiza seguimiento aleatorio a las PQR a través de la Matriz de seguimiento y genera alertas a través de informes periódicos” y “El sistema ORFEO genera alertas a los responsables de PQR por responder”.</p> <p>Teniendo en cuenta que se revisó y se ajustó los controles identificados para mitigar la materialización del riesgo, se retira la recomendación.</p>
<p>Iniciar los procesos disciplinarios correspondientes por la vulneración del derecho constitucional de petición. <u>Mantiene la recomendación.</u></p>	<p>Adoptada</p>	<p>Secretaría General solicitó, a través del radicado 20221100005483 del 1 de febrero de 2022, al profesional con funciones disciplinarias revisar el informe de gestión de PQRSDF expedido por control interno para determinar los efectos disciplinarios que conlleva las observaciones de este informe para el Subdirector de Energía. En consecuencia, se expidió el auto de apertura de la investigación disciplinaria con radicado 20221130034861 del 25 de marzo de 2022.</p> <p>No obstante, las gestiones realizadas, aún persiste la inobservancia de los términos legales para atender las PQRSDF, en las Subdirecciones de Energía, Minería e Hidrocarburos.</p>

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2021
<p>Secretaría General requiera a la Subdirección de Energía la evidencia que demuestre que las PQRSDF fueron contestadas en los términos de ley en aplicación del parágrafo 4° del artículo 17 de la Resolución 210 de 2021, que establece que la Secretaría General podrá realizar seguimiento a la gestión de las peticiones, trámites y servicios de las áreas misionales como forma de asegurar el servicio a los ciudadanos. <u>Se retira la recomendación.</u></p>	<p>Adoptada</p>	<p>A través del radicado 20221100005473 del 1° de febrero de 2022 la Secretaria General solicitó el estado actual de las PQRS que no se han atendido de acuerdo con el informe de gestión de las PQRSDF y las acciones que se han tomado en la Subdirección de Energía para mitigar los riesgos de incumplimiento.</p> <p>El anterior requerimiento fue contestado por el Subdirector de Energía por medio del radicado 20221500007233 del 16 de febrero de 2022.</p>
<p>Estudiar la viabilidad de revisar y modificar las acciones contempladas en la Política de Daño Antijurídico, estableciendo herramientas eficaces para garantizar un entendimiento y apropiación del compromiso por parte de los responsables, de la atención a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la Ley. <u>Se retira la recomendación.</u></p>	<p>Adoptada</p>	<p>El profesional con funciones de atención al ciudadano junto con el área jurídica realizaron una campaña de socialización mediante 8 piezas publicitarias a través de los canales internos: correo institucional, Mailing y carteleras virtuales, en temas como clasificación de PQRS, TIPS para responder adecuadamente las peticiones de los usuarios UPME, clases de peticiones que llegan a la UPME y sus plazos.</p> <p>El GIT de Gestión Jurídica y Contractual socializó con la comunidad institucional la derogatoria de los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020 y señaló los términos para atender las PQRSDF desde el 18 de mayo de 2022.</p>

Recomendaciones Actuales: Con base en los resultados del seguimiento a las PQRSDF del I semestre de 2022, se recomienda lo siguiente:

- Adelantar capacitaciones para que los responsables de asignar la serie documental (TRD) en Sistema de Gestión Documental ORFEO a las PQRSD lo realicen solamente en aquellas solicitudes de la ciudadanía de son peticiones de información, solicitudes de copias, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones; así mismo, para que se asocie el radicado de respuesta al radicado de entrada la petición.
- En aquellas dependencias en donde se presentan incumplimientos a los términos legales (Subdirecciones de Energía, Minería e Hidrocarburos), se recomienda revisar la causa que dio origen al mismo, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva.

5. Conclusión.

Es de resaltar que durante el I semestre de 2022 la UPME a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna las PQRSDF, en especial el GIT de Incentivos, Oficina de Gestión de Información, Oficina de Gestión de Fondos y Secretaría General, que contestaron las peticiones dentro del plazo legal establecido. De igual manera, se evidencia una mejora, en las peticiones que no esta disponible el registro o evidencia de la respuesta, por parte de la Subdirección de Energía en contesta el 100% de las PQRSDF recibidas en este periodo dejando trazabilidad de la gestión.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos administrativos por mejorar el servicio al ciudadano se identificó que en la Subdirección de Energía se continua materializando el riesgo de *“Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal”* del proceso Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General, seguido de las Subdirecciones de Minería e Hidrocarburos, afectando así la imagen y credibilidad de la gestión de la entidad frente al ciudadano.

Es necesario continuar implementando acciones de mejora para evitar la materialización de los riesgos enunciados, debido a peticiones contestadas por fuera de los términos de Ley, por lo que se hace imperioso que los líderes de proceso revisen los controles implementados al interior de las áreas y se continúe socializando lineamientos o guías que faciliten el entendimiento de las clases de PQRSDF y sus correspondientes términos.

BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ
Asesora de Control Interno

Elaboró: Estefania Aya Navarro - Contratista CI

