



**INFORME DE RESULTADOS AL
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO,
QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS
*SEGUNDO SEMESTRE DE 2016***

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FUNDAMENTO LEGAL DEL SEGUIMIENTO

- ✓ *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.*
- ✓ *Plan Estratégico de Participación Ciudadana de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME - Bogotá, D.C. 2014.*

RESUMEN EJECUTIVO

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. En el presente informe se dan a conocer los resultados de la evaluación a los trámites de quejas, sugerencias y reclamos, de acuerdo con la información presentada por el Profesional que desempeña las funciones de Atención al Ciudadano en la UPME en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2016, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Unidad.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se tuvieron en cuenta las fuentes de información generadas a través de los diferentes medios utilizados por la Entidad para recibir las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y peticiones establecidos en el área de atención al ciudadano.

A continuación se detalla la estructura del presente informe:

ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

➤ Gestionar las actividades propias de la atención al ciudadano.

Se verificó que en el Sistema de Gestión de Calidad de la UPME se encuentra publicado el procedimiento de atención y servicio al ciudadano y se dio a conocer a los funcionarios de la entidad, igualmente en la página web está publicado el Plan Estratégico de Participación Ciudadana que establece los parámetros de la unidad en materia de atención y servicios al ciudadano.

➤ Participar en eventos asociados al sector minero energético en el que existan escenarios de participación ciudadana.

Durante el segundo semestre de 2016 la UPME participó en las Ferias Ciudadanas de Puerto Asís, (Putumayo) 31 de Agosto a 2 de Septiembre, Santander de Quilichao (Cauca) 7 y 8 de Octubre, Sincé (Sucre) 25 y 26 de Noviembre.

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

En la página web la UPME pone a disposición de los ciudadanos y partes interesadas la información relacionada con el sector Minero Energético, mediante los diferentes medios y canales establecidos para consulta de los usuarios así:

www1.upme.gov.co

Correo Orfeo Intranet Mapa del sitio Login

MINMINAS TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Inicio Nuestra Entidad Convocatorias Transmisión Servicios de Información Contratación Planeación Gestión y Control Sala de Prensa

LA UPME PRESENTA LA ÚLTIMA EDICIÓN DEL
BOLETÍN ESTADÍSTICO DE MINAS Y ENERGÍA
2012 - 2016

Minería Demanda & Eficiencia Energética Hidrocarburos Energía Eléctrica
SIMEC Fondos de Apoyo Financiero Planes Convocatorias Transmisión

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Gobierno en Acción Colombia Compra Eficiente Ultra legal Colombia

CNSC CREG SIGE 40 glade

Sede: Av Calle 26 # 69 D-91 Torre 1, Piso 9°
Pbx: 57-1 222 06 01 Fax: 57-1 295 98 70
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 91 17 29

Horario de Atención: 07:30 a.m. a 05:00 p.m.
Chat de atención al ciudadano: Miércoles de 10 a 11 am
Notificaciones judiciales: notificaciones@upme.gov.co

Última fecha de actualización: Jueves, 16 Febrero 2017 - 10:43am
Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso del Sitio
Bogotá, D.C. - Colombia Contáctenos

Chat de Atención al Ciudadano

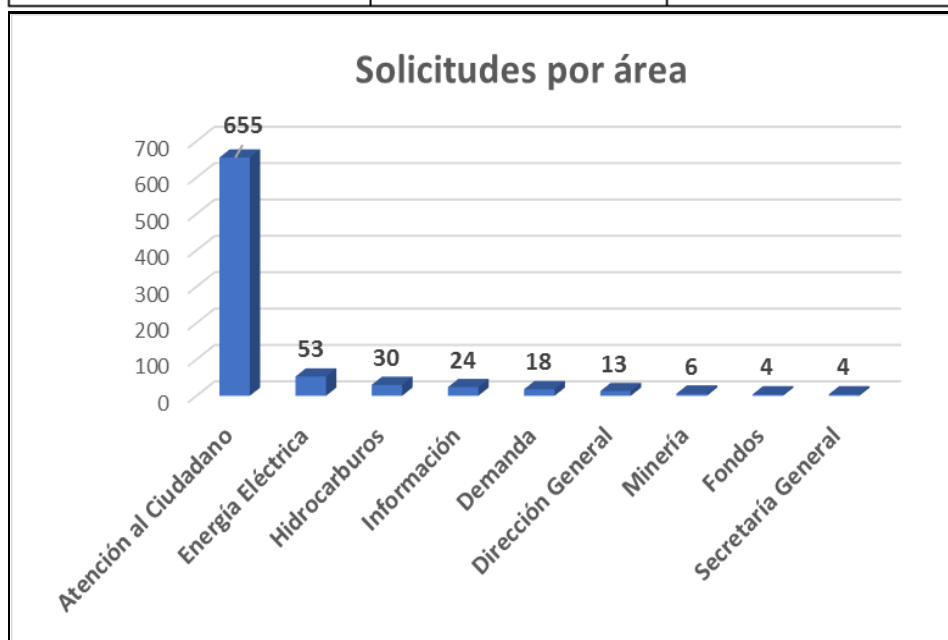
A raíz de las recomendaciones de la Oficina de Control Interno de la UPME en los últimos años, se han fortalecido los diferentes medios y canales de atención a los ciudadanos y usuarios que recurren a las instalaciones de la entidad, lo cual se evidencia con los registros de solicitudes por los diferentes canales y usuarios atendidos en la sede.

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

De acuerdo con los datos generados a través del sistema de Peticiones Quejas y Reclamos de la UPME, se observó que se registraron durante el Segundo Semestre de 2016, un total de 807 solicitudes efectuadas a través de los diferentes canales.

A continuación, se presentan la relación de solicitudes registradas en PQRs:

Canal	No.	%
Chat	610	76%
Físico	59	7%
Presenciales	54	7%
Telefónicas	44	5%
Portal Web	23	3%
E-mail	17	2%
Total	807	100%



Fuente: Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General -UPME

Analizando la información del área de Atención al Ciudadano, se puede establecer que la atención se ha centrado en el área de Atención al Ciudadano, con 655 peticiones atendidas, siendo la Subdirección de Energía Eléctrica el área misional con más requerimientos atendidos.

A continuación se hace comparativo de PQRs por canal del II Semestre de 2016 frente al mismo periodo del año 2015:

COMPARATIVO de PQRs POR CANAL (II-SEM-2015 Vs 2016)

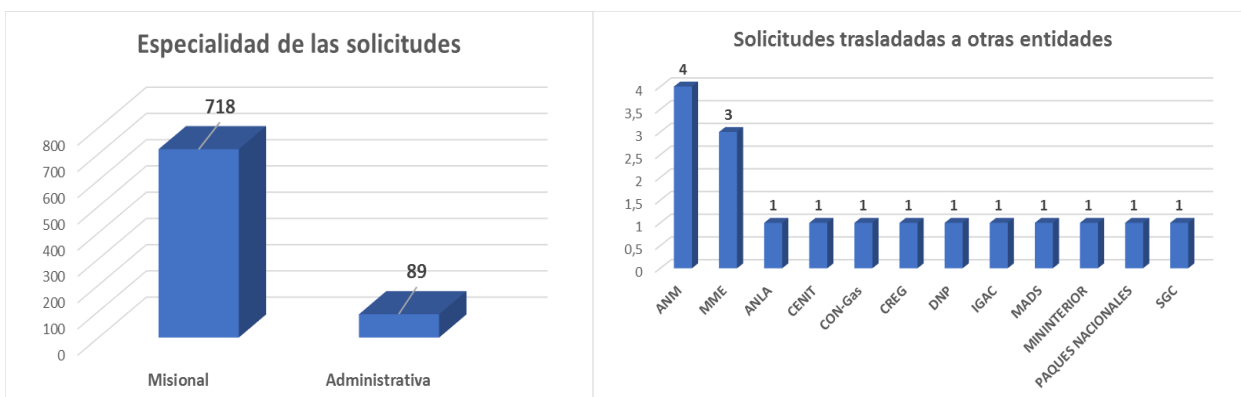
CANAL	II SEM-2015	II SEM-2016	VARIACIÓN	%
CHAT	197	610	413	210%
FÍSICO	56	59	3	5%
PRESENCIAL	0	54	54	100%
TELEFÓNICA	0	44	44	100%
PORTAL WEB	30	23	-7	-23%
CORREO	0	17	17	100%
TWITTER	0	0	0	0%
FACEBOOK	0	0	0	0%

Con base en las recomendaciones de Control Interno, a finales de septiembre de 2015 el área de Atención al Ciudadano empezó a aplicar el Chat en la UPME, con 197 requerimiento atendidos al cierre de la vigencia; analizando el comportamiento del segundo semestre en el 2016 se observa un incremento del 210%, con 610 requerimientos atendidos en ese periodo.

Este análisis refleja el aumento de usuarios atendidos por los diferentes canales dispuestos por la entidad, sin embargo existe Oportunidad de Mejora en cuanto a incluir la información de canales que pueden llegar a solucionar las inquietudes de los usuarios y partes interesadas en un momento dado, como son las Redes Sociales (Twitter y Facebook).

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

Una de las estrategias que en la entidad viene desarrollando es la tabulación y análisis de la información recaudada por medio de los diferentes espacios y canales dispuestos para la atención a la ciudadanía; pudiendo evaluar la especialidad de la información solicitada, la oportunidad en las respuestas, inclusive se hicieron traslados a otras entidades temas de su competencia, como se observa a continuación:



Fuente: Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General -UPME

Los resultados obtenidos muestran que la áreas Misionales concentran la mayor parte de requerimientos con el 89% del total de peticiones formuladas, mientras que el 11% restante corresponde a peticiones del orden administrativo. Lo anterior evidencia una Oportunidad de Mejora en cuanto a profundizar el detalle de cuáles son las áreas misionales que deben generar alertas en la generación y divulgación de la información inclusive.

En el periodo analizado fueron trasladadas 17 solicitudes a diferentes entidades del sector.

La Oficina de Control Interno resalta el seguimiento adoptado con base en las recomendaciones efectuadas en informes anteriores, donde el área de Atención al Ciudadano lleva el registro de los tiempos en que cada solicitud fue resuelta, como se observa a continuación:

Canal	No. De Solicitudes recibidas	No. De Solicitudes Resueltas	Promedio de días en la oportunidad de respuesta	Techo mínimo en días en la oportunidad de respuesta	Techo máximo en días en la oportunidad de respuesta
Chat	610	610	1	0	6
Solicitudes en Físico	59	59	5	1	10
Solicitudes presenciales	54	54	0	0	0
Solicitudes telefónicas	44	44	0	0	0
Solicitudes por la Web	23	23	4	1	8
Solicitudes por E-mail	17	17	1,2	0	4
Total	807	807	1,3	0	10

Fuente: Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General -UPME

Se evidencia que el promedio de días en la oportunidad de respuesta es de 1.3, siendo las respuestas a las solicitudes en físico las más representativas con cinco (5) días y las solicitudes por la Web con 4 días, cumpliendo la entidad con los techos máximos establecidos por Ley y mejorando el promedio con los años anteriores donde se encontraba entre 10 y 13 días según manifiesta el Profesional Encargado del área de Atención al Ciudadano. Lo anterior se considera un Hallazgo Positivo por cuanto se adoptan las recomendaciones de Control Interno y se cumple con la Ley evitando consecuencias o sanciones por no atender oportunamente las diferentes solicitudes.

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la evaluación realizada se ratifica que la UPME mantiene y ha fortalecido los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía y usuarios en general tales como:

- ✓ Línea gratuita de servicio al ciudadano 018000911729

Sede: Av. Calle 26 # 69 D-91 Torre 1, Piso 9°	Horario de Atención: 07:30 a.m. a 05:00 p.m.
Pbx: 57-1 222 06 01 Fax: 57-1 295 98 70	Chat de atención al ciudadano: Miércoles de 10 a 11 am
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 91 17 29	Notificaciones judiciales: notificaciones@upme.gov.co

- ✓ Buzón de sugerencias y reclamos en la oficina de Atención al Ciudadano, con su respectivo formato.



- ✓ Correo: servicioalciudadano@upme.gov.co y contacto@upme.gov.co.

- ✓ Redes Sociales como: Twitter-@upmeoficial, Facebook-Upme Oficial, estando en los niveles de modernidad al servicio de la ciudadanía
- ✓ Página Web www.upme.gov.co actualizada en la cual se tiene la consulta directa de Servicios de Información para que la ciudadanía tenga más contacto con la Unidad y pueda presentar en forma virtual sus inquietudes (Chat), manteniendo la *Transparencia y Acceso a la Información Pública*.



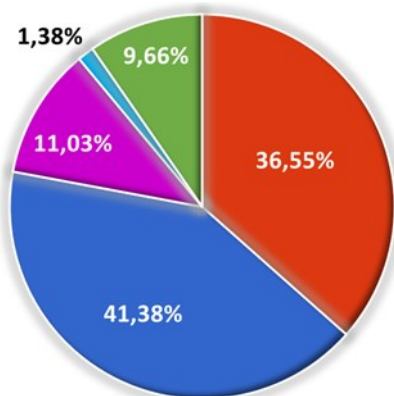
Ferias Ciudadanas: De acuerdo con la información suministrada por el responsable del área de atención al ciudadano, La UPME participó en las ferias ciudadanas regionales del sector gobierno, las cuales son programadas por el Departamento Nacional de Planeación-DNP; En el *Segundo Semestre de 2016*, hubo presencia en las Ferias Ciudadanas de Puerto Asís, (Putumayo) 31 de Agosto a 2 de Septiembre, Santander de Quilichao (Cauca) 7 y 8 de Octubre, Sincé (Sucre) 25 y 26 de Noviembre.

Encuesta Calidad del Servicio 2016

De acuerdo con la información verificada, se verificó que la UPME realizó encuestas vía electrónica y se publicó el instrumento en el portal web de la UPME para que los ciudadanos voluntariamente dieran opinión sobre la percepción del público en general sobre la UPME.

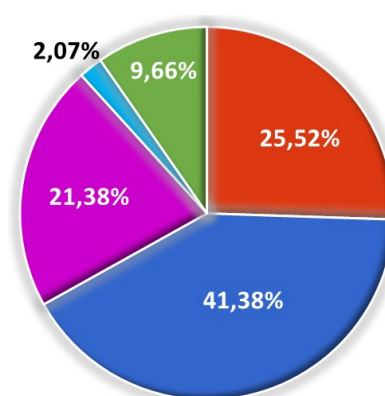
En la identificación de los datos generales se mostraron características de la población como género, sectores o subsectores, entidades, su naturaleza jurídica y vinculación con la entidad, observándose además un indicador de eficacia de los productos generados por la entidad en cuanto al rigor técnico requerido y la oportunidad en la entrega de los mismos, con el siguiente resultado:

Rigor Técnico Producto



53 encuestados indican que siempre
60 encuestados indican que casi siempre
16 encuestados indican que algunas veces
2 encuestados indican que nunca
14 encuestados no saben o no responden

Oportunidad en entrega Producto



37 encuestados indican que siempre
60 encuestados indican que casi siempre
31 encuestados indican que algunas veces
3 encuestados indican que nunca
14 encuestados no saben o no responden

(Fuente de Información: documento de análisis del Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General –UPME)

Los resultados obtenidos mediante la encuesta de calidad a 145 personas, muestran que el 36,55% de los encuestados manifiesta que SIEMPRE los productos de la UPME cuentan con el rigor técnico requerido, mientras que el 41,38% manifiesta que CASI SIEMPRE y el 11% informa que ALGUNAS VECES los productos de la UPME cuentan con el rigor técnico requerido.

Igualmente, se refleja que la percepción de los encuestados frente a la oportunidad de la entrega de los productos, muestra que el 25,52% de los encuestados manifiesta que SIEMPRE, el 41,38% manifiesta que CASI SIEMPRE y el 21,38% informa que ALGUNAS VECES los productos de la UPME son entregados oportunamente.

La Oficina de Control Interno deja como Oportunidad de Mejora a este ejercicio, el fortalecimiento del rigor técnico requerido y la oportunidad de entrega de los productos de la UPME, en razón a que la percepción de calidad que tienen los encuestados es para profundizar que está pasando con los productos que genera la UPME, por que algunas veces no se entregan oportunamente, cuales son los factores de rigor técnico que estan deficientes y muy importante cuales son las áreas misionales involucradas en los resultados obtenidos.

Un comportamiento similar al anterior se presentó en las preguntas sobre la Modernidad Institucional y las preguntas sobre la Calidad de la Información, donde los márgenes intermedios son muy amplios frente a los demás; mostrando una tendencia intermedia de la calidad de los servicios de la UPME, existiendo oportunidades de mejora también en estos aspectos y posiblemente se deben fortalecer los canales de Comunicación Externa de la entidad.

Igualmente se presenta Oportunidad de Mejora sobre la tabulación de la encuesta que arroje mayor información sobre el sector o las áreas involucradas, cuyo análisis sirva para la toma de decisiones en la Alta Dirección de la entidad.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FORTALEZAS

- ✓ Recurso humano profesional y capacitado para la gestión del área de Atención al Ciudadano.
- ✓ Recepción y adopción de las sugerencias y recomendaciones efectuadas al área de Atención al Ciudadano.
- ✓ Recursos tecnológicos robustos y actualizados mediante los cuales se disponen los espacios y canales de atención al ciudadano.
- ✓ Utilización de mecanismos de autoevaluación para optimizar la mejora en la de Atención al Ciudadano.

DEBILIDADES

- ✓ Mayor análisis y tabulación de los resultados en la aplicación de encuestas.
- ✓ Carencia de un espacio adecuado para realizar la atención a los ciudadanos y usuarios del sector.
- ✓ Mejorar las estrategias de rendición de cuentas.
- ✓ Mantener actualizados y mejorados los instrumentos estratégicos a disposición de los usuarios como por ejemplo: Portafolio de Servicios de la UPME, Información para niños y jóvenes, entre otros.
- ✓ Mejorar los indicadores y elementos de medición, seguimiento y evaluación, para fortalecer la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano.

ANÁLISIS A RECOMENDACIONES ANTERIORES Y ACTUALES

Del seguimiento, evaluación y análisis realizado por la Oficina Asesora de Control Interno a la gestión desarrollada a través del Servicio de Atención al Ciudadano de la UPME durante el *Segundo Semestre de 2016*, se hace el análisis de adopción de las recomendaciones plasmadas en informes anteriores y se establecen las nuevas observaciones y recomendaciones:

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES
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.	Adoptada y en proceso de mejora	Continuar mejorando los mecanismos y espacios para la atención a la ciudadanía, especialmente el portal Web de la UPME.
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.	No adoptado	En atención y cumplimiento a la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Cuarto Componente. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano literal b) Fortalecimiento de los canales de atención; se establece que la entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos de acuerdo con la Norma Técnica de Calidad NTC-6047, que regula los espacios de servicios al ciudadano en la Administración Pública, se mantiene ésta recomendación.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047

Las adecuaciones que se realicen con el objeto de mejorar las condiciones de seguridad de las oficinas de atención al ciudadano no deben afectar los requisitos de accesibilidad al medio físico.

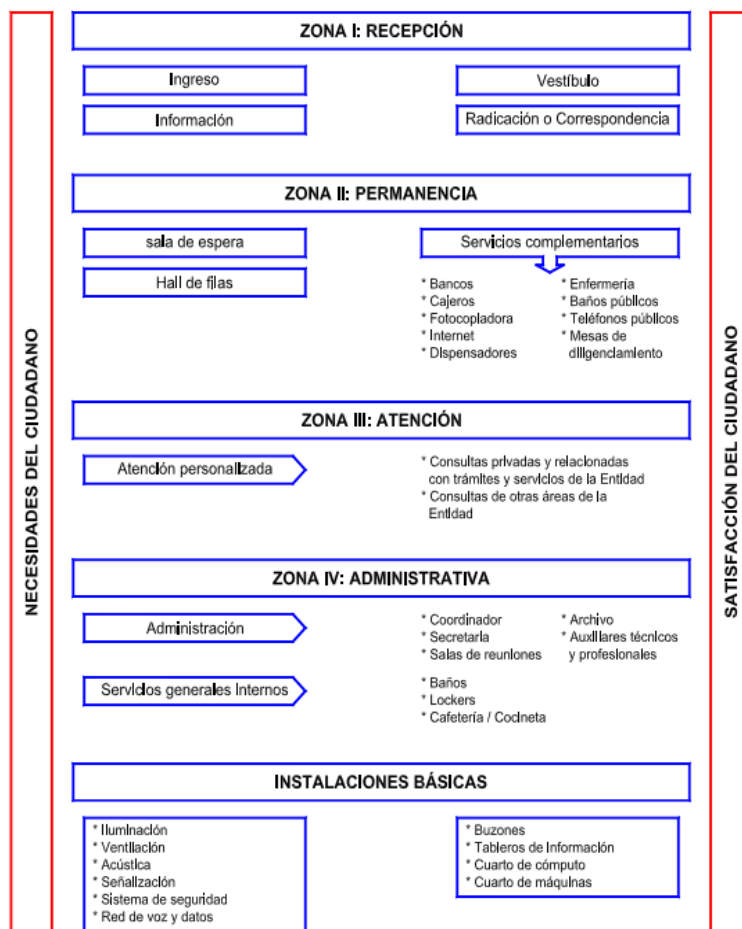


Figura 1. Diagrama de espacios generales recomendados en un área destinada para la atención al ciudadano.

3. Determinar la posibilidad y oportunidad de continuar participando en forma activa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y en Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas del sector Minero Energético.

Adoptada y en proceso de mejora

Continuar haciendo presencia en las ferias nacionales de servicio al ciudadano y en Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas del sector Minero Energético, para seguir con el fortaleciendo institucional y el conocimiento de la UPME en todos los sectores del País.

NUEVAS RECOMENDACIONES

4. Con relación a la Encuesta de Calidad del Servicio practicada en el 2016, se recomienda continuar fortaleciendo este tipo de mecanismos de medición y análisis, incluyendo la trazabilidad con históricos para obtener información que lleve a mejorar la oferta institucional, los canales de atención, comunicaciones e información y la rendición de cuentas a la ciudadanía y partes interesadas.
5. Igualmente, se recomienda realizar la tabulación de las encuestas aplicadas con el fin de que éstas arrojen mayor información sobre el sector o las áreas involucradas con el resultado obtenido y focalizar las acciones de mejora correspondientes.

Atentamente,

BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ
Asesora de Control Interno

Elaboró: Albeiro Guzmán Forero
Profesional Especializado CI