



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF**

**Segundo Semestre de 2022**

**Presentado a:**  
CARLOS ADRIÁN CORREA FLÓREZ  
Director General

**Elaborado por:**  
ROSA MARÍA BUITRAGO BARÓN  
Profesional Especializado Control Interno

Bogotá D.C., enero de 2023

	<b>FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY</b>	Código: F-CI-08
		Versión No. 01
		Pág. 2/12

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>4. METODOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1. ESTADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE 2022 .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.1 Dependencias responsables de las PQRSDF .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.2 Oportunidad de las respuestas emitidas .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.3 Canales de comunicación.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 COMPARATIVO CON EL PERIODO ANTERIOR .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3 MECANISMO DE PROTECCIÓN POR LA NO ATENCIÓN DE PQRSDF.....</b>	<b>9</b>
<b>4.4 MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>10</b>
<b>4.5 ANÁLISIS A RECOMENDACIONES ANTERIORES Y ACTUALES .....</b>	<b>11</b>
<b>5. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>12</b>

	<b>FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY</b>	Código: F-CI-08
		Versión No. 01
		Pág. 3/12

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 20111, que señala “*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*”, a continuación.

A continuación, se presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, recibidas y gestionadas por los procesos de la UPME, durante el segundo semestre de 2022, tomando como referencia la información suministrada el 26 de enero de 2023, por la secretaria general de la UPME.

---

<sup>1</sup> *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.*

	<b>FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY</b>	Código: F-CI-08
		Versión No. 01
		Pág. 4/12

## 1. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia.** Artículo 23
- **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.
- **Decreto Ley 019 de 2012.** Artículos 12, 13 y 14. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración 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.
- **Ley 2207 de 2022.** Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020.
- **Decreto Ley 491 de 2020.** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- **Decreto 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Decreto 2482 de 2012.** Literal b, Artículo 2°. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 2641 de 2012.** Por el cual reglamentan los art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- **Decreto 124 de 2016.** Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.** Vigencia 2022.
- **Resolución 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.** código P-SC-01.
- **Normatividad vigente aplicable.**

## 2. OBJETIVO

Verificar que las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2022, fueron gestionadas y atendidas por las dependencias con calidad y oportunidad, en cumplimiento con las directrices establecidas para el servicio al ciudadano en la entidad.

	<b>FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY</b>	Código: F-CI-08
		Versión No. 01
		Pág. 5/12

### 3. ALCANCE

Gestión adelantada por las dependencias, para el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022.

### 4. METODOLOGÍA

Para el ejercicio de evaluación se tomó como referencia la información consolidada y suministrada por la Secretaria General y la publicada en el sitio web de la entidad, a partir de la cual se realizó el análisis sobre la gestión adelantada por los procesos durante el segundo semestre de 2022, evidenciando los siguientes resultados:

#### 4.1. ESTADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE 2022

Durante el periodo evaluado se tuvo en cuenta la información proveniente de los diferentes medios y canales dispuestos por la entidad, para recibir las PQRSD generadas por el ciudadano, aclarando que desde la declaratoria de la emergencia declarada por el COVID-19, la entidad dispuso para atención al ciudadano canales de contacto digital<sup>2</sup> y telefónico<sup>3</sup>, información que se encuentra disponible en el sitio web de la UPME<sup>4</sup>.

En el segundo semestre de 2022, se recibieron **1196** requerimientos a través de los diferentes canales, con un incremento del 30%, con respecto al mismo periodo de la vigencia 2021, de los cuales 821 obedecieron a Peticiones, 328 Consultas, 36 Solicitudes del Congreso, 6 Solicitudes de copias, 3 Reclamos y 2 Quejas. A continuación se presenta la gestión realizada a las PQRSD, por parte de las dependencias de la Unidad,:

##### 4.1.1 Dependencias responsables de las PQRSD

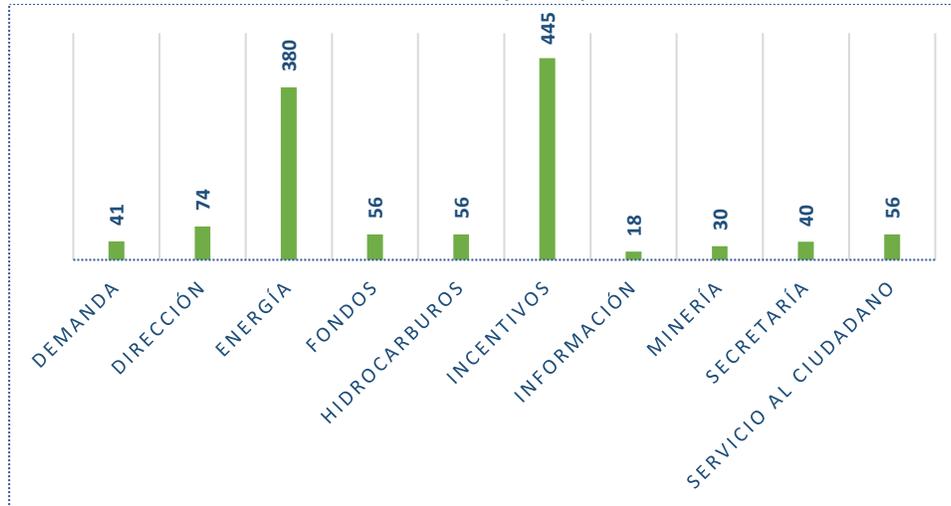
Durante el segundo semestre de 2022, el **69%** de las PQRSD recibidas, se concentra en el Grupo Interno de Trabajo de Incentivos y la Subdirección de Energía Eléctrica; por su parte el **31%** restante, en la Dirección General, Oficina de Fondos, Subdirección de Hidrocarburos, Servicio al Ciudadano, Subdirección de Minería y Secretaría General, como se detalla a continuación:

<sup>2</sup> Ventanilla digital única

<sup>3</sup> Números de celular y línea única nacional

<sup>4</sup> <https://www1.upme.gov.co/Paginas/inicio.aspx>

Gráfica 1. PQRSD por dependencias

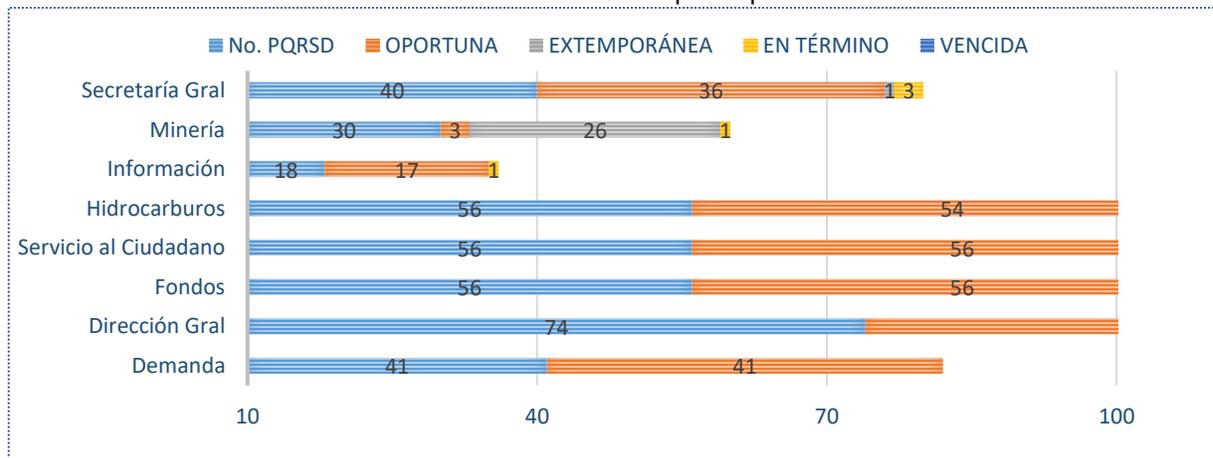


Fuente: Elaboración propia

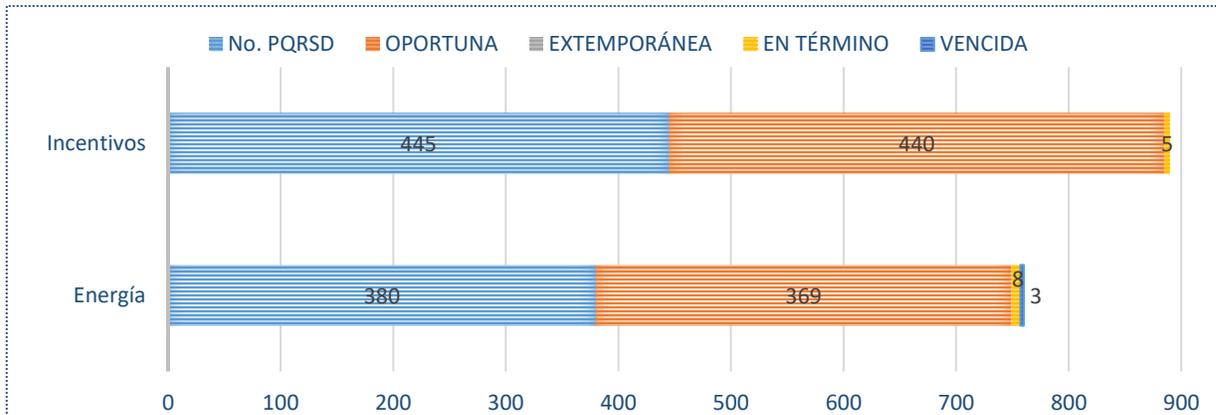
#### 4.1.2 Oportunidad de las respuestas emitidas

Se evidenció que al 31/12/2022, el **95.8%** (1146) de las PQRSD recibidas, fueron atendidas dentro del término legal, el **2.42 %** (29) se atendieron fuera del término legal<sup>5</sup> y el **1,75%** (21) restante, no presentó respuesta por cuanto 18 se encontraban dentro del término para contestar y en 3, los términos se vencieron para su respuesta, tal como se detalla a continuación:

Gráfica 2. Estado PQRSD por dependencia



<sup>5</sup> Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Fuente: elaboración propia

Lo anterior denota, por un lado, la mejora en la oportunidad de la atención, con respecto al primer semestre de 2022, en el que, 73 peticiones fueron respondidas de manera extemporánea, con ocasión del seguimiento constante y capacitaciones a las dependencias, realizadas por el Profesional de Atención al Ciudadano, producto del Plan de Mejoramiento derivado del seguimiento anterior; no obstante, continúa un porcentaje (2.67%)<sup>6</sup> que, si bien no es representativo respecto del total, mantiene la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal”, siendo un hallazgo reiterativo, con respecto al seguimiento anterior.

## Hallazgo

Al 31/12/2022, se identificaron **29** PQRSD con respuesta extemporánea y **3** vencidas, correspondiente al 2.67% del total, a cargo de las Subdirecciones de Energía, Minería, Hidrocarburos y Secretaria General, en las que la extemporaneidad osciló entre los 17 y 55 días hábiles; incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 5° Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en consecuencia se materializó el riesgo de gestión del proceso Servicio al Ciudadano denominado “Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal”.

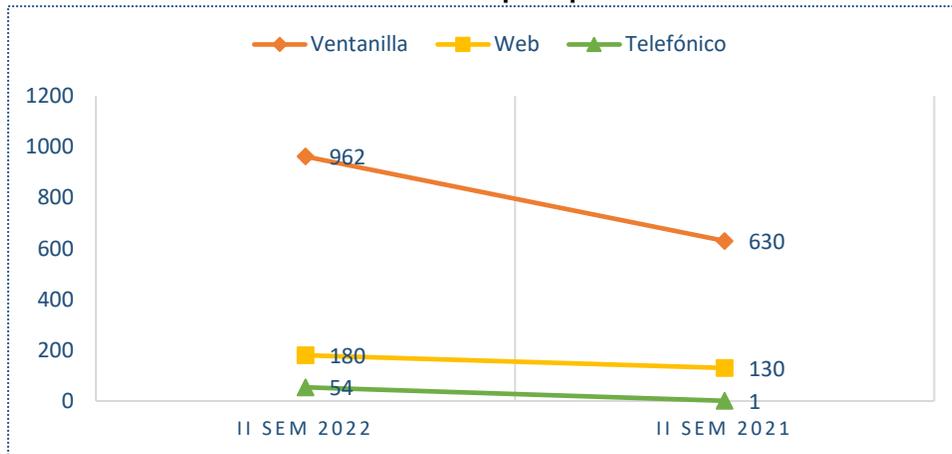
### 4.1.3 Canales de comunicación

Durante el segundo semestre de 2022, se evidenció un incremento en el uso de los canales dispuestos por la entidad para atender al ciudadano, con respecto al mismo periodo de la

<sup>6</sup> 29 PQRSD atendidas extemporáneamente y 3 vencidas

vigencia 2021, en los que la ventanilla, continúa siendo el canal con mayor uso en un 80%, (incremento del 53%), seguido de la web con un 15% (incremento del 38%) y telefónico con 5% (incremento de 5300%), como se observa a continuación:

**Gráfica 3. PQRSDf por tipo de canal**



Fuente: Elaboración propia

#### 4.2 COMPARATIVO CON EL PERIODO ANTERIOR

Durante el segundo semestre de 2022, se evidenció un incremento del 82% en el número de PQRSDf recibidas en la Entidad, respecto del primer semestre 2022, periodo en el que, si bien, se evidencia una mejora continua en la gestión de las dependencias, para dar la respuesta dentro de los términos legales, a la fecha del presente informe se encuentran pendientes de respuesta, 10 PQRSDf, de las cuales 7 se encuentran en términos para dar respuesta y 3 están vencidas, como se evidencia a continuación:

**Tabla 3. Comparativo I y II semestre de 2022**

Actuaciones	I Semestre 2022	%	II Semestre 2022	%
Contestadas dentro del término legal al corte del informe PQRSDf	583	89%	1156	97%
Atendidas fuera del término legal	73	11%	30	2.5%
Sin evidencia de respuesta y/o vencido el plazo para contestar, con corte a la fecha de presentación del informe PQRSDf	-	-	10	0.8%
Totales	656		1196	100%

Fuente: Elaboración propia

	<b>FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY</b>	Código: F-CI-08
		Versión No. 01
		Pág. 9/12

De las 7 PQSRDF en términos, se identificaron 4 “Consultas” y 3 “Peticiones”, a cargo de la Subdirección de Energía y la Oficina de Gestión de la Información, relacionadas a continuación:

Canal	Radicado Entrada	Radicado de salida	Fecha de la solicitud	Tipo de PQRDS	Responsable	Área que atendió la solicitud
Ventanilla	20221110213472	-	13/12/2022	Consulta	Conexiones	Energía
Ventanilla	20221110214572	-	14/12/2022	Petición	Héctor Rosero	Energía
Ventanilla	20221110214702	-	14/12/2022	Petición	Héctor Rosero	Energía
Ventanilla	20221110218402	-	20/12/2022	Petición	Cesar Jerez	Información
Ventanilla	20221110220732	-	23/12/2022	Consulta	Héctor Rosero	Energía
Ventanilla	20221110221902	-	27/12/2022	Consulta	Charlie Hurtado	Energía
Web	20221100207342	-	30/11/2022	Consulta	Héctor Rosero	Energía

Fuente. Matriz Consolidada PQRS Segundo semestre. Secretaria Gral / Atención al Ciudadano

Sobre las 3 PQRSDF vencidas, se identificó que se encuentran tipificadas como “Consultas”, a cargo de la Subdirección de Energía Eléctrica y a la fecha del presente informe, han pasado 58 días hábiles sin darles respuesta, relacionadas a continuación:

Canal	Radicado Entrada	Radicado de salida	Fecha de la solicitud	Tipo de PQRDS	Responsable	Área que atendió la solicitud
Ventanilla	20221110194642	-	8/11/2022	Consulta	Alfonso Segura	Energía
Ventanilla	20221110194672	-	8/11/2022	Consulta	Alfonso Segura	Energía
Ventanilla	20221110194682	-	8/11/2022	Consulta	Alfonso Segura	Energía

Fuente. Matriz Consolidada PQRS Segundo semestre. Secretaria Gral / Atención al Ciudadano

### 4.3 MECANISMO DE PROTECCIÓN POR LA NO ATENCIÓN DE PQRSDF

La Acción de Tutela es el medio procesal que busca proteger los derechos constitucionales fundamentales de los individuos cuando cualquiera de estos resulte vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o particulares que prestan servicios públicos o cumplan funciones administrativas, convirtiéndose en el mecanismo más utilizado por la ciudadanía para proteger el derecho fundamental de petición.

Por consiguiente, durante el segundo semestre de 2022, se interpusieron en contra de la UPME siete (7) tutelas relacionadas con el derecho fundamental de petición, de las cuales una

	<b>FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY</b>	Código: F-CI-08
		Versión No. 01
		Pág. 10/12

(1) se encuentra en curso su contestación y seis (6) finalizadas, cuyos fallos han sido favorables para la entidad, garantizando así, la efectividad de la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la entidad, para prevenir o mitigar el riesgo de “*Respuestas extemporáneas o no contestadas de PQRS*”.

#### **4.4 MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

Con el fin de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión de la UPME, durante el mes de junio 2022, la UPME convocó a autoridades nacionales, regionales, locales, gremios, empresas de hidrocarburos, energía y minería, empresas transversales, red de veedurías, comunidades campesinas e indígenas, academia, prensa, congreso, entidades adscritas al Ministerio de Minas y Energía, organizaciones de la sociedad civil de derechos de las mujeres e igualdad de género y ciudadanía en general, a través de su portal web, correo electrónico y redes sociales (Facebook y Twitter), a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021 - 2022 “La Transición Energética UN LEGADO PARA EL PRESENTE Y FUTURO DE COLOMBIA”.

Para el evento, se creó el Equipo Líder de la Rendición de Cuentas, compuesto por la Oficina de Planeación del Ministerio de Minas y Energía, los Grupos de Relacionamiento con el Ciudadano de las entidades adscritas y los Grupo de Comunicaciones y Prensa incluyendo la UPME, quienes coordinaron el proceso de rendición de cuentas desde su planeación, ejecución, seguimiento y evaluación.

El evento se realizó el 30 de junio de 2022 a las 8:00 am, en la ciudad de Bogotá en el centro de convenciones Ágora y se transmitió vía streaming por el portal web de la UPME [www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co) y a través de las redes sociales Facebook (upmeoficial) y YouTube (UPME Oficial), en los que se obtuvo una amplia participación de usuarios presencial (14), Facebook (501) y YouTube (248).

Adicionalmente, se contó con un punto digital, en el cual los ciudadanos enviaban las preguntas a través de videos, a las que se dio respuesta en el desarrollo de la Audiencia. Se habilitó la cuenta de correo electrónico [apublica@minenergia.gov.co](mailto:apublica@minenergia.gov.co) y los canales digitales (YouTube y Facebook) del Ministerio de Minas y Energía, para realizar preguntas y comentarios referentes a la información suministrada en la Audiencia Pública o de algún tema específico del sector minero energético.

La Audiencia de Rendición de Cuentas se estructuró en tres (3) segmentos temáticos, cuyo énfasis se enmarcó en la transición energética. Ver videos disponibles en:

Facebook: <https://www.facebook.com/MinEnergiaCo/videos/1247591489402510>

YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=FRyw3ndCCnYc>

Una vez concluida la Audiencia, se solicitó a los asistentes calificar el desarrollo del evento, mediante una encuesta de satisfacción publicada en el portal [www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co), en el canal

	<b>FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY</b>	Código: F-CI-08
		Versión No. 01
		Pág. 11/12

de YouTube, las redes sociales Twitter y Facebook de la UPME, obteniendo los siguientes resultados: De los encuestados el 47% *consultó la información disponible sobre la gestión*, previa la audiencia y el restante 53% no la consultó; El 96% consideró que  *fueron claros los temas expuestos en la Audiencia* y el 4% restante no; El 76% consideró  *adecuado* el tiempo destinado para exponer los temas, el 22% consideró que fue  *extenso* dicho tiempo y el 2% restante consideró que fue  *corto* dicho tiempo; El 96% manifestó que la información presentada dio respuesta a sus inquietudes y el 4% restante no; El 60% se encontraron satisfechos con el espacio de rendición de cuentas, el 38% muy satisfechos y el 2% restante insatisfechos.

Por último, con el desarrollo del evento de rendición de cuentas, como uno de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión de las entidades públicas, se dio cumplimiento a las directrices establecidas en la Ley 489 de 1998, CONPES 3654 de 2010 y Ley Estatutaria 1757 de 2015.

#### 4.5 ANÁLISIS A RECOMENDACIONES ANTERIORES Y ACTUALES

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES
Adelantar capacitaciones para que los responsables de asignar la serie documental (TRD) en Sistema de Gestión Documental ORFEO a las PQRSD lo realicen solamente en aquellas solicitudes de la ciudadanía de son peticiones de información, solicitudes de copias, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones; así mismo, para que se asocie el radicado de respuesta al radicado de entrada la petición.	Adoptada	En el marco de la orden de servicio O-044-2022, la firma Beltrán Pardo Abogados & Asociados, dictó un curso en generalidades y responsabilidades en los derechos de petición dirigido a todos los servidores de la UPME, el cual estuvo relacionado con la atención oportuna de PQRS, para fortalecer la efectividad en las respuestas que se envían a los grupos de valor, actividad se realizó los días 27 y 29 de septiembre de 2022 y dentro de los temas puntuales expuestos se encontraron: Generalidades del Derecho de Petición; Concepto, Términos de respuesta, calidad y oportunidad de la respuesta; Prevalencia de Derechos; Desarrollo Normativo; Reciente desarrollo legal; Responsabilidades de los servidores público en el campo de derechos de petición; Faltas relacionadas; Responsabilidades en las respuestas y contenido; Buenas prácticas; Experiencia en la jurisdicción.
En aquellas dependencias en donde se presentan incumplimientos a los términos legales (Subdirecciones de Energía, Minería e Hidrocarburos), se recomienda revisar la causa que dio origen al mismo, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva.	Adoptada	Desde el mes de agosto el área de servicio al ciudadano, a través del correo UPME (Oficial) ha informado a la comunidad institucional, los reportes quincenales del estado de las PQRSD, incluidas las áreas que presentan PQRSD pendientes por contestar.

	<b>FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY</b>	Código: F-CI-08
		Versión No. 01
		Pág. 12/12

**Recomendaciones Actuales:** Con base en los resultados del seguimiento a las PQRSD del II semestre de 2022, se recomienda lo siguiente:

- Actualizar en el Mapa de Riesgos del proceso Servicio al Ciudadano, la valoración del riesgo residual “*Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal*”, por cuanto, presenta una probabilidad de ocurrencia “BAJA” y un Impacto “MODERADO”; no obstante con ocasión de la materialización del riesgo debe actualizarse dicha valoración.
- Se hace necesario fortalecer y/o revisar la pertinencia de los controles establecidos para evitar la materialización del riesgo en mención, de manera conjunta con las áreas, por cuanto la responsabilidad no recae solamente en el Profesional de Atención al Ciudadano, sino de cada líder y equipo de trabajo al que se le asignan los requerimientos, con el fin de dar cumplimiento a los términos legales.
- Continuar con las capacitaciones al personal sobre la gestión y respuesta oportuna a las PQRSD, teniendo en cuenta las nuevas vinculaciones de personal realizadas en la entidad.

## 5. CONCLUSIÓN.

Durante el segundo semestre de 2022, se evidenció una mejora continua del **95,8%** en la gestión de las dependencias, con el apoyo del Profesional de Servicio al Ciudadano, para dar cumplimiento a los términos legales; no obstante a la fecha del presente informe, se encuentran pendientes de respuesta, 10 PQRSD, de las cuales 7 se encuentran en términos para dar respuesta y 3 están vencidas, por lo que se mantiene la materialización del riesgo “*Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal*”, siendo un hallazgo reiterativo, con respecto al seguimiento anterior.

**ROSA MARÍA BUITRAGO BARÓN**  
Profesional de Control Interno