



# INFORME DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2024

**Secretaría General**  
**Bogotá DC., Julio 2024**

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN .....	3
2. MARCO LEGAL .....	3
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS .....	4
4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDF) .....	4
4.1 Subdirección de Demanda.....	5
5 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS .....	8
6 ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	9
7 SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA .....	9
8. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES .....	10
9. TIEMPO DE RESPUESTA A PQRSDF.....	11
10. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. ....	11
11. CONCLUSIONES. ....	11
MARÍA PAULA TORRES MARULANDA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## 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 enero al 30 de junio de 2024.

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 remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”* enviando copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, así mismo, se tiene en cuenta para la realización del presente informe 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.

## 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 *“Por la cual se reglamenta el procedimiento interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y se dictan otras disposiciones”.*
- 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.*
- Decreto Ley 2106 de 2019 *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la*

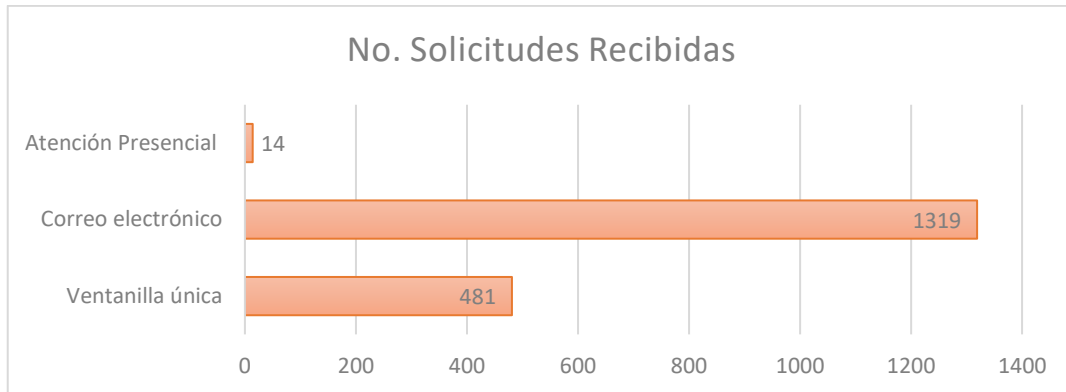
administración pública”.

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

### 3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 se recibieron 1814 solicitudes a través de los diferentes canales, lo cual representa un aumento de requerimientos frente a los 1527 recibidos en el II semestre de 2023, lo cual equivale a un incremento del 18%.

El principal canal utilizado por los usuarios de la UPME para presentar solicitudes es el correo electrónico, en segundo lugar, la ventanilla única de trámites y servicios, seguido de atención personalizada (presencial) como se observa a continuación:



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2021 (Gráfica No. 1)

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

En la Tabla No. 1, se encuentra la distribución de las 1814 peticiones radicadas en la UPME durante el 1er semestre de 2024, indicando el número de solicitudes y la participación porcentual, siendo la Subdirección de Demanda en donde se concentra la mayoría de los requerimientos, con el 45.37% del total de las solicitudes:

Tabla 1: Temas Objeto de Consulta (PQRSDf)

Dependencia	No. Solicitudes	% Participación
Dirección General	235	12,95%
Oficina Asesora Jurídica	64	3,53%
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	63	3,47%

Dependencia	No. Solicitudes	% Participación
Oficina de Tecnologías de la Información	14	0,77%
Secretaría General	93	5,13%
Subdirección de Demanda	823	45,37%
Subdirección de Energía Eléctrica	406	22,38%
Subdirección de Gestión de la Información	1	0,06%
Subdirección de Hidrocarburos	39	2,15%
Subdirección de Minería	47	2,59%
Otros	29	1,60%
<b>Total</b>	<b>1814</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2024

#### 4.1 Subdirección de Demanda

Con 823 solicitudes, lo cual representa el 45.37%, distribuidos así:

Tabla 2: PQRSDf Subdirección de Demanda

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Incentivos GEE - FNCE	368	45%
Certificaciones	144	14%
Aclaraciones y Consultas sobre el estado de trámite	341	41%
<b>Total</b>	<b>853</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2024

#### 4.2 Subdirección de Energía Eléctrica

Con 406 solicitudes, lo cual representa el 22.38%, distribuidos así:

Tabla 3: PQRSDf Subdirección de Energía Eléctrica

Tema	No. de solicitudes	Participación
Proyectos	132	32%
Transmisión, Conexiones	153	28%
Solicitud de información sobre el estado de trámite	121	30%
<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2024

### 4.3 Dirección General

Con 235 solicitudes, lo cual representa el 12.95%, distribuidos así:

*Tabla 4: PQRSDf Dirección General*

Temas	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información	91	39%
Solicitud Congreso, Proposiciones, Ley 5ª de 1992	128	54%
Consultas	16	7%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2024

### 4.4 Secretaría General

Con 93 solicitudes, lo cual representa el 5.13%, distribuidos así:

*Tabla 5: PQRSDf Secretaría General*

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información gestión administrativa (verificación empleo, nombramientos, cargos de carrera, entre otros)	93	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2024

### 4.5 Oficina Asesora Jurídica

Con 64 solicitudes, lo cual representa el 3.53%, distribuidos así:

*Tabla 6: Oficina Asesora Jurídica*

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información, Proyectos	33	51%
Derecho de Petición	18	28%
Solicitud entre entidades	13	21%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2024

#### 4.6 Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos

Con 63 solicitudes, lo cual representa el 3.47%, distribuidos así:

*Tabla 7: PQRSDF Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos*

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información	41	65%
Derecho de petición – Proyectos	19	30%
FAER	3	5%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – Segundo semestre 2024

#### 4.7 Subdirección de Minería

Con 47 solicitudes, lo cual representa el 2.59%, distribuidos así:

*Tabla 8: PQRSDF Subdirección Minería*

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información Titulación Minera	12	26%
Consultas Minería	35	74%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2024

#### 4.8 Subdirección de Hidrocarburos

Con 39 solicitudes, lo cual representa el 2.15%, distribuidos así:

*Tabla 9: PQRSDF Subdirección de Hidrocarburos*

Tema	No. de solicitudes	Participación
Consumo, precios combustibles	32	82%
Información Hidrocarburos	7	18%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME –primer semestre 2024

#### 4.9 Oficina de Tecnologías de la Información

Con 14 solicitudes, lo cual representa el 0.77%, distribuidos así:

*Tabla 10: PQRSDF Oficina de Tecnologías de la Información*

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitudes credenciales, usuarios	14	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2024

#### 4.10 Subdirección de Gestión de la Información

Con 1 solicitud, lo cual representa el 0.06%, distribuidos así:

*Tabla 11: PQRSDF Subdirección de Gestión de la Información*

Tema	No. de solicitudes	Participación
Actualización de operaciones estadísticas y registros administrativos	1	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2024

#### 4.3 Otros

Con 29 solicitudes, lo cual representa el 1.60%, distribuidos así:

*Tabla 12: PQRSDF Otros*

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información: citaciones, mesas de trabajo, consultas	29	100%

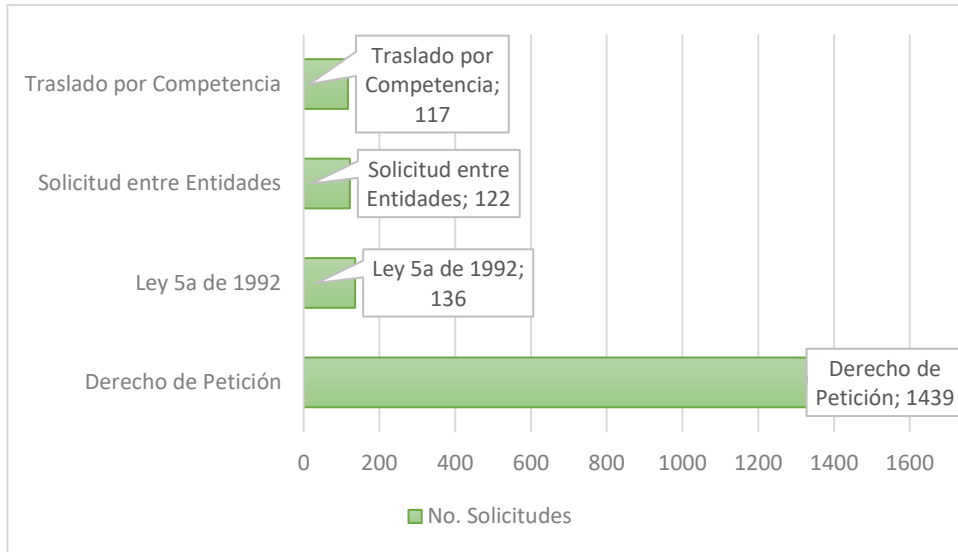
Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2024

### 5 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

De las 1814 solicitudes radicadas en el 1er semestre de 2024, 1439 están tipificadas como Derecho de Petición con una participación del 79.33%, seguido por requerimientos correspondientes a la Ley 5ª de 1992 con 136 solicitudes equivalentes a un 7.50%, solicitud entre entidades con 122 requerimientos, representando un 6.73% y 117 traslados por competencia recibidos por la UPME que representan un 6.45%:



Gráfica 1: Clasificación PQRSDf



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2024

## 6 ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 1814 peticiones recibidas en la UPME, 409 fueron de tipo administrativo, lo cual equivale al 22.55%, mientras que 1405 peticiones se encuentran relacionadas con la misionalidad de la entidad, lo cual corresponde a un 77.45%.

Tabla 13: Especializada de la Información

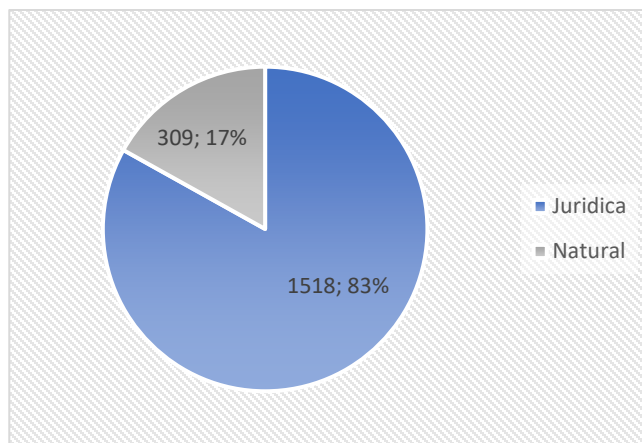
Especialidad de la información	No. de solicitudes	Participación
Administrativo	409	22.55%
Misional	1405	77.45%
Total general	1814	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2024

## 7 SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

De los 1814 derechos de petición recibidos en el primer semestre de 2024, el 83% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 1505 peticiones, mientras que el 17% restante corresponde a personas naturales con 309 requerimientos:

Gráfica 2: Naturaleza del peticionario



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD UPME – primer semestre 2024

## 8. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

En cumplimiento a 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, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 fueron trasladadas 175 PQRSD, por ser competencia de otras entidades:

Tabla 14: Solicitudes Trasladas

ENTIDAD	CANTIDAD
Ministerio de Minas y Energía	35
CREG	17
ENEL	7
EPM	4
CELSIA	4
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	3
DANE	3
ISAGEN	2
MINISTERIO DE AMBIENTE	2
MINISTERIO DE VIVIENDA	2
ECOPETROL	2
OTROS	94
TOTAL	175

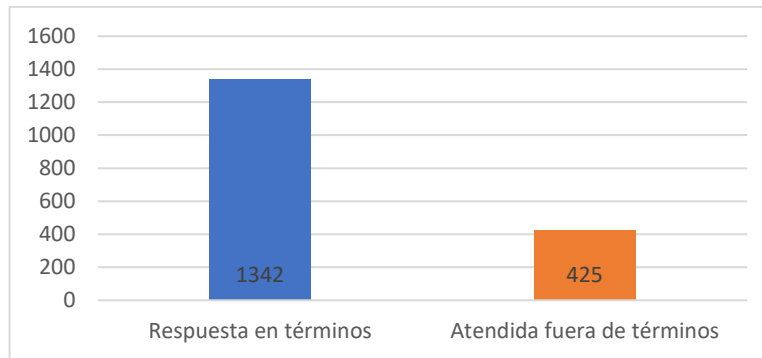
Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD UPME – primer semestre 2024

## 9. TIEMPO DE RESPUESTA A PQRS

De las 1814 peticiones que ingresaron a la UPME, 1767 registran radicado de salida, mientras que 47 solicitudes no registran respuesta asociada en la matriz de seguimiento, que representan un 3% del total.

Por otra parte, respecto de la oportunidad de las respuestas se puede evidenciar que se atendieron 1342 respuestas dentro del término legal, lo cual corresponde a un 74%, mientras que 425 peticiones fueron atendidas fuera de términos representando un 23%:

Gráfica 3: Oportunidades de Respuesta



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2024

## 10. 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 2024.

## 11. CONCLUSIONES.

- ✓ Entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, ingresaron a la UPME 1814 solicitudes a través de los diferentes canales, reflejando un aumento de 287 peticiones respecto de las 1517 peticiones gestionadas en el segundo semestre de 2023, con lo cual evidencia la participación ciudadana respecto de los trámites y servicios que ofrece la entidad.
- ✓ En el primer semestre de 2024, se garantizó la atención de la ciudadanía y grupos

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el Sistema de Gestión Único Estratégico de Mejoramiento - SIGUEME.*

de valor mediante los canales de atención dispuestos por la UPME, siendo el correo electrónico el canal más utilizado.

- Se observa que, en el primer semestre de 2024, el 74% de las PQRSD fueron atendidas de acuerdo con los términos lo establecidos en la ley.
- 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 PQRSD, en los cuales se plantea acciones para lograr un alto grado de satisfacción con nuestro servicio.

**Elaboró:** Magnery Edith Vargas Morales – Contratista

**Revisó:** Yezmy Carolina Vargas Ruíz - Coordinadora de Gestión Administrativa y Atención al Ciudadano