

# INFORME DE PQRDS PRIMER SEMESTRE 2020

Secretaría General  
Bogotá D.C, julio de 2020

## 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 Cambios para acceder a incentivos por EE y FNCE .....	6
4.2 Administrativo .....	7
4.3 Generación.....	8
4.4 Demanda.....	9
4.5 Ley 1715 de 2014 .....	9
4.6 Transmisión .....	10
4.7 Minería .....	11
4.8 Emisiones .....	12
4.9 Hidrocarburos .....	13
4.10 Hojas de vida .....	14
4.11 Convocatorias .....	14
4.12 Eficiencia energética.....	14
4.13 Autogeneración a pequeña escala.....	15
4.14 Fondos de apoyo financiero.....	15
4.15 Fuentes no convencionales de energía FNCE .....	16
4.16 Cobertura .....	16
4.17 Plan interinstitucional de discapacidad.....	16
4.18 Plan de expansión .....	16
4.19 Regasificadora del Pacífico .....	17
4.20 Portal web .....	17
4.21 Otros Temas.....	17
<b>5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS .....</b>	<b>18</b>
<b>6. SOLICITUDES POR ÁREA .....</b>	<b>18</b>
<b>7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA .....</b>	<b>19</b>
<b>9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES .....</b>	<b>20</b>
<b>10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....</b>	<b>21</b>
<b>11. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>12. CONCLUSIONES.....</b>	<b>22</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 enero al 30 de junio de 2020.

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, que sustituyó el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, 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.

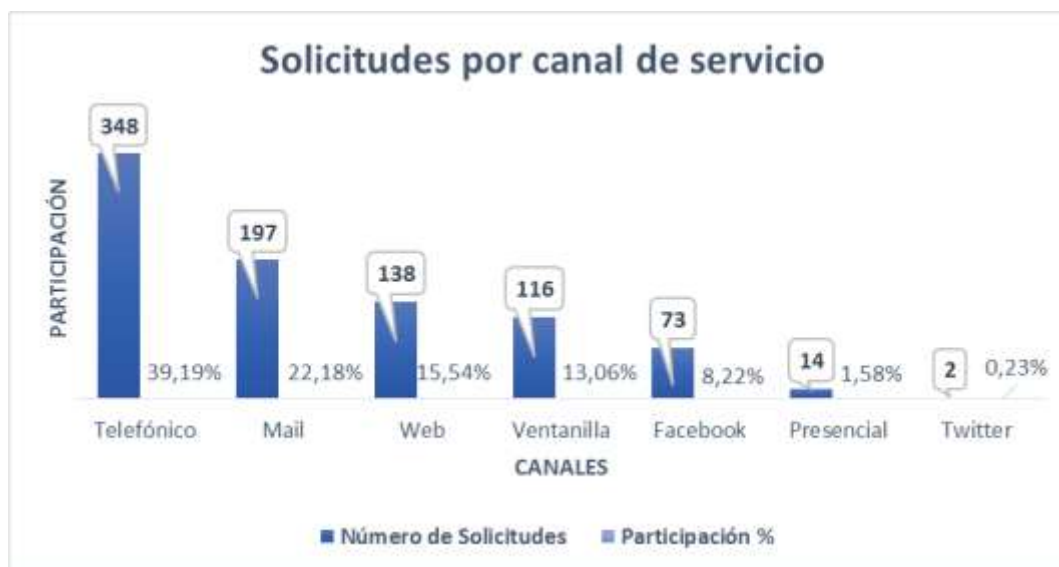
## 2. MARCO LEGAL

- ✓ 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 2020 fueron recibidas 888 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al primer semestre de 2019 hubo un incremento de 436 requerimientos, esto es el 98%.

A raíz del aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional en el mes de marzo de 2020, se incrementó el número de solicitudes a través del canal telefónico, alcanzando la cifra de 348 peticiones, este se fue de los medios que facilitó la comunicación entre los usuarios y la UPME.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 1)

El canal telefónico fue el más utilizado por los usuarios a la hora de realizar requerimientos a la UPME, seguidamente las peticiones vía correo electrónico, un tercer lugar para los derechos de petición radicados a través del portal web, posteriormente las solicitudes hechas en ventanilla, el canal de facebook ocupó el quinto lugar, las solicitudes presenciales y el twitter cierran la lista. En la gráfica número uno, se detalla las cifras señaladas anteriormente.

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

En total, fueron 29 temas los que ocuparon las 888 peticiones que realizaron los ciudadanos a lo largo del primer semestre de 2020. En la Tabla No. 1, se da a conocer el número de solicitudes por cada tema, así como la participación porcentual, siendo “*cambios para acceder a beneficios por EE y FNCE*” el tema más recurrente, con el 10.98% del total de las solicitudes.

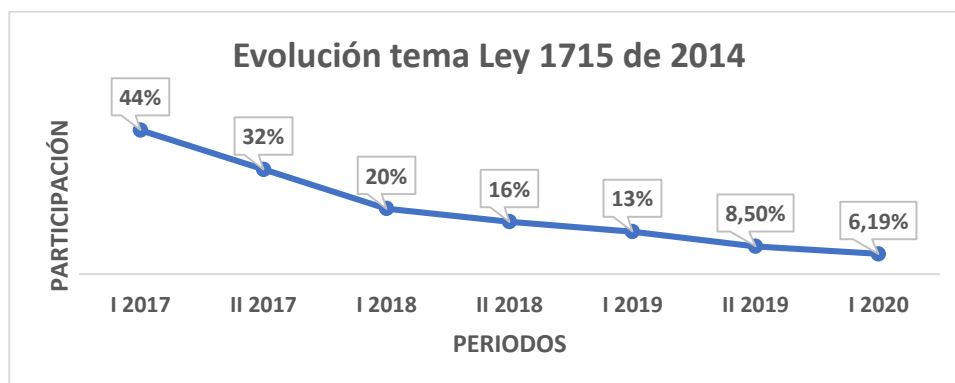
Tema	No. De solicitudes	Porcentaje
Cambios para acceder a beneficios por EE y FNCE	149	16,78%
Administrativo	101	11,37%
Generación	78	8,78%
Demanda	63	7,09%
Ley 1715 de 2014	55	6,19%
Transmisión	50	5,63%
Minería	39	4,39%
Emisiones	36	4,05%
Hidrocarburos	36	4,05%
Hojas de vida	35	3,94%
Convocatorias	33	3,72%
Eficiencia energética	30	3,38%
Autogeneración a pequeña escala	21	2,36%
Fondos de apoyo financiero	21	2,36%
FNCE	18	2,03%
Cobertura	16	1,80%
Plan interinstitucional de discapacidad	14	1,58%
Plan de Expansión	12	1,35%
Regasificadora del pacífico	12	1,35%
Portal Web	11	1,24%
Subasta de largo plazo	10	1,13%
Geoportal	8	0,90%
Comunicaciones	7	0,79%
Proyectos minero energéticos	7	0,79%
Ambientales	6	0,68%
Plan de desarrollo 2018-2022	6	0,68%
Potenciales	5	0,56%
Sobrecostos de energía eléctrica	5	0,56%
Plan Energético Nacional 2050	4	0,45%
<b>Total</b>	<b>888</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – primer semestre 2020 (Tabla No. 1)

En los informes semestrales de pqr, al tema Ley 1715 de 2014 se le ha venido haciendo un seguimiento especial, toda vez que fue uno de los temas más consultado para el primer semestre de 2017 alcanzando un 44%, en el segundo semestre de ese mismo año el 32%, posteriormente en el primer semestre de 2018 el 20%, para el segundo semestre de 2018 el 16%, luego en el primer semestre de 2019 el 13%, para el segundo semestre de 2019 el 8.5% y en el primer semestre de 2020 el 6.19%.

La puesta en marcha de diferentes medidas, como la actualización de la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME, así como ejercicios de socialización virtual como facebook live, contribuyeron para que usuarios y grupos de interés hayan podido aclarar dudas y no recurran al medio pgrs.

Mediante la gráfica No. 2 se muestra la evolución del tema Ley 1715 de 2014.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 2)

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

#### 4.1 Cambios para acceder a incentivos por EE y FNCE

Durante el primer semestre de 2020 el tema más consultado fue cambios para acceder a beneficios tributarios por eficiencia energética EE y fuentes no convencionales de energía FNCE, lo anterior, debido a las modificaciones introducidas por la Ley 1955 de 2019 con la cual se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y el Decreto Ley 2106 de 2019 que busca simplificar el acceso a dicho beneficios.

Cabe destacar que el gobierno nacional se encuentra realizando los ajustes reglamentarios sobre el particular, así las cosas, el pasado 10 de junio de 2020 se publicó el Decreto 829 y el 19 de junio 2020 se cerró para comentarios el borrador de la nueva resolución que está construyendo la UPME.

Asociados al presente tema se recibieron 149 requerimientos que representan el 16,78% de los 888 casos radicados para el primer semestre de 2020.

Con 62 solicitudes las personas naturales fueron quienes mayor número de consultas realizaron sobre este tema, en segunda instancia las empresas del sector eléctrico con 48 requerimientos, los consultores independiente aparecen en tercera instancia con 12 peticiones, con 9 derechos aparecen las empresas del sector industrial, con 4 los estudiantes, con tres solicitudes las empresas del sector construcción, y en menor proporción otros sectores como se muestra en la tabla No. 2

Cambios para acceder a beneficios tributarios por EE y FNCE		
Perfil del usuario	No. De solicitudes	Participación
Persona natural	62	42%
Empresa del sector eléctrico	48	32%
Consultor independiente	12	8%
Empresa del sector Industrial	9	6%
Estudiantes	4	3%
Empresa del sector construcción	3	2%
Empresa del sector agrícola	2	1%
Empresa del sector comercial	2	1%
Empresa del sector TI	2	1%
Alcaldías	1	1%
Empresa del sector automotriz	1	1%
ONG	1	1%
Operadores de red	1	1%
Universidades	1	1%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – primer semestre 2020 (Tabla No. 2)

## 4.2 Administrativo

Dentro de los 888 requerimientos, el tema administrativo ocupó el segundo lugar, tuvo una participación del 11.37% representado en 101 peticiones.

Sobre este tema, las personas naturales son quienes mayor número de consultas realizaron, en total fueron 26 requerimientos, seguida por las empresas del sector eléctrico con 19, posteriormente los abogados con 12, luego las empresas del sector comercial y los ministerios con 7 requerimientos cada uno, con 6 peticiones los estudiantes, con 5 peticiones los operadores de red, y en menor proporción otros sectores como se aprecia en la gráfica No. 3



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 3)

Con respecto a los subtemas asociados al tema administrativo, encontramos la solicitud de certificaciones y cómo radicar correspondencia, ambos con 17 peticiones, seguidamente una pregunta frecuente que tiene que ver con el directorio de funcionarios de la UPME, se recibieron 14 por este concepto, con 14 requerimiento aparece el subtema preguntas varias, con 11 solicitudes la pregunta “cuándo habrá reapertura física de la UPME”, con 10 el subtema copias de documentos, y cierra con 9 peticiones dos subtemas, resolución que suspendió términos de la UPME y seguimiento a oficios radicados por el correo correspondencia@upme.gov.co

### 4.3 Generación

Las consultas asociadas al tema generación alcanzaron un número de 78, lo que representó el 8.78% del total del semestre.

En lo que tiene que ver con el tipo de solicitante, fueron las empresas del sector eléctrico con 38 peticiones quienes mayor radicaron este tipo de requerimiento, seguido por las personas naturales con 14, estudiantes con 9, consultores independientes con 7, empresas del sector comercial con 5, ONG y embajadas con 3 cada una, operadores de red con 2, y con una solicitud otros sectores como se aprecia en la gráfica No. y con una solicitud las empresas del sector construcción y empresas del sector educación.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 4)

De las 78 peticiones asociadas al tema generación, 68 corresponden a preguntas frecuentes que se encuentran publicadas en el portal web de la UPME con sus respectivas respuestas, en la sección preguntas frecuentes, esto es el 87%, el 13% restante se relaciona con estadísticas, variables y modelos de generación y generación con energía nuclear.



#### 4.4 Demanda

El cuarto tema más consultado para el segundo semestre de 2020, tiene que ver con demanda, en total fueron recibidas 63 peticiones que equivalen al 7.09%

Con respecto al perfil de los usuarios, se identifica que las personas naturales ocuparon el primer lugar con 21 consultas, seguida por el Congreso de la República de Colombia con 13, posteriormente los estudiantes con 11, con siete solicitudes los consultores independiente, con 3 los bancos, con dos los ministerios y los operadores de red, y con un a solicitud sectores como concejos municipales, empresas del sector eléctrico, empresas del sector hidrocarburos y medios de comunicación.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 5)

La pregunta frecuente “históricos de demanda de energía” encabezaron la lista de requerimientos asociado al tema demanda, en total fueron recibidas 23 peticiones, seguidamente y con 14 solicitudes aparece la pregunta escenarios para la reactivación económica, con 7 peticiones otra pregunta frecuente, “composición del beco”, posteriormente y con 6 peticiones la pregunta “se mantiene los subsidios a servicios públicos?”, con 5 la pregunta “precios de la energía eléctrica, y con 4 requerimientos cierran, “preguntas frecuente proyecciones de demanda de energía eléctrica” y obligaciones del mercado eléctrico en Colombia.

#### 4.5 Ley 1715 de 2014

De los 888 derechos de petición allegados a la UPME para el primer semestre 2020, 55 se relacionaron con el tema Ley 1715 de 2014, que representa el 6.19%, quiere decir que es el quinto tema de mayor consulta.

De un total de 55 consultas, las empresas del sector eléctrico fueron quienes mayor consultas realizaron, 25 en total, seguidamente y con 10 solicitudes encontramos las personas naturales, empresas del sector industrial con 6, consultores independiente con 4, empresas del sector agrícola con 3, Universidades con 2, y con una solicitud los estudiantes, las empresas del sector TI y las empresas del sector hidrocarburos.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 6)

A continuación, en la tabla No. 3 se aprecia los subtemas que se derivaron del tema Ley 1715 de 2014.

Se puede observar que de las 55 solicitudes, 50 corresponden a preguntas frecuentes que se encuentran publicadas en el portal web de la UPME con sus respectivas respuestas.

Ley 1715 de 2014		
Subtema	No. De solicitudes	Participación
Pregunta frecuente-cómo hacer seguimiento a solicitud de beneficios por FNCE	29	53%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	13	24%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	8	15%
Solicitud de capacitación	5	9%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Tabla No. 3)

#### 4.6 Transmisión

El tema de transmisión tuvo 50 requerimientos, esto es el 5.63% del total de solicitudes del semestre I – 2020. Con 21 requerimientos las empresas del sector eléctrico fueron quienes mayor número de solicitudes realizaron, con 14 peticiones las personas naturales, con 5 los operadores de red y los estudiantes, con 2 los abogados y los consultores independiente y con un requerimiento el Congreso de la República.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 7)

Con respecto a los subtemas derivados del tema transmisión, en la tabla No. 4 se aprecia la desagregación del uno a uno, siendo solicitud de respuesta a conceptos de conexión lo más consultado en el primer semestre de 2020, posteriormente la pregunta frecuentes “cómo solicitar un concepto de conexión, y cuatro subtemas adiciones consignados en la siguiente tabla.

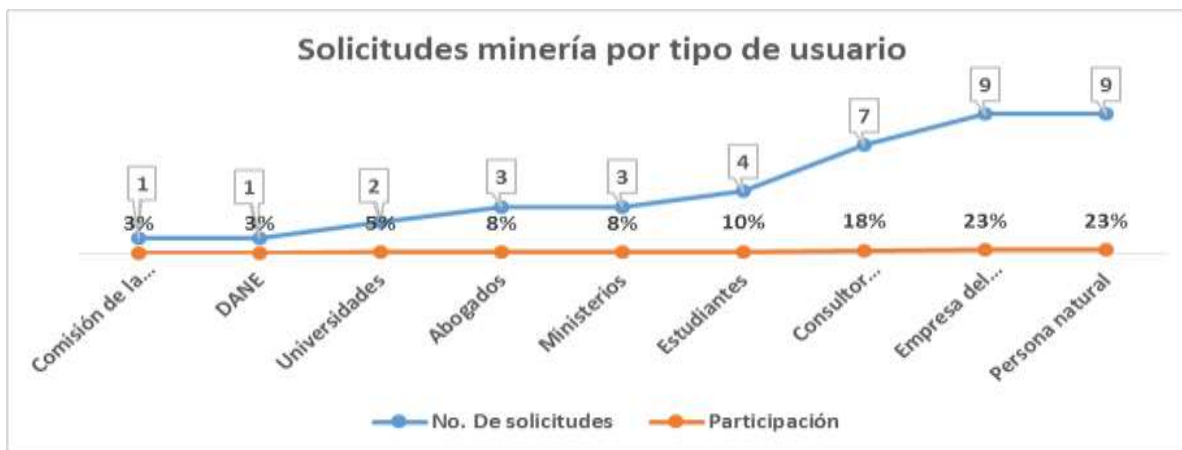
Transmisión		
Subtema	No. De solicitudes	Participación
Solicitud de respuesta a conceptos de conexión	18	36%
Pregunta frecuente-cómo solicitar un concepto de conexión	15	30%
Estado de obras de Transmisión en Colombia	8	16%
Diagramas unifilares	4	8%
Subetaciones existentes en Colombia	4	8%
Interpretación código de redes	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – primer semestre 2020 (Tabla No. 4)

#### 4.7 Minería

El tema de minería clasificó como el séptimo tema más consultados para el primer semestre de 2020, en total fueron 39 los requerimientos, esto indica que la participación fue del 4.39% del total de las consultas del semestre.

Con respecto al perfil del usuario, 9 solicitudes aplicaron a las personas naturales y empresas del sector minero, en segunda instancia los consultores independiente con 7, con requerimientos los estudiantes, con tres peticiones los abogados y ministerios, con 2 las universidades y con uno el DANE y la Comisión de la verdad



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 8)

Con 21 peticiones asociadas a este tema, la consulta más recurrente tuvo que ver con la pregunta frecuente sobre regalías mineras, en segundo lugar estudios técnicos sobre minerales con 10 requerimientos, en tercera instancia contextualización de política minera

con 5, posteriormente con dos derechos la pregunta frecuente “producción de carbón y cierra una pregunta producción de oro por departamento.

#### 4.8 Emisiones

Con respecto al tema emisiones, el número de consultas para el primer semestre de 2020 alcanzó el número de 36, representa el 4.05% del total de solicitudes.

De acuerdo a lo referido en la tabla No. 5, las personas naturales fueron quienes mayor consultaron sobre el tema emisiones, seguidamente encontramos los estudiantes, posteriormente las empresas del sector industrial, empresas del sector salud, empresas del sector hidrocarburos, ministerios, alcaldías, bancos, empresas del sector automotriz, empresas del sector eléctrico, empresas del sector TI y el IDEAM.

Perfil del usuario	No. De solicitudes	Participación
Persona natural	10	28%
Estudiantes	6	17%
Empresa del sector Industrial	5	14%
Empresa del sector salud	4	11%
Empresa del sector hidrocarburos	3	8%
Ministerios	2	6%
Alcaldías	1	3%
Bancos	1	3%
Empresa del sector automotriz	1	3%
Empresa del sector eléctrico	1	3%
Empresa del sector TI	1	3%
IDEAM	1	3%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – primer semestre 2020 (Tabla No. 5)

Con respecto a los subtemas derivados del tema emisiones, 26 consultas estuvieron asociadas a preguntas frecuentes tal como se evidencia en la tabla No. 6, esto es el 72%.

Emisiones		
Subtema	No. De solicitudes	Participación
Pregunta frecuente-histórico factor de emisiones	19	53%
Metodología para calcular CO2	8	22%
pregunta frecuente-dónde encontrar la calculadora de emisiones de la UPME	7	19%
Solicitudes varias	2	6%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – primer semestre 2020 (Tabla No. 6)

#### 4.9 Hidrocarburos

El tema hidrocarburos también fue objeto de consulta para en el primer semestre de 2020, 36 solicitudes fueron radicadas, lo que representa el 4.05% del El total de las pqr's del semestre.

Quienes mayor consultaron sobre este tema fueron las empresas del sector hidrocarburos con 9 derechos de petición, seguida por las personas naturales con 6, posteriormente las empresas acuícolas con 4, con 3 solicitudes el Congreso de la República y los consultores independiente, con 2 los estudiantes y los ministerios, y con una otros sectores que aprecian en la tabla No. 7.

Perfil de usuario	No. De solicitudes	Participación
Empresa del sector hidrocarburos	9	25%
Persona natural	6	17%
Empresa del sector acuícola	4	11%
Congreso de la República	3	8%
Consultor independiente	3	8%
Estudiantes	2	6%
Ministerios	2	6%
Asociación indígena	1	3%
Cámaras de comercio	1	3%
Comisión de la verdad	1	3%
Ecopetrol	1	3%
Empresa del sector Industrial	1	3%
Operadores de red	1	3%
Organismos de control	1	3%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – primer semestre 2020 (Tabla No. 7)

Los subtemas derivados del tema hidrocarburos, se encuentran relacionados y clasificados en la tabla No. 8.

Hidrocarburos		
Subtema	No. De solicitudes	Participación
Consumos de combustibles en Colombia	12	33%
Cupos de combustible	11	31%
Estudios sobre hidrocarburos	6	17%
Metodología para calcular el precio de los combustibles	4	11%
Pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia	2	6%
Mapas de gasoductos en Colombia	1	3%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – primer semestre 2020 (Tabla No. 8)

#### 4.10 Hojas de vida

En lo corrido del primer semestre de 2020, 35 usuarios enviaron solicitudes consultando sobre el procedimiento para postular su hoja de vida, cabe señalar que en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME, se encuentra publicada dicha pregunta con su respuesta.

#### 4.11 Convocatorias

En materia de convocatorias de transmisión fueron consignadas 33 pprs, que equivalen al 3.72% del total de requerimientos del semestre.

Asociados al presente tema, las personas naturales fueron quienes mayor número de consultas realizaron, 13 en total, seguidamente las empresas del sector eléctrico con 6, las alcaldías, los estudiantes y los ministerios con 2, y con una solicitud los abogados, el Congreso de la República, los consultores independiente, las empresas del sector hidrocarburos, las empresas del sector industrial, las ONG, los operadores de red y los sindicatos.

El detalle de los subtemas asociados al tema convocatorias se aprecia en la tabla No. 9 que se relaciona a continuación.

Convocatorias		
Subtema	No. De solicitudes	Participación
Seguimiento a proyectos	13	39%
Inquietudes varias sobre nuevas convocatorias	11	33%
Fechas de nuevas convocatorias de transmisión	5	15%
Contingencia por emergencia de salud	4	12%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Tabla No. 9)

#### 4.12 Eficiencia energética

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 30 solicitudes para el primer semestre 2020, esto es el 3.38%.

De un total de 30 consultas, las empresas del sector eléctrico realizaron 8 requerimientos, seguidamente encontramos las personas naturales con 5 derechos, un tercer lugar para los estudiantes con 4 peticiones, con 3 requerimientos se posiciona los consultores independiente y las empresas del sector industrial, con 2 requerimientos las alcaldías y las empresas del sector logístico, y con una solicitud las empresas del sector automotriz, los ministerios y los operadores de red

Asociados al tema eficiencia energética, 29 de las 30 consultas corresponden a preguntas frecuentes publicadas en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME. Ver tabla No. 10

Eficiencia energética		
Subtema	No. De solicitudes	Participación
Pregunta frecuente-reglamentación actual	14	47%
Pregunta frecuente-cómo hago seguimiento a un proyecto	8	27%
Pregunta frecuente pasos para aplicar a beneficios	7	23%
Solicitud de capacitación	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Tabla No. 10)

#### 4.13 Autogeneración a pequeña escala

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 21 solicitudes para el primer semestre 2020, esto es el 2.36%.

Con 10 requerimientos las personas naturales fueron quienes mayor consultaron el presente tema, con 5 peticiones los consultores independiente, luego las empresas del sector eléctrico y las empresas del sector industrial con 2 y con una solicitud los estudiantes y los operadores de red

El 100% de las consultas derivadas del tema autogeneración a pequeña se relacionaron con la pregunta frecuente reglamentación que aplica para dicho tema.

#### 4.14 Fondos de apoyo financiero

El tema de fondos de apoyo financiero tuvo 21 requerimientos, esto es el 2.36% del total de solicitudes del semestre I – 2020. Con 7 requerimientos las alcaldías y las personas naturales fueron quienes mayor número de solicitudes realizaron, con 2 peticiones las empresas del sector eléctrico y los ministerios y con una petición los consultores independientes, los operadores de red y los organismos de control.

En materia de perfil de los subtemas solicitados, se identifican cinco, ver tabla No. 11

Fondos de apoyo financiero		
Subema	No. De solicitudes	Participación
Faer	14	67%
Fenoge	2	10%
Pasos para acceder a los fondos de apoyo financiero	2	10%
SGR	2	10%
Plan Todos somos pazcífico	1	5%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Tabla No. 11)

#### 4.15 Fuentes no convencionales de energía FNCE

Como tema No.15 en la recurrencia de las consultas, aparecen los requerimientos asociados a las fuentes no convencionales de energía FNCE, en total se recibieron 18 requerimientos que representan el 2.03% del total de las peticiones del semestre.

Con 6 derechos de petición fueron las personas naturales quienes mayor número de consultas realizaron asociadas al presente tema, con 4 requerimientos los estudiantes y los consultores independiente, con 2 requerimientos los ministerios y con un requerimiento el Congreso de la República y los organismos de control.

De los 18 requerimientos, 15 corresponden a la pregunta frecuente “avance de las FNCE en Colombia” y las 5 restantes asociadas a la pregunta, ¿Qué estudios ha hecho la UPME sobre nuevas FNCE?.

#### 4.16 Cobertura

Con respecto al tema cobertura fueron recibidas 16 pprs que equivalen al 1.80% del global total de peticiones del primer semestre de 2020.

Con tres solicitudes encontramos los estudiantes y las personas naturales, con 2 requerimientos el Congreso de la República y la comisión de la verdad, y con una solicitud los consultores independientes, las empresas del sector TI, los operadores de red, los organismos de control y las universidades.

Los requerimientos están relacionados con la pregunta frecuente “índice de cobertura de energía eléctrica” e índice de cobertura de gas.

#### 4.17 Plan interinstitucional de discapacidad

Con la puesta en marcha del Plan interinstitucional de discapacidad, entró a ser tema de consulta, en total se recibieron 14 peticiones que representan el 1.58% del global de peticiones del primer semestre de 2020, la pregunta tuvo que ver con la contextualización y las actividades que desarrollarán el marco de dicho plan.

#### 4.18 Plan de expansión

Sobre el presente tema se recibieron 12 requerimientos que representa el 1.35% del total de pprs del primer semestre de 2020, fueron las personas naturales, los estudiantes, las empresas del sector TI y los operadores de red quienes allegaron solicitudes relacionadas con el plan de expansión.

Con respecto a los subtemas desagradados del plan de expansión, encontramos la consulta “contingencia que se aplicará a raíz de la emergencia actual que vive el país”, la segunda pregunta tiene que ver con los sitios a energizar en 2020 y la tercera pregunta con la fecha en la cual se publicará el nuevo plan de expansión de la UPME.



#### 4.19 Regasificadora del Pacífico

Con 5 consultas en lo corrido del primer semestre de 2020, las empresas del sector hidrocarburos fueron quienes mayor interés presentaron al presente tema, seguidamente las personas naturales con 3 peticiones, y con una petición los consultores independientes, los medios de comunicación, los organismos de control y las universidades.

Lo más consultado sobre el presente tema tuvo que ver con los avances en el cronograma y la reglamentación actual que aplica dicho proceso. 12 requerimientos fueron recibidos entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020.

#### 4.20 Portal web

Asociado al tema portal web, se relacionan las fallas que los usuarios reportan cuando tratan de acceder a vínculos de dicho portal, otra consulta tiene que ver con la implementación de nuevos mecanismos para atención virtual. En total se recibieron 11 solicitudes que representan el 1.24% del total de solicitudes del semestre I-2020.

#### 4.21 Otros Temas

En menor proporción, y con 58 requerimientos que representa el 6.53% de las 888 peticiones, se agrupó un segmento de 9 temas que también fueron consultados y que a continuación se relacionan:

Subasta de largo plazo, Geoportal, comunicaciones, planeación de proyectos minero energéticos, temas ambientales, plan de desarrollo 2018-2022, potenciales, sobrecostos de la energía eléctrica y plan energético nacional 2050.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 9)

## 5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

De los 888 requerimientos, 882 están tipificados como petición, tiene una participación del 99.32%, 4 reclamos que son el 0.45% y 2 quejas, esto es el 0.23%, significa que no se presentaron denuncias.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 10)

## 6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 53.04% de las solicitudes fueron atendidas por el área de atención al ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 471 peticiones, en segunda lugar aparece la subdirección de energía eléctrica con 127 solicitudes esto es un 14.30%, seguidamente el área de incentivos con 105 que equivalen al 11.82%, posteriormente la subdirección de hidrocarburos con 52 es decir 5.86%, la secretaría general con 29 que es el 3.27%, la subdirección de minería con 26 equivalente al 2.93%, la subdirección de demanda con 24 esto es 2.70%, la oficina de gestión de la información con 22 solicitudes que es el 2.48%, la oficina gestión de proyecto de fondos con 17 solicitudes, esto es el 1.91% y la dirección general con 15 requerimientos que equivale al 1.69%



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 11)

## 7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 888 peticiones, 704 fueron de tipo misional, esto es el 79%, el 21% restante fueron de orden administrativo, es decir 184 requerimientos. Ver tabla No. 12

Especialidad de la información		
Tipo de solicitud	No. De solicitudes	Participación
Misional	704	79%
Administrativa	184	21%
<b>Total</b>	<b>888</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Tabla No. 12)

Realizado el comparativo de la especialidad de la información del primer semestre 2019 versus primer semestre 2020, se observa una variación del 5% Ver gráfica No. 12



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 12)

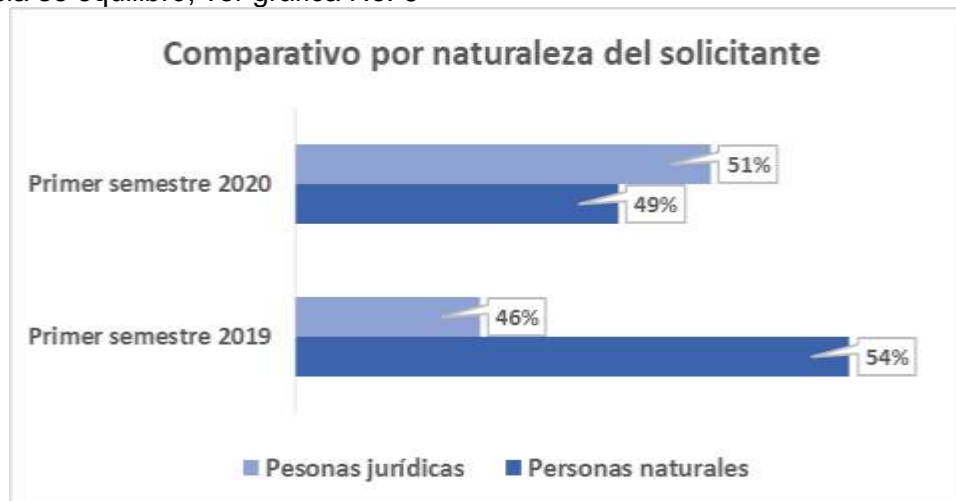
## 8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

De los 888 derechos de petición formulados en el primer semestre de 2020, el 51% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 455 peticiones, el 49% restante responde personas naturales que son 433 requerimientos. Ver tabla No. 17

Solicitudes por naturaleza		
Naturaleza	No. De solicitudes	Participación
Jurídica	455	51%
Natural	433	49%
<b>Total</b>	<b>888</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Tabla No. 13)

Al revisar el comparativo de los requerimientos por la naturaleza del solicitante, del primer semestre de 2019 versus el primer semestre 2020 se presentó una variación del 5% la tendencia se equilibró, ver gráfica No. 6



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 13)

## 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 durante el periodo 01 de enero a 30 de junio de 2020 fue de 20. Ver gráfica No. 14



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Gráfica No. 14)

## 10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento indica que 864 peticiones fueron resueltas al corte 30 de junio de 2020, esto es el 97.29% del total de los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2020, sin embargo, 22 pqrds fueron respondidos por fuera de los plazos establecidos en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, amplió los términos para responder derechos de petición a treinta (30) días hábiles.

Canal	No. De Solicitudes recibidas	No. De Solicitudes resueltas al 30/06/2020	No. De Solicitudes por responder al 30/06/2020	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 telefónicas	348	348	0	0	0	0
Solicitudes por mail	197	197	0	0,71	0	5
Solicitudes vía web	138	125	13	9,35	0	52
Solicitudes por ventanilla	116	105	11	8,94	0	50
Solicitudes por Facebook	73	73	0	4,1	0	7
Solicitudes presenciales	14	14	0	0	0	0
Solicitudes por Twitter	2	2	0	2	1	3
<b>Total</b>	<b>888</b>	<b>864</b>	<b>24</b>	<b>3,58</b>	<b>0,14</b>	<b>16,71</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2020 (Tabla No. 14)

## 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 2020.

## 12. CONCLUSIONES.

- ✓ A pesar de no haber estado preparados para atender en condiciones de aislamiento, la UPME continúa prestando sus servicios los ciudadanos y grupos de valor.
- ✓ Hacer uso de herramientas tecnológicas como el facebook live, han permitido realizar diálogos de doble vía, a través de los cuales usuarios y grupos de interés están siendo protagonistas en la construcción de la normatividad misional de la entidad.
- ✓ Ha sido un acierto mantener actualizada la sección preguntas frecuentes en el portal web de la UPME, ya que a pesar de haber sufrido un incremento del 98% en el número de pqrds para el primer semestre de 2020 frente al primer semestre de 2019, la sección fue visitada por 1411 usuarios, esto significa que el incremento hubiera podido llegar al 408% inclusive.
- ✓ El mayor número de qprds se concentró en los cambios para acceder a incentivos tributarios por eficiencia energética EE y fuentes no convencionales de energía, alcanzando el número de 149 consultas, lo que representó una participación del 16.77% del total de los requerimientos del semestre I-2020.
- ✓ De acuerdo al seguimiento que se ha realizado al tema Ley 1715 de 2014, se puede concluir que han sido acertadas las medidas aplicadas, ya que para el primer semestre de 2020, la participación por este tema solo alcanzó el 6.19%.
- ✓ Se requiere mayor atención en la oportunidad de respuesta de las pqrds, ya que 22 peticiones fueron respondidas por fuera del tiempo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, amplió los términos para responder derechos de petición a treinta (30) días hábiles.
- ✓ Durante el primer semestre de 2020 se realizaron 888 peticiones, de las cuales 333 corresponden a preguntas frecuentes que se encuentran publicadas en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME, esto es el 37.5%.
- ✓ A partir de la expedición de la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, por medio de la cual se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo, según se indica en los artículos 174 y 175, surgieron cambios que afectaron los procedimientos para acceder a beneficios tributarios por fuentes no convencionales de energía, razón por la cual la ventanilla única de trámites de incentivos se encuentra fuera de servicio, sobre el particular, se sugiere nuevamente acciones prontas que permitan devolver el servicio de dicha ventanilla.
- ✓ Se evidencia una UPME más visible, y comprometida en formas adecuadas para un correcto relacionamiento con personas en condición de discapacidad, muestra de ello es el liderazgo que ha tomado para gestionar la realización de talleres con

el Instituto Nacional para Sordos INSOR a través del programa Cultura sorda - atención inclusiva para la promoción de derechos de las personas sordas, el cual va dirigido a servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano y comunicaciones contenido el plan sectorial para la atención de la población en situación de discapacidad 2019 – 2022.

**JUAN CAMILO BEJARANO BEJARANO**  
Secretario General

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