



**INFORME DE RESULTADOS  
DEL SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO, QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**SEGUNDO SEMESTRE 2015**

## FUNDAMENTO LEGAL DEL SEGUIMIENTO

La Oficina Asesora de Control Interno de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME en cumplimiento de:

- ✓ 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 se reglamentan los artículos 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
- ✓ Programa Anual de Auditorías, Evaluaciones y Seguimientos de la vigencia 2015.
- ✓ Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Realizó el Seguimiento y Evaluación al Comportamiento de las Quejas, Sugerencias y Reclamos, tomando como insumo el Informe al respecto con corte a 31 de Diciembre de 2015 preparado por el Profesional que desempeña las funciones de Atención al Ciudadano.

## **INFORME DE RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015**

Los resultados del Seguimiento y Evaluación adelantada por la Oficina Asesora de Control Interno al Comportamiento de las Quejas, Sugerencias y Reclamos durante el Segundo Semestre de 2015 se registran en el presente Informe, el cual comprende las Conclusiones y Recomendaciones pertinentes, con miras al Mejoramiento Continuo de la gestión que se realiza a través del servicio de Atención al ciudadano. Para desarrollar el presente Análisis de tomó como insumo el Informe al respecto con corte a 31 de Diciembre de 2015 elaborado y presentado por el Profesional responsable de las funciones de Atención al Ciudadano, del cual se puede establecer:

1. Para el periodo de julio a diciembre de 2015 la Unidad de Planeación Minero Energética, a través del Servicio de Atención al Ciudadano, recibió por medio físico un total de cincuenta y seis (56) Peticiones, las cuales se tramitaron dentro de los términos legales establecidos.
2. El anterior Comportamiento de las Peticiones recibidas por medio físico y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, tuvo un incremento del 37.5% en relación con el Comportamiento observado en el Primer Semestre de 2015, al pasar de treinta y cinco (35) Peticiones a cincuenta y seis (56) Peticiones, cuyo aumento se explica por el mayor volumen de Peticiones sobre consultas relacionadas con la reglamentación de la Ley 1715 de 2014, por medio de la cual se regula la integración de las energías renovables no convencionales al Sistema Energético Nacional.
3. El total de las Peticiones recepcionadas por medio físico y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, tuvieron el siguiente Comportamiento por mes:
  - ✓ Julio 12, equivalentes al 21%
  - ✓ Agosto 10 equivalentes 18%
  - ✓ Septiembre 5 equivalentes al 9%
  - ✓ Octubre 7 equivalentes al 13%
  - ✓ Noviembre 8 equivalentes al 14%
  - ✓ Diciembre 14 equivalentes al 25%

Para un total de cincuenta y seis (56) Peticiones recibidas por medio físico y tramitadas durante ese periodo.

4. El total de las Peticiones recepcionadas por medio físico y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, según la Dependencia responsable de dar respuesta, tuvieron la siguiente distribución:

- ✓ Dirección General catorce (14) respuestas, equivalentes al 25%.
- ✓ Subdirección de Energía Eléctrica catorce (14) respuestas, equivalentes al 25%.
- ✓ Subdirección de Minería doce (12) respuestas, equivalentes al 21%.
- ✓ Secretaría General diez (10) respuestas, equivalentes al 18%.
- ✓ Subdirección de Hidrocarburos tres (3), equivalentes al 5%.
- ✓ Subdirección de Demanda una (1) respuesta, equivalente al 2%.
- ✓ Oficina de Información una (1) respuesta, equivalente al 2%.
- ✓ Oficina de Fondos una (1) respuesta, equivalente al 2%.

Las estadísticas de Secretaria General incluyen Atención al Ciudadano.

5. Para el periodo de la referencia a través de la página web de la UPME se recibió y contestó un total de treinta (30) Peticiones, las cuales se tramitaron dentro de los términos legales establecidos.

6. El anterior Comportamiento de las Peticiones recibidas por medio de la página web de la UPME y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, tuvo una disminución del 14% en relación con el Comportamiento observado en el Primer Semestre de 2015, al pasar de 35 a 30 Peticiones; cuya disminución coincide con la puesta en funcionamiento del chat institucional, el cual fue habilitado el 26 de agosto de 2015 y posiblemente a los usuarios les resulte más cómodo.

7. El total de las Peticiones recepcionadas a través de la página web de la UPME y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, tuvieron el siguiente Comportamiento por mes:

- ✓ Julio 9 equivalentes al 29%
- ✓ Agosto 5 equivalentes al 17%
- ✓ Septiembre 5 equivalentes al 17%

- ✓ Octubre 3 equivalentes al 10%
- ✓ Noviembre 3 equivalentes al 10%
- ✓ Diciembre 5 equivalentes al 17%

Para un total de treinta (30) Peticiones recibidas a través de la página web de la UPME y tramitadas durante ese periodo

8. El total de las Peticiones recepcionadas por medio de la página web de la UPME y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, según la Dependencia responsable de dar respuesta, tuvieron la siguiente distribución:

- ✓ Secretaria General doce (12) respuestas equivalentes al 40%
- ✓ Subdirección de Energía Eléctrica siete (7) respuestas equivalentes al 23%
- ✓ Subdirección de Demanda cinco (5) respuestas equivalentes al 17%
- ✓ Subdirección de Minería tres (3) respuestas equivalentes al 10%
- ✓ Oficina de Fondos dos (2) respuestas equivalentes al 7%
- ✓ Dirección General una (1) respuesta equivalente al 3%

Las estadísticas de Secretaria General incluyen Atención al Ciudadano.

9. Los análisis efectuados y registrados en los numerales 5,6 y 7 de este Informe permiten establecer que la página web de la UPME se ha convertido en un medio conocido y utilizado de manera significativa por los usuarios de la Entidad para interactuar y registrar sus Peticiones e inquietudes sobre diferentes temas de su interés.

10. A partir del 26 de agosto de 2015 el chat se convirtió en una nueva herramienta que la UPME colocó al servicio de sus usuarios, a través de la cual también pueden formular sus Peticiones e inquietudes sobre los servicios y productos de la Entidad.

11. El chat en línea es atendido el miércoles de 10:00 a 11:00 am, pero este medio puede ser utilizado por los usuarios las 24 horas. El usuario puede dejar registrada la Petición, la cual es verificada y tramitada el Profesional de Atención al Ciudadano.

12. El presente Análisis de Resultados permitió establecer que para el periodo del 26 de agosto de 2015 en que entró en funcionamiento el chat y 31 diciembre de 2015 a través de este medio se recibió un total de 197 Peticiones, siendo octubre el mes con mayor número de solicitudes, con un total de sesenta (60) Peticiones registradas.

13. El total de las Peticiones recepcionadas a través del chat habilitado por la UPME y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, tuvieron el siguiente Comportamiento por mes:

- ✓ Agosto 10 equivalentes al 5%
- ✓ Septiembre 50 equivalentes al 25%
- ✓ Octubre 60 equivalentes al 30%
- ✓ Noviembre 45 equivalentes al 23%
- ✓ Diciembre 32 equivalentes al 17%

Para un total de ciento noventa y siete (197) Peticiones recibidas a través del chat habilitado por la UPME y tramitadas durante ese periodo

14. El total de las Peticiones recepcionadas por medio del chat habilitado por la UPME y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, según la Dependencia responsable de dar respuesta, tuvieron la siguiente distribución:

- ✓ Secretaria General 159 equivalentes al 81%
- ✓ Subdirección de Minería 13 equivalentes al 7%
- ✓ Subdirección de Energía Eléctrica 12 equivalentes al 5%
- ✓ Subdirección de Demanda 7 equivalentes al 4%
- ✓ Subdirección de Hidrocarburos 4 equivalentes al 2%
- ✓ Dirección General 1 equivalente al 0.5%
- ✓ Oficina de Información 1 equivalente al 0.5%

Las estadísticas de Secretaria General incluyen Atención al Ciudadano.

15. El presente Análisis permitió establecer que durante el Segundo Semestre de 2015 la UPME recibió y tramitó dentro de los términos legales un total de doscientas ochenta y tres (283) Peticiones, a través de los diferentes medios habilitados del Servicio de Atención al Ciudadano, así:

- Medio físico cincuenta y seis (56) peticiones equivalentes al 20%
- Página web treinta (30) Peticiones equivalentes al 11%
- Chat ciento noventa y siete (197) Peticiones equivalentes al 69%

16. La ejecución del Plan de Desarrollo Administrativo formulado en cumplimiento de la Política No. 2 para el Sector Minero Energético, la cual está incorporada en el Plan Estratégico Institucional y que hace referencia a la Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, permitió el logro de los objetivos propuestos.

17. Los avances en el cumplimiento del Plan de Desarrollo Administrativo se midieron en forma trimestral a través de una matriz que muestra en porcentajes dichos avances sobre cada tema en que está organizado. A 31 de diciembre de 2015 su ejecución fue del 100% y comprendió los siguientes temas:

- ✓ Consolidar un documento para la rendición de cuentas que cumpla con los lineamientos del componente de información del Manual de Rendición de Cuentas
- ✓ Elaborar el diagnóstico de la Entidad en relación con el estado de Habeas Data que conlleve a la formulación de una política sectorial de protección de datos personales
- ✓ Hacer la caracterización de ciudadanos y partes interesadas del sector minero energético
- ✓ Realizar encuentros de diálogo con ciudadanos en relación con normas, políticas o programas del sector minero energético
- ✓ Hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

18. La UPME en cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión durante el periodo que comprende el presente Análisis, participó en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano de Buenaventura, La Virginia, Acacias y Arjona.

19. La Feria Nacional de Servicio al Ciudadano de Buenaventura tuvo lugar los días 10 y 11 de julio de 2015 y en ella se atendió un total de 1239 ciudadanos, incluidos 219 niños. Se destacó la activa participación de madres comunitarias y líderes del programa Red Unidos de Colombia, a quienes se les realizó charlas sobre el Uso Racional de Energía (URE) y se les entregó la cartilla “Estrategias para un consumo consciente y eficiente de la energía”. En este evento estuvieron presentes los Vocales de Control Ciudadano para el sector Minas y Energía de la región Pacífico y se les dio a conocer el papel que cumple la UPME como Entidad Asesora del Ministerio de Minas y Energía en hidrocarburos, minas y energía.
20. La Feria Nacional de Servicio al Ciudadano de la Virginia Risaralda se desarrolló durante los días 21 y 22 de agosto de 2015, se atendió un total de 1200 ciudadanos y algunos de ellos presentaron quejas por el mal servicio de energía y la dificultad para que estas sean atendidas por parte del operado de red de la región. Se orientó a los ciudadanos sobre el proceso que se debe adelantar en cada instancia y los tiempos que cada Entidad tiene para responder. Se realizaron charlas para orientar a los asistentes sobre cómo hacer uso racional de energía.
21. La Feria Nacional de Servicio al Ciudadano de Acacias se llevó a cabo los días 25 y 26 de septiembre de 2015, se atendió un total de 1138 ciudadanos, incluidos 350 niños, se atendieron quejas de los usuarios por el mal servicio de energía eléctrica, se orientó a los ciudadanos sobre los diferentes mecanismos que existen para formular sus requerimientos.
22. La Feria Nacional de Servicio al Ciudadano de Arjona se llevó a cabo el 28 de noviembre de 2015 se atendieron 750 ciudadanos, incluidos 230 niños, se atendieron quejas por el mal servicio de energía eléctrica y la falta de gestión del operador de red, se evidenció que gran parte de los ciudadanos desconoce los procedimientos para efectuar reclamos, se orientó a los ciudadanos sobre mecanismos para formular sus requerimientos.



23. A través del Formato de Control de Visitantes se hizo el registro diario de cada uno de los usuarios que visitaron la UPME durante el Segundo Semestre de 2015. Del análisis de las estadísticas de estos registros se establece que durante dicho periodo la UPME fue visitada por un total de 3940 ciudadanos, de los cuales 3817 calificaron el servicio prestado como **EXCELENTE**, equivalente al 97%, las 123 personas restantes equivalentes al 3% calificaron la atención recibida como **BUENA**.
24. Al comparar entre el Primer y Segundo Semestre de 2015 la calificación obtenida de las personas que visitaron la UPME sobre la calidad de atención prestada, se observa un aumento de tres (3) de esta calificación entre el Primer y Segundo Semestre de 2015 al pasar del 94% al 97%.
25. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector Minero Energético, del cual hace parte la UPME se realizó el 17 de diciembre de 2015 en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada, al evento asistieron 287 ciudadanos, a quienes se les entregó un formato para formular las preguntas y garantizar la intervención durante la Audiencia. Igualmente se entregó una encuesta para recopilar los comentarios acerca del evento.

### CONCLUSIONES DEL PRESENTE ANÁLISIS

Del Seguimiento, Evaluación y Análisis realizado por la Oficina Asesora de Control a la gestión desarrollada a través del Servicio de Atención al Ciudadano de la Unidad de Planeación Minero Energética durante el Segundo Semestre de 2015 y su comparativo con el Primer Semestre de 2015, se establece de manera especial las siguientes Conclusiones:

1. Las Peticiones recibidas por medio físico y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, tuvieron un incremento del 37.5% en relación con el Primer Semestre de 2015, al pasar de treinta y cinco (35) Peticiones a cincuenta y seis (56) Peticiones.
2. Las Peticiones recibidas por medio de la página web y tramitadas durante el Segundo Semestre de 2015, tuvo una disminución del 14% en relación con el Primer Semestre de 2015, al pasar de 35 a 30 Peticiones.

3. Para el periodo comprendido entre el 26 de agosto de 2015 en que entró en funcionamiento el chat y 31 diciembre de 2015 a través de este medio se recibió un total de 197 Peticiones.
4. Durante el Segundo Semestre de 2015 la UPME recibió y tramitó dentro de los términos legales un total de doscientas ochenta y tres (283) Peticiones, a través de los diferentes medios habilitados del Servicio de Atención al Ciudadano.
5. El aumento entre el Primer y Segundo Semestre de 2015 en la cantidad de Peticiones recibidas y tramitadas se explica por la gran cantidad de consultas relacionadas con la reglamentación de la Ley 1715 de 2014 por medio de la cual se regula la integración de las energías renovables no convencionales al Sistema Energético Nacional, para el Segundo Semestre de 2015 los ciudadanos contaron con mayores medios como el chat institucional para formular sus inquietudes y por la mayor socialización de estos medios con que cuentan los ciudadanos para interactuar con la Unidad de Planeación Minero Energética.
6. Los avances en el cumplimiento del Plan de Desarrollo Administrativo se midieron en forma trimestral, alcanzando a 31 de diciembre de 2015 una ejecución del 100%.
7. Durante el Segundo Semestre de 2015 la UPME en cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión participó de manera activa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano desarrolladas Buenaventura, La Virginia, Acacias y Arjona.
8. La participación de la UPME en estos eventos de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano le permitió atender un total de cuatro mil trescientos veintisiete (4.327) ciudadanos, incluidos niños. Se destacó la participación de madres comunitarias y líderes del programa Red Unidos de Colombia, a quienes se les realizó charlas sobre el Uso Racional de Energía (URE), se les entregó la cartilla “Estrategias para un consumo consciente y eficiente de la energía”, se atendieron quejas por la mala calidad del servicio de energía eléctrica y se les orientó sobre el proceso para la formulación de quejas y peticiones.

9. Del análisis realizado a las estadísticas de los registros de visitantes se establece que durante el Segundo Semestre de 2015 la UPME fue visitada por un total de 3.940 ciudadanos, de los cuales 3.817 calificaron el servicio prestado como **EXCELENTE**, equivalente al 97%, las 123 personas restantes equivalentes al 3% calificaron la atención recibida como **BUENA**.
10. Al comparar entre el Primer y Segundo Semestre de 2015 la calificación obtenida de las personas que visitaron la UPME sobre la calidad de atención prestada, se observa un aumento de tres (3) de esta calificación entre el Primer y Segundo Semestre de 2015 al pasar del 94% al 97%.
11. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector Minero Energético, del cual hace parte la UPME se realizó el 17 de diciembre de 2015 en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada, al evento asistieron 287 ciudadanos.

## RECOMENDACIONES DERIVADAS DEL ANÁLISIS REALIZADO

Del Seguimiento, Evaluación y Análisis realizado por la Oficina Asesora de Control a la gestión desarrollada a través del Servicio de Atención al Ciudadano de la Unidad de Planeación Minero Energética durante el Segundo Semestre de 2015 y su comparativo con el Primer Semestre de 2015, se establece de manera especial las siguientes Recomendaciones:

1. Continuar fortaleciendo los diferentes mecanismos habilitados por la UPME para que los ciudadanos pueda interactuar con los servidores de la Entidad, formular sus Peticiones y demás inquietudes sobre los productos y servicios que presta la Entidad.
2. Determinar la posibilidad y oportunidad de que el Servicio de Atención al Ciudadano se preste a través de un cubículo que ofrezca mayor privacidad y comodidad.
3. Determinar la posibilidad y oportunidad de continuar participando en forma activa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.

4. Continuar fortaleciendo el seguimiento y análisis a las estadísticas de los registros de visitantes, en su calificación a la calidad de atención en los servicios consultados y prestados por la UPME.
5. Continuar participando de manera activa en las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas del sector Minero Energético.

Atentamente,

**GUSTAVO CEPEDA ALONSO**  
Asesor de Control Interno

Elaboró: AGF