UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME
DIRECCIÓN GENERAL - CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRSDF DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA – UPME

PERIODO JULIO 2023 A MARZO DE 2024

INFORME-2024-020

BOGOTÁ D.C., JUNIO DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. CLIENTES 3
4. EQUIPO DE TRABAJO 3
5. CRITERIOS DE AUDITORÍA 4
5.1 FUNCIÓN DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO 4
5.2 APLICABLE AL TEMA EVALUADO 4
6. RIESGO IDENTIFICADO 5
7. METODOLOGÍA 6
8. REVISIÓN DE LOS RESULTADOS 6
9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA 7
9.1 PQRSD reGISTRADAS en el segundo semestre de 2023 7
9.2 PQRSD reGISTRADAS en el PRIMER TRIMESTRE de 2024 8
9.3 ASIGNACIÓN DE LAS PQRSDF POR ÁREA ORGANIZACIONAL 8
9.4 Oportunidad en la atención de los mecanismos 9
9.5 ANÁLISIS DE LA materialización del riesgo 11
9.6 Canales de comunicación 11
9.7 MECANISMO DE PROTECCIÓN POR LA NO ATENCIÓN DE PQRSDF 13
9.8 OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO 13
10. FIRMAS 14
11. ANEXO 1. PQRSDF contestadas sin observar el término legal 15
12. ANEXO 2. PQRSDF sin evidencia de respuesta y/o Radicado de entrada restringido 16

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRSDF DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA – UPME

1. OBJETIVO

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás mecanismos de participación ciudadana recibidas en la UPME.

2. ALCANCE

Establecer la gestión adelantada por las dependencias de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, referente a la atención oportuna de las PQRDSF[1], durante el período comprendido entre el 1° de julio de 2023 al 30 de marzo de 2024.

3. CLIENTES

Los clientes del seguimiento son el Director General de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, Secretaria General, GIT de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y la Ciudadanía en General.

Se envía el informe a los miembros del *Comité de Coordinación de Control Interno de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME*, atendiendo lo establecido en el Parágrafo 1 del Artículo 2.2.21.4.7 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019[2].

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por Armando Calderón Salom, Asesor de Control Interno (E), quien supervisó la Auditoría, Blanca del Pilar Salgado Salguero,

[1] Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y felicitaciones.
[2] *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.*

Contratista y Alexander Bueno Herrera, Profesional Especializado, de la Dirección General - Control Interno, quienes acompañaron el proceso de auditoría y Estefanía Aya Navarro, Contratista de la Dirección General - Control Interno, quien la ejecutó.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

5.1 FUNCIÓN DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO

- El artículo 12 de la Ley 87 de 1993[3], determina que serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar, las siguientes:

  e) "Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios". (Subrayado fuera de texto).

  i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente". (Subrayado fuera de texto).

- El Literal e), Artículo 2.2.21.2.5 Evaluadores, Decreto 1083 de 2015, señala que "*Las Oficinas de Coordinación del Control Interno o quien haga sus veces de las entidades y organismos del sector público, verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización y que se apliquen los mecanismos de participación ciudadana*". (Subrayado fuera de texto)

- El Literal b) del Parágrafo, Artículo 2.2.21.3.6 Ejecución, Decreto 1083 de 2015, indica que "*La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces: Evalúa los procesos misionales y de apoyo, adoptados y utilizados por la entidad, con el fin de determinar su coherencia con los objetivos y resultados comunes e inherentes a la misión institucional*". (Subrayado fuera de texto)

5.2 APLICABLE AL TEMA EVALUADO

- Constitución política de Colombia. Artículo 23

[3] Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

- Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Ley 1437 de 2011. Título II por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Sustituido por art. 1° de la Ley 1755 de 2015.
- Ley 1474 de 2011. Artículos 73, 75 y 76. 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.
- Ley 1712 de 2014. Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Resolución UPME 210 del 15 de julio de 2021. Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al derecho de petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones.
- Procedimiento gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con Código P-SC-01 versión 3.
- El numeral 3.5, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG[4], en relación con los atributos de calidad para la Dimensión, indica que "*La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD*".

6. RIESGO IDENTIFICADO

Con base en el mapa de riesgos de la entidad, el Proceso Servicio al Ciudadano registra el siguiente riesgo de gestión, consultado en el SIGUEME el día 27 de junio de 2024.

– "*Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQRSDF, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido al desconocimiento y/o falta de apropiación de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano y procedimientos documentados por parte del personal de algunas dependencias misionales; falta de compromiso y experticia del Talento Humano*".

[4] Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Departamento Administrativo de la Función Pública, Marzo de 2023, Versión 5.

Con base en el criterio normativo, el riesgo identificado por la Dirección General - Control Interno objeto de análisis para determinar su materialización, es:

- "*Posibilidad que se incumplan los términos legales para la atención de las PQRSDF recibidas por la Unidad de Planeación y Minero Energética – UPME, conforme lo establece la Ley 1437 de 2011*"

7. METODOLOGÍA

La auditoría se realizó mediante solicitud de información[5], entrevistas, consulta de la página web y verificación documental, con la finalidad de determinar su estado frente al criterio normativo aplicable.

Para el ejercicio de evaluación se tomó como referencia la información consolidada y suministrada por el GIT de Gestión de Talento Humano[6] y la publicada en el sitio web de la entidad[7], a partir de la cual se realizó el análisis sobre la gestión adelantada por las áreas organizacionales, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023, y 31 de marzo de 2024.

Se aclara que, de conformidad con lo establecido en la Resolución UPME 265 del 22 de abril de 2024[8], se reorganizó el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa, con el fin de integrar las actividades de atención y servicio al ciudadano, que las tenía el Grupo de Gestión de Talento Humano, con las labores de correspondencia y recepción de los canales de comunicación institucionales de clientes internos y externos.

8. REVISIÓN DE LOS RESULTADOS

Mediante reunión de trabajo, del 28 de junio de 2024, la Oficina de Control Interno revisó los resultados de este informe con el Grupo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano, así mismo, se socializó con la Coordinadora del Grupo de gestión del Talento Humano.

[5] Radicado 20241000021163 del 10 de abril de 2024
[6] Radicado 20241130022543 del 17 de abril de 2024
[7] https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Informes-PQRDS.aspx
[8] Por medio de la cual se modifican grupos de trabajo y se asigna un coordinador en la Unidad de Planeación Minero Energética

9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76[9] de la Ley 1474 de 2011[10] a continuación se presenta el informe de auditoría a la verificación de las respuestas a las PQRSDF recibidas y gestionadas por los procesos de la UPME, durante el segundo semestre de 2023 hasta marzo de 2024, tomando como referencia la información suministrada en su momento por el GIT de Talento Humano y Servicio al Ciudadano de la UPME, así:

9.1 PQRSD REGISTRADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

PQRSDF- II SEMESTRE 2023	
Peticiones	1.362
Consultas	134
Solicitudes del Congreso	4
Solicitudes de Copias	4
Quejas	3
Denuncia	1
Total	**1.508**

Observación:

1. Se establece que, durante el segundo semestre de 2023, la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME registró en la Matriz de Seguimiento PQRSDF, 1.527 solicitudes a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, de los cuales, 1.508 corresponden a PQRSDF, las demás se refieren a invitaciones y comentarios a proyectos normativos, entre otros.

[9] 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

[10] 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.

9.2 PQRSD REGISTRADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

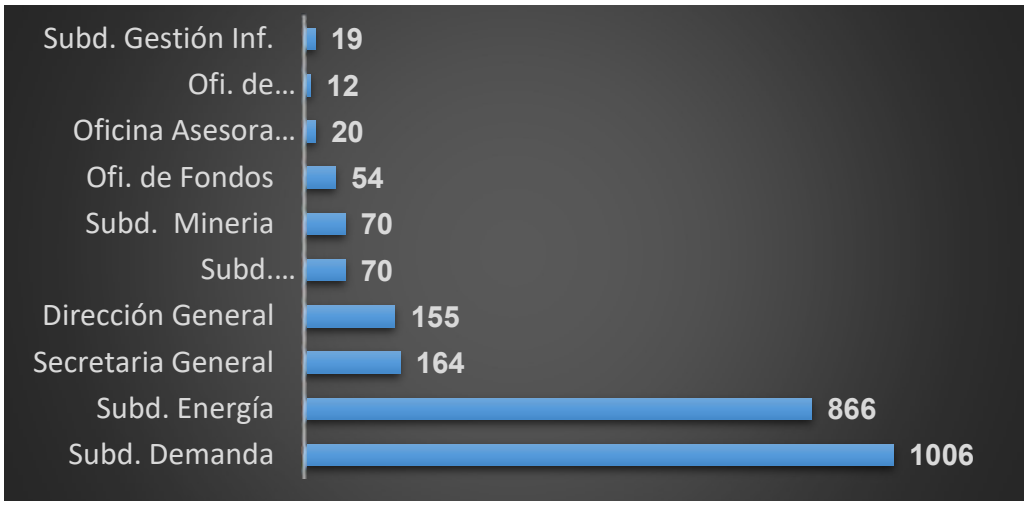
PQRSDF- I TRIMESTRE 2024	
Peticiones	659
Consultas	112
Solicitudes del Congreso	94
Solicitudes de entidades Públicas	45
Solicitudes de Copias	18
Total	**928**

Observación:

2. Se establece que, durante el primer trimestre de 2024, la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME registró en la Matriz de Seguimiento PQRSDF, 1.032 solicitudes a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, de los cuales, 928 corresponden a PQRSDF, las demás se refieren a invitaciones y comentarios a proyectos normativos, entre otros.

9.3 ASIGNACIÓN DE LAS PQRSDF POR ÁREA ORGANIZACIONAL

Gráfica 1. PQRSDF por Dependencias



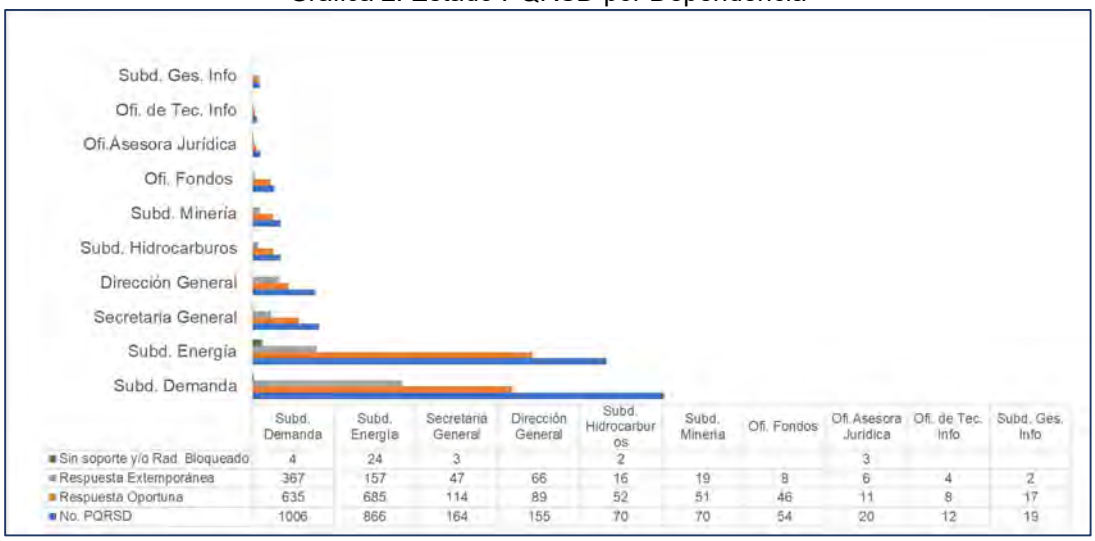
Fuente: Documento elaborado por Control Interno, con base en la información suministrada por el área responsable.

Observación:

3. Se establece que durante el periodo julio de 2023 a marzo de 2024, la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME, recibió 2.436 PQRSDF, de las cuales, 1.006 fueron asignadas a la Subdirección de Demanda, 866 a la Subdirección de Energía Eléctrica, 164 a Secretaría General, 155 a Dirección General, 70 a la Subdirección de Hidrocarburos, 70 a la Subdirección de Minería, 54 a la Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos, 20 a la Oficina Asesora Jurídica, 19 a la Subdirección de Información[11] y 12 a la Oficina de Tecnologías de la Información, reflejándose así las cargas para efectos de la atención de las PQRSDF en la entidad.

9.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS MECANISMOS

Gráfica 2. Estado PQRSD por Dependencia



	Subd. Demanda	Subd. Energía	Secretaría General	Dirección General	Subd. Hidrocarburos	Subd. Minería	Ofi. Fondos	Ofi.Asesora Jurídica	Ofi. de Tec. Info	Subd. Ges. Info
Sin soporte y/o Rad. Bloqueado	4	24	3		2			3		
Respuesta Extemporánea	367	157	47	66	16	19	8	6	4	2
Respuesta Oportuna	635	685	114	89	52	51	46	11	8	17
No. PQRSD	1006	866	164	155	70	70	54	20	12	19

Fuente: Documento elaborado por Control Interno, con base en la información suministrada por el área responsable.

Observaciones:

4. Se concluye que durante el periodo julio de 2023 a marzo de 2024[12], de las 2.436 PQRSDF recibidas por la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME,

[11] Antes Oficina de Gestión de la Información.
[12] De conformidad con la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión del Talento Humano.

1.708 fueron atendidas dentro del término legal[13], es decir, el 70,1%, 692 fueron atendidas fuera del término legal, correspondiente al 28,4%, y 36 no registran respuesta a la fecha de corte del presente informe[14], que corresponde al 1,4%, ubicándose la oportunidad en la atención de los mecanismos, en un nivel de riesgo Alto, permitiendo determinar que el control aplicado no fue Eficiente y que la gestión no fue Efectiva.

5. Se determina que de las 692 PQRSDF que fueron atendidas por fuera de término, por parte de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME, 367 corresponde a la Subdirección de Demanda, 157 a la Subdirección de Energía Eléctrica, 66 a la Dirección General, 47 a la Secretaría General, 19 a la Subdirección de Minería, 16 a la Subdirección de Hidrocarburos, 8 de la Oficina Gestión de Proyectos de Fondos, 6 a la Oficina Asesora Jurídica, 4 a la Oficina Tecnologías de la Información y 2 de la Subdirección de Gestión de la información.

   Se establece que, respecto de las respuestas extemporáneas, se identificó que estás se expidieron dentro de un tiempo mínimo de mora de 16 días hábiles, y un máximo de 211 días hábiles para las peticiones recibidas en el 2023 y de 100 días hábiles para las radicadas en el 2024, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Consideraciones:

- La Oficina Asesora Jurídica en aplicación a su función de ejercer el control disciplinario en la etapa de instrucción[15], debe analizar los resultados del presente informe, en relación con la presunta vulneración del derecho constitucional de atender oportunamente las peticiones de la ciudadanía, y proceder de conformidad con los resultados.

- La Coordinadora del Grupo de Gestión del Talento Humano, en el proceso de revisión del informe, recomienda adquirir una herramienta tecnológica sistematizada que conlleve a reemplazar la matriz de seguimiento de PQRSDF, que es diligenciada en formato Excel, para evitar errores en la digitalización de la

[13] Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
[14] 15 de mayo de 2024. Encontrándose el término vencido para su respuesta y/o el radicado se encuentra restringido.
[15] Numeral 8 del Artículo 10, Decreto 2121 de 2023, Por el cual se modifica la estructura de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME.

información, así como contar con una dependencia que se encargue del proceso de Servicio al Ciudadano.

Respecto de lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la administración debe evaluar la viabilidad de diseñar un aplicativo para el registro, seguimiento y control de los Mecanismos de Participación Ciudadana, el cual debe estar integrado con ARGO.

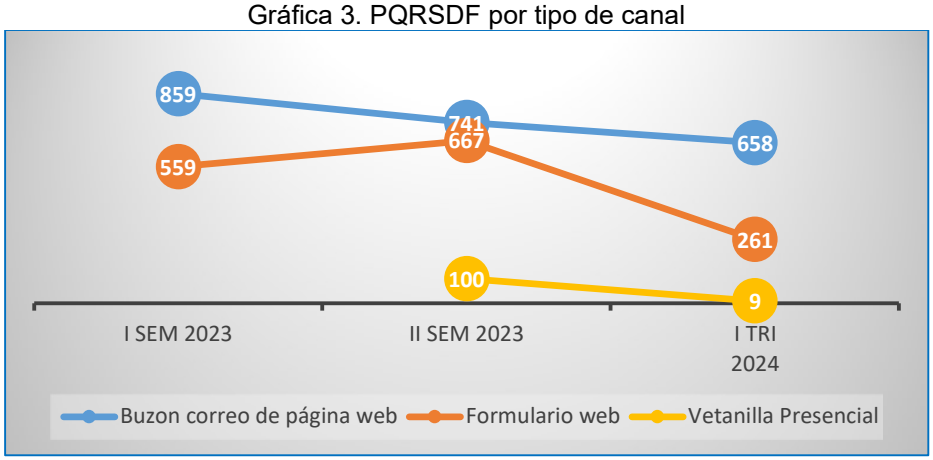
9.5 ANÁLISIS DE LA MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO

Con base en lo analizado y observado, se establece que:

- El riesgo "*Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQRSDF, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido al desconocimiento y/o falta de apropiación de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano y procedimientos documentados por parte del personal de algunas dependencias misionales; falta de compromiso y experticia del Talento Humano*", para el periodo julio de 2023 a marzo de 2024, *se materializó*, dado que se atendieron por fuera del término legal establecido, 692 PQRSDF.

9.6 CANALES DE COMUNICACIÓN

Gráfica 3. PQRSDF por tipo de canal



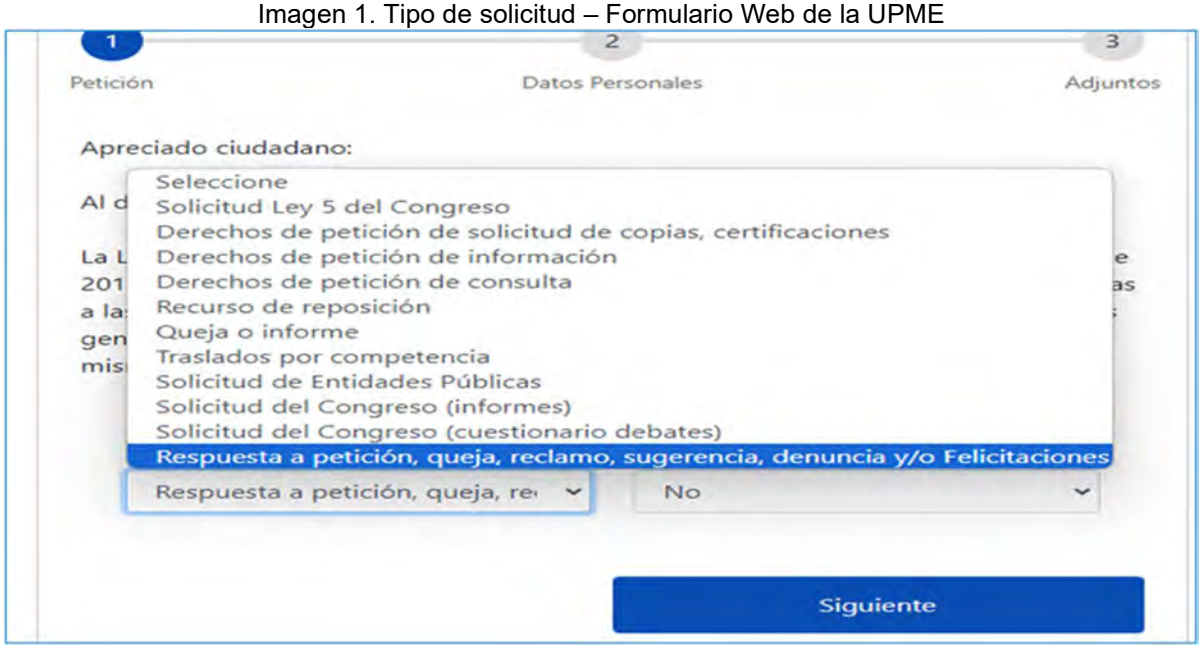
Fuente: Documento elaborado por Control Interno, con base en la información suministrada por el área responsable.

Observación:

6. Se concluye que, para el periodo enero de 2023 a marzo de 2024, el correo institucional indicado en la página web de la entidad, correspondencia@upme.gov.co, se mantiene como el canal de comunicación de más uso por la ciudadanía para efectos de presentar las PQRDSF, seguido por el formulario Web y la ventanilla presencial.

   Nota: Según lo informado por el Grupo de Gestión del Talento Humano[16], desde el I semestre de 2023, no se ha reportado atención de peticiones por medio telefónico.

Imagen 1. Tipo de solicitud – Formulario Web de la UPME



Fuente: Pagina Web de la Entidad

Observación:

7. Se determina que el Formulario Web[17], destinado para que la ciudadanía radique las PQRSDF en la sección "*tipo de solicitud*", no corresponde en su totalidad a la tipificación adecuada, por cuanto la parametrización establecida contiene ítems como "*Queja o informe*", "*recurso de reposición*" o "*Respuesta a petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitaciones*", entre otras. Así mismo, se

[16] Quien en su momento tenía la responsabilidad de liderar el Proceso de Servicio al Ciudadano.
[17] https://argogpl.upme.gov.co/formularioWeb/

establece que falta por incluir algunos tipos de peticiones como *reclamo, sugerencia, denuncia y felicitaciones,* lo anterior impide que se clasifique la petición en debida forma, para su trámite.

9.7 MECANISMO DE PROTECCIÓN POR LA NO ATENCIÓN DE PQRSDF

Observaciones:

8. Se establece que, para el periodo julio de 2023 a marzo de 2024, la ciudadanía interpuso en contra de la UPME, 42 tutelas[18], de las cuales 18, que equivalen al 42,9%, están relacionadas con el incumplimiento de los términos legales del derecho fundamental de petición, por la falta de oportunidad en las respuestas de las PQRSDF, lo que genera gestión adicional para la Oficina Asesora Jurídica en la atención de estos.

9. Se determina que, de las 18 tutelas referentes al Derecho de Petición, 17 cuentan con fallo favorable para la UPME, generando un resultado satisfactorio por la adecuada gestión y defensa jurídica de la Oficina Asesora Jurídica, frente a la materialización de los riesgos por incumplimiento en la atención oportuna a las peticiones de la ciudadanía.

9.8 OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

Con fundamento en los resultados de la auditoría realizada, se presentan las siguientes recomendaciones:

A. El Grupo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano, debe continuar realizando capacitaciones dirigidas a los responsables de asignar la serie documental (TRD) a las PQRSDF en Sistema de Gestión Documental ARGO, con el fin de clasificar de manera adecuada el mecanismo de acceso a la administración pública, para evitar reprocesos y minimizar la materialización del riesgo por incumplimiento de los términos.

   Así mismo, se sugiere que la "*Matriz de Seguimiento PQRSDF*" que administra el Grupo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano, se registre solamente los mecanismos de acceso de la ciudadanía, con el fin de disponer de

[18] De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, a través de correo electrónico del 24 de mayo de 2024.

información específica, confiable y veraz para efectuar el control y seguimiento, dado que actualmente la base de datos contiene información adicional que no corresponde a las PQRSDF.

B. El Grupo de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano, debe programar capacitaciones dirigidas a los responsables de las áreas organizacionales, que están encargados de tramitar y dar respuesta a las PQRSDF, sobre los términos que establece la ley para atender los mismos, las implicaciones disciplinarias de la no atención y el correcto diligenciamiento en el Sistema de Gestión Documental – ARGO.

C. Las áreas organizacionales de la UPME, que atendieron por fuera del término legal las PQRSDF, en el periodo comprendido entre julio de 2023 y marzo de 2024, deben ejercer un control efectivo en su gestión, con el fin de evitar el vencimiento del plazo establecido para la atención oportuna de los mecanismos de participación ciudadanía, la materialización del riesgo establecido y las sanciones para la entidad.

10. FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO

ESTEFANIA AYA NAVARRO
Contratista
Dirección General - Control Interno
Ejecutó

ORIGINAL FIRMADO

BLANCA DEL PILAR SALGADO SALGUERO
Contratista
Dirección General - Control Interno
Revisó

ORIGINAL FIRMADO

ALEXANDER BUENO HERRERA
Profesional Especializado
Dirección General – Control Interno
Revisó

ORIGINAL FIRMADO

ARMANDO CALDERON SALOM
Asesor de Control Interno (E)
Dirección General – Control Interno
Aprobó

11. ANEXO 1. PQRSDF CONTESTADAS SIN OBSERVAR EL TÉRMINO LEGAL

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

1	20231100212672
2	20231100264192
3	20231100248222
4	20231100175782
5	20231110158672
6	20231110147692
7	20231100118072
8	20231100118112
9	20231100123992
10	20231100138602
11	20231100139032
12	20231100139972
13	20231100141372
14	20231100150262
15	20231100173282
16	20231100204942
17	20231100207432
18	20231100208152
19	20231100208532
20	20231100213082
21	20231100216262
22	20231100224992
23	20231100225102
24	20231100236492
25	20231100237592
26	20231100252582
27	20231100252682
28	20231110126462
29	20231110133122
30	20231110138432
31	20231110163772
32	20231110169182
33	20231110169572
34	20231110169582
35	20231110175622
36	20231110179642
37	20231110179732
38	20231300216312
39	20231100127742
40	20231100132072
41	20231100149262
42	20231100208552
43	20231100213992
44	20231100236152
45	20231100241992

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

46	20231100243842
47	20231100249212
48	20231100251722
49	20231110117952
50	20231110125722
51	20231110130182
52	20231110130752
53	20231110137862
54	20231110137982
55	20231110162812
56	20231110162832
57	20231110164012
58	20231110167832
59	20231110178882
60	20231100118162
61	20231100150312
62	20231100158402
63	20231100158522
64	20231100177892
65	20231100178102
66	20231100232872
67	20231100234162
68	20231100241212
69	20231100242912
70	20231110112632
71	20231110116572
72	20231110140922
73	20231110142432
74	20231110157732
75	20231110159092
76	20231110164402
77	20231110177222
78	20231110178392
79	20231300214202
80	20231100112112
81	20231100126752
82	20231100145882
83	20231100149252
84	20231100151172
85	20231100175052
86	20231100240212
87	20231100240342
88	20231110117652
89	20231110122142
90	20231110127062

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

91	20231110133872
92	20231110174712
93	20231110175752
94	20231110200142
95	20231300114532
96	20231300114542
97	20231300194252
98	20231100147742
99	20231100157012
100	20231100165322
101	20231100243012
102	20231110114332
103	20231110119772
104	20231110121962
105	20231110129092
106	20231110156842
107	20231100133372
108	20231100135702
109	20231100146502
110	20231100172622
111	20231100182942
112	20231100184152
113	20231100203962
114	20231100235112
115	20231100237582
116	20231100238012
117	20231100238432
118	20231100245052
119	20231110113062
120	20231110116642
121	20231110167642
122	20231110175062
123	20231100127632
124	20231100140322
125	20231100142522
126	20231100144802
127	20231100148722
128	20231100205432
129	20231100225042
130	20231100228792
131	20231100228802
132	20231110112552
133	20231110112572
134	20231110118542
135	20231110119372

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

136	20231110149282
137	20231110169102
138	20231110179402
139	20231100141452
140	20231100146772
141	20231100231482
142	20231110119382
143	20231110136502
144	20231110139842
145	20231110200032
146	20231100204162
147	20231100215622
148	20231100230242
149	20231110147042
150	20231110147122
151	20231300176192
152	20231100139512
153	20231100141742
154	20231100228082
155	20231100234132
156	20231100275432
157	20231110112712
158	20231110128442
159	20231110167352
160	20231100122982
161	20231100138532
162	20231100153082
163	20231100204962
164	20231100210202
165	20231100232882
166	20231110127472
167	20231110127572
168	20231110128492
169	20231110135902
170	20231100139522
171	20231100142012
172	20231100241292
173	20231110125682
174	20231110167052
175	20231100136202
176	20231100138582
177	20231100138612
178	20231100206462
179	20231110160342
180	20231100225712

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

181	20231110119132
182	20231100135052
183	20231100135102
184	20231100146422
185	20231110113742
186	20231110116432
187	20231110122942
188	20231110154572
189	20231110208732
190	20231100225182
191	20231110141562
192	20231100265952
193	20231100265962
194	20231110118812
195	20231100266372
196	20231110217712
197	20231100140212
198	20231110116632
199	20231110183622
200	20231100135842
201	20231100225052
202	20231110180002
203	20231100259392
204	20231110168242
205	20231100191272
206	20231110118022
207	20231100125762
208	20231100152822
209	20231100215712
210	20231110130042
211	20231110113562
212	20231100140422
213	20231100216222
214	20231110200842
215	20231100197902
216	20241100045832
217	20241100053562
218	20241100042752
219	20241100042842
220	20241100044332
221	20241100044042
222	20241100044052
223	20241100041732
224	20241100041872
225	20241100050632

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

226	20241100043582
227	20241100028732
228	20241100057452
229	20241100057442
230	20241100056372
231	20241100056152
232	20241100056712
233	20241100053572
234	20241100051282
235	20241100038762
236	20241100050672
237	20241100036332
238	20241100046092
239	20241100046052
240	20241100048122
241	20241100030312
242	20241100029342
243	20241100030412
244	20241100038522
245	20241100036952
246	20241100032222
247	20241100030892
248	20241100030162
249	20241110008322
250	20241110032452
251	20241110003112
252	20241110035102
253	20241110025192
254	20241110021002
255	20241110025192
256	20241110025192
257	20241110037702
258	20241110041672
259	20241110032462
260	20241110026362
261	20241110036082
262	20241110036082
263	20241110036082
264	20241110014032
265	20241110013162
266	20241110012662
267	20241110012892
268	20241110013152
269	20241110051482
270	20241110051552

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

271	20241110051792
272	20241110051792
273	20241110022562
274	20241110049822
275	20241110058492
276	20241110051482
277	20241110051792
278	20241110018162
279	20241110029202
280	20241110029272
281	20241110029312
282	20241110059422
283	20241110029352
284	20241110055912
285	20241110059622
286	20241100009322
287	20241100010162
288	20241110015582
289	20241110019212
290	20241110019222
291	20241110019252
292	20241110019272
293	20241110026922
294	20241110027692
295	20241110028352
296	20241110037982
297	20241100031202
298	20241100032042
299	20241110038372
300	20241100059982
301	20241100063402
302	20241110023582
303	20241110043132
304	20241100060002
305	20241100004552
306	20241110013232
307	20241110016322
308	20241110016442
309	20241110016452
310	20241110016522
311	20241110017852
312	20241110053192
313	20241110059482
314	20241110034212
315	20241100036292

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

316	20241110045032
317	20241110045152
318	20241110045192
319	20241110045472
320	20241110045602
321	20241110046392
322	20241110046432
323	20241110027132
324	20241110015962
325	20241110016012
326	20241110016032
327	20241110016042
328	20241100017952
329	20241100018772
330	20241110019152
331	20241110019172
332	20241110019292
333	20241100025082
334	20241100025272
335	20241100029412
336	20241100029422
337	20241110044852
338	20241110047422
339	20241100036112
340	20241100036152
341	20241110044352
342	20241110044942
343	20241110045012
344	20241110045392
345	20241110045402
346	20241110045582
347	20241100051112
348	20241100004242
349	20241100013502
350	20241100013722
351	20241100014342
352	20241100014602
353	20241100017542
354	20241100024182
355	20241100024592
356	20241110028472
357	20241110033502
358	20241110055902
359	20241110043062
360	20241110044692

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

361	20241110054372
362	20241110063202
363	20241100004502
364	20241100008482
365	20241100013462
366	20241100016282
367	20241100016332
368	20241100016342
369	20241100016742
370	20241110019992
371	20241110021092
372	20241100028682
373	20241100028682
374	20241100032992
375	20241110045672
376	20241110042342
377	20241110047022
378	20241110047862
379	20241110050422
380	20241110053242
381	20241110022102
382	20241100015512
383	20241110026012
384	20241100032002
385	20241110060502
386	20241110040342
387	20241100062002
388	20241100062242
389	20241110021962
390	20241100003312
391	20241100014732
392	20241110020122
393	20241110020172
394	20241100025042
395	20241110046832
396	20241110057902
397	20241110029472
398	20241110030292
399	20241100004142
400	20241110011692
401	20241110014572
402	20241110019182
403	20241100024052
404	20241100027572
405	20241100028062

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

406	20241100028062
407	20241100030732
408	20241110047922
409	20241110062672
410	20241110032472
411	20241100000752
412	20241110015892
413	20241100023772
414	20241110050062
415	20241100051812
416	20241110057622
417	20241110058342
418	20241100060762
419	20241100060992
420	20241110027712
421	20241110029132
422	20241110029232
423	20241100014722
424	20241100019412
425	20241100019462
426	20241100019592
427	20241110021332
428	20241110022012
429	20241110028282
430	20241110032322
431	20241110000562
432	20241100058592
433	20241100063802
434	20241110017092
435	20241110022812
436	20241100045272
437	20241110020262
438	20241110020692
439	20241110020792
440	20241100023922
441	20241110029152
442	20241110031042
443	20241110031632
444	20241110046282
445	20241110046672
446	20241110046842
447	20241110046922
448	20241110056492
449	20241100004372
450	20241110015652

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

451	20241110019202
452	20241110019392
453	20241110019492
454	20241110019772
455	20241110022672
456	20241110023962
457	20241110028302
458	20241110023852
459	20241110038732
460	20241110045672
461	20241100053262
462	20241100062662
463	20241100007962
464	20241110030142
465	20241110030402
466	20241110020182
467	20241110020182
468	20241110020182
469	20241110020182
470	20241110020182
471	20241100013962
472	20241100020082
473	20241110022232
474	20241100022492
475	20241100023452
476	20241100023452
477	20241100032112
478	20241110039782
479	20241100054042
480	20241110000202
481	20241110016982
482	20241110017252
483	20241110019342
484	20241100020272
485	20241100020562
486	20241110063172
487	20241110001772
488	20241110004992
489	20241110005152
490	20241110005302
491	20241110006452
492	20241110018492
493	20241110020332
494	20241100020632
495	20241100020812

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

496	20241110021182
497	20241100021232
498	20241100021422
499	20241100021612
500	20241100021882
501	20241100023602
502	20241100024852
503	20241110032662
504	20241110033772
505	20241110010242
506	20241110055972
507	20241110055992
508	20241110001052
509	20241110001392
510	20241110001442
511	20241100002962
512	20241110005932
513	20241110008372
514	20241110008922
515	20241110009172
516	20241110009182
517	20241110010912
518	20241110011562
519	20241110011592
520	20241100015502
521	20241100021162
522	20241100022462
523	20241100023452
524	20241110055352
525	20241110061902
526	20241110019192
527	20241110000222
528	20241110000542
529	20241110000552
530	20241100004212
531	20241110005112
532	20241100007422
533	20241110008382
534	20241110008932
535	20241100014922
536	20241110032592
537	20241110000562
538	20241110003082
539	20241110009262
540	20241110029462

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

541	20241100000982
542	20241110003102
543	20241110003122
544	20241110004452
545	20241110005952
546	20241110005972
547	20241110006022
548	20241100006132
549	20241100006142
550	20241110006662
551	20241100006722
552	20241110007172
553	20241110007832
554	20241100020092
555	20241100020892
556	20241100021152
557	20241110022282
558	20241110000232
559	20241110002112
560	20241100002962
561	20241110003722
562	20241110004322
563	20241110005632
564	20241110005812
565	20241110005832
566	20241100006072
567	20241110006682
568	20241110006772
569	20241110006932
570	20241110007022
571	20241110007362
572	20241110007692
573	20241110007862
574	20241110009842
575	20241100014802
576	20241110007552
577	20241110003082
578	20241110004282
579	20241110011662
580	20241110058632
581	20241110000252
582	20241110003152
583	20241110003822
584	20241110003952
585	20241110004022

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

586	20241110004052
587	20241110004082
588	20241110004112
589	20241110006412
590	20241110009952
591	20241110010632
592	20241110010632
593	20241100014852
594	20241100014862
595	20241110004332
596	20241110009332
597	20241110000392
598	20241110003102
599	20241110003382
600	20241110003562
601	20241110004412
602	20241110004452
603	20241110005502
604	20241110006102
605	20241100006222
606	20241100009312
607	20241110030002
608	20241110000442
609	20241110000272
610	20241110002822
611	20241110005262
612	20241110006662
613	20241110008392
614	20241110008452
615	20241110010552
616	20241100013732
617	20241100013942
618	20241110029582
619	20241110039622
620	20241110002662
621	20241110003942
622	20241110004452
623	20241110006472
624	20241110008082
625	20241110011182
626	20241110011682
627	20241110054402
628	20241110010722
629	20241110010782
630	20241110035562

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

631	20241110035792
632	20241110006592
633	20241100007372
634	20241100007382
635	20241110010512
636	20241100010582
637	20241110010632
638	20241110010632
639	20241110010632
640	20241110010662
641	20241110011612
642	20241110011622
643	20241100027182
644	20241110050242
645	20241110003082
646	20241110008042
647	20241110008442
648	20241110008502
649	20241110011652
650	20241110018262
651	20241110000282
652	20241110001582
653	20241110002262
654	20241110008292
655	20241110011082
656	20241110011212
657	20241110011232
658	20241110002632
659	20241110004452
660	20241110005542
661	20241110010982
662	20241110011072
663	20241110011482
664	20241110011692
665	20241110004672
666	20241110000242
667	20241110011692
668	20241110010502
669	20241110000292
670	20241110000212
671	20241110000362
672	20241110001762
673	20241110003542
674	20241110019282
675	20241110029362

ANEXO 1.

PQRSDF contestadas sin observar el término legal

676	20241110035192
677	20241110001152
678	20241110020662
679	20241110018152
680	20241100050082
681	20241110000262
682	20241110020592
683	20241110010902
684	20241110015112
685	20241110000302
686	20241110000312
687	20241110000332
688	20241110020642
689	20241110005272
690	20241110000622
691	20241110000682
692	20241110057262

12. ANEXO 2. PQRSDF SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA Y/O RADICADO DE ENTRADA RESTRINGIDO

ANEXO 2.

PQRSDF sin evidencia de respuesta y/o Radicado de entrada restringido

Canal	Radicado Entrada	Fecha de la solicitud	Tipo de PQRDS	Área responsable de respuesta	Días hábiles desde la radicación al 15/05/2024
Formulario WEB	20231100115732	7/07/2023	Petición	Energía	211
Correo electrónico	20231110124312	21/07/2023	Consulta	Demanda	202
Correo electrónico	20231110124282	21/07/2023	Solicitud de información	Demanda	202
Correo electrónico	20231110124382	21/07/2023	Consulta	Demanda	202
Formulario WEB	20231100263012	14/12/2023	Petición	Energía	104
Formulario WEB	20231100266022	18/12/2023	Petición	Demanda	102
Formulario WEB	20231100270802	22/12/2023	Petición	Energía	98
Formulario WEB	20231100270812	22/12/2023	Petición	Energía	98
Correo electrónico	20241110062962	5/01/2024	Solicitud de Entidades Públicas	Energía	90
Correo electrónico	20241110052652	12/01/2024	Traslados por competencia	Energía	86
Internet	20241110005772	17/01/2024	Solicitud de información	Energía	83
Correo electrónico	20241110002372	17/01/2024	Solicitud de información	Energía	83
Correo electrónico	20241110007722	26/01/2024	Solicitud de información	Energía	76
Internet	20241100007632	30/01/2024	Solicitud de información	Energía	74
Correo electrónico	20241110012872	2/02/2024	Solicitud de información	Secretaria General	71
Correo electrónico	20241110017232	5/02/2024	Traslados por competencia	Energía	70
Formulario WEB	20241100014662	5/02/2024	Consulta	Energía	70
Correo electrónico	20241110062532	12/02/2024	Solicitud de información	Energía	65
Correo electrónico	20241100018532	12/02/2024	Traslados por competencia	Energía	65
Correo electrónico	20241110023812	14/02/2024	Solicitud de información	Hidrocarburos	63
Correo electrónico	20241110018582	14/02/2024	Solicitud de información	Energía	63
Correo electrónico	20241110061892	19/02/2024	Copias	Energía	60
Formulario WEB	20241110026092	22/02/2024	Solicitud de información	Energía	57
Correo electrónico	20241110062532	28/02/2024	Solicitud de Entidades Públicas	Jurídica	53
Correo electrónico	20241110061892	1/03/2024	Petición	Energía	51
Correo electrónico	20241110029372	1/03/2024	Solicitud de información	Secretaria General	51
Correo electrónico	20241110038662	4/03/2024	Solicitud de Entidades Públicas	Secretaria General	50
Formulario WEB	20241110026002	6/03/2024	Solicitud de información	Hidrocarburos	48
Formulario WEB	20241100032812	8/03/2024	Solicitud de información	Energía	46
Correo electrónico	20241110041652	8/03/2024	Traslados por competencia	Energía	46
Correo electrónico	20241110059932	13/03/2024	Petición	Energía	43
Correo electrónico	20241100046042	19/03/2024	Petición	Energía	39
Correo electrónico	20241110043682	21/03/2024	Solicitud de información	Energía	37
Correo electrónico	20241110056962	26/03/2024	Traslados por competencia	Energía	34
Correo electrónico	20241100048512	26/03/2024	Consulta	Jurídica	34
Correo electrónico	20241110048492	27/03/2024	Solicitud de información	Jurídica	33