



INFORME DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024

Secretaría General
Bogotá DC., Enero 2025

*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.*

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. MARCO LEGAL	3
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	3
4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDF)	4
5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS.....	8
6. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	9
7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSDF.....	9
8. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	10
9. CONCLUSIONES.....	10

1. PRESENTACIÓN

El presente informe se elaboró con base en los datos contenidos en la Matriz de seguimiento de las PQRSD, los cuales están relacionados con la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información presentadas por los usuarios de la UPME a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin. El periodo analizado corresponde del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Aquellos radicados que no son competencia de la UPME, son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas, en 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 remitido 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 remitido al peticionario.

2. MARCO LEGAL

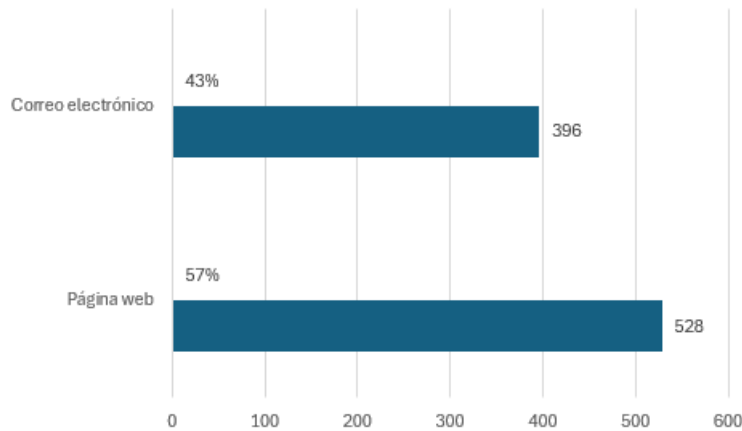
- Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia
- Artículos 2, 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención,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

*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.*

Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024 se recibieron 924 solicitudes a través de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía y grupos de valor, reflejando una disminución en los requerimientos recibidos frente a los 1814 que fueron gestionados en el I semestre de 2024.

El principal canal utilizado por los usuarios de la UPME es la página web de la entidad (internet) con 528 registros equivalentes el 57% seguido del correo electrónico con 396 solicitudes representando un 43%:



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

4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDf)

En la Tabla No. 1, se encuentra la distribución de las 924 peticiones radicadas en la UPME durante el II 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
Subdirección de Demanda	416	45%
Subdirección de Energía	243	26,2%
Oficina Asesora Jurídica	72	7,7%
Dirección General	62	6,7%
Secretaría General	60	6,4%
Hidrocarburos	26	2,8%
Gestión Proyectos	22	2,3%

Dependencia	No. Solicitudes	% Participación
Subdirección de Minería	17	1,8%
Gestión Información	4	0,43%
Oficina de Tecnologías de la Información	1	0,1%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,1%
Total	924	100%

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

4.1 Subdirección de Demanda

Con 416 solicitudes, representando un 45 %, del total de las solicitudes, las cuales se encuentran distribuidas con las siguientes temáticas:

Tabla 2: PQRSDf Subdirección de Demanda

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Incentivos GEE - FNCE	395	95%
Certificaciones	10	2%
Aclaraciones	11	3%
Total	416	100%

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

4.2 Subdirección de Energía Eléctrica

Con 243 solicitudes, lo cual representa el 26.2% del total de las solicitudes, distribuidos así:

Tabla 3: PQRSDf Subdirección de Energía Eléctrica

Tema	No. de solicitudes	Participación
Proyectos	54	21%
Transmisión, Conexiones	170	70%
Solicitud de información sobre el estado de trámite	19	9%
Total	243	100%

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

4.3 Oficina Asesora Jurídica

Con 72 solicitudes, lo cual representa el 7.7% del total de las solicitudes, distribuidos

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.

así:

Tabla 4: PQRSDF Oficina Asesora Jurídica

Temas	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información sobre proyectos	14	19%
Derechos de Petición en general	54	75%
Consultas	2	3%
Solicitud de Desistimiento	2	3%
Total	72	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME -II semestre 2024

4.4 Dirección General

Con 62 solicitudes, lo cual representa el 6.7% del total de las solicitudes, distribuidos así:

Tabla 5: PQRSDF Dirección General

Tema	No. de solicitudes	Participación
Derecho de Petición/Solicitud de Información	30	48%
Traslados por Competencia/Solicitud entre entidades	21	34%
Proposiciones	11	18%
Total	62	100%

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

4.5 Secretaría General

Con 60 solicitudes, lo cual representa el 6.4% del total de las solicitudes, distribuidos así:

Tabla 6: Secretaría General

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información gestión administrativa (verificación empleo, nombramientos, cargos de carrera, entre otros)	60	6.4%

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.

4.6 Subdirección de Hidrocarburos

Con 26 solicitudes, lo cual representa el 2.8% del total de las solicitudes, distribuidos así:

Tabla 7: PQRSDf Subdirección de Hidrocarburos

Tema	No. de solicitudes	Participación
Información temática de Hidrocarburos	15	58%
Derecho de petición	11	42%
Total	26	100%

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

4.7 Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos

Con 22 solicitudes, lo cual representa el 2.3% del total de las solicitudes, distribuidos así:

Tabla 8: PQRSDf Subdirección de Gestión de Proyectos de Fondos

Tema	No. de solicitudes	Participación
Proyectos en general	12	55%
Solicitud de Información	10	45%
Total	22	100%

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

4.8 Subdirección de Minería

Con 17 solicitudes, lo cual representa el 1.8% del total de las solicitudes, distribuidos así:

Tabla 9: PQRSDf Subdirección de Minería

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información temática Minería	17	100%

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

4.9 Subdirección de Gestión de la Información

Con 4 solicitudes, lo cual representa el 0.43% del total de las solicitudes, distribuidos así:

Tabla 10: PQRSDF Subdirección de Gestión de la Información

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitudes URL, entre otros	4	100%

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

4.10 Oficina Tecnologías de la Información y Oficina Asesora de Planeación

Con una (1) solicitud cada una, representando el 0,2% del total de las solicitudes, distribuidos así:

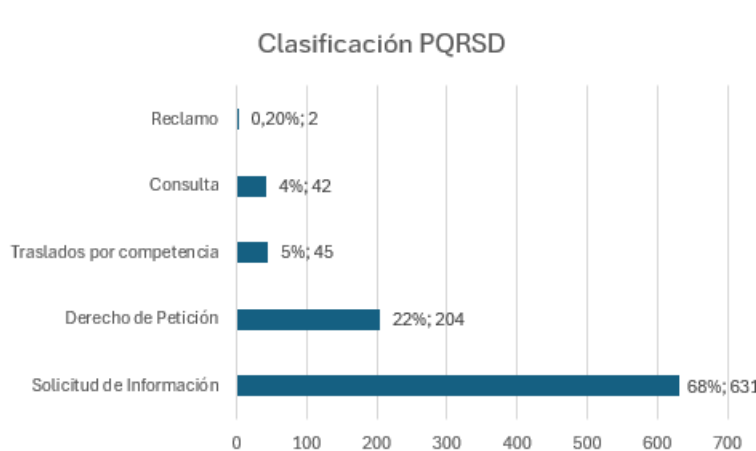
Tabla 11: PQRSDF Tecnologías de la Información / OAP

Tema	No. de solicitudes	Participación
Solicitud de Información	2	100%

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

5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

De las 924 solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2024, 631 están tipificadas como Solicitud de Acceso a la Información con una participación del 68%, seguido por Derechos de Petición con 204 solicitudes equivalentes a un 22%, traslados por competencia con 45 requerimientos, representando un 5%, Consulta 42 solicitudes equivalentes al 4% y 2 reclamos representando el 0,2% respectivamente:



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.

Gráfica 1: Clasificación PQRSD

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

6. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 924 peticiones recibidas en la UPME, 60 fueron de tipo administrativo, lo cual equivale al 22.55%, mientras que 864 peticiones se encuentran relacionadas con la misionalidad de la entidad, lo cual corresponde a un 77.45%.

Tabla 12: Especializada de la Información

Especialidad de la información	No. de solicitudes	Participación
Administrativo	60	6%
Misional	864	94%
Total general	924	100%

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

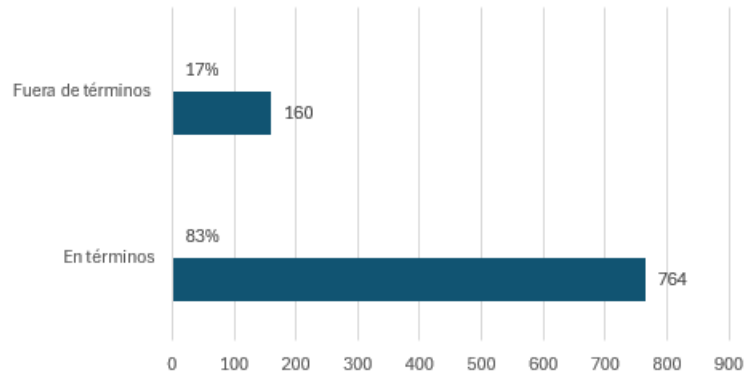
7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD

De las 924 peticiones que ingresaron a la UPME, 870 registran radicado de salida en el SGDEA, mientras que 54 solicitudes no registran respuesta asociada en la matriz de seguimiento.

Por otra parte, con relación a la oportunidad de las respuestas se puede evidenciar 764 peticiones fueron atendidas dentro del término legal lo cual equivale a un 83% mientras que 160 peticiones fueron atendidas fuera de términos, representando un 17%, en las siguientes dependencias:

Dependencia	No.	Temática
Subdirección de Demanda	105	Información sobre el trámite de Incentivos Tributarios
Subdirección de Energía	35	Información sobre proyectos
Subdirección de Hidrocarburos	4	Solicitud de Información
Dirección General	3	Solicitud de Información
Oficina Asesora Jurídica	2	Derecho de Petición
Otras	11	Solicitud de Información

Gráfica 2: Oportunidad de Respuesta



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

8. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Dentro del total de solicitudes radicadas en la UPME, en ninguno de los casos se negó el acceso a la información a lo largo del segundo semestre de 2024.

9. CONCLUSIONES.

- Durante el segundo semestre de 2024, la UPME garantizó la atención de la ciudadanía y grupos de valor mediante los canales de atención, siendo la página web el canal más requerido seguido del correo electrónico.
- Para el segundo semestre de 2024, ingresaron a la UPME 924 solicitudes reflejando una disminución de 890 peticiones respecto de las 1814 peticiones que fueron gestionadas en el primer semestre de 2024.
- Se resalta que, en el segundo semestre de 2024, aumentó el porcentaje de PQRSD atendidas dentro de los términos de ley (83%) respecto del 74% obtenido en el primer semestre del mismo año. Vale mencionar que desde el GIT de Gestión Administrativa y de Servicio al Ciudadano, se continuaran realizando los seguimientos permanentes a las dependencias, en aras de lograr que el 100% de las PQRSD que ingresan a la UPME sean atendidas dentro de los términos de 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.



PAULA JOHANNA RUÍZ QUINTANA
Secretaria General

Elaboró: Magnery Edith Vargas Morales – Contratista

Revisó: Yezmy Carolina Vargas Ruíz - Coordinadora GIT de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano