



# **INFORME DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2018**

Secretaría General  
Bogotá D.C, Diciembre de 2018

## 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>
4.1 Ley 1715 de 2014 .....	6
4.2 Eficiencia Energética .....	7
4.3 Generación.....	7
4.4 Transmisión .....	8
4.5 Fuentes No Convencionales de Energía - FNCE .....	9
4.6 Hidrocarburos .....	9
4.7 Demanda.....	10
4.8 Administrativo.....	11
4.9 Fondos de Apoyo Financiero.....	11
4.10 Minería .....	12
4.11 Hojas de vida .....	13
4.12 Autogeneración a pequeña escala.....	13
4.13 Regasificadora del Pacífico .....	13
4.14 Portal Web.....	14
4.15 Potenciales .....	14
4.16 Convocatorias .....	15
4.17 Subasta de largo plazo .....	15
4.18 Cobertura .....	16
4.19 Datos sobre carbón .....	16
4.20 Emisiones .....	17
4.21 Otros Temas.....	17
<b>5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA .....</b>	<b>18</b>
<b>6. SOLICITUDES POR ÁREA.....</b>	<b>19</b>
<b>7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA .....</b>	<b>20</b>
<b>9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES .....</b>	<b>21</b>
<b>10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....</b>	<b>22</b>
<b>11. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>12. CONCLUSIONES.....</b>	<b>23</b>

## 1. PRESENTACIÓN

El presente informe se elaboró con base en los datos contenidos en la Matriz de seguimiento de las PQRDS, los cuales están relacionados con 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 2018.

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.

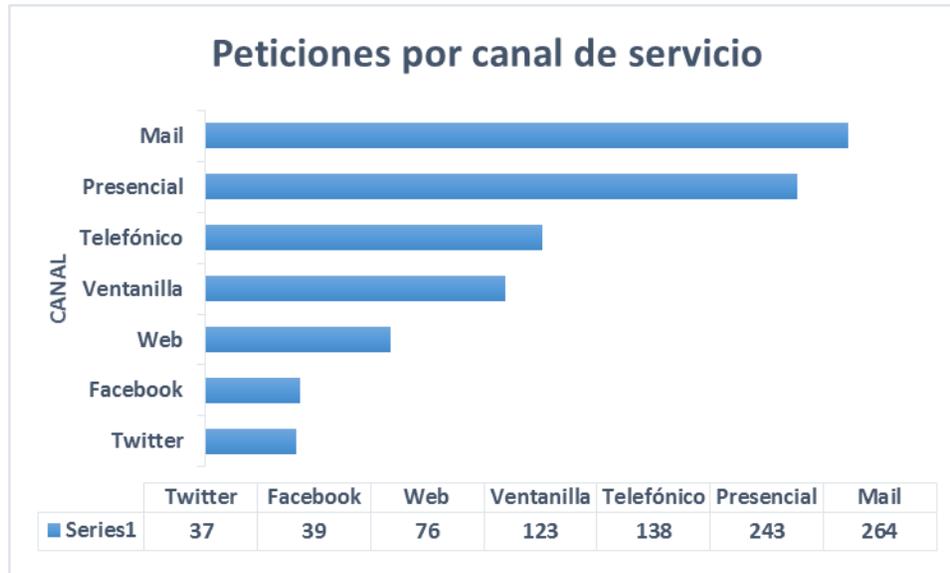
Aquellos radicados que no son competencia de esta Unidad, son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas, dando cumplimiento con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, también se tiene en cuenta para su realización el numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 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 2018 fueron recibidas 920 solicitudes a través de los diferentes canales así:



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Gráfica No. 1)

De un total de 920 requerimientos presentados a través de los diferentes canales que dispone la UPME, 264 se realizaron a través de correo electrónico, esto es el 29%, un segundo lugar le corresponde al canal presencial, el cual fue utilizado en 243 oportunidades, equivalente al 26.41%, un tercer lugar para el canal telefónico con 138 peticiones esto es un 15%, los derechos de petición radicados en la ventanilla física se ubicaron en cuarto lugar (Calle 26 No. 69D-91, Torre 1, Piso 9), durante el segundo semestre de 2018 se radicaron 123 requerimientos que equivale al 13.36%, seguidamente aparece el portal web con 76 derechos de petición, es decir, el 8.26%, en la sexta posición se muestra los requerimientos realizados a través del facebook fueron 39, esto es el 4.23% y el twitter con 37 que equivale al 4.02%

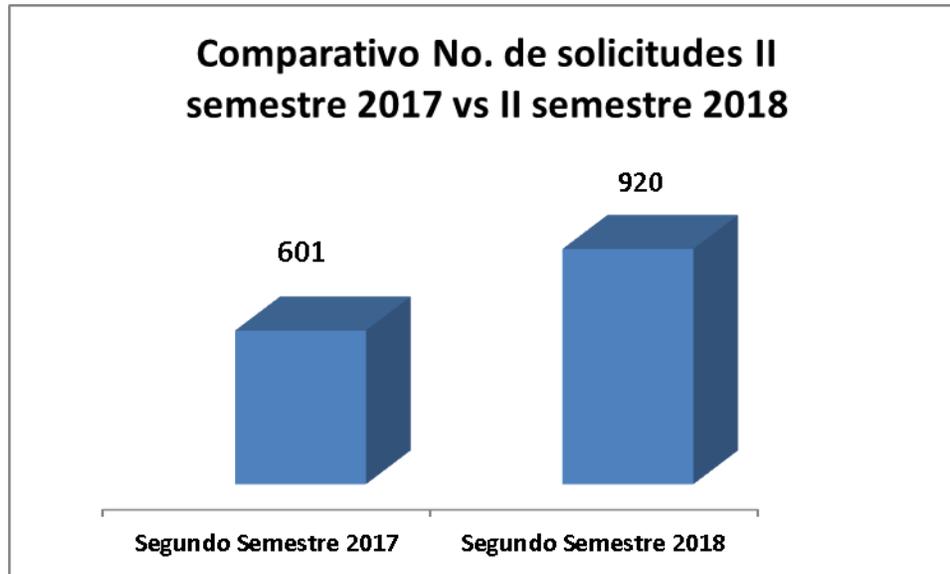
### 4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS)

En total, fueron 29 temas los que ocuparon las 920 consultas que realizaron los ciudadanos a lo largo del segundo semestre de 2018. En la Tabla No. 1, se ilustra el número de solicitudes por cada tema, así como la participación porcentual, siendo Ley 1715 el que ocupa el primer lugar, aunque ha disminuido frente a los semestres anteriores.

Tema	No. De solicitudes	Porcentaje
Ley 1715 de 2014	146	15.87%
Eficiencia Energética	113	12.28%
Generación	94	10.22%
Transmisión	59	6.41%
FNCE	50	5.43%
Hidrocarburos	45	4.89%
Demanda	41	4.46%
Administrativo	37	4.02%
Fondos de Apoyo financiero	35	3.80%
Minería	33	3.59%
Hoja de vida	29	3.15%
Autogeneración a pequeña escala	27	2.93%
Regasificadora del Pacífico	27	2.93%
Portal Web	23	2.50%
Potenciales	20	2.17%
Convocatorias	19	2.07%
Subasta de largo plazo	17	1.85%
Cobertura	16	1.74%
Datos sobre carbón	14	1.52%
Emisiones	14	1.52%
Operaciones recíprocas	14	1.52%
Geoportal	10	1.09%
Beco	9	0.98%
Plan de Expansión	8	0.87%
Arquitectura referencia SIG	5	0.54%
Proyectos minero energéticos	5	0.54%
Comunicaciones	4	0.43%
Hidrointuango	3	0.33%
Pers	3	0.33%
<b>Total</b>	<b>920</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2018 (Tabla No. 1)

Al realizar un comparativo entre el segundo semestre de 2017 versus el segundo semestre de 2018 en cuanto al número de solicitudes, hubo un incremento del 34.68% pasando de 601 a 920 peticiones.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Gráfica No. 2)

A continuación se presenta un resumen de cada uno de los temas consultados, como el número de solicitudes, participación porcentual dentro del total general, los subtemas que se deriva del tema principal y perfil del tipo de solicitante, entre otros.

#### 4.1 Ley 1715 de 2014

Dentro de los 920 requerimientos, el tema Ley 1715 de 2014, fue el de mayor interés, tuvo una participación del 15.87% representado con 146 requerimientos.

Sobre este tema, las personas naturales son quienes mayor número de consultas realizaron, en total fueron 51 requerimientos, seguidas por las empresas del sector eléctrico con 50 y los consultores independientes con 17, estudiantes con 8. En menor proporción otros perfiles como los las empresas del sector TI, empresas del sector industrial, abogados, empresas del sector minero, empresas del sector transporte, empresas del sector comercial y entes de control.

En cuanto al perfil de los subtemas asociados al tema Ley 1715 de 2014, el 60% de las preguntas están relacionadas sobre los pasos para acceder a los beneficios tributarios, es decir 88 requerimientos, en segundo lugar aparece el tema de seguimiento a proyectos que han solicitado beneficios, esto es 19 solicitudes que equivale al 13%, posteriormente actualización de la lista de bienes y servicios con 17 inquietudes representadas en el 11.64%, regulación actual para acceder a incentivos con 15 peticiones que es el 10.27% y en menor proporción tres subtemas adicionales a saber, certificados entregados por la UPME, dudas sobre formatos e inquietudes varias sobre beneficios.

A continuación el detalle de los diferentes subtemas derivados de las consultas sobre Ley 1715 de 2014.

Ley 1715 de 2014		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pasos para acceso a beneficios	88	60.27%
Seguimiento a proyecto	19	13.01%
Actualización lista de bienes y servicios	17	11.64%
Regulación actual para acceder a incentivos	15	10.27%
Certificados entregados por la UPME	3	2.05%
Dudas sobre formatos	3	2.05%
Inquietudes varias sobre beneficios	1	0.68%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 2)

#### 4.2 Eficiencia Energética

El segundo tema más consultado tiene que ver con Eficiencia Energética. En total fueron 113 solicitudes que equivalen al 12.28% del total de requerimientos del semestre.

Asociados al presente tema, las personas naturales realizaron 42 solicitudes, seguida por las empresas del sector eléctrico con 21, en tercera lugar las empresas del sector comercial con 16 peticiones y en cuarto lugar las empresas del sector industrial. También se identificaron otro tipo de perfiles como el sector transporte, estudiantes, las Alcaldías, consultores independientes, empresas del sector hidrocarburos, empresas del sector minero, Cámaras de Comercio, empresas del sector salud, Gobernaciones, Ministerios y Universidades.

El detalle de los subtemas asociados al tema eficiencia energética se aprecia en la tabla No. 3 que se relaciona a continuación.

Eficiencia Energética		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pasos para acceder a beneficios	50	44.25%
Reglamentación actual	46	40.71%
Donde encontrar formatos y cómo diligenciarlos	16	14.16%
Felicitaciones por alcances de etiquetado	1	0.88%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 3)

#### 4.3 Generación

Generación de energía eléctrica, también tuvo una participación importante dentro de las 920 peticiones, en total se recibieron 94 inquietudes, esto es el 10.21% de la matriz del semestre.

Con 38 solicitudes las persona naturales fueron quienes mayor número de consultas realizaron sobre este tema, en segunda instancia las empresas del sector eléctrico con 28 requerimientos, los estudiantes aparecen en tercera instancia con 9 peticiones, con 7 derechos aparecen los consultores independientes, con 6 el Congreso de la República, y en menor proporción otros sectores como las Alcaldías, corporaciones ambientales, sector industrial y operadores de red.

En cuanto a los temas consultados, un primer ítem tiene que ver con reglamentación para registro de proyectos, seguida por parque de generación en Colombia, un tercer lugar sobre dudas sobre formatos y cierra el subtema Plan de Expansión.

En la tabla No. 4 se ilustra el detalle de los subtemas asociados a generación de energía eléctrica.

Generación		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Reglamentación para registro de proyectos	80	85.11%
Parque de generación en Colombia	9	9.57%
Dudas sobre formatos	3	3.19%
Plan de Expansión	2	2.13%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 4)

#### 4.4 Transmisión

Las empresas del sector eléctrico, personas naturales y consultores independientes son quienes realizaron en mayor proporción este tipo de consultas.

En menor proporción otros sectores como abogados, Corporaciones Ambientales, estudiantes, Operadores de Red, Alcaldías, Embajadas y organismos Multilaterales, empresas del sector industrial, entes de control, Ministerios y Universidades.

En materia del tema transmisión, fueron radicadas 59 peticiones a lo largo del segundo semestre de 2018, 41 de estas tiene que ver sobre normatividad aplicable para realizar una conexión al Sistema Interconectado Nacional SIN, en segunda instancia con 12 requerimientos el estado de las obras de Transmisión eléctrica en Colombia, seguida con 4 requerimientos la ubicación de las subestaciones de energía eléctrica en Colombia y con 2 derechos de petición cierra el subtema condiciones técnicas para torres de transmisión.

Transmisión		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Normatividad aplicable para realizar una conexión al SIN	41	69.49%
Estado de obras de Transmisión en Colombia	12	20.34%
Ubicación de subestaciones en Colombia	4	6.78%
Condiciones técnicas para torres de transmisión	2	3.39%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 5)

#### 4.5 Fuentes No Convencionales de Energía - FNCE

El tema de Fuentes No Convencionales de Energía – FNCE clasificó el quinto tema más consultados para el segundo semestre de 2018, en total fueron 50 los requerimientos, esto indica que la participación fue del 5.43% del total de las consultas del semestre.

Con 33 peticiones asociadas a este tema, la consulta más recurrente tuvo que ver con los avances de las Fuentes No Convencionales de Energía en Colombia, seguida por la reglamentación actual de las FNCE que tuvo 13 peticiones, y en tercer lugar el subtema proyección de las FNCE en Colombia

Con respecto al perfil del usuario, 15 personas naturales fueron quienes mayor radicaron solicitudes, en segunda instancia los estudiantes, seguida por los Ministerios con 9 requerimientos, luego aparece los consultores independientes con 4 peticiones y en menor proporción empresas del sector eléctrico, Corporaciones Ambientales, Embajadas y organismos Multilaterales, Congreso de la República, Empresas del sector comercial, sector minero y Operadores de red.

A continuación, el detalle de los subtemas derivados de este segmento de preguntas.

Fuentes No Convencionales de Energía - FNCE		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Avance de las FNCE en Colombia	33	66.00%
Reglamentación actual	13	26.00%
Proyecciones de las FNCE	4	8.00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 6)

#### 4.6 Hidrocarburos

El sexto tema más consultado para el segundo semestre de 2018, tiene que ver con hidrocarburos, en total fueron recibidas 45 peticiones que equivalen al 4.89%

Con respecto al perfil de los usuarios, se identifica que las empresas del sector hidrocarburos ocuparon el primer lugar con 15 consultas, seguida por personas naturales

con 10, posteriormente los consultores independientes con 5. En una menor proporción estudiantes, Alcaldías, Congreso de la República, Ministerios, Operadores de red, abogados y empresas del sector comercial.

Producción de hidrocarburos en Colombia es el subtema de mayor recurrencia, seguido por consumo de combustibles varios y estructura de los precios en Colombia, seguidamente seis subtemas que se pueden apreciar en la tabla No. 7.

Hidrocarburos		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Producción de hidrocarburos en Colombia	14	31.11%
Consumo de combustibles varios	11	24.44%
Estructura de los precios en Colombia	6	13.33%
Cupos de combustible	5	11.11%
información sobre fracking	3	6.67%
Asignación de regalías	2	4.44%
Ductos de transporte de gas	2	4.44%
Exportaciones	1	2.22%
Mapas de hidrocarburos en Colombia	1	2.22%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2018 (Tabla No. 7)

#### 4.7 Demanda

Como tema No. 7 en la recurrencia de las consultas, aparecen los requerimientos asociados a demanda, 41 peticiones fueron radicadas a lo largo del segundo semestre de 2018, esto es el 4.45% de las 920 peticiones.

Consumo energéticos varios, histórico de demanda de energía eléctrica en el país y pronósticos de demanda de energía eléctrica en Colombia fueron los tres temas más requeridos en lo corrido del segundo semestre de 2018, dos temas adicionales se relacionaron con ciudades energéticas y revisión de cifras.

Referente al perfil de los usuarios, fueron los estudiantes quienes mayor radicaron solicitudes 17 en total, seguida por las Embajadas y Organismos Multilaterales, así como los consultores independientes, Ministerios, Congreso de la República, empresas del sector eléctrico, personas naturales y universidades.

Demanda		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Consumos de energéticos varios	12	29.27%
Históricos de demanda de energía eléctrica en Colombia	11	26.83%
Proyecciones de demanda de energía eléctrica	11	26.83%
Ciudades Energéticas	4	9.76%
Revisión de cifras	3	7.32%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 8)

#### 4.8 Administrativo

Las consultas de tipo administrativo alcanzaron un número de 37, lo que representó el 4% del total del semestre.

Temas como aclaraciones a consultas ciudadanas, Certificaciones, Operaciones recíprocas, directorio de funcionarios y becas para estudio hicieron parte de este segmento.

En lo que tiene que ver con el tipo de solicitante, fueron las personas naturales quienes mayor radicaron este tipo de requerimiento, seguido por las empresas del sector de las tecnologías de la información, universidades, veedurías ciudadanas, operadores de red, abogados, Congreso de la República, Organismos Multilaterales, empresas del sector comercial y eléctrico.

A continuación el detalle de los subtemas derivados del tema administrativo.

Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Aclaraciones a consultas ciudadanas	12	32.43%
Certificaciones	10	27.03%
Operaciones recíprocas upme	9	24.32%
Directorio de funcionarios	4	10.81%
Becas para estudio en el exterior	2	5.41%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 9)

#### 4.9 Fondos de Apoyo Financiero

Con 35 requerimientos, el noveno tema de consulta tiene que ver con fondos de apoyo financiero.

Con 16 peticiones, los operadores de red fueron quienes mayor consultas realizaron a lo largo del segundo semestre de 2018, seguidamente encontramos a las Gobernaciones

con 6 peticiones, luego a las empresas del sector eléctrico y personas naturales con tres derechos cada una, luego las alcaldías con dos peticiones, y cierran las veedurías ciudadanas y los consultores independientes con una petición.

En cuanto a tipo de requerimiento, el FAER tuvo 20 consultas, seguida por el Sistema General de Regalías con 8 peticiones y como tercer subtema pasos para acceder a fondos de apoyo financiero con y derechos

Fondos de Apoyo Financiero		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
FAER	20	57.14%
SGR	8	22.86%
Pasos para acceder a los fondos de apoyo financiero	7	20.00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 10)

#### 4.10 Minería

De los 920 derechos de petición allegados a la UPME para el segundo semestre 2018, 33 se relacionaron con temas de minería, que representa el 3.58, quiere decir que es el décimo tema de mayor consulta.

De un total de 33 consultas, las personas naturales realizaron 7, ocupando el primer puesto en este tema, seguida por los ministerios con 6 requerimientos, las empresas del sector minero y los estudiantes con 5 peticiones cada una, luego los consultores independientes con 3 radicados, y con una solicitud el Congreso de la República, los bancos, empresas del sector eléctrico y las veedurías ciudadanas.

A continuación, en la tabla No. 11 se aprecia los subtemas que se derivaron del tema Minería.

Minería		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Regalías	9	27.27%
Estado del plan de desarrollo minero	6	18.18%
Programas contra la minería ilegal	6	18.18%
Diálogos de oferta permanente institucional	5	15.15%
Boletín estadístico	3	9.09%
Cantidad de Importación y exportación de metales para los últimos años	1	3.03%
Comportamiento de lo precios del carbón	1	3.03%
Datos que contiene el SIMCO	1	3.03%
Estudios sobre minerales de tierras raras	1	3.03%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 11)

#### 4.11 Hojas de vida

Otra de las temáticas que fue objeto de consulta, tiene que ver con ciudadanos que consultan sobre oportunidades laborales en la UPME, en total se recibió 29 solicitudes durante el segundo semestre de 2018.

#### 4.12 Autogeneración a pequeña escala

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 27 solicitudes para el segundo semestre 2018, esto es el 2.93%.

De un total de 27 consultas, las personas naturales realizaron 10 requerimientos, seguidamente encontramos las empresas del sector eléctrico con 5 derechos, un tercer lugar para los consultores independiente con 4 peticiones, posteriormente las empresas del sector hidrocarburos, con una consulta aparecen otros sectores como los bancos, Cámaras de Comercio, Congreso de la República, Gobernaciones y Universidades.

La clasificación de los subtemas objeto de consulta, se pueden visualizar en la siguiente tabla.

Autogeneración a pequeña escala		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Entrega de Excedentes	24	88.89%
Planeación y regulación	3	11.11%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 12)

#### 4.13 Regasificadora del Pacífico

Con respecto al tema regasificadora del Pacífico, fueron atendidos 27 requerimiento, que representan el 2.93%.

Con respecto al perfil de los solicitantes, los consultores independientes y las personas naturales son quienes mayor número de peticiones radicaron 6 cada uno, seguida por las empresa del sector hidrocarburos con 5 requerimientos, posteriormente los abogados y empresas del sector industrial con 4, finalmente con un requerimiento cierra la lista el Congreso de la República y las Cámaras de Comercio.

En la tabla No. 13 se aprecia los subtemas derivados del tema Regasificadora del Pacífico.

Regasificadora del Pacífico		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Avance del cronograma	18	66.67%
Convocatoria para elegir el inversionista	6	22.22%
Proceso firma auditora	3	11.11%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 13)

#### 4.14 Portal Web

Durante el segundo semestre de 2018, los requerimientos asociados al portal web de la UPME ascendieron a 23 peticiones, esto es el 2.5, los requerimientos estuvieron relacionados con la ciberseguridad y fallas para acceder al portal SIMCO.

Al revisar el tipo de perfil que mayor demandó el presente tema, fueron las personas naturales con 8 consultas, seguida por las Universidades con 4, los ministerios con 3, los consultores independientes y estudiantes con 2, y con una solicitud las empresas del sector eléctrico y empresas del sector TI.

Portal Web		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Fallas para acceder al portal	18	78.26%
Ciberseguridad	5	21.74%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 14)

#### 4.15 Potenciales

Los derechos de petición relacionados con potenciales ascendieron a 20, la participación fue del 2.17% con relación a los 920 requerimientos del semestre.

Con 8 peticiones, las personas naturales ocupan el primer lugar en número de consultas, seguidamente con 4 peticiones los estudiantes, con 3 solicitudes las empresas del sector eléctrico y los consultores independientes, y con una solicitud las Corporaciones Ambientales y las universidades.

Seguidamente se aprecia los subtemas que fueron objeto del tema potenciales.

Potenciales		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Potenciales solares, hidroenergéticos y de viento en Colombia	17	85%
Atlas solar y de viento	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2018 (Tabla No. 15)

#### 4.16 Convocatorias

Con 19 requerimientos aparece el tema de convocatorias, lo que representa un 2.06% del total de las solicitudes del semestre.

Quienes mayor solicitaron este tema se encuentran las personas naturales con 6 requerimientos, seguidamente las empresas del sector eléctrico con 5 peticiones, con 2 peticiones los abogados y las empresas del sector industrial, y con una solicitud el Congreso de la República, los consultores independientes, entes de control y los Ministerios.

Seguidamente la tipificación de los subtemas consultados por convocatorias.

Convocatorias		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pasos para selección de un inversionista	11	57.89%
Estado de obras varias de convocatorias	7	36.84%
Explotación, exportaciones y precios	1	5.26%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 16)

#### 4.17 Subasta de largo plazo

El subasta de largo plazo también fue objeto de consulta para en el segundo semestre de 2018, 17 solicitudes fueron radicadas, lo que representa el 1.84% del El total de las solicitudes del semestre.

Quienes mayor consultaron sobre este tema fueron la empresas del sector eléctrico con 10 derechos, seguid por personas naturales, consultores independiente y estudiantes.

Subasta de largo plazo		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Empresa del sector Eléctrico	10	58.82%
Persona Natural	4	23.53%
Consultor independiente	2	11.76%
Estudiantes	1	5.88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 17)

#### 4.18 Cobertura

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 16 solicitudes para el segundo semestre 2018, esto es el 1.74%.

Las solicitudes están divididas en cobertura de energía eléctrica y cobertura de gas natural, así como se aprecia en la tabla No. 18

En materia de perfil por solicitante, fueron los estudiantes quienes mayor consultaron, en total, seguida por las empresas del sector eléctrico con 3, el Congreso de la República y las personas naturales con 2, finalmente otros sectores como Cámaras de Comercio, Corporaciones Ambientales y Ministerios con una solicitud.

Cobertura		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Cobertura de energía eléctrica	12	75%
Cobertura plan de gas	4	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 18)

#### 4.19 Datos sobre carbón

Sobre el tema carbón se recibieron 14 solicitudes que representan el 1.74%, las cuales se relacionan con explotación, precios y exportaciones.

En la tabla No. 19 de muestra el detalle del perfil de los solicitantes.

Datos sobre carbón		
Perfil del solicitante	No. De solicitudes	Porcentaje
Persona natural	4	28.57%
Estudiantes	3	21.43%
Consultor independiente	2	14.29%
Universidades	2	14.29%
Cámaras de comercio	1	7.14%
Empresa del sector industrial	1	7.14%
Gobernaciones	1	7.14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 19)

#### 4.20 Emisiones

El tema de emisiones tuvo 14 requerimientos, esto es el 1.74% del total de solicitudes del semestre II – 2018. Los estudiantes, las personas naturales y consultores independientes fueron quienes radicaron este tipo de derecho.

=====

#### 4.21 Otros Temas

En menor proporción, y con 61 requerimientos que representa el 6.64% de las 920 peticiones, se agrupó un segmento de 9 temas que también fueron consultados, a saber:

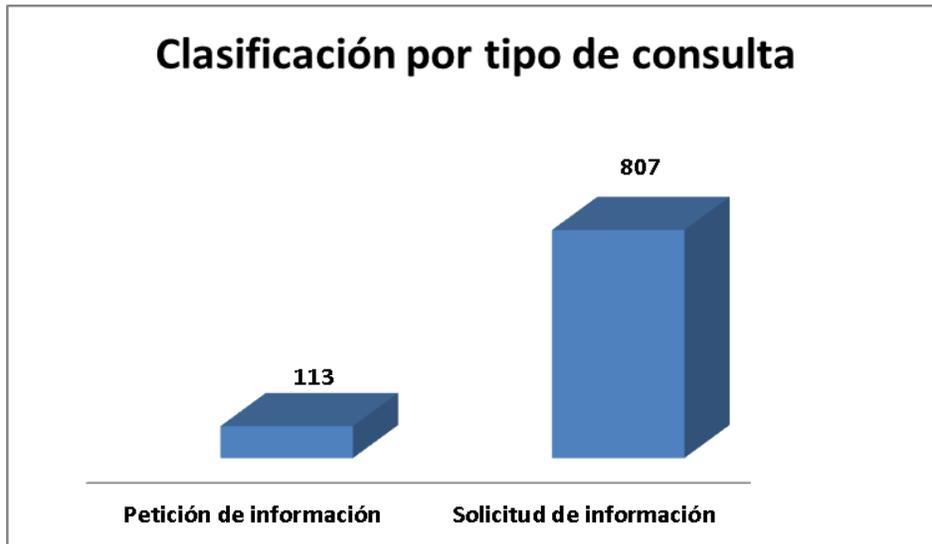
Operaciones recíprocas, Geoportal, Balance Energético, Plan de Expansión, Arquitectura de referencia SIG, proyectos minero energéticos, Comunicaciones, Hidroituango y PERS.

Otros Temas	
Tema	No. De solicitudes
Operaciones recíprocas	14
Geoportal	10
Beco	9
Plan de Expansión	8
Arquitectura referencia SIG	5
Proyectos minero energéticos	5
Comunicaciones	4
Hidroituango	3
Pers	3
<b>Total</b>	<b>61</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 20)

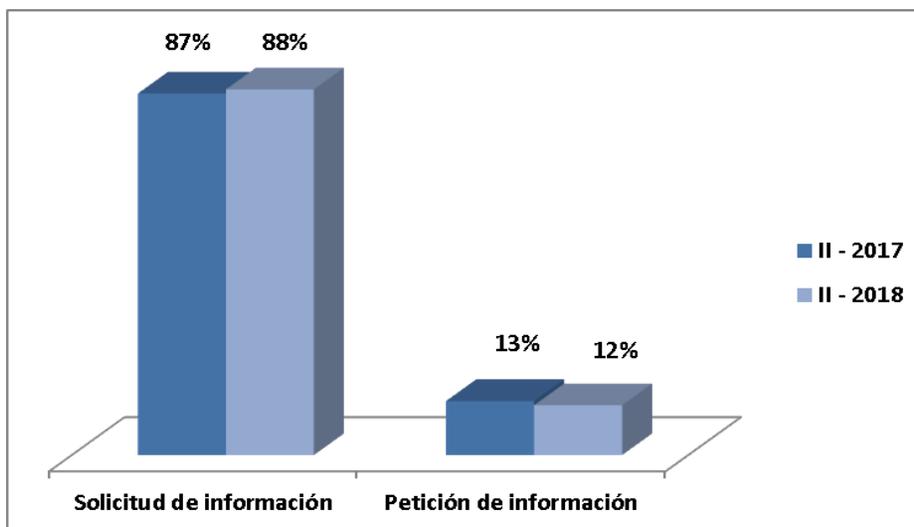
## 5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA

De los 920 requerimientos, 807 están tipificados con solicitudes de información, tiene una participación del 88%, las 113 restante como peticiones de información que representan el 12%



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Gráfica No. 3)

Al realizar un comparativo del tipo de consulta del segundo semestre de 2017 versus el segundo semestre de 2018, la variación es del 1%. Ver gráfica No. 5.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Gráfica No. 4)

## 6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 38.26% de las solicitudes fueron atendidas por el área de Atención al Ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 352 peticiones, en segunda lugar aparece la Subdirección de Energía Eléctrica con 226 solicitudes esto es un 24.57%, seguidamente la Subdirección de Demanda con 72 que equivalen al 7.83%, posteriormente la Subdirección de Hidrocarburos con 69 es decir 7.50%, la Dirección General con 64 equivalente al 6.96%, Oficina de gestión de fondos con 44 que es el 4.78%, la Subdirección de Minería con 34 esto es 3.70%, la Secretaría General con 31 solicitudes que es el 3.37%, la Oficina de gestión de la información con el 2.93 % representada en 27 peticiones y el área de incentivos con una solicitud que equivale al 0.11%

Solicitudes por área		
Área que atendió la solicitud	No. De Solicitudes	Porcentaje
Atención al Ciudadano	352	38.26%
Subdirección de energía eléctrica	226	24.57%
Subdirección de Demanda	72	7.83%
Subdirección de Hidrocarburos	69	7.50%
Dirección General	64	6.96%
Oficina de gestión de fondos	44	4.78%
Subdirección de Minería	34	3.70%
Secretaría General	31	3.37%
Oficina de gestión de la información	27	2.93%
Incentivos	1	0.11%
<b>Total</b>	<b>920</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 21)

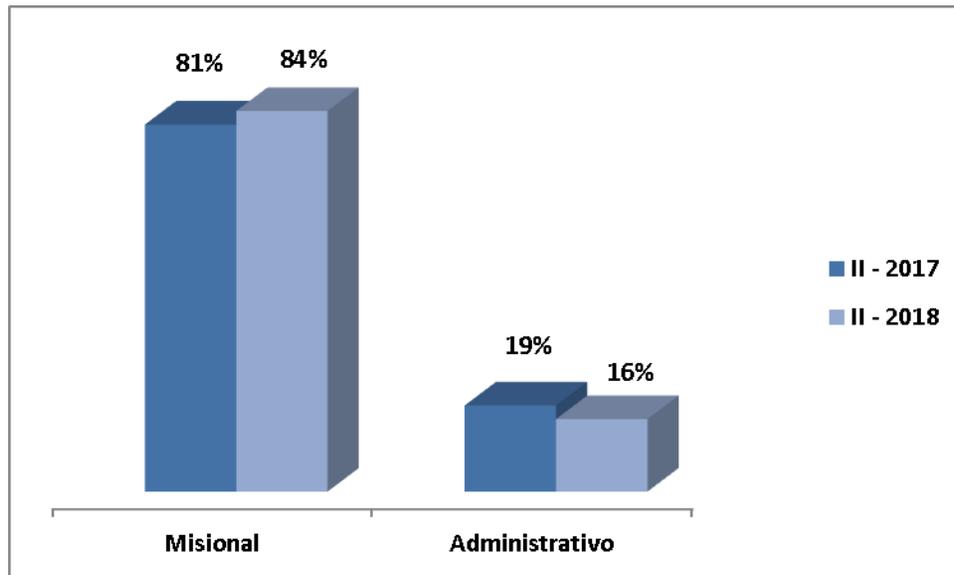
## 7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 920 peticiones, 772 fueron de tipo misional, esto es el 84%, el 16% restante fueron de orden administrativo, Ver tabla No. 22

Especialidad de la información		
Tipo de solicitud	No. De Solicitudes	Porcentaje
Misional	772	84%
Administrativa	148	16%
<b>Total</b>	<b>920</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 22)

Realizado el comparativo de la especialidad de la información del segundo semestre 2017 versus segundo semestre 2018, se observa que la variación es de dos puntos porcentuales. Ver gráfica No. 6



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Gráfica No. 5)

## 8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

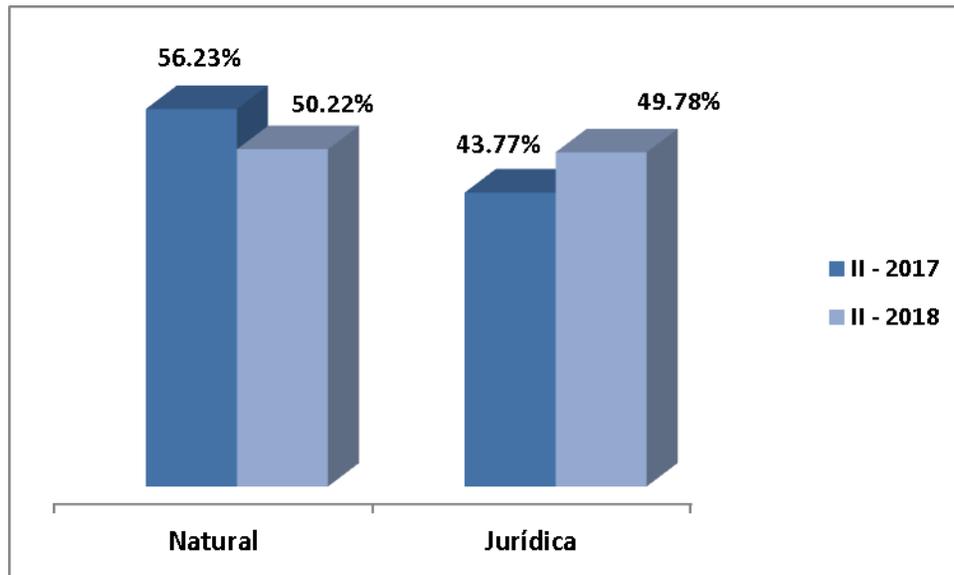
De los 920 derechos de petición formulados en el segundo semestre de 2018, el 50.22% de las solicitudes fueron realizadas por personas naturales, esto es 462 peticiones, el 49.78% restante responde personas jurídicas que son 458 requerimientos. Ver tabla No. 19.

Solicitudes por naturaleza		
Naturaleza	No. De solicitudes	Porcentaje
Natural	462	50.22%
Jurídica	458	49.78%
<b>Total</b>	<b>920</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2018 (Tabla No. 23)

Al revisar el comparativo de las solicitudes por la naturaleza del solicitante, la tendencia tiende a igualarse para el segundo semestre de 2018 ya que el primer semestre de 2017 fueron mayor el número de solicitudes que realizaron las personas naturales frente a la naturaleza jurídica.

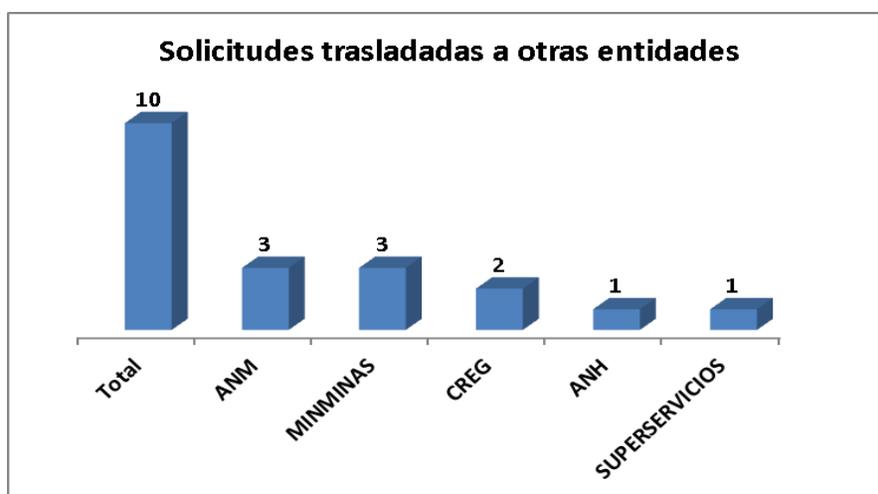
El cambio obedece, a que mayor número de empresas están demandando los productos y servicios de la UPME, encabezados por el tema de registro, incentivos y certificaciones promovidos por Ley 1715 de 2014 y eficiencia energética.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Gráfica No. 6)

## 9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el total de derechos de petición trasladados a otras entidades fue de 10 Ver gráfica No. 8



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2018 (Gráfica No. 7)

## 10. 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 2018 el 99.56% de los requerimientos fueron resueltos, esto indica que 916 solicitudes fueron cerradas antes de finalizar el año 2018, las 4 restante fueron resueltas dentro de los primeros días de enero de 2019.

Canal	No. De Solicitudes recibidas	No. De solicitudes resueltas	No. De solicitudes por responder	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 mail	264	264	0	0.1	0	4
Solicitudes presenciales	243	243	0	0	0	0
Solicitudes telefónicas	138	138	0	0	0	0
Solicitudes por ventanilla	123	120	3	6	1	15
Solicitudes vía web	76	75	1	4	0	13
Solicitudes por facebook	39	39	0	0.17	0	2
Solicitudes por Twitter	37	37	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>920</b>	<b>916</b>	<b>4</b>	<b>1.47</b>	<b>0.14</b>	<b>5</b>

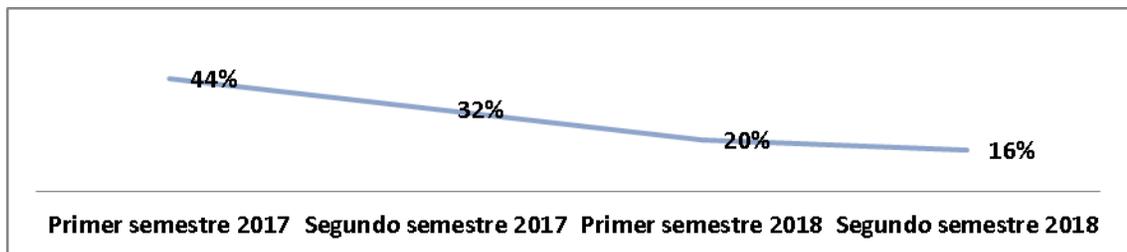
Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Tabla No. 24)

## 11. 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 a lo largo del segundo semestre de 2018.

## 12. CONCLUSIONES.

- ✓ El tema Ley 1715 de 2014 sigue disminuyendo en el número de consultas, se evidencia que las diferentes actividades que se han realizado para informar a los ciudadanos, usuarios y partes interesadas han impactado de manera positiva tal como se muestra en la gráfica No. 1. La consulta más recurrente por los ciudadanos y partes interesadas, la matriz indica que la participación porcentual de cada semestre disminuye paulatinamente como se muestra en la gráfica No. 9



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2018 (Gráfica No. 8)

- ✓ El requerimiento con mayor recurrencia por el tema de Ley 1715 tiene que ver con los pasos para acceder a los beneficios tributarios promovidos por dicha Ley.
- ✓ Con 264 solicitudes, el correo institucional fue el canal que mayor utilizaron los usuarios para realizar sus requerimientos.
- ✓ Al revisar el comparativo de las solicitudes por la naturaleza, la tendencia tiende a igualarse para el segundo semestre de 2018, ya que el primer semestre de 2017 fue mayor el número de solicitudes que realizaron las personas naturales frente a personas jurídicas.
- ✓ El 14% de las solicitudes fueron realizadas por entidades del estado, entre las cuales están Ministerios, Gobernaciones, Alcaldías, entes de control, embajadas y veedurías ciudadanas
- ✓ Se evidencia la nutrida participación de las consultas por parte de los estudiantes, ya que la cifra al cierre del segundo semestre de 2018 alcanzó 99 derechos de petición, esto es un 10.76% del total de las PQRDS
- ✓ Atención al Ciudadano considera que el profesional de Atención al Ciudadano debe ubicarse en un sitio físico más visible de cara cercana a los usuarios que visitan la entidad. Lo anterior en el marco de la Norma técnica Colombiana NTC 6047 de 2013.

- ✓ Desde el área de Atención al Ciudadano se reitera la necesidad de crear un apoyo para dar mayor cobertura a los diferentes canales con los cuales cuenta la entidad.

**JUAN CAMILO BEJARANO BEJARANO**  
Secretario General

**Elaboró:** Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano