



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

A DICIEMBRE 31 DE 2013

PRESENTACIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y demás normas que la reglamentan y al plan de acción establecido para la vigencia 2014, presenta a su consideración este informe que contiene la evaluación efectuada a la Oficina de Atención al Ciudadano, Quejas, Sugerencias y Reclamos en la Unidad de Planeación Minero Energética, a diciembre 31 de 2013.

El objetivo es evaluar que la UPME cumpla con la normatividad legal vigente en la materia y que preste un óptimo servicio y atención a nuestros usuarios y ciudadanía en general, con miras al mejoramiento continuo de los procedimientos aplicados y de la eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión realizada por la oficina de atención al ciudadano.

1. 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

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.”

2. INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

En virtud de lo dispuesto en el anterior marco legal, se evaluaron las siguientes actividades desarrolladas durante el período comprendido entre el 01 de junio y el 31 de diciembre de 2013:

- a) Orientar y atender al ciudadano cuando este requiera información de la Unidad de Planeación Minero Energética.

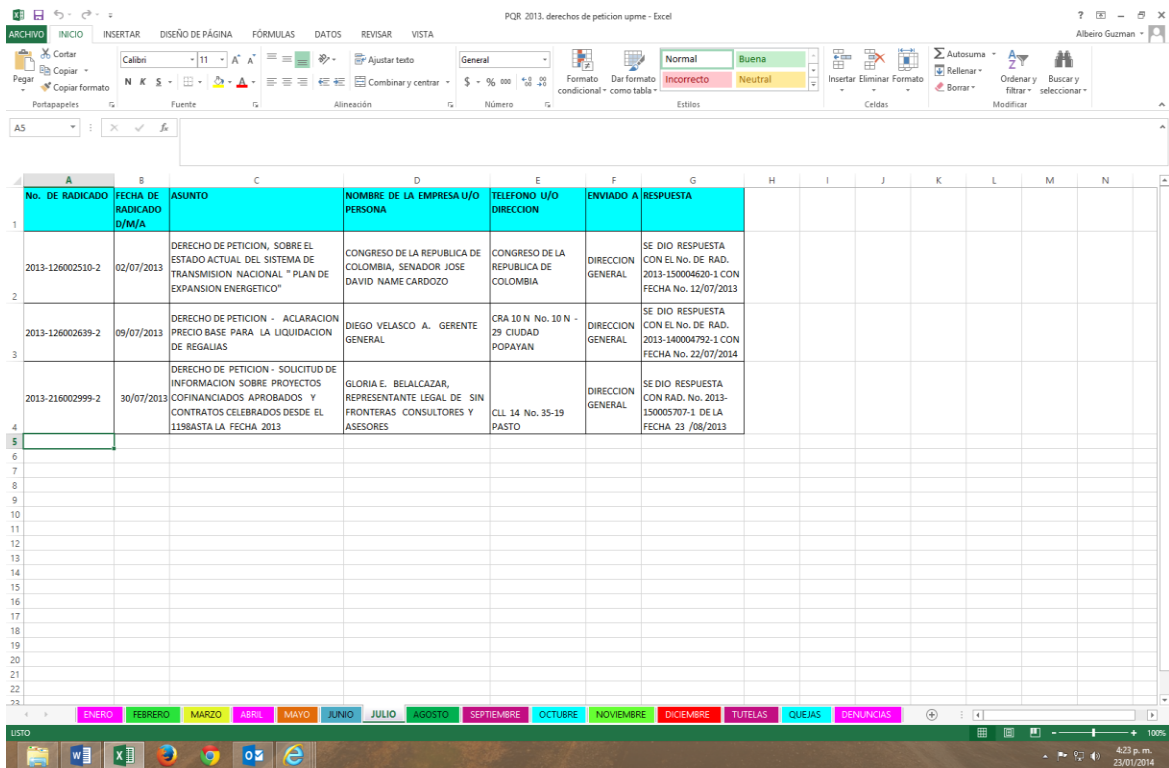
En la verificación se encontró que la Unidad cuenta con el Formato de Control de Visitas a la UPME, el cual se entrega a cada visitante una vez se dirige a la dependencia que va atender su visita, este se devuelve debidamente firmado por el funcionario encargado; al momento de la visita no se estaba aplicando este formato debido al traslado a la nueva sede.

- b) La Unidad cuenta con el Formato de Asistencia Ciudadana y la encuesta de satisfacción ciudadana sobre participación de la UPME en varios eventos, en los cuales se registra la asistencia de los participantes y se evalúa si los ciudadanos tienen conocimiento sobre la unidad en cuanto a su misión y los servicios que presta, considerando que con la participación en estos eventos la UPME debe seguir consolidándose a nivel sectorial.

En cuanto a los funcionarios de la UPME, se observa que están calificados para brindar información clara y precisa y tienen capacidad de prestar el servicio con seguridad y calidad.

- c) Se encuentra el control y seguimiento a los Derechos de Petición que llegan a la UPME, el cual inicia con la recepción y radicación de cada petición y se relaciona en la planilla en Excel para el seguimiento correspondiente.

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.



No. DE RADICADO	FECHA DE RADICADO D/M/A	ASUNTO	NOMBRE DE LA EMPRESA U/O PERSONA	TELEFONO U/O DIRECCION	ENVIADO A	RESPUESTA
2013-126002510-2	02/07/2013	DERECHO DE PETICION, SOBRE EL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE TRANSMISION NACIONAL " PLAN DE EXPANSION ENERGETICO"	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, SENADOR JOSE DAVID NAME CARDOZO	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	DIRECCION GENERAL	SE DIO RESPUESTA CON EL No. DE RAD. 2013-150004620-1 CON FECHA No. 12/07/2013
2013-126002639-2	09/07/2013	DERECHO DE PETICION - ACLARACION PRECIO BASE PARA LA LIQUIDACION DE REGALIAS	DIEGO VELASCO A. GERENTE GENERAL	CRA 10 N No. 10 N - 29 CIUDAD POPAYAN	DIRECCION GENERAL	SE DIO RESPUESTA CON EL No. DE RAD. 2013-140004792-1 CON FECHA No. 22/07/2014
2013-216002999-2	30/07/2013	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PROYECTOS COFINANCIADOS APROBADOS Y CONTRATOS CELEBRADOS DESDE EL 1198ASTA LA FECHA 2013	GLORIA E. BELALCAZAR, REPRESENTANTE LEGAL DE SIN FRONTERAS CONSULTORES Y ASESORES	CLL 14 No. 35-19 PASTO	DIRECCION GENERAL	SE DIO RESPUESTA CON RAD. No. 2013-150005707-1 DE LA FECHA 23 /08/2013

d) En la evaluación se pudo observar que la UPME ha implementado mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía como son:

- Estructuró un cubículo para la Atención al Ciudadano en el primer piso de la sede, la cual cumple con lo estipulado en el manual de señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano del programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.
- Se mantiene la línea gratuita de servicio al ciudadano 018000911729
- Se encuentra el buzón de sugerencias y reclamos en la oficina de Atención al Ciudadano, con su respectivo formato.

- Se crearon los correos electrónicos: Servicioalciudadano@upme.gov.co y contacto@upme.gov.co, en las redes sociales tiene presencia la unidad Twitter: @upmeoficial, Facebook: Upme Oficial, estando en los niveles de modernidad al servicio de la ciudadanía.
- 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.



- e) **Rendición de Cuentas.** Los procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía deben generar resultados visibles, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos, para ello, la evaluación efectuada en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituye en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.



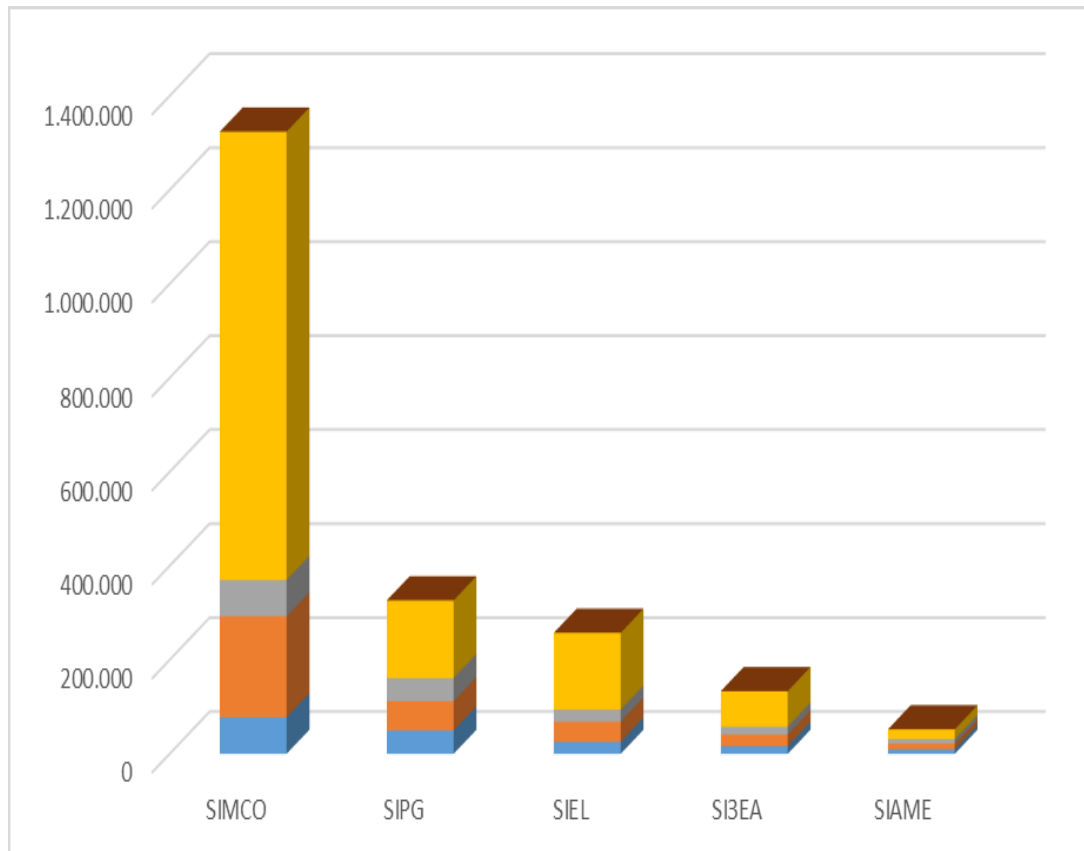
La UPME realizó la Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas el 22 de noviembre de 2013 en la Ciudad de Cartagena, evento al cual hubo interacción con los ciudadanos y sectores interesados, dando las aclaraciones en cada caso a las diferentes inquietudes que se presentaron, para lo cual, Control Interno del Ministerio de Minas y Energía consolidará el informe y acta final del evento.

En el Anexo 1. Se encuentra la relación de ciudadanos y sectores interesados que se inscribieron a través de la línea telefónica y otros medios de comunicación, según manifestó el Profesional encargado de las Comunicaciones de la Unidad.

- f) **Sistemas de Información.** De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Gestión de Información, se presenta el comportamiento durante el año 2013 de consultas de información ciudadana por temas en cada módulo del SIMEC, con base en la página GOOGLE ANALYTICS, con los siguientes resultados:

Información de Visitantes

Sistema	Usuarios	Visitas	Visitantes Excluidos	Páginas Vistas	Página/ Visita	Duración media Visita	% de Rebote	% Visitas Nuevas
SIMCO	77.429	215.017	77.429	954.062	4.44	00:02:36	1.07%	35.20%
SIPG	49.555	62.325	49.555	165.217	2.65	00:02:24	59.92%	78.69%
SIEL	25.617	42.743	25.617	163.595	3.83	00:04:10	44.45%	58.69%
SI3EA	16.673	24.307	16.673	75.894	3.12	00:04:21	53.68%	67.53%
SIAME	9.692	11.872	9.692	20.946	1.76	00:02:09	68.56%	80.66%



Podemos concluir que el sistema SIMCO fue el más visitado durante la vigencia.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1) En primer lugar, teniendo en cuenta el proceso de modernización de la UPME, se encuentra la vinculación de una persona nueva para que se encargue de la Oficina de Atención al Ciudadano, por lo cual es importante que se realice la debida inducción y capacitación de acuerdo con el perfil que el cargo amerita, con el fin de que la Unidad pueda brindar un buen servicio a través de esta área, cumplir con las obligaciones legales y adelante oportunamente todas las funciones encomendadas a esta área.

- 2) Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos deben realizarlas únicamente por correspondencia, a fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones y facilitar el control y el seguimiento de los documentos; por lo cual es importante que se siga haciendo un eficiente seguimiento a las respuestas, control de tiempo y apoyo en la contestación de los derechos de petición que se presenten ante la Unidad, alimentando las planillas dispuestas para esto de principio a fin; siendo importante recomendar que se mejore el procedimiento de PQR's por parte de la Unidad, manejando una asignación de turnos según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.
- 3) Se sugiere que se programen charlas informativas sobre la Unidad y su objeto social, utilizando los medios de comunicación necesarios, ya sean virtuales o presenciales.
- 4) Se requiere hacer actualización de los formatos de encuestas a la ciudadanía y realizar la tabulación correspondiente para analizar los resultados que éstas están generando.
- 5) Se recomienda a la Secretaría General para que por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano y los colaboradores en esta área, se haga una eficiente gestión en las siguientes actividades:
 - a. Soporte en línea: habilitar el chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano en línea, donde se definan las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los ciudadanos y se deberá garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.
 - b. Orientar debidamente al usuario y ciudadanía con la información que requieran, mediante el diseño de servicios eficientes que permitan a los mismos el acceso a la Unidad; del mismo modo llevar un control de seguimiento en Excel u otro aplicativo para el registro de los visitantes.
 - c. Utilizar los diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus peticiones, quejas o reclamos.
 - d. Promover mediante correos o publicaciones en la página web la Misión, Visión, Objeto Social, las funciones y la Gestión de la UPME.

- 6) Es importante evidenciar un Plan estructurado en el cual la UMPE pueda hacer presencia institucional, focalizando prioridades y eventos donde la Unidad quiera hacer presencia y reafirmar el posicionamiento dentro del sector minero energético.
- 7) Se sugiere formar al personal de atención al ciudadano para dar un uso eficiente del Software del Sistema de Gestión Documental ORFEO, ya que es una herramienta primordial para hacer un seguimiento exhaustivo a todo tipo de peticiones que se presenten en la entidad.
- 8) Se requiere trabajar integralmente con las demás áreas implicadas en el proceso, (Secretaría General, Planeación, Calidad, Información y Atención al Ciudadano); al igual que propender por la centralización de la información de PQRs, en cumplimiento a las tablas de retención documental y que la persona encargada del archivo garantice el fácil acceso tanto a los funcionarios de la Unidad, como a la ciudadanía e interesados del sector.
- 9) En cuanto a la Rendición de cuentas, teniendo en cuenta el Conpes 3654 de 2010, el cual presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos; a partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas en Colombia y también acciones concretas para incentivar la rendición de cuentas tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos.

En tal sentido, es necesario que la Unidad cree estrategias para generar una variedad de espacios de encuentro presencial utilizando metodologías de diálogo con la ciudadanía, para explicar y justificar la gestión y escuchar la opinión de éstos en la rendición de cuentas, como por ejemplo:

- Reuniones zonales.
- Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios.
- Mesas de trabajo temáticas. - Ferias de la gestión.
- Audiencias públicas participativas. - Encuentros regionales.
- Asambleas comunitarias. - Reuniones por temas.
- Observatorios ciudadanos. - Encuentros virtuales con uso de TIC.
- Entre otros.