



---

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

---

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**A DICIEMBRE 31 DE 2014**

## 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 2014.


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

En la evaluación efectuada se observaron las siguientes actividades desarrolladas durante la vigencia 2014:

- a) La Unidad cuenta con el Formato de Control de Visitas, el cual se entrega a cada visitante una vez se dirige a la dependencia donde es atendido.

  
Ministerio de Minas Y Energía  
República de Colombia  
Libertad y Orden

  
Unidad de Planeación Minero Energética

### CONTROL DE VISITANTES

DÍA	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 \_\_\_\_\_

- b) Igualmente se implementó la encuesta de satisfacción ciudadana y conocimiento de productos de la UPME, en la cual se evalúa si los ciudadanos tienen conocimiento sobre la unidad en cuanto a su misión y los servicios que presta.

Esta se aplicó aleatoriamente a 90 ciudadanos, en octubre a 20 encuestados, en noviembre a 40 y en diciembre a 30 encuestados, con el siguiente formato:





**MinMinas**  
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**

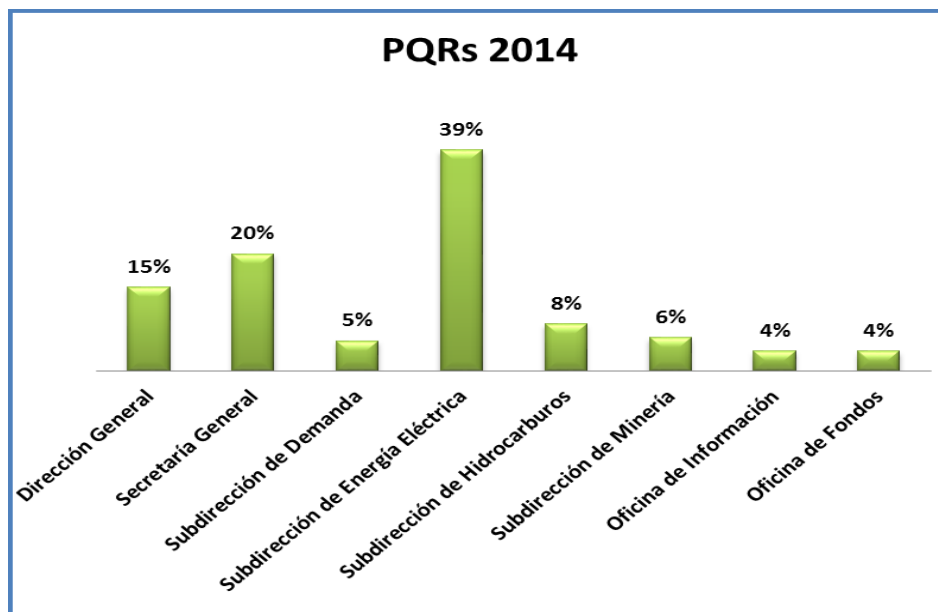
Registro de Proyectos de Generación

Convocatorias públicas para la expansión del sistema de transmisión nacional

- c) Se verificó 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.

Se encontró que en lo corrido del 2014, el área de atención al ciudadano recibió 171 solicitudes, observándose que todas fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos y de acuerdo a información suministrada por atención al ciudadano, las áreas que dieron respuesta a las diferentes inquietudes fueron:



- d) Se evidenció la existencia de mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía como son:

- Cubículo para la Atención al Ciudadano, el 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.
  - La unidad cuenta con los correos electrónicos: [servicioalciudadano@upme.gov.co](mailto:servicioalciudadano@upme.gov.co) y [contacto@upme.gov.co](mailto:contacto@upme.gov.co), en las redes sociales tiene presencia la unidad en Twitter: @upmeoficial, Facebook: Upme Oficial, estando en los niveles de modernidad al servicio de la ciudadanía.
  - La página web [www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co) se diseñó y actualizó 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.

En respuesta al proceso de reforma institucional del sector minero energético y con el objetivo de facilitar a la ciudadanía un espacio común, convergente, participativo y con amplio sentido de una institucionalidad sectorial, se decidió realizar la Audiencia Pública, en forma conjunta con el Ministerio de Minas y Energía-MME, Servicio Geológico Colombiano-SGC, la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG Agencia Nacional de Minería-ANM, Agencia Nacional de Hidrocarburos-ANH y el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas- IPSE.

Se verificó que se hizo pública la invitación en Caracol Radio, en el espacio Noticias 6 a. m. Hoy por Hoy los días lunes, 21 de julio de 2014; miércoles 23 de julio de 2014, viernes 25 de julio de 2014 y lunes 28 de julio de 2014, desde las 6:00 am hasta las 6:59 am. donde se invitó a la ciudadanía a la rendición de cuentas del sector minero energético efectuado el 30 de julio de 2014 en la ciudad de Medellín.

Al igual que se diseñó y publicó en el portal de la Unidad, [www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co), sección Planeación, gestión y control el informe de gestión junto con la presentación institucional para el mencionado acto.

### Informe de Gestión UPME 2014 y Convocatoria Rendición de Cuentas



La Unidad de Planeación Minero Energética- UPME pone a disposición de los agentes sectoriales y comunidad en general su Informe de Gestión 2014, en el marco de la convocatoria de la rendición de cuentas a efectuarse el próximo 30 de julio de 2014 en la ciudad de Medellín.

Informe de Gestión Institucional 2014

**Fecha de Publicación:**  
Martes, 1 Julio 2014 - 10:09am

## 2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1) En la Oficina de Atención al Ciudadano se debe fortalecer para mejorar la gestión el soporte en línea, manteniendo habilitado 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.

Igualmente, utilizar los diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus peticiones, quejas o reclamos.

2) Para la Rendición de cuentas es necesario que la Unidad fortalezca las 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, tales espacios pueden ser:

- 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.

Atentamente,

**GUSTAVO CEPEDA ALONSO**  
Asesor de Control Interno