

INFORME DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2023

Secretaría General
Bogotá D.C, Enero de 2024

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. MARCO LEGAL	3
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	4
4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDF)	5
4.1 Transmisión	5
4.2 Incentivos	6
4.3 Otros Temas	7
4.4 Demanda.....	7
4.5 Convocatorias.....	8
4.6 Hidrocarburos.....	8
4.7 Minería	9
4.8 Generación	9
4.9 Fondos	10
5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS	10
6. SOLICITUDES POR ÁREA.....	11
7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA	12
9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES	12
10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....	14
11. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	15
12. CONCLUSIONES.....	15

1. PRESENTACIÓN

El presente informe se elaboró con base en los datos contenidos en la Matriz de seguimiento de las PQRSDF, los cuales están relacionados con la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información presentadas por los usuarios de la UPME a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin. El periodo analizado corresponde del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023. Esta información es clasificada por el Profesional de Atención al Ciudadano tomando como base los datos registrados en la Matriz mencionada.

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 título II, artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015: “Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, que sustituyó el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, también se tiene en cuenta para su realización el numeral 2.4.2 del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

2. MARCO LEGAL

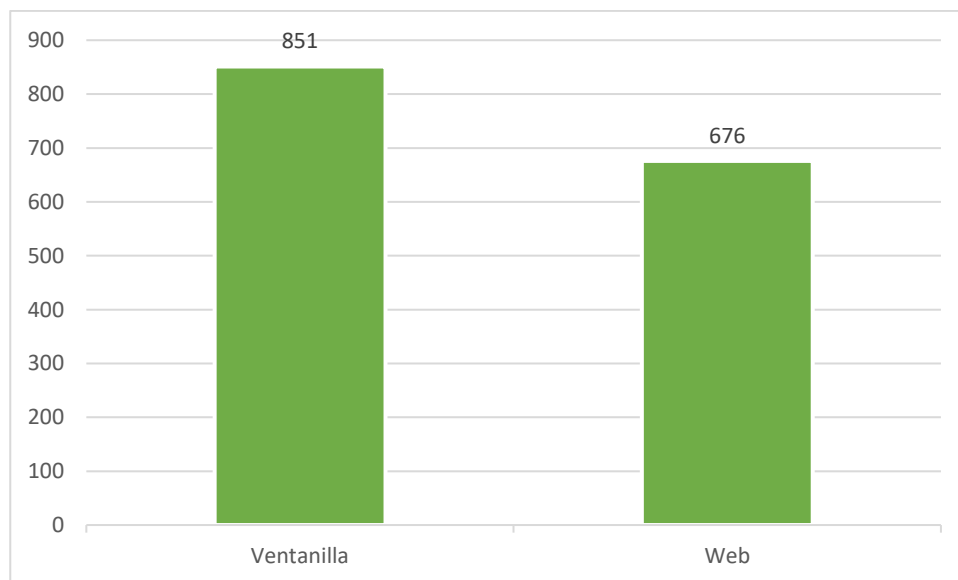
- ✓ Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Artículos 2, 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011
- ✓ Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- ✓ Decreto Ley 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.”
- ✓ Resolución UPME 210 de 2021
- ✓ 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 y Decreto Ley 2106 de 2019 , Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- ✓ Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Entre el 01 de Julio al 31 de diciembre de 2023 se recibieron 1527 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al segundo semestre de 2022 hubo un aumento de requerimientos, pasando de 1196 a 1527, que representa un incremento del 27.68% más que el segundo semestre del año anterior.

El principal canal utilizado por nuestros usuarios de la UPME para presentar solicitudes es ventanilla, en segundo lugar, se observa las radicaciones efectuadas por la Web:



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Gráfica No. 1)

4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDF)

En total, fueron 9 temas relacionados con 1527 peticiones radicadas a la entidad, que realizaron los ciudadanos a lo largo del segundo semestre de 2023. En la Tabla No. 1, se da a conocer el número de solicitudes por cada tema, así como la participación porcentual, siendo “Transmisión” el tema más recurrente, con el 36% del total de las solicitudes.

A continuación, se presenta un resumen de cada uno de los temas consultados que tuvieron mayor relevancia, así como los subtemas derivados de cada tema general.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Transmisión	585	38%
Incentivos	489	32%
Otros	130	9%
Demanda	122	8%
Convocatorias	63	4%
Hidrocarburos	48	3%
Minería	37	2%
Generación	33	2%
Fondos de Apoyo financiero	20	1%
Total	1527	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Tabla No. 1)

4.1 Transmisión

En primer lugar, es ocupado por transmisión con 557 solicitudes el cual representa, el 36%, distribuidos así:

Temas	No. de solicitudes	Participación
Seguimiento a proyectos	206	37%

Solicitud de visita subestación	267	48%
conexiones, certificaciones	79	14%
Información de líneas de transmisión	5	1%
Total	557	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Tabla No. 2)

4.2 Incentivos

Un segundo lugar es ocupado por el tema “*Incentivos*”, el cual fue el más consultado por los usuarios de la UPME, para el segundo semestre de 2023 alcanzó la cifra de 489, equivalente al 32% de todas las PQRSDF, radicadas ante la entidad.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Seguimiento solicitudes Resolución 319/ Ley 715	383	78%
Incentivos FNCE	86	18%
Incentivos GEE	18	4%
Hidrogeno verde o azul	2	0%
Total	489	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2023 (Tabla No. 3)

Se observa el acelerado crecimiento debido al interés de los grupos de valor que interaccionan con la entidad, para el requerimiento de los incentivos tributarios que se ve reflejado en la cantidad de peticiones que se relacionan en el presente informe.

4.3 Otros Temas

El tercer lugar tiene que ver con las áreas de apoyo de la entidad en donde sobresalen temas de Talento Humano, Financiera y Jurídica, entre otros, en este semestre fueron 130 peticiones, que representan el 9% del total de PQRSDF recibidas:

Temas	No. de solicitudes	Participación
Peticiones de nación 3 y relacionadas con la gestión de Talento Humano	58	45%
Peticiones gestionadas áreas de apoyo	72	55%
Total	130	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2023 (Tabla No. 4)

4.4 Demanda

Dentro de los 1527 requerimientos, los temas de demanda ocuparon el cuarto lugar, tuvo una participación del 8% representado en 122 peticiones.

En la tabla No. 5 se muestra el detalle de los subtemas desagregados del presente tema.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Consultas Estado Certificaciones	52	43%
Consulta sobre temas del sector minero energético	23	19%
Solicitudes sobre el PEN, planes, proyectos	47	39%
Total	122	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Tabla No. 5)

4.5 Convocatorias

Las peticiones asociadas al tema de convocatorias alcanzaron un número de 63, lo que representó el 4% del total del semestre.

En la tabla No. 6 se observa el detalle desagregado por subtema

Temas	No. de solicitudes	Participación
Peticiones con temas de proyectos	35	56%
Convocatorias UPME	27	43%
Redes	1	2%
Total	63	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – Segundo semestre 2023 (Tabla No. 6)

4.6 Hidrocarburos

En el puesto sexto para el segundo semestre de 2023 se encuentra la dependencia de Hidrocarburos, en total fueron recibidas 48 peticiones que equivalen al 3%.

Derivados del presente tema se relacionan 6 subtemas relacionados en la tabla No. 7

Temas	No. de solicitudes	Participación
Consulta temas hidrocarburos	19	40%
Consumo de combustibles en Colombia	16	33%
Cupos de combustible	1	2%
Planes de expansión	4	8%

Pregunta frecuente de producción de hidrocarburos en Colombia	6	13%
Seguimiento a proyectos	2	4%
Total	48	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Tabla No. 7)

4.7 Minería

Se recibieron 37 requerimientos relacionados a temas de Minería, lo cual representó el 2 % del total de PQRSDF, A continuación, en la tabla No. 8 el detalle de cada uno de los subtemas.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Consultas Minería	4	11%
Pregunta frecuente-datos mineros	26	70%
Contextualización de política Minera	6	16%
Título minero	1	3%
Total	37	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Tabla No. 8)

4.8 Generación

De los 1527 derechos de petición allegados a la UPME para el segundo semestre 2023, 34 se relacionaron con el tema de generación, representado el 2%, ocupando el octavo tema de mayor consulta.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Peticiones sobre Proyecto De Generación	20	59%
Consultas temas de generación	14	41%
Total	34	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME –Segundo semestre 2023 (Tabla No. 9)

4.9 Fondos

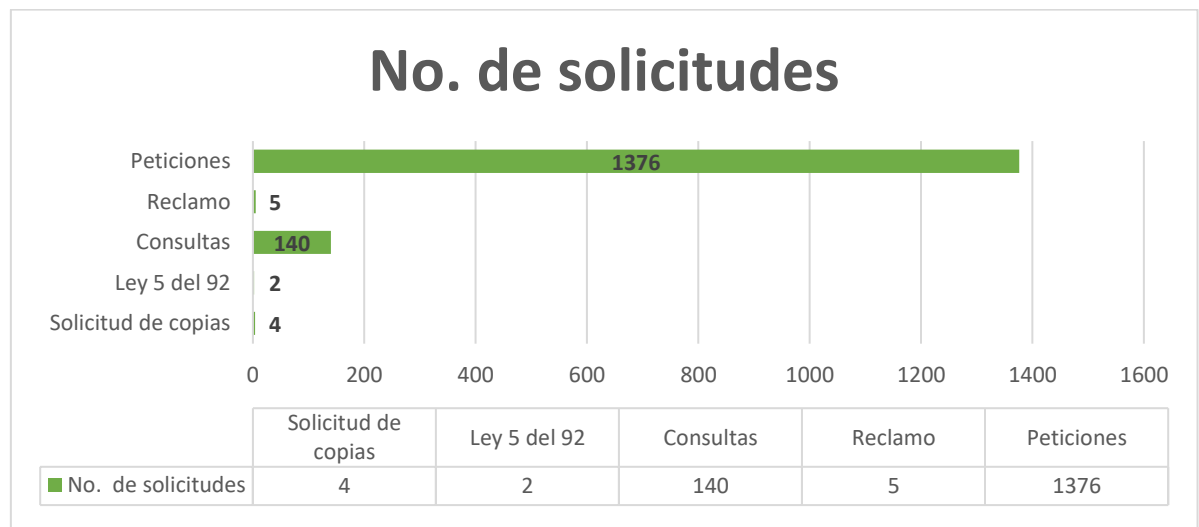
El tema fondos alcanzó las 20 peticiones, esto es el 1% del total de las PQRSDF del semestre. Los temas consultados se relacionan en la tabla No. 10 se puede observar el comportamiento de los siguientes subtemas.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Información de proyectos	13	65%
Solicitud de información	4	20%
Faer	1	5%
Comunidades energéticas	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Tabla No. 10)

5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

De los 1527 requerimientos radicados en el presente semestre, 1376 están tipificados como petición, con una participación del 90,1%, 140 consultas representan el 9,2%, 2 solicitudes de la Ley 5 que representan el 0,3%, 9 solicitudes de copias con el 0,3%, 5 reclamaciones.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Gráfica No. 2)

6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 36% de las solicitudes fueron atendidas por el Grupo de transmisión y cobertura de la Subdirección de Energía, en segundo lugar, aparece el Grupo de incentivos de la Subdirección de Demanda con el 33%, seguidamente la Subdirección de Demanda con el 8%, posteriormente el grupo de convocatorias con el 4%, al igual que la Subdirección de Hidrocarburos, el grupo de Talento Humano, el Grupo de gestión Jurídica y Contractual y la Subdirección de Minería con el 3% cada uno, la oficina de gestión de proyecto de fondos, Oficina de la información, Subdirección de Energía Eléctrica, Secretaria General y Dirección general todos estos representados cada uno con el 1%.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Gráfica No. 3)

7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

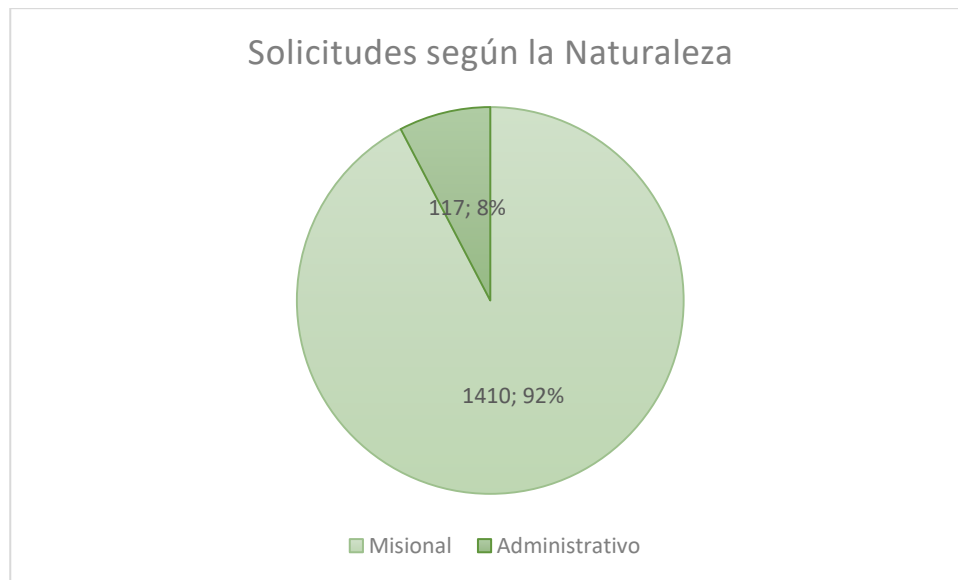
De las 163 peticiones, fueron de tipo administrativa, esto es el 11%, el 89% restante fueron de orden misional, es decir 1389 requerimientos. Ver gráfica No. 4

Especialidad de la información	No. de solicitudes	Participación
Administrativo	163	11%
Misional	1389	89%
Total general	1527	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Tabla No. 13)

8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

De los 1527 derechos de petición formulados en el segundo semestre de 2023, el 91% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 1409 peticiones, el 9% restante responde personas naturales que son 143 requerimientos. Ver gráfico No. 4



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Gráfica No. 4)

9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Atendiendo lo dispuesto en el título II, artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el total de derechos de petición trasladados a otras

entidades durante el periodo 01 de Julio a 31 de diciembre de 2023 fue de 83. Ver gráfica No. 14

ENTIDAD	CANTIDAD
Administración Departamental Del Quindío	1
AGENCIA NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES (ANLA)	3
AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	5
Agencia Nacional de Minería ANM	9
Alcaldía Municipal Alto Baudó	1
Alcaldía Municipal Medio Baudó	1
CELSIA	1
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS CREG	6
COMPAS MARUN	1
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN	8
ELECTROHUILA	1
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	1
GAIA SERVICIOS AMBIENTALES	1
HYBRYTEC ENERGIA SOLAR HYBRYTEC ENERGIA SOLAR	1
INSTITUTO DE HIDROLOGÍA METEOROLOGÍA Y	1
Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas - IPSE IPSE	1
JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA CHILAGAULA	1
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE MINISTERIO DE	2
Ministerio de comercio MINCOMERCIO	1
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA MINENERGIA	26
Ministerio de salud MINSALUD	1
OPERADOR LLEIDA SAS	1
SERVICIO GEOLOGICO COLOMBIANO	1
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SSPD	6
XM	2
TOTAL	83

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Tabla No. 14)

10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

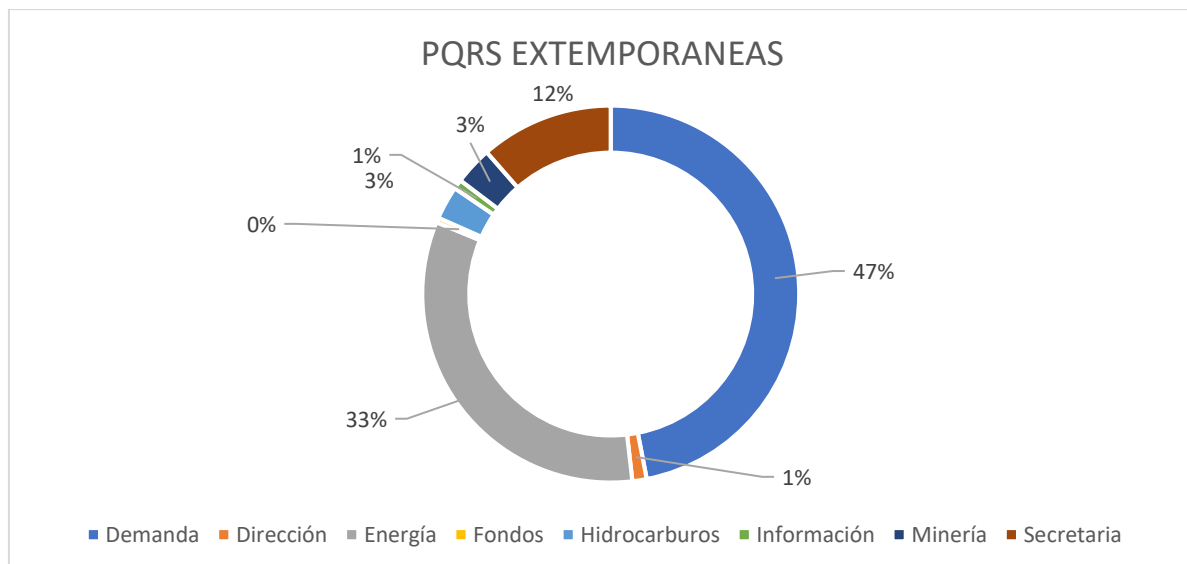
La matriz de seguimiento indica que 1333 peticiones fueron respondidas al corte 31 de diciembre de 2023, con la siguiente oportunidad de respuesta según su tipificación, así:

Tipo de Pqrs	No. De solicitudes	Solicitudes respondidas oportunamente	%	Solicitudes respondidas extemporaneamente	%	Promedio días en la oportunidad de respuesta	Techo minimo en días en la oportunidad de respuesta	Techo maximo en días en la oportunidad de respuesta
Solicitud de copias	4	4	100%	0	0%	18	9	28
Ley 5 del 92	2	2	100%	0	0%	5	5	5
Consultas	140	130	93%	10	7%	15	3	119
Reclamo	5	3	60%	2	0%	21	6	45
Peticiones	1376	1194	87%	182	13%	10	3	65
Total	1527	1333	87,3%	194	12,7%	13,8	5,2	52,4

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Tabla No. 15)

Se observa que la entidad presenta un tiempo respuesta oportuna representado en el 87,3% de las PQRSDF recibidas por la entidad, esto refleja una mejoría comparada con el periodo anterior de 2023, esto se debe a que se ha fortalecido la cultura organizacional para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de valor.

Durante este periodo se resolvieron 194 PQRS fuera de los términos de Ley:



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2023 (Gráfica No. 5)

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 2023.

12. CONCLUSIONES.

- ✓ Entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 se recibieron 1527 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al segundo semestre de 2022 hubo un aumento de 356 requerimientos, pasando de 1196 a 1527, esto es el 29,7%, con lo anterior se puede concluir, que los ciudadanos han interactuado activamente con la UPME con todas las áreas misionales y requiriendo de sus trámites.
- ✓ La atención a los grupos de interés y grupos de valor de la UPME se garantizó mediante la gestión de las dependencias encargadas de dar respuesta, mejorando la oportunidad de respuesta de las PQRSDf; apoyadas con el seguimiento y garantía de la prestación del servicio que genera la entidad.
- ✓ El canal de atención utilizado de forma constante por los grupos de valor para el segundo semestre sigue siendo el virtual (correo electrónico y formulario de página web PQRSDf).
- ✓ Se registraron 5 reclamos frente a la gestión de la entidad en el periodo examinado, sobre temas de servicio en la plataforma y términos en la respuesta, se dio gestión a estas peticiones en el término establecido por la ley.
- ✓ Se observa que en el segundo semestre de 2023 del total de las solicitudes atendidas se logró un porcentaje de oportunidad de respuesta de 87,3% evidenciada disminución en el tiempo que se da trámite a las diferentes modalidades de petición según lo establecido en la ley, en relación con el semestre anterior.
- ✓ Teniendo en cuenta el interés de nuestros grupos de valor por nuestros tramites y servicios se registra un aumento considerable de peticiones representado en un 29,7%, debido a que la ciudadanía busca interactuar con la entidad por los canales establecidos para ese fin.

- ✓ La entidad busca una mejora continua con el procedimiento del servicio al ciudadano con planes de mejoramiento que vinculan todas las dependencias encargadas de dar respuesta a los grupos de valor que interponen PQRSDF, en los cuales se plantea acciones para lograr un alto grado de satisfacción con nuestro servicio.

PAULA JOHANA RUIZ QUINTANA
Secretaria General

Elaboró: Mónica Patricia Mejía García – Profesional Atención al Ciudadano

Revisó: Liliana Castillo, Coordinadora de Talento Humano y Atención al Ciudadano
María Paula Niño Guarín, contratista.