

INFORME DE PQRDS PRIMER SEMESTRE 2019

Secretaría General
Bogotá D.C, julio de 2019



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. MARCO LEGAL	3
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	4
4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS)	4
4.1 Generación.....	6
4.2 Ley 1715 de 2014	7
4.3 Administrativa	8
4.4 Hidrocarburos	8
4.5 Minería	9
4.6 Emisiones	10
4.7 Fondos de Apoyo Financiero.....	10
4.8 Fuentes No Convencionales de Energía-FNCE	11
4.9 Hojas de Vida	11
4.10 Transmisión	12
4.11 Eficiencia Energética	12
4.12 Autogeneración a Pequeña Escala.....	13
4.13 Cobertura	13
4.14 Convocatorias	13
4.15 Demanda.....	14
4.16 Proyectos Minero Energéticos.....	14
4.17 Plan de Desarrollo 2018-2022	15
4.18 Regasificadora del Pacífico	15
4.19 Subasta de largo plazo	15
4.20 Geoportal	16
4.21 Ambientales.....	16
4.22 Balance Energético Colombiano	16
4.23 Otros Temas.....	17
5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA	17
6. SOLICITUDES POR ÁREA	18
7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	19
8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA	19
9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES	20
10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....	21
11. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	21
12. CONCLUSIONES.....	22

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 enero al 30 de junio de 2019.

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.

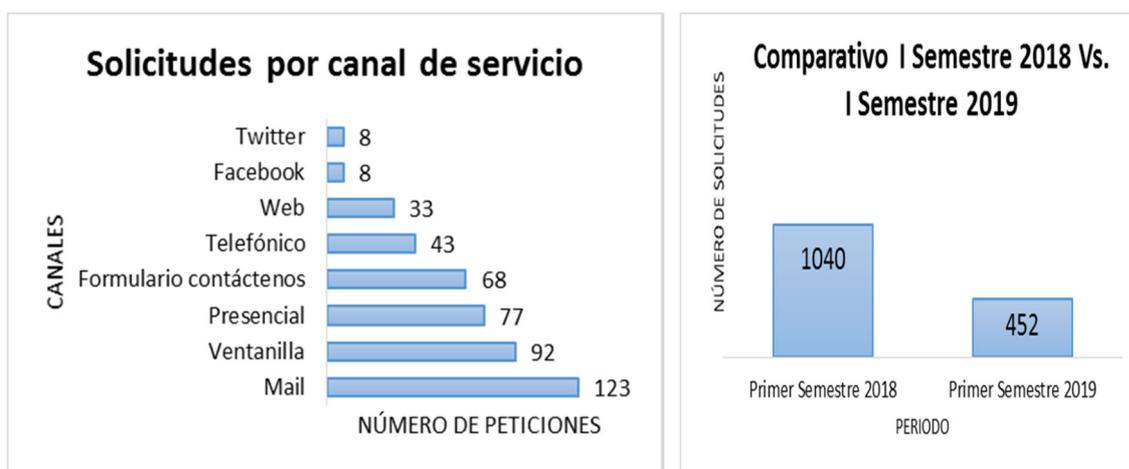
Aquellos radicados que no son competencia de esta Unidad, son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas, dando cumplimiento con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, también se tiene en cuenta para su realización el numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 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 enero al 30 de junio de 2019 fueron recibidas 452 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al primer semestre de 2018 hubo una disminución del 590 requerimientos, esto es el 57%.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Gráfica No. 1)

De un total de 452 peticiones presentadas a través de los diferentes canales que dispone la UPME, 123 se realizaron a través de correo electrónico, esto es el 27%, un segundo lugar le corresponde a las pqr radicadas en ventanilla, en total fueron 92 equivalente al 20%, seguidamente el canal presencial con 77 solicitudes que son el 17%, una cuarta posición la ocupa los requerimientos radicados a través del formulario contáctenos, 68 peticiones representando el 15%, en menor proporción aparece el canal telefónico con 43 solicitudes, significa el 9.5%, posteriormente el portal web con 33 peticiones que equivale al 7%, luego el facebook y el twitter con 8 cada uno, esto es el 1.5%

4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS)

En total, fueron 29 temas los que ocuparon las 452 consultas que realizaron los ciudadanos a lo largo del primer semestre de 2019. En la Tabla No. 1, se ilustra el número de solicitudes por cada tema, así como la participación porcentual, siendo Generación el tema que ocupa el primer lugar, con el 13.94% del total de las solicitudes.

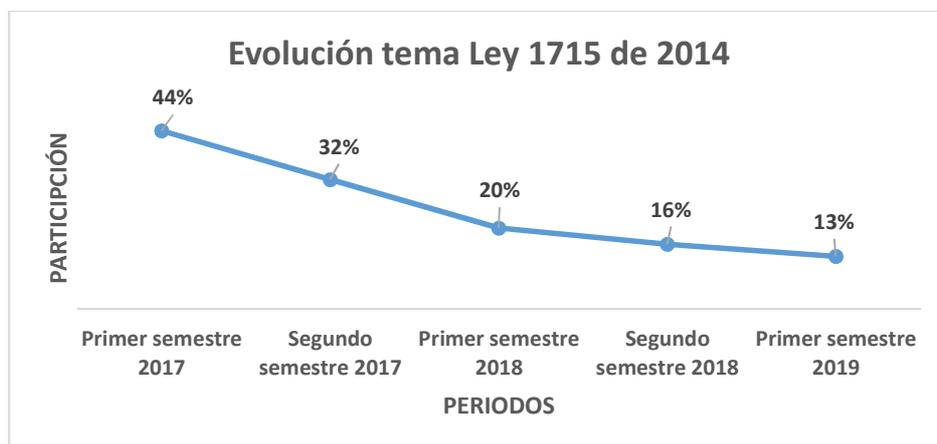
Tema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Generación	63	13,94%
Ley 1715 de 2014	58	12,83%
Administrativo	30	6,64%
Hidrocarburos	27	5,97%
Minería	27	5,97%
Emisiones	24	5,31%
Fondos de Apoyo financiero	24	5,31%
FNCE	23	5,09%
Hoja de vida	21	4,65%
Transmisión	18	3,98%
Eficiencia Energética	16	3,54%
Autogeneración a pequeña escala	15	3,32%
Cobertura	14	3,10%
Convocatorias	13	2,88%
Demanda	13	2,88%
Proyectos minero energéticos	12	2,65%
Plan de desarrollo 2018-2022	8	1,77%
Regasificadora del pacífico	8	1,77%
Subasta de largo plazo	8	1,77%
Geoportal	6	1,33%
Ambientales	4	0,88%
Beco	4	0,88%
Hidrointuango	4	0,88%
Comunicaciones	3	0,66%
Portal Web	3	0,66%
Plan de Abastecimiento de gas	2	0,44%
Plan de Expansión	2	0,44%
Pers	1	0,22%
Potenciales	1	0,22%
Total	452	100,00%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – primer semestre 2019 (Tabla No. 1)

Cabe destacar que desde el primer semestre de 2017 el tema Ley 1715 venía ocupando el primer lugar en cuanto número de solicitudes se refiere, es decir, que en esta oportunidad cae al segundo lugar con el 12.83% del global de las PQRS.

A continuación se muestra la evolución que ha tenido el tema Ley 1715 de 2014, dicha disminución se atribuye a las diferentes medidas que a la administración ha ejecutado,

como por ejemplo la actualización de la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME, así como la creación de la ventanilla única de trámites de incentivos-VUTI y ejercicios de socialización presencial de los beneficios contenidos en dicha Ley que se han realizado en congresos, seminarios, ponencias, etc.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Gráfica No. 2)

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

4.1 Generación

Generación de energía eléctrica fue el tema más consultado, tuvo una participación del 13.94% de la matriz general, en total 63 requerimientos llegaron en lo corrido del primer semestre de 2019.

Con 21 solicitudes las persona naturales fueron quienes mayor número de consultas realizaron sobre este tema, en segunda instancia las empresas del sector eléctrico con 18 requerimientos, los consultores independiente aparecen en tercera instancia con 7 peticiones, con 6 derechos aparecen los estudiantes, con 3 empresas sectores varios, los Ministerios y la ONU con 2 y con 1 petición la Car, el Congreso de la República, entidades varias y universidades.

En cuanto a los temas consultados, un primer ítem tiene que ver con reglamentación para registro de proyectos, seguida por cómo hacer seguimiento a una solicitud de registro de proyecto, un tercer lugar sobre sobre la ruta para consultar el informe sobre registro de proyectos, las tres preguntas anteriores suman 44 peticiones que corresponden al 70% del tema “generación”.

Por destacar que los tres ítems descritos líneas arriba, se encuentran publicados en la sección preguntas frecuentes con su respectiva respuesta en el portal web de la UPME.

Sobre el tema generación se radicaron otros temas como cuencas hidrográficas, parque de generación en Colombia, estadísticas, modelos variables, coordenadas de proyectos, atropellos de las empresas de generación y represas existentes en Colombia.

Generación		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos	22	35%
Pregunta frecuente-cómo hago seguimiento a un proyecto	15	24%
Pregunta frecuente ruta para consultar registro de proyectos	7	11%
Cuencas hidrográficas	5	8%
Pregunta frecuente-parque de generación	5	8%
Estadísticas, variables y modelos de generación	4	6%
Coordenadas de proyectos	3	5%
Atropellos empresa de generación	1	2%
Represas existentes en Colombia	1	2%
Total	63	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 2)

4.2 Ley 1715 de 2014

Dentro de los 452 requerimientos, el tema Ley 1715 de 2014, fue el que ocupó el segundo lugar, tuvo una participación del 12.83% representado en 58 peticiones.

Sobre este tema, las Empresas del sector eléctrico son quienes mayor número de consultas realizaron, en total fueron 24 requerimientos, seguida por las personas naturales con 19, posteriormente las empresas sectores varios con 7, luego los estudiantes con 3, entes de control con 2, finalmente las entidades varias, universidades y consultores independiente con una petición.

Con respecto a los subtemas asociados al tema Ley 1715 de 2014, el 91% de las consultas están relacionadas con preguntas frecuentes, las cuales se encuentran publicados con su respectiva respuesta en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME. En menor proporción y representando el 9% aparece una pregunta adicional, que tiene que ver con aclaraciones de la Resolución UPME 703 de 2018

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
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	42	72%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	6	10%
Aclaraciones Resolución UPME 703	5	9%
Pregunta frecuente-seguimiento a proyectos	4	7%
Pregunta frecuente-Reporte de certificados entregados por la UPME	1	2%
Total	58	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 3)

4.3 Administrativa

Las consultas de tipo administrativo alcanzaron un número de 30, lo que representó el 6.64% del total del semestre.

Los subtemas que fueron solicitados derivados del tema administrativo, se relacionaron con requerimientos varios, informes de gestión, certificaciones, copia de documentos, fechas de eventos, entre otros.

En lo que tiene que ver con el tipo de solicitante, fueron las personas naturales quienes mayor radicaron este tipo de requerimiento, seguido por los ministerios, empresas del sector eléctrico, estudiantes, Alcaldías, la Car, el Congreso de la República, Entes de Control, Presidencia de la República y las Universidades.

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

Administrativa		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Solicitudes varias	8	27%
Informes de gestión	7	23%
Certificaciones	6	20%
Copia de documentos	4	13%
Fechas de eventos	3	10%
Pago de condenas judiciales	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 4)

4.4 Hidrocarburos

El cuarto tema más consultado para el primer semestre de 2019, tiene que ver con hidrocarburos, en total fueron recibidas 27 peticiones que equivalen al 5.97%

Con respecto al perfil de los usuarios, se identifica que los estudiantes y las personas naturales ocuparon el primer lugar con 6 consultas, seguida por las empresas del sector hidrocarburos con 4, posteriormente las empresas de sectores varios con 3. En menor proporción otros sectores como abogados, alcaldías, consultores independientes, entes de control y Universidades.

Las preguntas frecuentes producción de hidrocarburos y estructura de precios de combustibles varios en Colombia encabezaron la lista de los requerimientos asociado al tema hidrocarburos, seguidas por consumo de hidrocarburos, carga a refinerías, cupos de combustible, sobretasa a la gasolina, reservas de metano, mapa de gasoductos, regalías y residuos de llanta como combustibles.

Hidrocarburos		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia	7	26%
Pregunta frecuente-Estructura precios de los combustibles	5	19%
Consumos de combustibles en Colombia	4	15%
Carga a refinerías	2	7%
Cupos de combustible	2	7%
Inquietudes sobretasa a la gasolina	2	7%
Reservas de metano	2	7%
Mapas de gasoductos en Colombia	1	4%
Regalías	1	4%
Residuos de llantas como combustible	1	4%
Total	27	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 5)

4.5 Minería

De los 452 derechos de petición allegados a la UPME para el primer semestre 2019, 27 se relacionaron con temas de minería, que representa el 5.97, quiere decir que es el quinto tema de mayor consulta.

De un total de 27 consultas, las personas naturales y los estudiantes fueron quienes mayor número de requerimientos realizaron, seis cada uno, seguidos por las empresas de los sectores varios, el Congreso de la República, las universidades, los bancos, consultores independientes, entes de control, ministerios y las ONG.

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

Minería		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente-regalías mineras	7	26%
Contextualización de política Minera	6	22%
Estudios económicos de minerales	5	19%
Áreas mineras abandonadas	3	11%
Pregunta frecuente - Datos producción de carbón	3	11%
Proyecciones de crecimiento minero	2	7%
Producción de oro por departamento	1	4%
Total	27	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 6)

4.6 Emisiones

El tema de emisiones tuvo 24 requerimientos, esto es el 5.31% del total de solicitudes del semestre I – 2019. Las personas naturales y los estudiantes fueron los sectores que mayor utilizaron los canales de la UPME para consular sobre este tema, en menor proporción aparecen otros sectores como las empresas del sector eléctrico, consultores independiente y entidades varias.

Con respecto a los subtemas derivados del tema Emisiones, en la tabla No. 7 se aprecia la desagregación del uno a uno, siendo el histórico de factores de emisión como la pregunta más recurrente, la cual se encuentra publicada en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME.

Emisiones		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente-histórico factor de emisiones	16	67%
Metodología para calcular CO2	3	13%
Factor marginal de emisión del SIN	2	8%
Inquietudes varias sobre nuevas conocatorias	1	4%
Reglamentación actual sobre emisiones	1	4%
Resolución UPME 774 de 2018	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 7)

4.7 Fondos de Apoyo Financiero

Con 24 requerimientos, el séptimo tema de consulta tiene que ver con fondos de apoyo financiero.

Con 6 peticiones asociadas al tema fondos de apoyo financiero, los consultores independientes fueron quienes mayor consultas realizaron a lo largo del primer semestre de 2019, seguidamente encontramos las Alcaldías con 5 peticiones, luego las empresas del sector eléctrico y los entes de control con 4 cada una, entidades varias con 2, con una pprs el Congreso de la República, las personas naturales y las Universidades.

En cuanto a tipo de requerimiento, el Fondo Faer tuvo 13 consultas, seguida por el Sistema General de Regalías con 6 peticiones y como tercer subtema pasos para acceder a fondos de apoyo financiero con 3 inquietudes y Plan Todos Somos Pazcífico con 1.

Fondos de Apoyo Financiero		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
FAER	13	54%
SGR	6	25%
Pasos para acceder a los fondos de apoyo financiero	4	17%
Plan Todos somos pazcífico	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 8)

4.8 Fuentes No Convencionales de Energía-FNCE

El tema de Fuentes No Convencionales de Energía – FNCE clasificó el octavo tema más consultados para el primer semestre de 2019, en total fueron 23 los requerimientos, esto indica que la participación fue del 5.09% del total de las consultas del semestre.

Con 17 peticiones asociadas a este tema, la consulta más recurrente tuvo que ver con los avances de las Fuentes No Convencionales de Energía en Colombia, pqrs que se encuentra publicada en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME, seguida por cuáles son las FNCE, número de paneles instalados en Colombia, número de proyectos de FNCE instalados en zonas no interconectadas-ZNI, y pasos para acceder a beneficios.

Con respecto al perfil del usuario, 8 personas naturales fueron quienes mayor radicaron solicitudes, en segunda instancia los estudiantes con 7 peticiones, seguida por el Congreso de la República, los consultores independientes y las empresas del sector eléctrico y con una solicitud las empresas del sector hidrocarburos y empresas de sectores varios.

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

Fuentes No Convencionales de Energía-FNCE		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente-avance de las FNCE en Colombia	17	74%
Cuáles son las FNCE	3	13%
Número de paneles solares instalados en Colombia	1	4%
Número de proyectos instalados en ZNI	1	4%
Pasos para acceso a beneficios	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 9)

4.9 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 21 solicitudes durante el primer semestre de 2019.

4.10 Transmisión

Las personas naturales fueron quienes mayor número de solicitudes realizaron sobre este tema con 7, en segunda instancia las empresas del sector eléctrico con 6, en menor proporción los estudiantes con 3 y los consultores independiente con 2.

En materia del tema transmisión, fueron radicadas 18 peticiones a lo largo del primer semestre de 2019, 7 de estas sobre subestaciones existentes en Colombia, un segundo lugar conceptos de conexión con 6 requerimientos, en menor proporción otros temas como clasificación de las líneas de transmisión, estados de las obras de transmisión en Colombia y listado de conexiones emitidos por la UPME.

Transmisión		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Subestaciones existentes en Colombia	7	39%
Pregunta frecuente-cómo solicitar un concepto de conexión	6	33%
Clasificación de las líneas de transmisión	3	17%
Estado de obras de Transmisión en Colombia	1	6%
Listado de conceptos de conexión emitidos por la UPME	1	6%
Total	18	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 10)

4.11 Eficiencia Energética

En materia de eficiencia energética fueron consignadas 16 pqr, que equivalen al 3.54% del total de requerimientos del semestre.

Asociados al presente tema, las personas naturales realizaron 5 solicitudes, seguida por las empresas del sector eléctrico con y la empresas sectores varios con 3, posteriormente los consultores independientes y los estudiantes con 2 y las universidades con 1.

El detalle de los subtemas asociados al tema eficiencia energética se aprecia en la tabla No. 11 que se relaciona a continuación.

Eficiencia Energética		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentajes
Pregunta frecuente pasos para aplicar a beneficios	8	50%
Pregunta frecuente-reglamentación actual para registro de proyectos	3	19%
Solicitud de capacitación	2	13%
Propuesta mesa de trabajo	1	6%
Proyecciones de movilidad eléctrica	1	6%
Vehículos eléctricos	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 11)

4.12 Autogeneración a Pequeña Escala

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 15 solicitudes para el primer semestre 2019, esto es el 3.32%.

De un total de 15 consultas, las personas naturales realizaron 5 requerimientos, seguidamente encontramos las empresas del sector eléctrico con 3 derechos, un tercer lugar para las empresas del sector hidrocarburo con 4 peticiones, posteriormente las empresas de sectores varios y Ministerios con 2 peticiones y cierra la lista los abogados con una pprs.

Asociados al tema autogeneración a pequeña, las 15 peticiones estuvieron relacionadas con el subtema entrega de excedentes, el cual corresponde a una pregunta frecuente consignada en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME.

4.13 Cobertura

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 14 solicitudes para el primer semestre 2019, esto es el 3.10%.

Las solicitudes están divididas en cobertura de energía eléctrica y cobertura de gas natural, así como se aprecia en la tabla No. 12

En materia de perfil por solicitante, fueron las personas naturales quienes mayor consultaron con 4 peticiones, seguida con 2 requerimientos los estudiantes y los ministerios y con una petición las alcaldías, el Congreso de la República, las empresas del sector eléctrico, entes de control, entidades varias y las ONG.

Cobertura		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Cobertura de Energía eléctrica	12	86%
Cobertura de gas	2	14%
Total	14	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 12)

4.14 Convocatorias

Con 13 requerimientos aparece el tema de convocatorias, lo que representa un 2.88% del total de las solicitudes del semestre.

Quienes mayor solicitaron este tema se encuentran las personas naturales con 4 requerimientos, seguidamente las empresas del sector eléctrico con 3 peticiones, con 2 peticiones los abogados y entes de control y con una solicitud la Car y los consultores independientes.

Seguidamente la tipificación de los subtemas consultados por convocatorias.

Convocatorias		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Inquietudes varias sobre nuevas convocatorias	4	31%
Seguimiento a proyectos	9	69%
Total	13	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 13)

4.15 Demanda

Como tema No.15 en la recurrencia de las consultas, aparecen los requerimientos asociados a demanda, 13 peticiones fueron radicadas a lo largo del primer semestre de 2019, esto es el 2.88% de las 452 peticiones.

12 de las 13 preguntas que fueron formuladas y que están asociadas al tema de demanda, se encuentran publicadas en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME, tal como se evidencia en la tabla No.

Referente al perfil de los usuarios, fueron los consultores independientes quienes mayor radicaron solicitudes 5 en total, seguida por los estudiantes con 3, posteriormente las empresas del sector eléctrico, y con una solicitud le Congreso de la República, las ONG y las universidades.

Demanda		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente-proyecciones de demanda de energía eléctrica	6	46%
Pregunta frecuente históricos de demanda de energía	3	23%
Pregunta frecuente-costo incremental de racionamiento	3	23%
Precios de la energía eléctrica	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 14)

4.16 Proyectos Minero Energéticos

En materia del presente tema fueron 11 las pqr que equivalen al 2.65% del global total de peticiones del primer semestre de 2019.

Las personas naturales realizaron 4 solicitudes, seguida por los ministerios con 3, luego las alcaldías con 2, con una petición el Congreso de la República, empresas varias y los estudiantes.

Las 11 consultas tienen que ver con la planeación de proyectos minero energéticos que se pretende hacer en el país.

4.17 Plan de Desarrollo 2018-2022

En lo corrido del primer semestre 2019, 8 derechos de petición se relacionaron con las nuevas políticas planteadas en el tema Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, esto es el 1.77%. El tema particular, tuvo que ver con la exoneración de impuestos para bienes que participan en la generación de energía de las Fuentes No Convencionales de Energía-FNCE.

4.18 Regasificadora del Pacífico

Con respecto al tema regasificadora del Pacífico, fueron atendidos 8 requerimiento, que representan el 1.77%.

Con respecto al perfil de los solicitantes, las empresas del sector hidrocarburos son quienes mayor número de peticiones radicaron 4 en total, seguida por las personas naturales con 2, y cierra el Congreso de la República y los consultores independientes con una solicitud.

En la tabla No. 15 se aprecia los subtemas derivados del tema Regasificadora del Pacífico.

Regasificadora del Pacífico		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Avances en del cronograma	4	50%
Cómo seleccionar el inversionista	2	25%
Convocatoria para elegir el inversionista	1	13%
Reglamentación de la planta	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 15)

4.19 Subasta de largo plazo

El tema subasta de largo plazo también fue objeto de consulta para en el primer semestre de 2019, 8 solicitudes fueron radicadas, lo que representa el 1.77% del El total de las pqr del semestre.

Quienes mayor consultaron sobre este tema fueron las empresas del sector eléctrico con 4 derechos de petición, seguida por los consultores independientes con 2, y cierran la lista las personas naturales y los entes de control con una petición.

Los subtemas derivados del tema subasta de largo plazo, se encuentran relacionados y clasificados en la tabla No. 16.

Subasta de largo plazo		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Cómo y quienes pueden participar en la subasta	6	75%
Avance del cronograma	1	13%
Fecha de la subasta	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 16)

4.20 Geoportal

Los derechos de petición relacionados con la temática Geoportal ascendieron a 6, la participación fue del 1.33% con relación a los 452 requerimientos del semestre.

Con 3 peticiones, los consultores independientes ocupan el primer lugar, posteriormente los bancos, las empresas del sector eléctrico y los estudiantes con un requerimiento.

En la tabla No. 17 se observa los dos subtemas que fueron objeto de la presente sección.

Geoportal		
Subtema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Información geográfica en formato Shapefile	4	67%
Información geográfica en formato Shapefile	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 17)

4.21 Ambientales

En materia de temas ambientales, se recibieron 4 derechos de petición, las solicitudes estuvieron relacionadas con conceptos de diagnósticos ambientales, las empresas del sector eléctrico y los estudiantes fueron quienes consignaron sus peticiones asociada a este tema.

4.22 Balance Energético Colombiano

El perfil de los solicitantes estuvo encabezado por los consultores independientes con 2 radicados, seguida por los bancos y las personas naturales, con 1 petición respectivamente.

Los subtemas asociados a este segmento tienen que ver con aclaraciones al balance energético colombiano y la pregunta frecuente “composición de la matriz del Beco”, la cual se encuentra publicada en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME

4.23 Otros Temas

En menor proporción, y con 16 requerimientos que representa el 3.54% de las 452 peticiones, se agrupó un segmento de 7 temas que también fueron consultados, a saber:

Hidrointuango, comunicaciones, portal web, plan de abastecimiento de gas, plan de expansión, planes de energización rural sostenible-pers y potenciales.

Tema	No. De Solicitudes
Hidrointuango	4
Comunicaciones	3
Portal Web	3
Plan de Abastecimiento de gas	2
Plan de Expansión	2
Pers	1
Potenciales	1
Total	16

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 18)

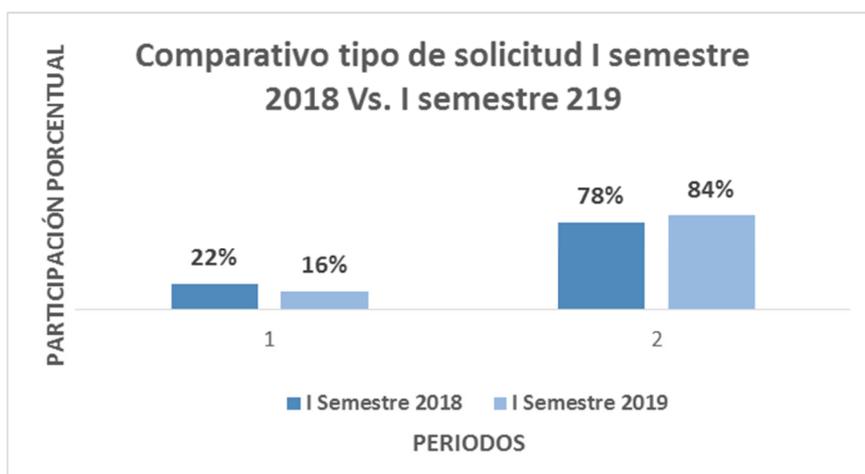
5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA

De los 452 requerimientos, 352 están tipificados con solicitudes de información, tiene una participación del 78%, las 100 restante como peticiones de información que representan el 22%



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Gráfica No. 3)

Al realizar un comparativo del tipo de consulta del primer semestre de 2018 versus el primer semestre de 2019, la variación es del 6%. Ver gráfica No. 4



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Gráfica No. 4)

6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 45% de las solicitudes fueron atendidas por el área de Atención al Ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 203 peticiones, en segunda lugar aparece la Subdirección de Energía Eléctrica con 72 solicitudes esto es un 16%, seguidamente la Subdirección de Hidrocarburos con 45 que equivalen al 10%, posteriormente la Oficina de Gestión de Proyecto de Fondos 33 es decir 7%, Incentivos Tributarios por Fuentes No Convencionales de Energía-FNCE y Eficiencia Energética-EE con 26 equivalente al 6%, la Subdirección de Minería con 25 que es el 6%, la Dirección General con 20 esto es 4%, la Oficina de Gestión de la Información con 11 solicitudes que es el 2%, la Secretaría General con el 2% representada en 9 peticiones y la Subdirección de Demanda 8 solicitudes que representan el 2%.

Solicitudes por área		
Área que atendió la solicitud	No. De Solicitudes atendidas	Participación
Atención al Ciudadano	203	45%
subdirección de Energía Eléctrica	72	16%
Subdirección de Hidrocarburos	45	10%
Oficina de Gestión de Proyecto de Fondos	33	7%
Incentivos Tributarios por FNCE y EE	26	6%
Subdirección de Minería	25	6%
Dirección General	20	4%
Oficina de Gestión de la Información	11	2%
Secretaría General	9	2%
Subdirección de Demanda	8	2%
Total	452	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 19)

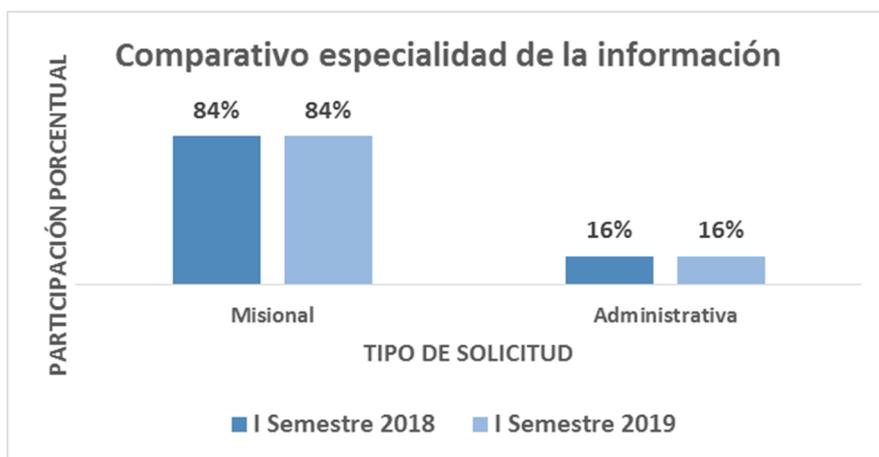
7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 452 peticiones, 378 fueron de tipo misional, esto es el 84%, el 16% restante fueron de orden administrativo, es decir 74 requerimientos. Ver tabla No. 20

Especialidad de la información		
Tipo de Solicitud	No. De Solicitudes	Participación
Misional	378	84%
Administrativa	74	16%
Total	452	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 20)

Realizado el comparativo de la especialidad de la información del primer semestre 2018 versus primer semestre 2019, se observa que no hubo variación alguna. Ver gráfica No. 5



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Gráfica No. 5)

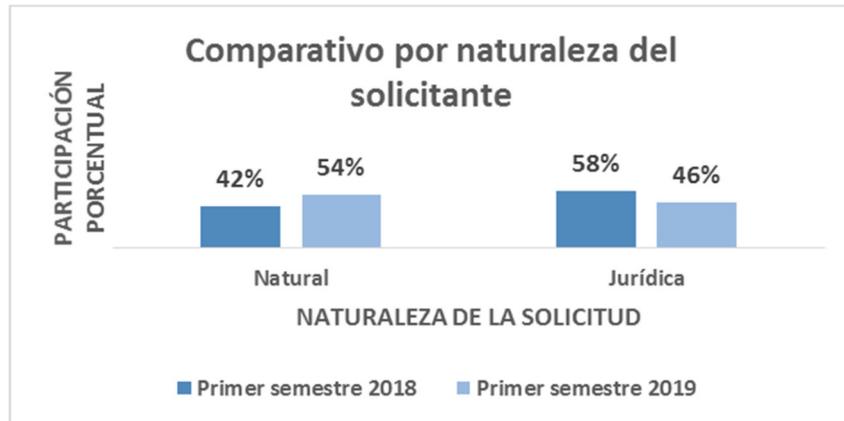
8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

De los 452 derechos de petición formulados en el primer semestre de 2019, el 54% de las solicitudes fueron realizadas por personas naturales, esto es 244 peticiones, el 46% restante responde personas jurídicas que son 208 requerimientos. Ver tabla No. 21

Solicitudes por naturaleza		
Naturaleza	No. De Solicitudes	Participación
Natural	244	54%
Jurídica	208	46%
Total	452	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 21)

Al revisar el comparativo de los requerimientos por la naturaleza del solicitante, del primer semestre de 2018 versus el primer semestre 2019 la tendencia se invirtió, ver gráfica No. 6



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (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 18 Ver gráfica No. 7



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (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 30 de junio de 2019 el 97.57% de los requerimientos fueron resueltos, esto indica que 441 solicitudes fueron cerradas antes de finalizar el primer semestre de 2019, las 11 restante fueron resueltas dentro de los primeros días de julio de 2019.

Canal	No. De Solicitudes recibidas	No. De Solicitudes resueltas al 30/06/19	No. De Solicitudes por responder al 30/06/2019	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	123	122	1	0,93	0	10
Solicitudes por ventanilla	92	84	8	7,23	1	15
Solicitudes presenciales	77	77	0	0	0	0
Solicitudes formulario contáctenos	68	68	0	1,37	0	13
Solicitudes telefónicas	43	43	0	0	0	0
Solicitudes vía web	33	31	2	5,9	0	15
Solicitudes por Facebook	8	8	0	0,5	0	1
Solicitudes por Twitter	8	8	0	0	0	0
Total	452	441	11	1,99	0,11	6,75

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2019 (Tabla No. 22)

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 primer semestre de 2019.

12. CONCLUSIONES.

- ✓ Desde el primer semestre de 2017 el tema Ley 1715 de 2014 venía ocupando el primer lugar como el requerimiento más consultado por los usuarios de la UPME, para el primer semestre de 2019 cae al segundo lugar, se evidencia que las diferentes actividades que se han realizado para informar a los ciudadanos, usuarios y partes interesadas han impactado de manera positiva.
- ✓ Al realizar un comparativo del número de solicitudes del primer semestre de 2018 versus el primer semestre de 2019, hubo una disminución de 588 derechos de petición, esto es un 56.5% requerimientos menos para para el segundo semestre de 2019.
- ✓ Durante el primer semestre de 2019 se realizaron 452 peticiones, de las cuales 202 corresponden a preguntas frecuentes que se encuentran publicadas en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME.
- ✓ Al revisar el número de visitas a la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME con corte 30 de junio de 2019, se evidencia que el número alcanzó los 1312 usuarios, hecho al cual se atribuye la disminución en el número de pqr realizadas en el primer semestre de 2019.
- ✓ Habilitar herramientas virtuales facilita a los usuarios el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, tal es el caso de la Ventanilla Única de Trámite de Incentivos-VUTI.
- ✓ Las entidades del estado realizaron el 14% de las peticiones representadas en 66 solicitudes, dentro las cuales se destacan, los Ministerios, el Congreso de la República, entes de control, Alcaldías, entre otros.
- ✓ Nuevamente se evidencia la nutrida participación de las consultas por parte de los estudiantes, ya que este grupo alcanzó el 12% del total de las PQRDS del primer semestre de 2019.

JUAN CAMILO BEJARANO BEJARANO
Secretario General

Elaboró: Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano