

INFORME DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2023

Secretaría General
Bogotá D.C, julio de 2023

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. PRESENTACIÓN | 3 |
| 2. MARCO LEGAL | 3 |
| 3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS | 3 |
| 4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDF) | 4 |
| 4.1 Incentivos..... | 5 |
| 4.2 Transmisión | 6 |
| 4.3 Otros Temas | 6 |
| 4.4 Generación | 7 |
| 4.5 Hidrocarburos | 7 |
| 4.6 Minería..... | 8 |
| 4.7 Demanda | 9 |
| 4.8 Convocatorias | 9 |
| 4.9 Fondos | 10 |
| 5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS | 11 |
| 6. SOLICITUDES POR ÁREA | 11 |
| 7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 13 |
| 8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA | 13 |
| 9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES | 14 |
| 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 al 01 de enero - 30 de junio de 2023. Esta información es clasificada por el Profesional de Atención al Ciudadano en base a los datos registrados en la Matriz mencionada en el párrafo anterior.

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 enero al 30 de junio de 2023 se recibieron 1423 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al primer semestre de 2022 hubo un aumento de 770 requerimientos, que representa un incremento del 217% más que el primer 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 – primer semestre 2023 (Gráfica No. 1)

4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDf)

En total, fueron 9 temas relacionados con 1423 peticiones radicadas a la entidad, que realizaron los ciudadanos a lo largo del primer 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 “Incentivos” el tema más recurrente, con el 31.97% 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 |
|----------------------------|--------------------|---------------|
| Incentivos | 455 | 31,97% |
| Transmisión | 394 | 27,69% |
| Otros | 217 | 15,25% |
| Generación | 130 | 9,14% |
| Hidrocarburos | 77 | 5,41% |
| Minería | 51 | 3,58% |
| Demanda | 46 | 3,23% |
| Convocatorias | 31 | 2,18% |
| Fondos de Apoyo financiero | 22 | 1,55% |
| Total | 1423 | 100% |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2023 (Tabla No. 1)

4.1 Incentivos

El tema “*Incentivos*”, fue el tema más consultado por los usuarios de la UPME, para el primer semestre de 2023 alcanzó la cifra de 455, equivalente al 31,97% de todas las PQRSDf, radicadas ante la entidad.

| Temas | No. de solicitudes | Participación |
|--|--------------------|---------------|
| Aclaraciones y solicitudes Resolución 319/ Ley 715 | 287 | 36% |
| Incentivos FNCE | 119 | 11% |
| Incentivos FNCER | 5 | 4% |
| Incentivos GEE | 22 | 4% |
| Proyectos EE | 3 | 4% |
| Proyectos fotovoltaico y solar | 19 | 4% |
| Total | 455 | 100% |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2023 (Tabla No. 2)

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.

4.2 Transmisión

Un segundo lugar es ocupado por transmisión con 394 solicitudes el cual representa, el 27.69%, distribuidos así:

| Temas | No. de solicitudes | Participación |
|---|--------------------|---------------|
| Seguimiento a proyectos | 278 | 71% |
| Solicitud de visita subestación | 68 | 17% |
| Seguimiento solicitudes capacidad de transporte | 38 | 10% |
| Aclaraciones Resolución CREG 075 de 2021 | 10 | 3% |
| Total | 394 | 100% |

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

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 216 peticiones, que representan el 15.25% del total de PQRSDf recibidas:

| Temas | No. de solicitudes | Participación |
|---------------------------------------|--------------------|---------------|
| Trámites administrativos | 16 | 10% |
| Peticiones gestionadas áreas de apoyo | 86 | 52% |
| Debate de control Política | 5 | 3% |
| Total | 164 | 100% |

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

4.4 Generación

Dentro de los 1423 requerimientos, el tema generación ocupó el cuarto lugar, tuvo una participación del 9.14% representado en 130 peticiones.

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

| Temas | No. de solicitudes | Participación |
|------------------------|--------------------|---------------|
| Proyecto De Generación | 26 | 20% |
| Registros De Proyectos | 17 | 13% |
| Parques De Generación | 4 | 3% |
| Consultas | 66 | 51% |
| Seguimiento Proyectos | 8 | 6% |
| Reglamentación | 9 | 7% |
| Total | 130 | 100% |

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

4.5 Hidrocarburos

Las consultas asociadas al tema hidrocarburos alcanzaron un número de 77, lo que representó el 5.41% del total del semestre.

En lo que tiene que ver con los subtemas asociados al presente tema, se destacó el requerimiento “Temas varios hidrocarburos”, se recibieron 34 peticiones.

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

| Temas | No. de solicitudes | Participación |
|--|--------------------|---------------|
| Consulta temas hidrocarburos | 34 | 44% |
| Consumo de combustibles en Colombia | 18 | 23% |
| Cupos de combustible | 7 | 9% |
| Seguimiento a derechos de petición | 6 | 8% |
| Pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia | 3 | 4% |
| Seguimiento a proyectos | 3 | 4% |
| Regasificadora del pacífico | 2 | 3% |
| Carga a refinerías | 2 | 3% |
| Pregunta frecuente-histórico factor de emisiones | 2 | 3% |
| Total | 77 | 100% |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 6)

4.6 Minería

En el puesto sexto para el primer semestre de 2023 se encuentra la dependencia de Minería, en total fueron recibidas 51 peticiones que equivalen al 3.58%.

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

| Temas | No. de solicitudes | Participación |
|---|--------------------|---------------|
| Consultas Minería | 14 | 27% |
| Pregunta frecuente-regalías mineras | 13 | 25% |
| Contextualización de política Minera | 12 | 24% |
| Pregunta frecuente - Datos producción de carbón | 6 | 12% |
| Estudios económicos de minerales | 3 | 6% |
| Información geográfica en formato Shapefile | 3 | 6% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 7)

4.7 Demanda

Se recibieron requerimientos relacionados a temas relacionados con eficiencia energética, producción de demanda, lo cual representó el 3.58 % 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 Estado Certificaciones | 21 | 54% |
| Pregunta frecuente históricos de demanda de energía | 9 | 23% |
| Proyectos energías renovables | 5 | 13% |
| Proyectos eficiencia energética | 2 | 5% |
| Pregunta frecuente-proyecciones de demanda de energía eléctrica | 2 | 5% |
| Total | 39 | 100% |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2023 (Tabla No. 8)

4.8 Convocatorias

De los 1423 derechos de petición allegados a la UPME para el primer semestre 2023, 31 se relacionaron con el tema proyectos el 48%, quiere decir, que es el octavo tema de mayor consulta.

| Temas | No. de solicitudes | Participación |
|-----------------------------------|--------------------|---------------|
| Peticiones con temas de proyectos | 15 | 48% |
| Solicitud Información | 6 | 19% |
| Convocatorias UPME | 8 | 26% |
| Redes | 2 | 6% |
| Total | 31 | 100% |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2023 (Tabla No. 9)

4.9 Fondos

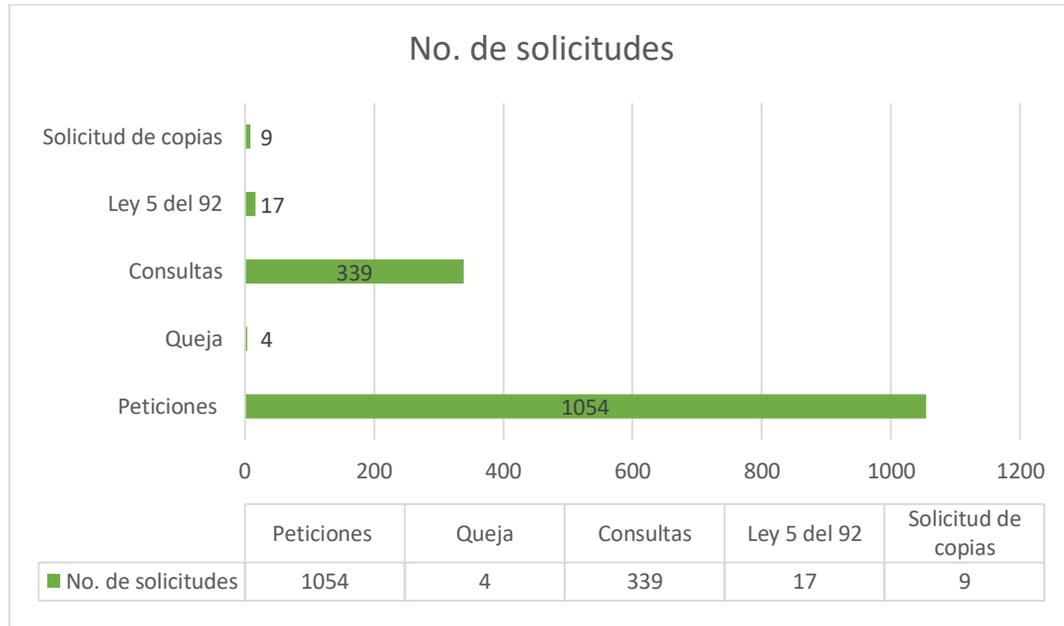
El tema demanda alcanzó las 21 peticiones, esto es el 2.74% del total de las PQRSDf del semestre. La pregunta frecuente históricos de demanda de energía tuvo la mayor representación con 12 peticiones, esto es el 67%% del presente tema, en la tabla No. 10 se puede observar el comportamiento de los siguientes subtemas.

| Temas | No. de solicitudes | Participación |
|-----------------------------|--------------------|---------------|
| Seguimiento a proyectos | 8 | 38% |
| Solicitud de información | 7 | 33% |
| Faer | 4 | 14% |
| Derecho de petición | 2 | 10% |
| Solicitud de capacitaciones | 1 | 5% |
| Total | 22 | 100% |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2023 (Tabla No. 10)

5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

De los 1423 requerimientos radicados en el presente semestre, 1054 están tipificados como petición, con una participación del 74%, 339 consultas representan el 24%, 17 solicitudes de Ley 5 que representan el 1%, 9 solicitudes relacionadas con la Ley 5 con el 1%, 4 Quejas.

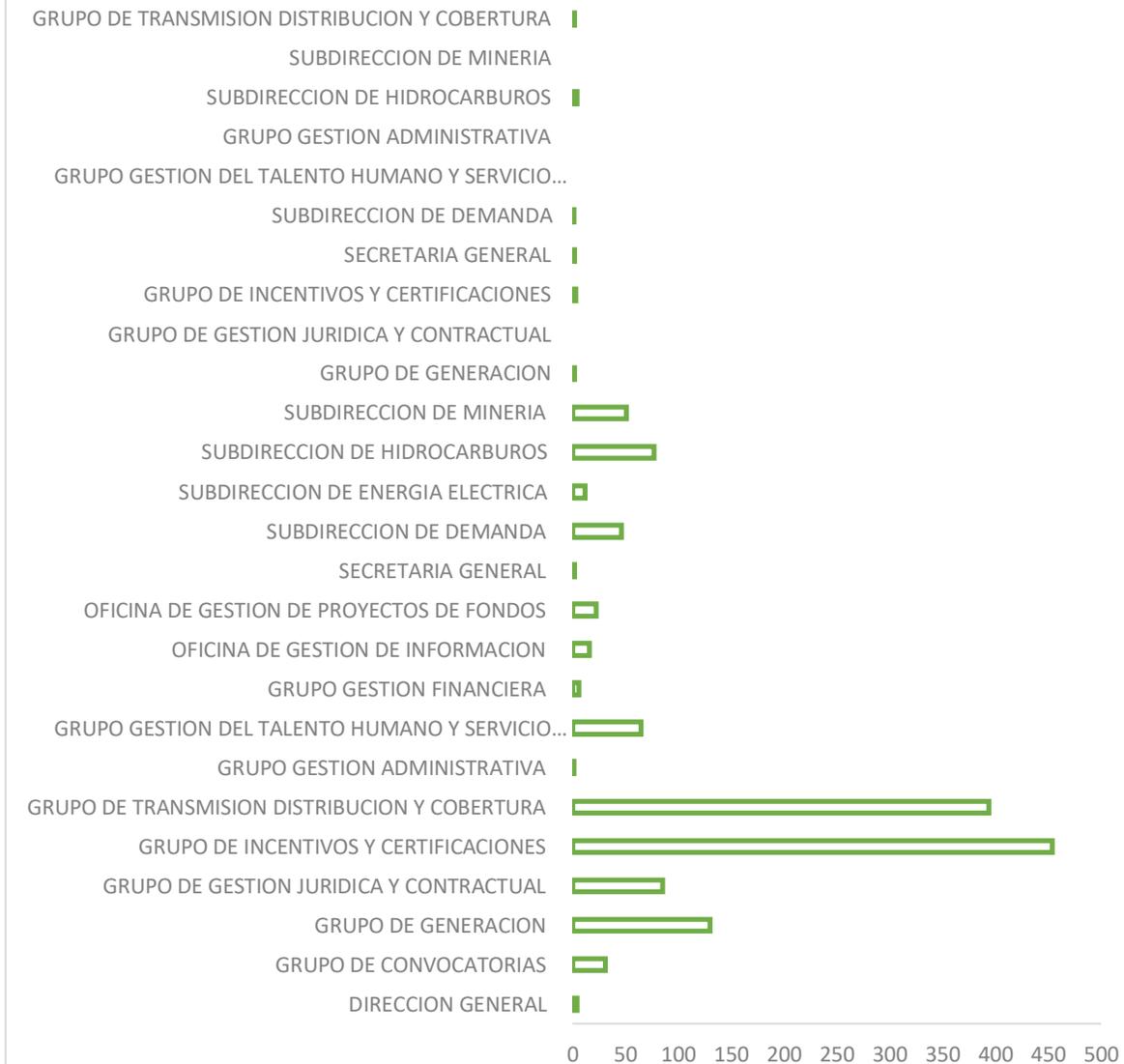


Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2023 (Gráfica No. 2)

6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 32% de las solicitudes fueron atendidas por el GIT de incentivos tributarios de la subdirección de demanda, en segundo lugar, aparece el Grupo de transmisión de la subdirección de energía con el 28%, seguidamente el grupo de generación el 9%, posteriormente el Talento humano con el 5%, al igual que la subdirección de hidrocarburos con el 5%, la subdirección de minería con el 4%, la oficina de gestión de proyecto de fondos, grupo de convocatorias, gestión de la información.

No. RADICADOS



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

7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 133 peticiones, fueron de tipo administrativa, esto es el 9%, el 91% restante fueron de orden misional, es decir requerimientos. Ver gráfica No. 4

| Especialidad de la información | No. de solicitudes | Participación |
|--------------------------------|--------------------|---------------|
| Administrativo | 133 | 9% |
| Misional | 1290 | 91% |
| Total general | 1423 | 100% |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 13)

8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

El De los 1423 derechos de petición formulados en el primer semestre de 2022, el 84% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 554 peticiones, el 16% restante responde personas naturales que son 102 requerimientos. Ver gráfico No. 4



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2023 (Gráfica No. 4)

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 2023 fue de 19. Ver gráfica No. 14

| Entidad | No. De solicitudes |
|--|--------------------|
| DIAN | 11 |
| AGH | 1 |
| Fondo De Adaptación Socya | 1 |
| CELSIA COLOMBIA S.A E.S. P | 1 |
| CREG | 1 |
| ANM | 1 |
| ANH | 1 |
| Ministerio de Minas y Energía | 1 |
| Ministerio De Ambiente Y Desarrollo Sostenible | 1 |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 14)

10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento indica que 1041 peticiones fueron respondidas al corte 30 de junio de 2022, con la siguiente oportunidad de respuesta según su tipificación, así:

| Tipo de pqr | No. de solicitudes | Solicitudes respondidas oportunamente | % | Solicitudes respondidas extemporáneamente | % | 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 |
|---------------------|--------------------|---------------------------------------|-----|---|-----|---|---|---|
| Peticiones | 1054 | 842 | 80% | 212 | 20% | 24 | 0 | 88 |
| Queje | 4 | 3 | 75% | 1 | 25% | 9 | 3 | 11 |
| Consultas | 339 | 319 | 94% | 20 | 6% | 20 | 0 | 50 |
| Ley 5 del 92 | 17 | 16 | 94% | 1 | 6% | 3 | 0 | 5 |
| Solicitud de copias | 9 | 7 | 78% | 2 | 22% | 6,85 | 0 | 18 |
| Total | 1423 | 1187 | 83% | 236 | 17% | 12,82 | 0,6 | 35 |

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – primer semestre 2023 (Tabla No. 15)

Es necesario señalar, que las peticiones que se respondieron extemporáneamente están asociadas a la dependencias con más volumen de radicados recibidos por la entidad, cuyo incremento a desbordado la carga de trabajo de los funcionarios, razón por la cual los tiempos de respuesta se han extendido, no obstante no han generado a la fecha ningún riesgo para la entidad, ni ningún perjuicio para los ciudadanos.

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 2023.

12. CONCLUSIONES.

- ✓ Entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022 se recibieron 1423 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al primer semestre de 2021 hubo un aumento de 770 requerimientos, pasando de 656 a 1423, esto es el 217%, 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.
- ✓ El canal de atención utilizado de forma constante por los grupos de valor para el presente semestre sigue siendo el virtual (correo electrónico y formulario de página web PQRSDf).
- ✓ No se registraron reclamos, quejas frente a la gestión de la entidad en el periodo examinado.
- ✓ Se observa que en este semestre se presentó un 83% eficacia en los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos evidenciado aumento el tiempo que se da trámite a las diferentes modalidades de petición según lo establecido en la ley
- ✓ Teniendo en cuenta que el tema de Incentivos se registra un aumento considerable de peticiones debido a que la ciudadanía busca hacer parte de este beneficio como Deducción de Renta. Exclusión de IVA. Exención de Arancel. Depreciación acelerada con nuevos proyectos de FNCE, GEE e hidrógeno verde o azul.
- ✓ Se está trabajando con las dependencias para mejorar la oportunidad de respuesta de las PQRSDf, con el seguimiento de las mismas con las subdirecciones donde se reporte tiempos por fuera del término de ley y se está contratando personal adicional para evitar los retrasos.

- ✓ Le entidad brinda espacios para interactuar con los grupos de valor que interponen PQRSDf, en los cuales se plante soluciones para las fallas reportados por la ciudadanía con algún trámite o servicio que presta la entidad.



SANDRA LILIANA ROYA BLANCO
Secretaria General

Elaboró: Mónica Patricia Mejía García – Profesional Atención al Ciudadano