



# **INFORME DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2017**

## TABLA DE CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PRESENTACIÓN .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. MARCO LEGAL .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS) .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4.1 PREGUNTAS SOBRE LEY 1715 DE 2014. ....</b>                                       | <b>5</b>  |
| <b>4.2 PREGUNTAS SOBRE GENERACIÓN.....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>4.3 PREGUNTAS SOBRE MINERÍA.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>5. CLASIFICACIÓN DE CONSULTA POR TIPO DE CANAL .....</b>                             | <b>8</b>  |
| <b>7. SOLICITUDES POR ÁREA .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>8. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>9. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>10. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES .....</b>                | <b>13</b> |
| <b>11. PERFIL DE LOS SOLICITANTES .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>12. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....</b>                                    | <b>14</b> |
| <b>13. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA<br/>INFORMACIÓN.....</b> | <b>15</b> |
| <b>14. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>15</b> |

## 1. PRESENTACIÓN

El presente informe se elaboró con base en los datos contenidos en la Matriz de seguimiento de las PQRDS, esta base contiene la información de todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por los usuarios de la UPME a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2017.

Esta información es registrada, clasificada y resuelta por el Profesional de Atención al Ciudadano, en el caso de no tener competencia esta área para entregar la respuesta, será asignada a las diferentes dependencias según el caso.

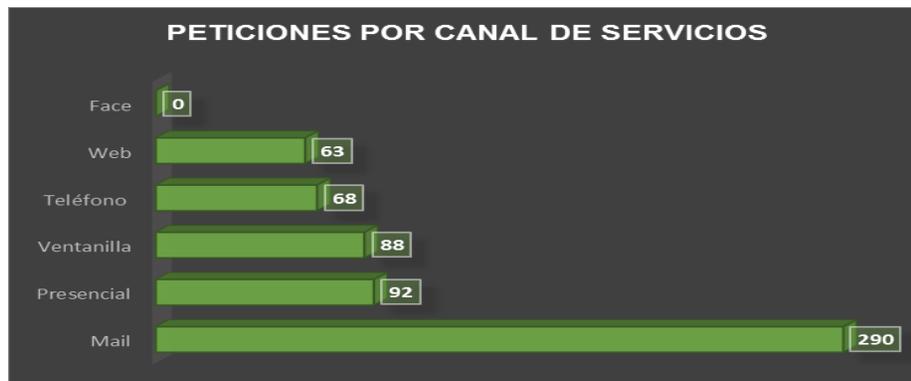
Aquellos radicados que no son competencia de esta Unidad, son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas, dando cumplimiento con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, también se tiene en cuenta para su realización el numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## 2. MARCO LEGAL

- ✓ Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Artículos 2, 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011
- ✓ Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Artículo 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 14, 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.
- ✓ Resolución UPME 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.

### 3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

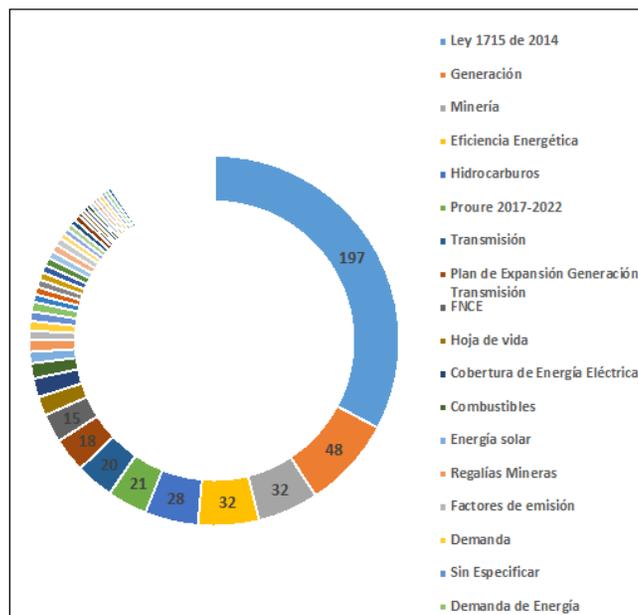
Entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2017 fueron recibidas 601 solicitudes a través de los diferentes canales así:



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

El canal más utilizado por los ciudadanos es el e-mail institucional con 290 solicitudes que representa el 48% del total de peticiones radicadas.

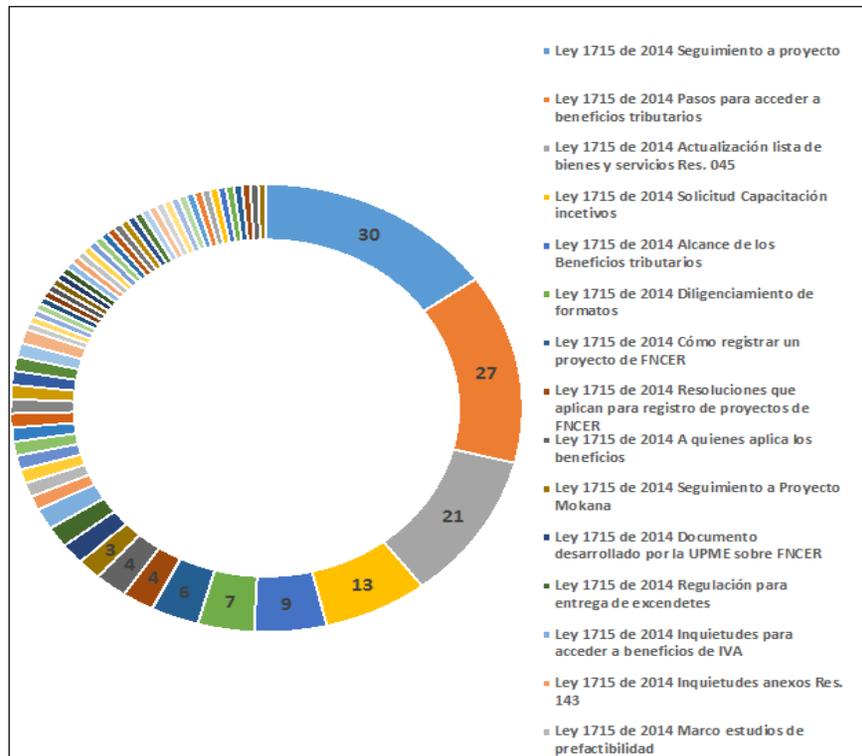
### 4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS)



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

El tema de Ley 1715 de 2014, sigue siendo el más consultado por los usuarios y partes interesadas de las UPME; de un total de 601 solicitudes 197 responden a este tema, esto es el 32.77% del total de la matriz, seguida por temas de generación, y minería.

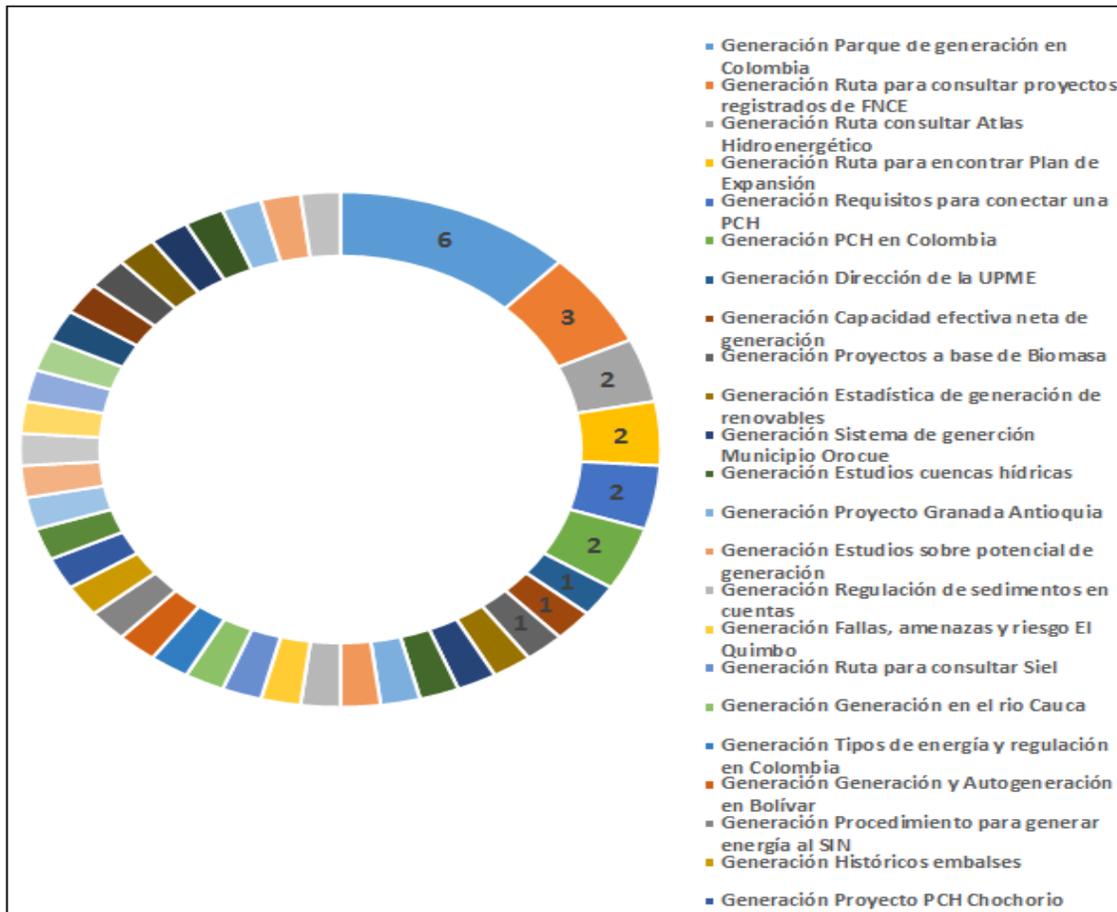
#### 4.1 PREGUNTAS SOBRE LEY 1715 DE 2014.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

Siendo la Ley 1715 el tema más requerido por los ciudadanos, también se logra establecer que, el seguimiento a proyectos, pasos para acceder a beneficios tributarios y la actualización de la lista de bienes y servicios encabezan el mayor número de solicitudes respecto a este tema.

## 4.2 PREGUNTAS SOBRE GENERACIÓN.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

En el tema de Generación, las pregunta más consulta tienen que ver con el parque de generación en Colombia, en segunda instancia la URL para encontrar el registro de proyectos de generación seguida por la ruta para encontrar el atlas hidroenergético. En total fueron 48 requerimientos que representan el 8% del total general de las solicitudes.

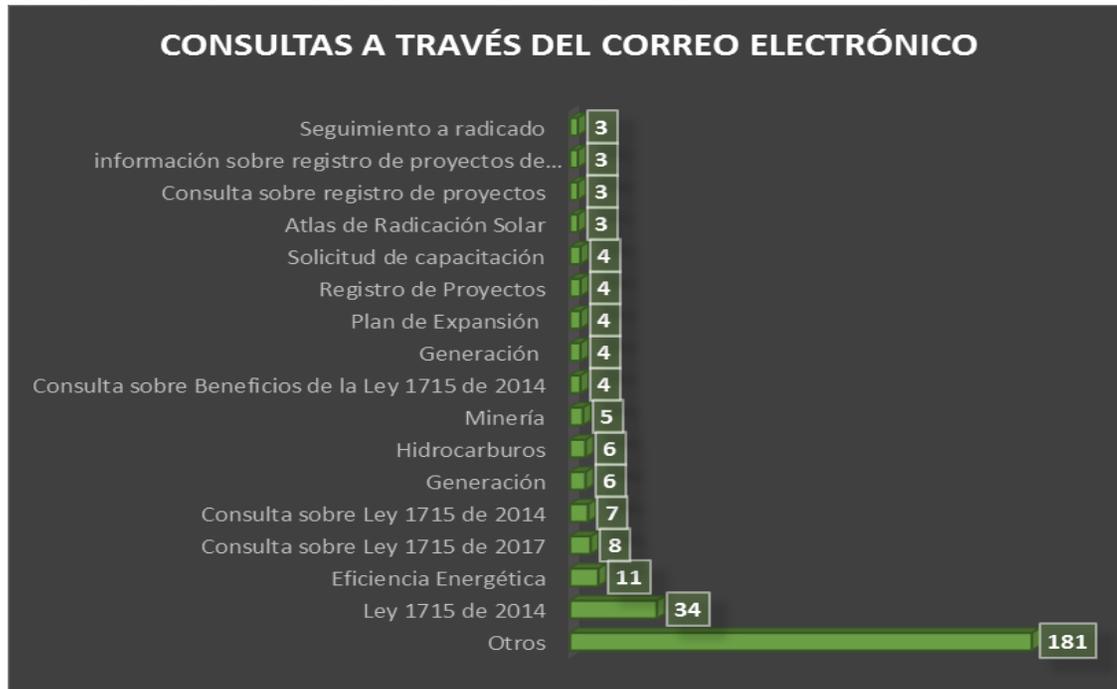
### 4.3 PREGUNTAS SOBRE MINERÍA.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

Las consultas sobre Minería ocuparon el tercer lugar, temas como la reducción de precios del carbón, minas a cielo abierto, empleos que generó este sector ocuparon las consultas de los ciudadanos. En total fueron 32 requerimientos asociados en este grupo, representando el 5.32% de las consultas totales.

## 5. CLASIFICACIÓN DE CONSULTA POR TIPO DE CANAL



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

A través de correo [info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co) se recibieron 290 solicitudes que son el 48.25% del total de peticiones. Lidera las consultas a través este canal el tema Ley 1715 con 34 requerimientos, seguida por eficiencia energética.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

El 15.31% de las PQRDS fueron recibidas de manera presencial, a través de este medio la UPME radicó 92 requerimientos. Ley 1715 de 2014 sigue siendo el tema de mayor interés.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

A través de la ventanilla de correspondencia de la UPME fueron radicados 88 solicitudes, que equivalen al 14.64% del total de requerimientos realizados en el segundo semestre de 2017. La consulta de mayor recurrencia tuvo que ver con información sobre proyectos de líneas de transmisión.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

Las consultas sobre el la Ley 1715 ocupan el primer puesto en el canal telefónico; de 68 consultas realizadas por este medio, esto es el 11.31% del total de las PQRDS.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

Nuevamente Ley 1715 tiene el primer lugar como el tema de mayor consulta a través del portal web de la UPME; en total fueron 63 solicitudes que representan el 10.49%

## 6. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA

De los 601 requerimientos el 86.85% están tipificados con solicitudes de información, el 11.97% como peticiones de información, y tan solo una queja que representa el 0.18%



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

## 7. SOLICITUDES POR ÁREA

El 65.22% de las solicitudes fueron atendidas por el área de Atención al Ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 392 peticiones, en segunda lugar aparece la Subdirección de Energía Eléctrica con 63 solicitudes, seguidamente la Dirección General con 13, posteriormente la Subdirección de Hidrocarburos 29 requerimientos, la Subdirección de Demanda con 21, la Subdirección de Minería con 20, la Secretaría General con 15, la Oficina de Fondos con 13 y finalmente la Oficina de Gestión de la Información con 11.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

## 8. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se observa que 484 de las solicitudes fueron de tipo misional, esto es el 80.53% del total de peticiones formuladas, el 19.47% restante fueron de orden administrativo.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

## 9. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

El 56.23% de las solicitudes fueron realizadas por personas naturales, el 43.77% restantes responde a personas jurídicas.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

## 10. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, fueron trasladadas 15 solicitudes entre los meses de julio a diciembre de 2017.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

## 11. PERFIL DE LOS SOLICITANTES

Los consultores independientes son quienes mayor uso dan a los canales de servicio de la UPME, con 189 peticiones representadas en el 31%, en segundo lugar aparecen las empresa del sector eléctrico con 136 requerimientos, esto es el 23%, posteriormente las personas naturales con 116 solicitudes.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

## 12. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento muestra los tiempos en que cada solicitud fue atendida. Al corte 31 de diciembre de 2017, fueron resueltas 594 solicitudes de las 601, las 7 restante fueron resueltas dentro de los primeros días de enero de 2018.

| Canal                     | No. De Solicitudes recibidas | No. De Solicitudes Resueltas | Promedio de días en la oportunidad de respuesta | Techo mínimo en días en la oportunidad de respuesta | Techo máximo en días en la oportunidad de respuesta |
|---------------------------|------------------------------|------------------------------|---|---|---|
| Solicitudes por E-mail    | 290                          | 290                          | 1   | 0   | 9   |
| Solicitudes presenciales  | 92                           | 92                           | 0   | 0   | 0   |
| Solicitudes en ventanilla | 88                           | 81                           | 5,3   | 1   | 15  |
| Solicitudes telefónicas   | 68                           | 68                           | 0   | 0   | 0   |
| Solicitudes por la Web    | 63                           | 63                           | 6   | 1   | 15  |
| <b>Total</b>              | <b>601</b>                   | <b>594</b>                   | <b>2,46</b>                                     | <b>0,4</b>  | <b>7,8</b>  |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME 2017 a segundo semestre 2017

### 13. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Dentro del total de solicitudes radicadas en la UPME, en ninguno de los casos se negó el acceso a la información.

### 14. CONCLUSIONES.

- ✓ Ley 1715 de 2014 sigue siendo el tema de mayor interés por parte de los ciudadanos, con 197 solicitudes ocupa el primer puesto que hace referencia 32.77%. Sobre este aspecto, se realizaron charlas en el marco de las ferias nacionales de Servicio al Ciudadano realizadas en Sogamoso y Cisneros, así como la Feria Internacional del Sector Eléctrico – FISE en Medellín.
- ✓ De los 601 requerimientos el 56.23% fueron realizada por personas naturales y el 43.77% por personas jurídicas
- ✓ El canal más utilizado por los ciudadanos es el e-mail institucional con 290 solicitudes que representa el 48% del total de peticiones radicadas.
- ✓ El 65.22% de las solicitudes fueron atendidas por el área de Atención al Ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 392 peticiones,
- ✓ El perfil de los solicitantes muestra que los consultores independientes tiene el primer lugar con 189 peticiones representadas en el 32%.