



Informe de Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas,
Sugerencias y Reclamos – PQR
Gestión de Atención al Ciudadano
Segundo Semestre 2017

Control Interno

Información General

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”; igualmente establece que “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”.

Por lo anterior, en el presente informe se dan a conocer los resultados de la evaluación realizada por el área de Control Interno sobre los trámites de quejas, sugerencias y reclamos, 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 la evaluación realizada se contó 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 y el 31 de diciembre de 2017, adicionalmente, se tuvieron en cuenta las fuentes de información generadas a través de los diferentes medios y canales utilizados por la unidad para recibir las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y peticiones establecidos en el área de atención al ciudadano.

Fundamento Legal del Informe

- 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.
- Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1081 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 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 Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Decreto 1499 de 2017 con el cual se actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del que trata el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015
- Plan Estratégico de Participación Ciudadana de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME - Bogotá, D.C. 2016.

- Resolución 024 del 26 de enero de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME
- Programa Anual de Auditorías, Evaluaciones y Seguimientos de la vigencia 2017.

1. Evaluación a las Estrategias de Participación Ciudadana:

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

Durante el segundo semestre de 2017 la UPME participó en ferias ciudadanas y otros eventos atendiendo a 3.456 ciudadanos así:

- Cuatro (4) Ferias Ciudadanas atendiendo 2850 ciudadanos:

| Fecha | Municipio | Departamento | Ciudadanos Atendidos |
|----------------------|---------------------|--------------|----------------------|
| Julio 29 de 2017 | Santa Rosa de Cabal | Risaralda | 1100 |
| Septiembre 1 de 2017 | Ataco | Tolima | 300 |
| Noviembre 17 de 2017 | Cisneros | Antioquia | 450 |
| Noviembre 3 de 2017 | Sogamoso | Yopal | 1000 |

- Cinco (5) Eventos de diferentes características atendiendo 606 ciudadanos:

| Lugar | Evento | Ciudadanos Atendidos |
|--------------------------|---|----------------------|
| FISE | Participar en feria internacional del sector eléctrico | 220 |
| DOPI Tierra Alta Córdoba | Diálogo de oferta permanente institucional dirigido a comunidades | 100 |
| ANDESCO | Participar en un evento del Sector de | 50 |
| DIA UPME | Jornada de socialización de resultado en las instalaciones de la UPME para usuarios internos y externos | 200 |
| UPTC | Participar en un seminario académico | 36 |

Igualmente, se participó en la Rendición de Cuentas del Sector liderada por el Ministerio de Minas y Energía, la cual se llevó a cabo en Valledupar en el mes de octubre de 2017, en la que participaron 221 usuarios y se socializó el avance en la reglamentación de la Ley 1715 de 2014. (http://www1.upme.gov.co/InformesGestion/Memorias_Rendicion_2017.pdf)

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

Se verificó que la página web (<http://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx>), se encontraba funcionando y a disposición de los ciudadanos y partes interesadas en la información relacionada con el sector Minero Energético, acorde a las nuevas tecnologías, para una mayor interacción con los ciudadanos, reducir tiempos de administración y mejorar la percepción de los usuarios frente a la información sectorial de minas y energía.

La UPME realizó la actualización y reestructuración del portal SIMCO, en cumplimiento de su misión de planificación integral del desarrollo y aprovechamiento de los recursos mineros energéticos, brindando información de alto valor para la formulación de políticas públicas y la toma de decisiones, con criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental. (<http://www1.upme.gov.co/simco/Paginas/default.aspx>).

Igualmente, se verificó que el formulario para que el ciudadano pueda presentar ante la UPME una petición de acuerdo con lo indicado por la Constitución y la Ley 1437 de 2011 se encontrara a disposición y en funcionamiento del público en general en la página web (<https://orfeo.upme.gov.co/formularioWeb/>).

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

Durante el Segundo Semestre de 2017, se registraron un total de 601 solicitudes a través de los diferentes canales frente a las 1.123 atendidas en el primer semestre; su análisis refleja una disminución de usuarios atendidos a través del Chat comparada con el primer semestre del mismo año, el cual por encontrarse fuera de servicio por temas técnicos al entrar en operación el portal web en el mes de julio, lo cual genera un impacto en total de solicitudes atendidas.

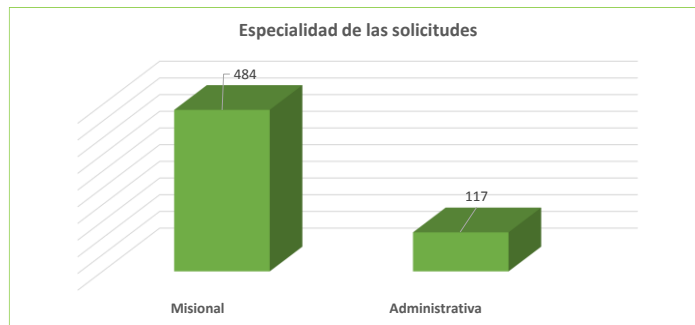
| CANAL | 1 Semestre 2017 | | 2 Semestre 2017 | |
|------------|-----------------|------|-----------------|------|
| | No. | % | No. | % |
| CHAT | 579 | 52% | 0 | 0% |
| MAIL | 202 | 18% | 290 | 48% |
| TELEFÓNICA | 124 | 11% | 68 | 11% |
| PRESENCIAL | 121 | 11% | 92 | 15% |
| FÍSICO | 79 | 7% | 88 | 15% |
| WEB | 16 | 1% | 63 | 10% |
| FACE | 2 | 0% | 0 | 0% |
| TWITTER | 0 | 0% | 0 | 0% |
| TOTAL | 1123 | 100% | 601 | 100% |

Fuente: Área de Atención al Ciudadano - UPME

La Oportunidad de Mejora consiste en poner en funcionamiento el chat, por considerarse el medio más utilizado por los usuarios para resolver sus inquietudes con la inmediatez que ofrece este canal. Al igual es importante promover el uso de las redes sociales Facebook, Twitter y el canal de You Tube Oficial como canales de comunicación.

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

Al analizar la especialidad de la información por cada uno de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, se pudo evidenciar que el 80.5% de solicitudes está asociado al tema misional y el 19.5% corresponde a peticiones del orden administrativo, como se observa a continuación:



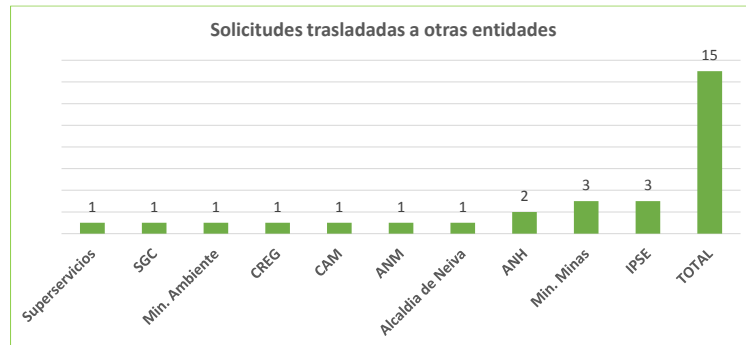
Fuente: Área de Atención al Ciudadano / Secretaría General –UPME

El mayor número de peticiones fueron atendidas en el área de Atención al Ciudadano, con 392 peticiones, seguida por la Subdirección de Energía Eléctrica con 63 requerimientos atendidos, manteniéndose el mismo comportamiento frente al semestre anterior.



Fuente: Área de Atención al Ciudadano – UPME

De los resultados obtenidos en el análisis de las peticiones formuladas por los usuarios, se observa que 15 solicitudes fueron trasladadas a diferentes entidades del sector, tal como lo indica el siguiente cuadro:



Fuente:

En cuanto al registro de los tiempos de respuesta, se evidenció que el promedio de días en la oportunidad de respuesta es de 2.4, siendo las respuestas a las solicitudes en web las más representativas con 24 días, que corresponde a un solo caso en el cual un usuario presento la solicitud inicial de información y reiteró solicitudes sobre el mismo tema en diferentes momentos, ampliando el termino inicial para generar respuesta por parte de la entidad, sin incumplirse los tiempos establecidos por la Ley, pero para el usuario la interpretación correspondía a un silencio administrativo, generando discrepancia en la interpretación; las demás respuestas por este canal están en promedio de 15 días, al igual que las solicitudes en físico, tal como se observa a continuación:

| CANAL | Número de solicitudes recibidas | Número 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MAIL | 290 | 290 | 1 | 0 | 9 |
| TELFÓNICA | 68 | 68 | 0 | 0 | 0 |
| PRESENCIAL | 92 | 92 | 0 | 0 | 0 |
| FÍSICO | 88 | 81 | 5 | 1 | 15 |
| WEB | 63 | 63 | 6 | 0 | 24 |
| FACE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TWITTER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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

Es importante continuar con la implementación de controles para evitar que se materialice el riesgo de “Incumplimiento legal” debido a respuestas sin resolver o contestadas por fuera de los términos de Ley.

2. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana:

Dentro de los diferentes mecanismos de atención a la ciudadanía y usuarios en general que fueron dispuestos durante el segundo trimestre en la UPME, están:

⚙️ Mecanismos Ciudadanos

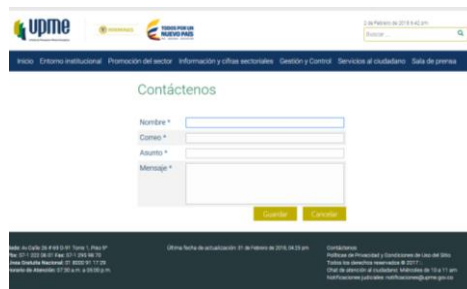


IMAGEN GENERAL DE AUDIENCIA PÚBLICA

Audiencia Pública - Rendición de Cuentas
Sector minero energético 2016-2017

MEDIOS PRINCIPALES DE COVOCATORIA

- Invitación masiva por correo electrónico, a las bases de datos de cada entidad (Minminas cuenta con 27.000 aprox.)
- Minminas compartirá el modelo de convocatoria, con todos los logos institucionales y vínculo para inscripción.
- Invitación abierta y divulgada mínimo a través de tres medios de comunicación

| Correo | Todas las entidades | Redes sociales | Todas las entidades |
|-------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| Televisión - Boletín del consumidor | Minminas | Web | Todas las entidades |
| Aviso de prensa | Upme | Radio Comunitaria | Ipse |
| Mensajes de texto a móviles | Minminas | | |

- Línea gratuita de servicio al ciudadano 018000911729.

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

- Correo:

servicioalciudadano@upme.gov.co

contacto@upme.gov.co.

- Redes Sociales: Twitter-

@upmeoficial, Facebook-Upme Oficial, con niveles de modernidad al servicio de la ciudadanía.



- Página Web:

<http://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx>

- Participación en las ferias ciudadanas regionales del sector gobierno, programadas por el Departamento Nacional de Planeación-DNP.

-Rendición de Cuentas por medio de audiencias públicas.

3. Análisis a Recomendaciones Anteriores y Actuales:

| RECOMENDACIONES ANTERIORES | ESTADO ACTUAL | OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE |
|---|--|--|
| 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. | En proceso de mejora | <u>Se recomienda poner el Chat al servicio de los ciudadanos en el portal Web de la UPME.</u> , debido a que solo está habilitado para prestar el servicio únicamente el día miércoles de 10:00 a 11:00 a.m. |
| 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. | En proceso de mejora | <u>Se adecuaron dos salas para atención de ciudadanos con pantallas de TV</u> para ofrecer mayor privacidad y comodidad al ciudadano y al funcionario para atender, sin embargo a la fecha se evidencia que dichos espacios se utilizan esporádicamente. |
| 3. Se recomienda a las áreas misionales realizar el análisis de las peticiones recibidas con el fin de emprender acciones de mejora de sus procesos teniendo como objetivo la satisfacción de nuestros usuarios. | No Adoptada  | <u>Se mantiene la observación</u> ya que el análisis de las peticiones de los ciudadanos permite identificar las acciones de mejora, focalizar la inversión y la minimización de las peticiones. |
| 4. se recomienda continuar fortaleciendo el mecanismos de encuesta para la 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. | Adoptada  | <u>En el mes de noviembre de 2017 se realizó la encuesta para medir la satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas.</u> Se recomienda realizar el análisis de resultados y adelantar el plan de acción correspondiente |
| 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. | En proceso de mejora | <u>En el mes de noviembre de 2017 se realizó la encuesta para medir la satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas.</u> Se recomienda realizar el análisis de resultados y adelantar el plan de acción correspondiente |
| 6. Mejorar los instrumentos de planeación, medición, seguimiento y evaluación, para fortalecer la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano. | En proceso de mejora | Se recomienda que se implementen los listados de asistencia a las ferias y demás eventos que se lleven a cabo. |
| 7. Se recomienda realizar el análisis de impacto en los procedimientos, las responsabilidades y reportes a cargo de la Oficina de Gestión de la Información, con ocasión a la expedición de la Resolución 024 del 26 de enero de 2017 | En proceso de mejora | Se evidencia un avance frente al reporte de las PQR, la presentación de los informes periódicos y el análisis de la información para la toma de decisiones, sin embargo no se han ajustado los procedimientos. |

| RECOMENDACIONES ANTERIORES | ESTADO ACTUAL | OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE |
|---|---------------|--------------------------------|
| NUEVA RECOMENDACIÓN | | |
| 1. Fortalecer las competencias de los funcionarios a cargo de atención al ciudadano, en aras de brindar un servicio acorde con las necesidades del ciudadano. | | |
| 2. continuar con la implementación de controles para evitar que se materialice el riesgo de "Incumplimiento legal" debido a respuestas sin resolver o contestadas por fuera de los términos de Ley. | | |

BERTHA SOFÍA ORTÍZ GUTIERREZ
 Asesora de Control Interno

Elaboró: Adriana Consuelo Malaver Fuentes
 Profesional Especializado CI