



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

Primer Semestre de 2023

Presentado a:

CARLOS ADRIÁN CORREA FLÓREZ
Director General

Elaborado por:

INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ
Asesora Control Interno (e)

ESTEFANIA AYA NAVARRO
Profesional Control Interno- Contratista

Bogotá D.C., Agosto de 2023

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

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
1. MARCO NORMATIVO	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. METODOLOGÍA.....	4
4.1. ESTADO DE LAS PQRS D RECIBIDAS EN EL I SEMESTRE 2023	4
4.1.1 Dependencias responsables de las PQRS D.....	5
4.1.2 Oportunidad de las respuestas emitidas	5
4.1.3 Canales de comunicación.....	7
4.2 COMPARATIVO CON EL PERIODO INMEDIATAMENTE ANTERIOR.....	7
4.3 MECANISMO DE PROTECCIÓN POR LA NO ATENCIÓN DE PQRS D	8
4.4 ANÁLISIS A RECOMENDACIONES ANTERIORES Y ACTUALES	9
5. CONCLUSIÓN.	12

	FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY	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 2011, 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 primer semestre de 2023, tomando como referencia la información suministrada el 18 de julio y 11 de agosto de 2023, por el Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano y Servicio al Ciudadano de la UPME.

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.
- **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 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.
- **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.**

¹ 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.

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

2. OBJETIVO

Verificar que las PQRSRD recibidas durante el primer semestre de 2023, 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.

3. ALCANCE

Gestión adelantada por las dependencias, para el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023.

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 primer semestre de 2023, evidenciando los siguientes resultados:

4.1. ESTADO DE LAS PQRSRD RECIBIDAS EN EL I SEMESTRE 2023

Durante el periodo evaluado se tuvo en cuenta la información proveniente de los diferentes medios y canales dispuestos por la entidad, para recibir las PQRSDF 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 digital² y telefónico³, información que se encuentra disponible en el sitio web de la UPME⁴.

En el primer semestre de 2023, se recibieron **1423** requerimientos a través de los diferentes canales, de los cuales **1418** con realmente PQRSDF, lo que se traduce en un incremento del 116%, con respecto al mismo periodo de la vigencia 2022⁵; de las PQRSDF recepcionadas 774 obedecieron a Peticiones, 339 Consultas, 274 solicitudes, 17 Solicitudes del Congreso, 9 Solicitudes de copias, 1 denuncia y 4 Quejas.

Oportunidad de Mejoramiento: Se evidencia en el informe de PQRSDF del primer semestre de 2023, publicado en la página web de la UPME⁶ en cumplimiento de lo establecido en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014⁷, que el objeto recae en 1423 solicitudes, cifra

² Ventanilla digital única

³ Números de celular y línea única nacional

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

⁵ 656 PQRSDF

⁶ chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/InformesAtencionCiudadano/I_semestre_2023.pdf

⁷ Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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

que difiere de la tomada por Control Interno; lo anterior, por cuanto se incluyeron en la Matriz de seguimiento PQRS solicitudes informativas o de trámite que no se configura en PQRSDF.

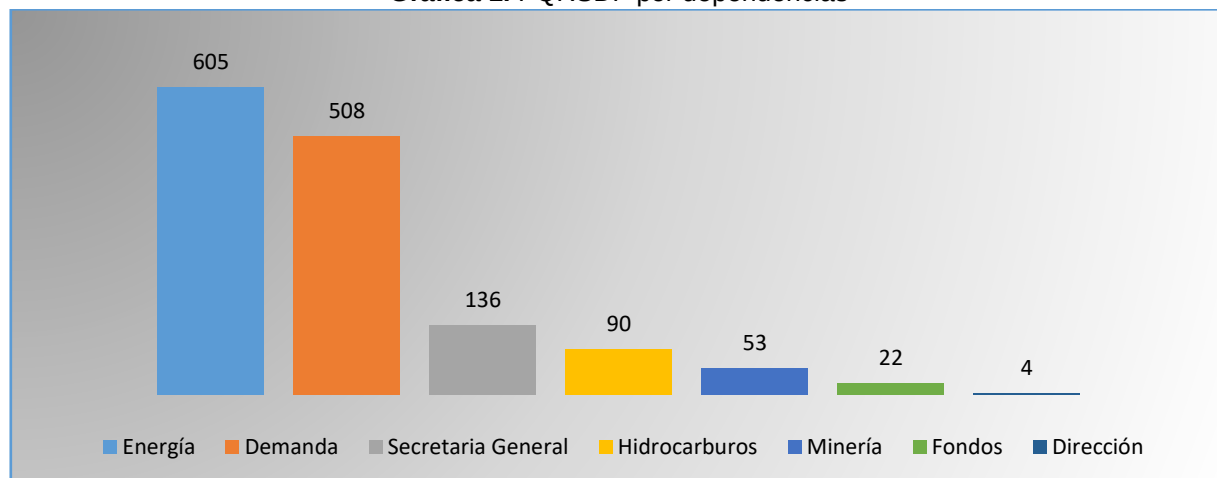
Así mismo, se informó que se habían contestado la totalidad de solicitudes; no obstante, después de remitirse a Control Interno el informe se verificó que se contestaron 8 PQRSDF, incluso 2 de estas se contestaron cuando se solicitó la evidencia de respuesta. Por último, en el informe se menciona que se presentaron peticiones al área de incentivos, a pesar que en la matriz de seguimiento no se observa esta dependencia como el área que haya atendido alguna solicitud.

A continuación se presenta la gestión realizada a las peticiones, por parte de las dependencias de la Unidad:

4.1.1 Dependencias responsables de las PQRSDF

Durante el primer semestre de 2023, el **43%** de las PQRSDF recibidas, se concentra en la Subdirección de Energía Eléctrica; el **36%** en la Subdirección de Demanda; el **10%** en Secretaría General y por su parte el **11%** restante, en la Subdirección de Hidrocarburos, Subdirección de Minería, Oficina de Fondos y Dirección General, como se detalla a continuación:

Gráfica 1. PQRSDF por dependencias



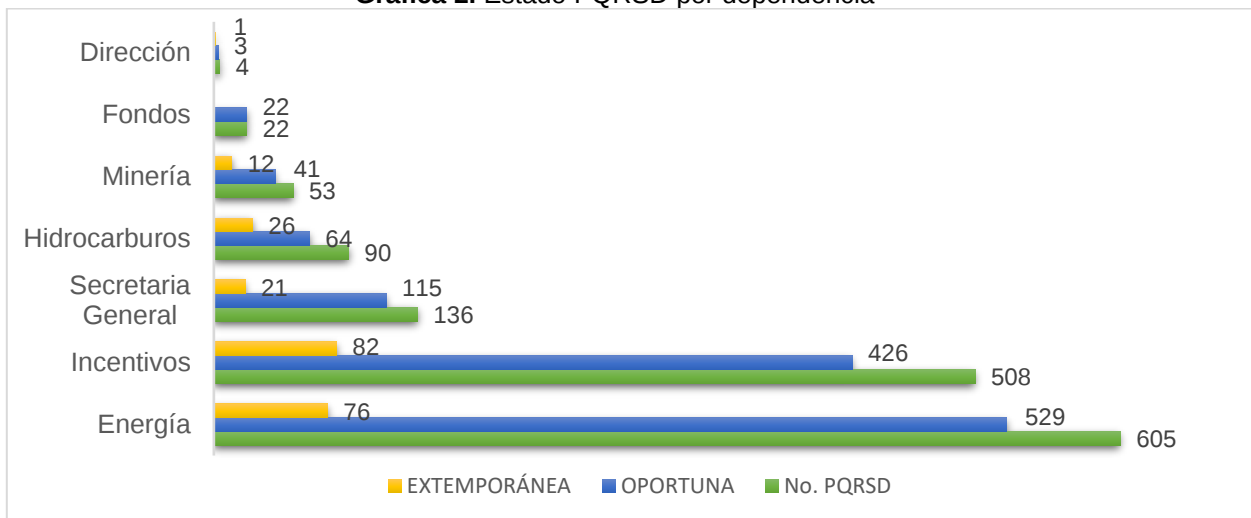
Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Oportunidad de las respuestas emitidas

Respecto a la oportunidad en la atención de las respuestas a las PQRSDF, se evidenció que de las 1418 PQRSDF recibidas a 30 de junio de 2023, el **84%** fueron atendidas dentro del

término legal (1202), el **15%** (214) se atendieron fuera del término legal⁸ y el **0,1%** (2) restante, no se evidenció respuesta encontrándose el término vencido para su respuesta, tal como se detalla a continuación:

Gráfica 2. Estado PQRSD por dependencia



Fuente: elaboración propia

En relación con el término de las respuestas extemporáneas, se identificó que éstas se expidieron dentro de un tiempo mínimo de mora de 16 días y un máximo de 137 días hábiles, incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que señala: *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...”*

Así mismo, se evidencia una desmejora en la oportunidad de la atención, con respecto al segundo semestre de 2022, en el que, 29 (2,42%) peticiones fueron respondidas de manera extemporánea, cuando en el presente seguimiento se evidenció 214 (15%) sin respuesta oportuna.

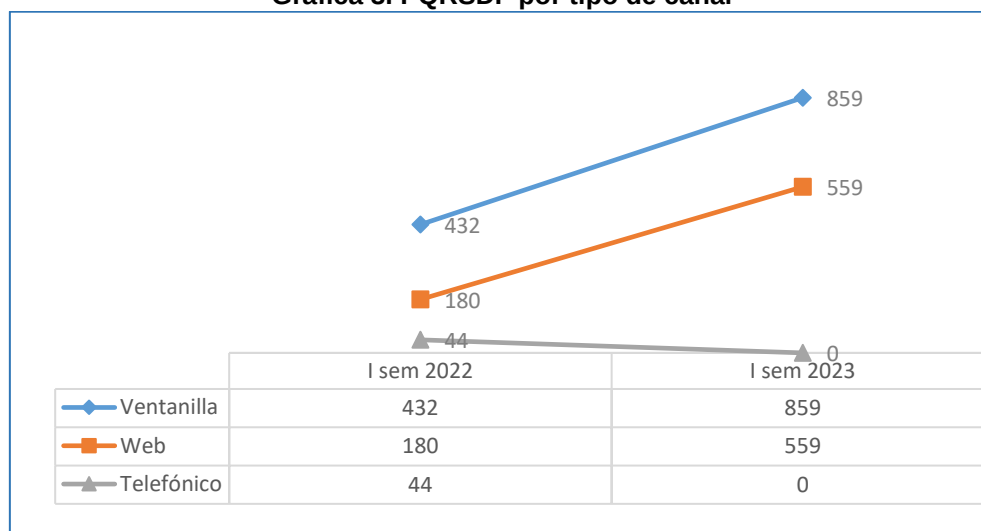
⁸ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Hallazgo: Se identificaron **214** PQRSDF con respuesta extemporánea y **2** vencidas, correspondiente al 15% del total, a cargo de las Subdirecciones de Energía, Demanda, Minería, Hidrocarburos, Secretaria General, Oficina de Fondos y Dirección General; incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 14° de la Ley 1755 de 2015 y 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 primer semestre de 2023, 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 vigencia 2022, en los que la ventanilla, continúa siendo el canal con mayor uso en un 61%, (descenso del 5%), seguido de la web con un 39% (incremento del 12%) y no se atendió ninguna petición por medio telefónico cuando en el 2022 se presentó un 7%, como se observa a continuación:

Gráfica 3. PQRSDF por tipo de canal



Fuente: Elaboración propia

4.2 COMPARATIVO CON EL PERIODO INMEDIATAMENTE ANTERIOR

Durante el primer semestre de 2023, se evidenció un incremento del 19% en el número de PQRSDF recibidas en la Entidad, respecto del segundo semestre de 2022; en este periodo se evidencia una desmejora en la gestión de las dependencias, para dar la respuesta dentro de los términos legales, toda vez que se aumento considerablemente las peticiones

	FORMATO INFORME O SEGUIMIENTO DE LEY	Código: F-CI-08
		Versión No. 01
		Pág. 8/12

contestadas fuera del término legal y además a la fecha del presente informe se encuentran pendientes de respuesta, 2 PQRSDF, de las cuales el 100% se encuentran vencidas, como se evidencia a continuación:

Tabla 1. Comparativo II semestre de 2022 y I semestre de 2023

Actuaciones	II Semestr e 2022	%	I Semestre 2023	%
Contestadas dentro del término legal al corte del informe PQRSDF	1156	97%	1202	84,7 %
Atendidas fuera del término legal	30	2.5%	214	15%
Sin evidencia de respuesta y/o vencido el plazo para contestar, con corte a la fecha de presentación del informe PQRSDF	10	0.8%	2	0.14 %
Totales	1196	100%	1418	100%

Fuente: Elaboración propia

De las 2 PQRSDF vencidas, se identificó que una se encuentra tipificada como “Consulta” y la otra como “Petición”, a cargo de la Subdirección de Minería y Subdirección de Energía Eléctrica, respectivamente; y a la fecha del presente informe, han pasado 33 y 97 días hábiles sin darles respuesta, como se observa a continuación:

Tabla 2. PQRSDF sin evidencia de respuesta

Canal	Radicado Entrada	Radicado de salida	Fecha de la solicitud	Tipo de PQRS	Responsable	Área que atendió la solicitud
Web	20231100110132	-	28/06/2023	Consulta	Olga Tatiana Araque	Minería
Web	20231100043262	-	22/03/2023	Petición	Javier Andrés Martínez	Energía

Fuente. Matriz Consolidada PQRS primer 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.

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

Por consiguiente, durante el primer semestre de 2023, se interpusieron en contra de la UPME siete (7) tutelas relacionadas con el derecho fundamental de petición⁹, de las cuales dos (2) se encuentran en curso de su contestación y cinco (5) 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 ANÁLISIS A RECOMENDACIONES ANTERIORES Y ACTUALES

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES
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.	No adoptada	Al revisar el SIGUEME, modulo Calidad-Riesgos, se evidencia que el riesgo de gestión del Proceso de Servicio al Ciudadano, continua la valoración del riesgo residual con una probabilidad BAJA y con un impacto MODERADO, motivo por el cual se hace necesario actualizar en el Mapa de Riesgos, dado que con los controles establecidos la probabilidad de la materialización del riesgo no es Baja, como se evidencia en los informes de los últimos semestres.
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.	No adoptada	Al revisar el SIGUEME, modulo Calidad-Riesgos, se observa que continúan los mismos controles (El profesional con funciones de servicio al ciudadano realiza seguimiento aleatorio a las PQR a través de la Matriz de seguimiento y genera alertas a través de informes periódicos y <i>El sistema ORFEO genera alertas a los responsables de PQR por responder</i>), los cuales no han sido efectivos para evitar o reducir la

⁹ En el reporte de Jurídica son 8 tutelas, pero una es de conocimiento, no interpuesta en contra de la UPME.

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

		materialización del riesgo señalado en el informe. Por lo tanto, se hace necesario documentar los controles dirigidos a verificar, validar, cotejar, comparar, revisar; establecer los responsables y la periodicidad de su ejecución.
--	--	--

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

RECOMENDACIONES ANTERIORES	ESTADO	OBSERVACIONES
Continuar con las capacitaciones al personal sobre la gestión y respuesta oportuna a las PQRS, teniendo en cuenta las nuevas vinculaciones de personal realizadas en la entidad.	Adoptada	Se corroboró que se han realizado capacitaciones relacionadas con las respuestas a la PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y que han sido efectivas por cuanto se verificó asociado a la PQRSDF el radicado de respuesta. Así mismo, se verificó la realización de la capacitación "tratamiento correcto de PQRS a través de ORFEO", realizada el día 27 de abril de 2023. Igualmente, se realizó campaña de socialización con piezas referentes a temas como: Clasificación de las PQRS, Clases de petición y plazos de respuesta, responsabilidad como funcionarios públicos en el tema de PQRSDF, en marzo de 2023. Se socializó por correo el procedimiento de gestión y seguimiento a las PQRS el 31 de marzo de 2023. También se realizó capacitación a los enlaces(enrutadores) de cada dependencia, donde se resolvieron inquietudes sobre temas correspondientes a las PQRS, el 25 de abril de 2023. Y dado que luego de la primera capacitación surgieron dudas sobre la tabla de retención documental, se realizó una capacitación por dependencias a partir del 20 de junio de 2023.

Recomendaciones Actuales: Con base en los resultados del seguimiento a las PQRSDF del I semestre de 2023, se recomienda lo siguiente:

- Adelantar capacitaciones para que los responsables de asignar la serie documental (TRD) en Sistema de Gestión Documental ORFEO a las PQRSDF lo realicen solamente en

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

aquellas solicitudes de la ciudadanía que son peticiones de información, solicitudes de copias, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones; así mismo, se ingrese en la matriz de seguimiento solamente las PQRSDF, para contar con una información confiable y veraz.

- En aquellas dependencias en donde se presentan incumplimientos a los términos legales (Subdirecciones de Energía, Demanda, Minería, Hidrocarburos, Secretaría General, Oficina de Fondos y Dirección General), se recomienda revisar la causa que dio origen al mismo, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva.

5. CONCLUSIÓN.

Se evidenció una desmejora en la gestión para dar cumplimiento a los términos legales en la atención del derecho fundamental de Petición, al pasar de una atención oportuna de 97% al 84,7% y un incumplimiento del 2.5% al 15%; adicional a la fecha del presente informe, se encuentran pendientes de respuesta, 2 PQRSDF, las cuales tienen el término vencido para dar respuesta, por lo que se vuelve a presentar 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.

INGRID CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ
Asesora de Control Interno (e)