



Unidad de Planeación  
Minero Energética



# INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD

2025

GIT de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano

# CONTENIDO

Introducción	Página 04
Marco normativo	Página 05
1. Acceso a la información pública	Página 06
2. Ingreso de PQRSD por mes	Página 07
3. Canal de atención	Página 08
4. Clasificación de PQRSD por tipología	Página 09
5. Dependencias	Página 11
6. Tiempo promedio de respuestas	Página 12
7. Peticiones extemporáneas	Página 18
8. Comparativa vigencia 2024 VS 2025	Página 19
9. Indicador de oportunidad	Página 20
10. Acciones de mejora	Página 21
11. Buenas prácticas	Página 22





# INTRODUCCIÓN



El presente informe tiene como objetivo principal analizar de manera integral y detallada la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y tramitadas por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) durante el primer semestre de la vigencia 2025.

En línea con los principios de transparencia y mejora continua, se busca evaluar el comportamiento de las solicitudes, la efectividad de los canales de atención, la oportunidad en las respuestas y la distribución de la carga de trabajo entre las dependencias. El fin último es convertir los datos en conocimiento accionable, identificando hallazgos clave, presentando conclusiones fundamentadas y proponiendo acciones de mejora que fortalezcan la gestión institucional, optimicen la asignación de recursos y, fundamentalmente, eleven la calidad del servicio al ciudadano.

El análisis abarca el universo total de las 2,966 PQRSD que fueron radicadas en la entidad a través de sus diferentes canales de atención oficiales, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. La información fuente fue extraída directamente del sistema de gestión documental ARGO, lo que garantiza la fiabilidad y trazabilidad de los datos.

Dicha información fue consolidada y procesada para realizar un estudio dual: cuantitativo, para medir volúmenes y tendencias, y cualitativo, para comprender la naturaleza y los motivos de las solicitudes, ofreciendo así una visión completa y profunda del fenómeno.

# MARCO NORMATIVO



**Constitución  
Política 1991**

Artículo 2

**Ley 1437 de  
2011**

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Decreto 2623  
de 2009**

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

**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  
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.

**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.

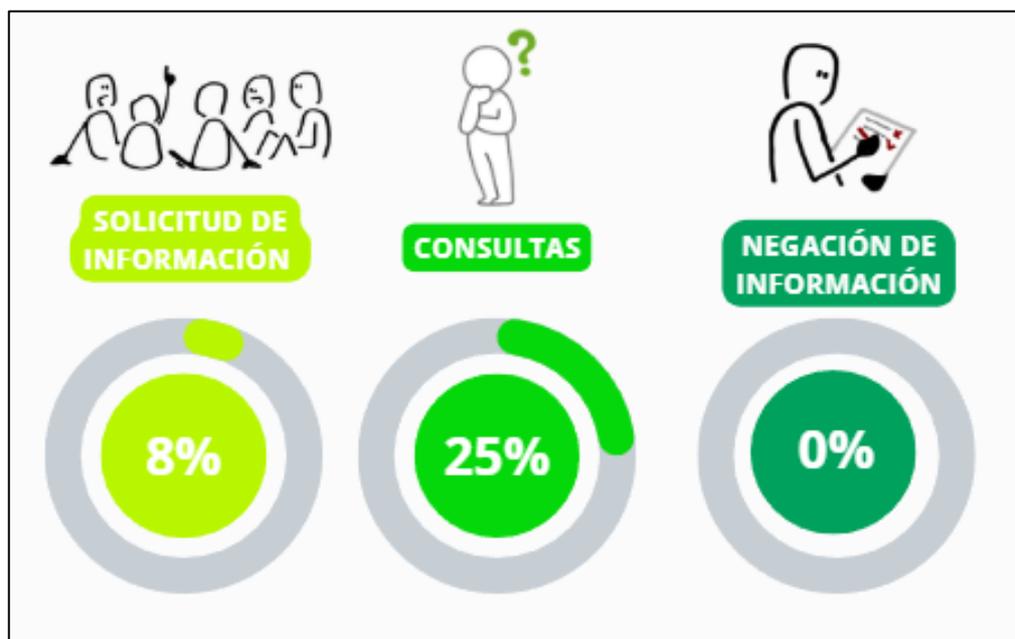
# 1. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento del marco normativo establecido por la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) reafirma su compromiso con la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el acceso oportuno a la información de carácter público. En este sentido, la UPME gestiona activamente las solicitudes ciudadanas recibidas a través de los diferentes canales institucionales y complementa este ejercicio mediante la publicación proactiva de contenidos en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de su portal web.

En este orden de ideas, a través de los diferentes canales de atención dispuesta por la UPME, la ciudadanía puede consultar información actualizada sobre temas estratégicos del sector minero-energético, así como acceder a datos relevantes sin necesidad de realizar una petición formal, lo que contribuye a fortalecer la confianza institucional y la cultura de apertura en la gestión pública.

Por ello, durante el primer semestre de 2025, la gestión de PQRSD refleja el alto nivel de interacción de la ciudadanía en ejercicio de este derecho. Del total de 2,966 PQRSD se tienen 237 solicitudes de información y 1.1.31 consultas, lo que representa el 46.00% del total de las interacciones, detallas a continuación:

**Imagen No. 1.** Acceso a la información pública primer semestre 2025



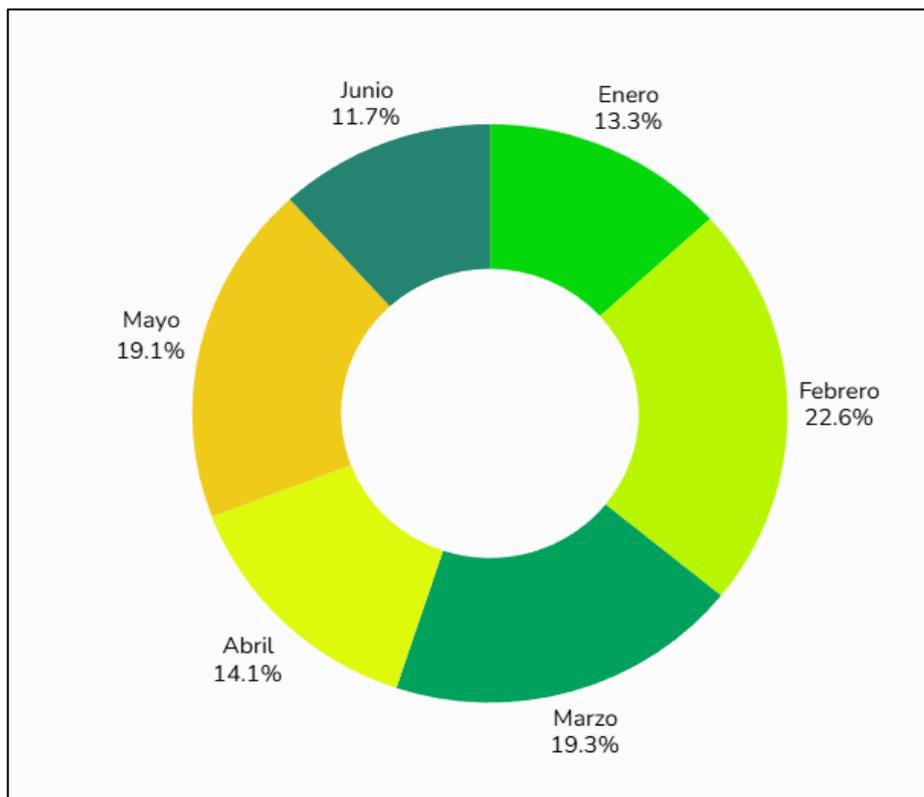
**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

Aunado a lo anterior, es fundamental destacar que, según lo reportado por las áreas responsables, durante el periodo analizado no se negó el acceso a ninguna petición de información pública, reafirmando el compromiso de la entidad con los principios de máxima publicidad y transparencia.

## 2. INGRESO DE PQRSD POR MES

Para entender mejor cómo se comporta la recepción de solicitudes ciudadanas a lo largo del tiempo, se revisó mes a mes el ingreso de PQRSD durante el primer semestre de 2025. Este análisis no solo permite ver en qué momentos del año se presenta una mayor interacción por parte de la ciudadanía, sino que también ayuda a anticipar periodos con alta demanda, como se detalla en la siguiente imagen:

**Gráfica No. 1.** Ingreso de PQRSD por mes



**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

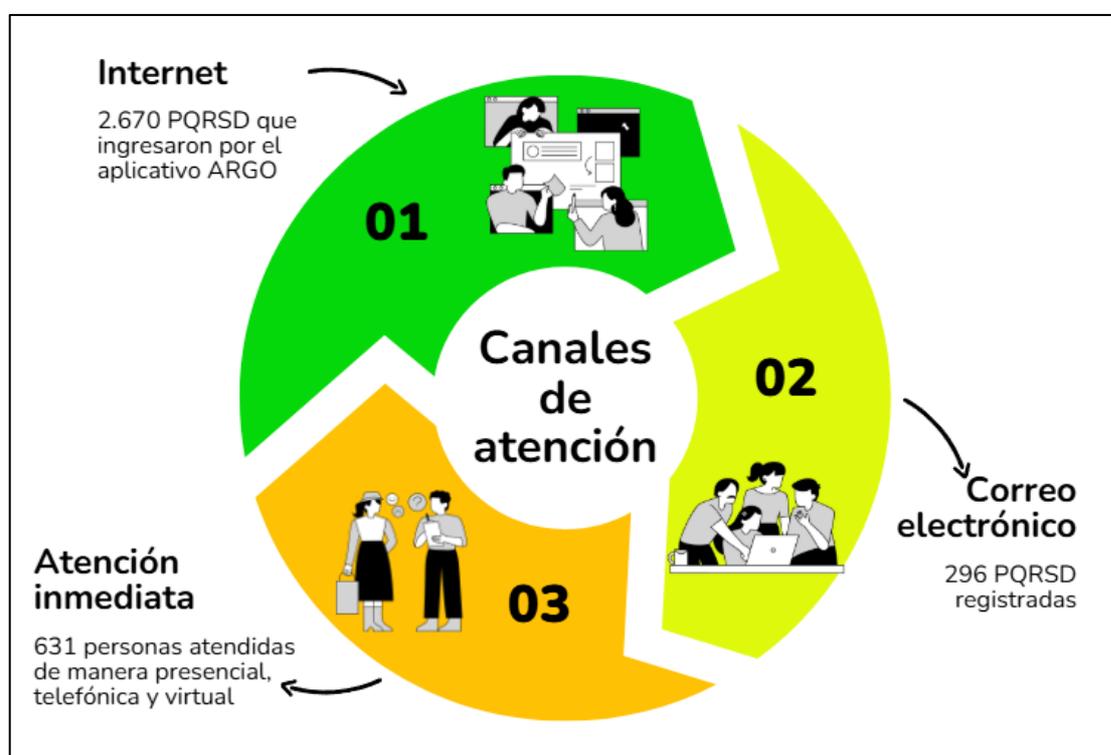
De acuerdo con el gráfico, el mayor volumen de PQRSD se recibió en el mes de febrero, que concentró el 22,6 % del total semestral, seguido muy de cerca por marzo (19,3 %) y mayo (19,1 %), lo que sugiere una mayor interacción ciudadana en el primer trimestre del año y en la etapa previa al cierre del primer semestre. Estos picos pueden asociarse a ciclos institucionales o al comportamiento propio de las agendas técnicas y presupuestales del sector.

En contraste, los meses con menor ingreso de solicitudes fueron junio, con un 11,7 %, y enero, con un 13,3 %, posiblemente debido a factores como el receso institucional, los periodos vacacionales o el cierre del ejercicio fiscal anterior. Abril presentó un comportamiento intermedio, con un 14,1 %. Estos datos permiten proyectar de manera más eficiente los recursos y capacidades necesarias por parte de las áreas responsables, así como implementar estrategias de atención reforzada en los meses de mayor carga operativa.

### 3. INGRESO DE PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) pone a disposición de la ciudadanía diferentes canales de atención que facilitan la presentación, registro y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF). Estos canales garantizan el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información, permitiendo a los usuarios interactuar con la entidad de manera oportuna, accesible y según sus preferencias tecnológicas o disponibilidad, como se evidencia en la siguiente imagen:

**Imagen No. 2.** Ingreso de PQRSDF por canales de atención



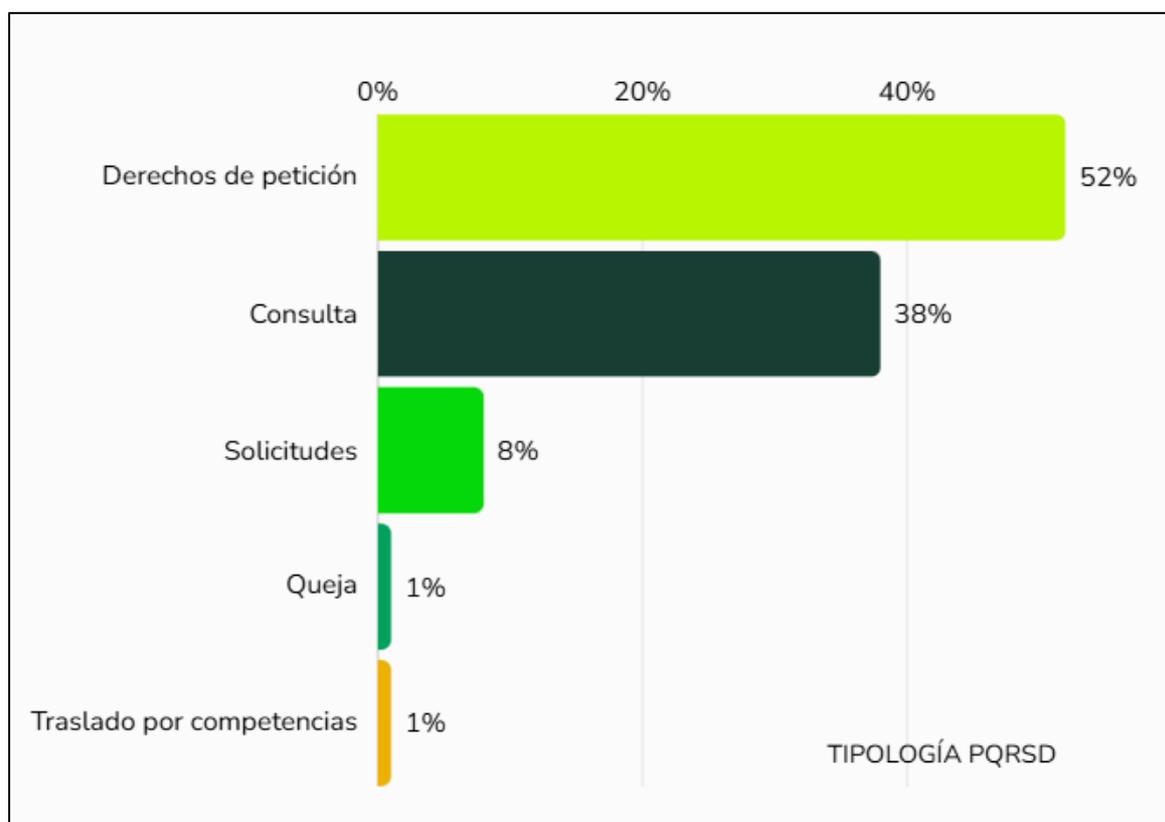
**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO y el primer informe de medición del servicio de la vigencia 2025.

Al respecto, es oportuno señalar que, durante el primer semestre de 2025, el canal más utilizado fue el aplicativo ARGO en línea, por el cual ingresaron 2.670 PQRSDF, representando el medio más eficiente y preferido por la ciudadanía. Le siguió el correo electrónico, con 296 solicitudes registradas, lo cual demuestra que este canal continúa siendo una opción importante para quienes prefieren medios escritos asincrónicos. Por su parte, el canal de atención inmediata, que incluye la atención presencial, telefónica y virtual, permitió asistir directamente a 631 personas, evidenciando el compromiso institucional con la atención personalizada y el acompañamiento directo.

## 4. CLASIFICACIÓN PQRSD POR TIPOLOGÍA

Durante el primer semestre de 2025 (del 1 de enero al 30 de junio), la Unidad de Planeación Minero Energética recibió solicitudes clasificadas conforme a la tipología legal de las PQRSD. Un análisis detallado de esta información permite identificar tendencias clave en los tipos de requerimientos recibidos, lo que resulta fundamental para orientar las estrategias institucionales de atención al ciudadano y gestión de la información, como se evidencia en la siguiente gráfica:

**Gráfica No. 2.** PQRSD clasificada por tipología



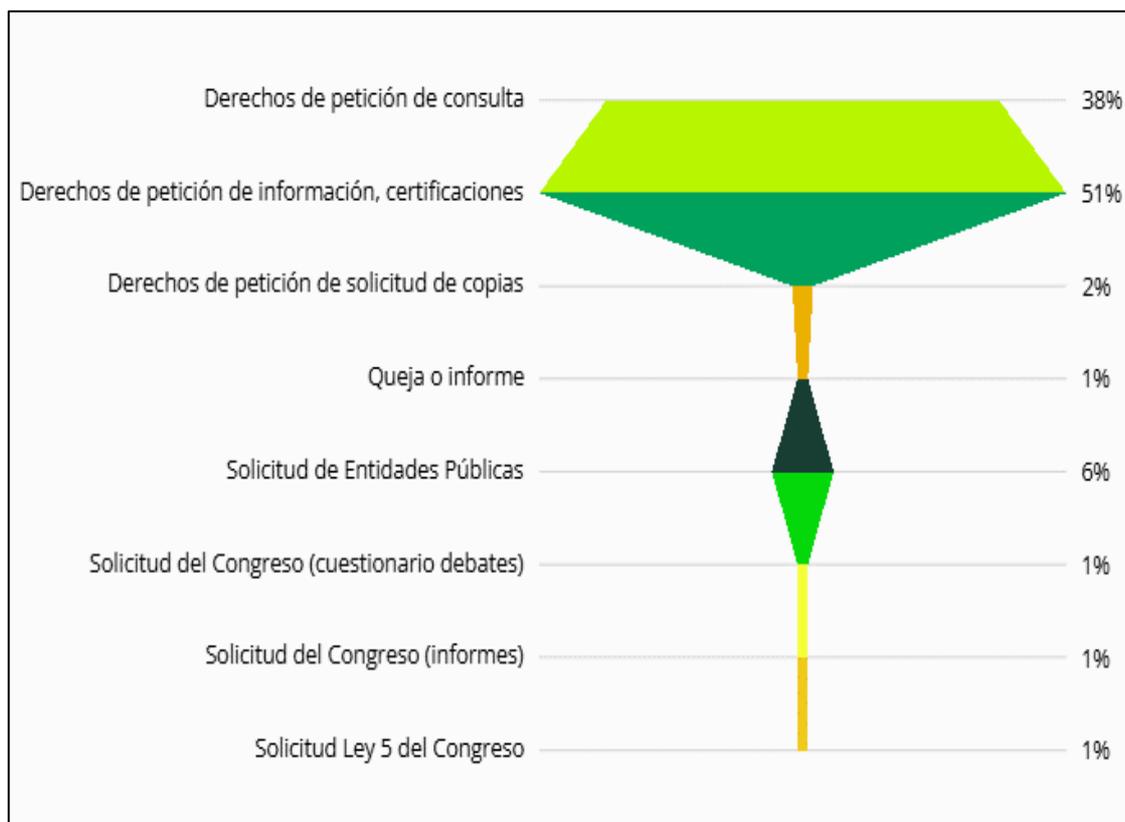
**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

En ese sentido, la mayor proporción de solicitudes correspondió a derechos de petición, que representaron el 52 % del total, seguidos por las consultas, con un 38 %, evidenciando una alta demanda de información y orientación técnica por parte de la ciudadanía y los grupos de valor. En menor medida, se registraron solicitudes generales (8 %), mientras que las quejas y los traslados por competencia representaron apenas el 1 % cada uno.

Este comportamiento confirma que la principal carga operativa de la entidad se concentra en la atención de requerimientos informativos, lo cual debe considerarse al momento de definir prioridades, recursos y mejoras en los canales de atención institucional.

Ahora bien, en el marco del análisis de las PQRSD recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se realizó una clasificación detallada de las solicitudes conforme al tipo documental, lo cual permite identificar con mayor precisión el tipo de requerimientos que concentran la gestión institucional. Esta clasificación aporta insumos relevantes para comprender la naturaleza de los documentos tramitados, fortalecer los procesos de atención y orientar la estrategia de respuesta de la UPME, como se detalla en el siguiente gráfico:

**Gráfica No. 3.** PQRSD clasificada por tipología documental de la UPME



**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

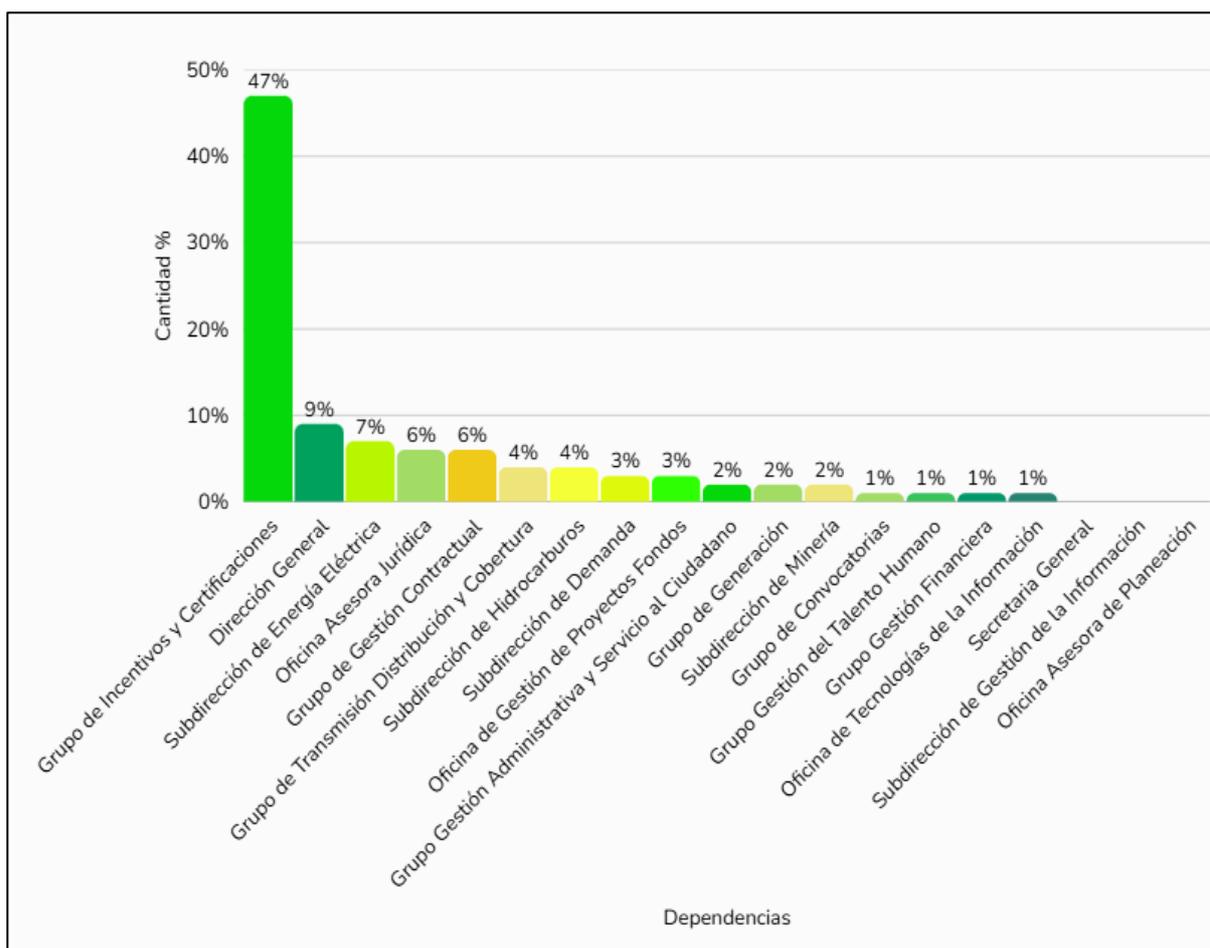
El gráfico evidencia que la mayoría de las solicitudes correspondieron a derechos de petición de información y certificaciones, alcanzando el 100 % como línea base de comparación. Dentro de esta categoría, se destacan los derechos de petición de consulta con un 74,5 %, seguidos por solicitudes provenientes de entidades públicas (11,8 %) y por requerimientos relacionados con la solicitud de copias (3,9 %).

En menor proporción, se presentaron quejas o informes (2 %) y solicitudes asociadas al Congreso de la República, como las relacionadas con la Ley 5, informes y cuestionarios para debates, cada una con un 2 %. Este comportamiento permite concluir que la labor institucional está altamente focalizada en la emisión de información y documentos de soporte técnico.

## 5. DEPENDENCIAS

Como parte del seguimiento a la gestión institucional de las PQRSD, se llevó a cabo un análisis de la distribución de solicitudes según las dependencias responsables de su trámite durante el primer semestre de 2025. Esta revisión permite identificar los equipos con mayor carga operativa y establecer criterios de priorización, asignación de recursos y fortalecimiento de capacidades internas para una atención oportuna y eficiente.

**Gráfica No. 4.** PQRSD clasificadas por dependencias



**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

Según la información consolidada, el Grupo de Incentivos y Certificaciones concentra el mayor número de solicitudes con 1.388 PQRSD correspondiente a 47%, lo cual evidencia su papel central en la atención de derechos de petición relacionados con certificaciones e información técnica. Le siguen la Dirección General con 262 solicitudes correspondiente a 9%, y la Subdirección de Energía Eléctrica con 217 PQRSD correspondiente al 7%, lo que sugiere una alta demanda de información estratégica en estas áreas misionales.

Otras dependencias como la Oficina Asesora Jurídica (180), el Grupo de Gestión Contractual (168), y el grupo de Transmisión, Subdirección de Hidrocarburos y Demanda también presentan una participación significativa. En contraste, áreas como la Oficina Asesora de Planeación, la Subdirección de Gestión de la Información y la Secretaría General registran volúmenes considerablemente menores.

#### 4.1. Análisis cualitativo de las PQRSD por dependencias

Al realizar una inmersión en los asuntos de las solicitudes dirigidas a las tres (03) dependencias con mayor carga, se identifican temas recurrentes que demandadas a través de los diferentes canales de atención:

1. **Grupo de Incentivos y Certificaciones:** Este grupo funciona como un facilitador clave para la inversión en la transición energética del país, las principales PQRSD presentadas son:
  - a. Consultas sobre el estado de trámites para certificación de beneficios tributarios (exclusión de IVA y deducción de renta).
  - b. Solicitudes de aclaración sobre requisitos y documentación para incentivos (FNCE y Eficiencia Energética).
  - c. Peticiones de información sobre proyectos específicos registrados.
  - d. Adicionalmente, el Grupo de Incentivos y Certificaciones dispone de la plataforma BIZAGI para trámite
2. **Subdirección de Energía Eléctrica:** Esta área es el custodio de la visión a largo plazo de la infraestructura eléctrica del país, y sus respuestas guían inversiones estratégicas las principales PQRSD presentadas son:
  - a. Consultas técnicas sobre el Plan de Expansión de Referencia.
  - b. Solicitudes de información sobre capacidad de asignación de energía y estado de las redes.
  - c. Preguntas relacionadas con las convocatorias públicas para la asignación de capacidad.
3. **Oficina Asesora Jurídica:** Actúa como el garante de la seguridad jurídica y la correcta interpretación de un marco normativo complejo y en constante evolución, las principales PQRSD presentadas son:
  - a. Solicitudes de conceptos jurídicos sobre la aplicación de la normatividad del sector.
  - b. Derechos de petición relacionados con procesos contractuales y litigios.

## 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Como parte del seguimiento a la gestión y cumplimiento de los estándares de oportunidad en la atención de solicitudes ciudadanas, se analizó el tiempo promedio de respuesta a las PQRSDF clasificadas por tipología documental y por dependencia responsable tramitadas desde el 01 de enero al 30 de junio de 2025. Este análisis permite evaluar la eficiencia en la respuesta institucional y detectar posibles oportunidades de mejora en los flujos internos de trámite y coordinación interdependencias, en línea con los principios de celeridad, eficacia y atención al ciudadano establecidos por la Ley 1755 de 2015.

### 6.1. Dirección General

En este contexto, la siguiente tabla presenta los tiempos promedio de respuesta —en días hábiles— registrados por la Dirección General para cada una de las tipologías documentales tramitadas durante el primer semestre de 2025.

**Tabla No. 1.** Tiempo promedio de respuesta Dirección General

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	DIRECCIÓN GENERAL
Solicitud de Entidades Públicas	11,0*
Derechos de petición de consulta	9,8
Derechos de petición de información, certificaciones	13,0*
Derechos de petición de solicitud de copias	37,0*
Queja o informe	24,0
Solicitud del Congreso (cuestionario debates)	4,3
Solicitud del Congreso (informes)	6,4
<b>TOTAL</b>	<b>7,9</b>

**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

De acuerdo a lo anterior, se observa que las solicitudes con mayores tiempos de respuesta corresponden a los derechos de petición de solicitud de copias, con un promedio de 37 días, seguidos por las quejas o informes, con 24 días. Por su parte, los derechos de petición de información y certificaciones y las solicitudes de entidades públicas presentan tiempos de 13 y 11,0 días, respectivamente.

En contraste, las solicitudes con menor tiempo de atención fueron los cuestionarios del Congreso (4,3 días) y las consultas (9,8 días). El promedio general para la Dirección General fue de 7,9 días.

## 6.2. Oficina Asesora de Planeación (OAP)

En cuanto a la gestión de la Oficina Asesora de Planeación (OAP) a continuación, se detallan los tiempos promedio de respuesta —medidos en días hábiles— correspondientes a las solicitudes ciudadanas tramitadas durante el primer semestre de 2025:

**Tabla No. 2.** Tiempo promedio de respuesta Oficina Asesora de Planeación

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Solicitud de Entidades Públicas	6,0
Derechos de petición de consulta	18,0
Derechos de petición de información, certificaciones	32,0*
Derechos de petición de solicitud de copias	0,0
Queja o informe	0,0
Solicitud del Congreso (cuestionario debates)	0,0
Solicitud del Congreso (informes)	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>16,3</b>

**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

Durante el primer semestre de 2025, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) tramitó solicitudes ciudadanas clasificadas en cinco tipologías documentales. El análisis muestra que los tiempos promedio de respuesta se mantuvieron dentro de los límites establecidos por la normativa, reflejando una gestión eficaz y oportuna por parte de la dependencia. Las solicitudes de derecho de petición de consulta registraron el mayor tiempo promedio, con 13 días hábiles, seguidas de las solicitudes de entidades públicas, con un promedio de 11 días.

Por su parte, las solicitudes de copias fueron atendidas en un tiempo promedio de 8 días, mientras que los derechos de petición de información y certificaciones y las solicitudes relacionadas con informes del Congreso fueron resueltas en un promedio de 6 días hábiles cada una.

### 6.3. Oficina Asesora Jurídica (OAJ)

En el caso de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ), se identificaron y analizaron los tiempos promedio de respuesta correspondientes a las solicitudes ciudadanas tramitadas durante el primer semestre de 2025, con el fin de evaluar el cumplimiento de los términos legales establecidos y contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional en esta dependencia, como se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla No. 3.** Tiempo promedio de respuesta Oficina Asesora Jurídica

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	OFICINA ASESORA JURÍDICA
Solicitud de Entidades Públicas	8,0
Derechos de petición de consulta	15,8
Derechos de petición de información, certificaciones	22,4*
Derechos de petición de solicitud de copias	11,9
Queja o informe	15,0
Solicitud del Congreso (cuestionario debates)	0,0
Solicitud del Congreso (informes)	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>19,4</b>

**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

De acuerdo con la tabla, los tiempos de respuesta de la OAJ varían según la tipología documental. Las solicitudes de derechos de petición de información y certificaciones registraron el mayor tiempo promedio, con 22,4 días hábiles, seguido por los derechos de petición de consulta con 15,8 días, y las quejas o informes, con 15 días. Las solicitudes de copias fueron respondidas en un promedio de 11,9 días, mientras que las solicitudes de entidades públicas presentaron tiempos de respuesta diferenciados entre 8,0 y 5,5 días, dependiendo del canal de ingreso o tipo de requerimiento.

Por otro lado, las solicitudes del Congreso, tanto de informes como de cuestionarios, no registraron tiempos de respuesta durante este periodo, lo que indica ausencia de este tipo de requerimientos en la dependencia.

## 6.4. Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos

En el caso de la Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos, se llevó a cabo el análisis de los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre de 2025, clasificados según la tipología documental, detalladas en la siguiente tabla:

**Tabla No. 4.** Tiempo promedio de respuesta Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	OFICINA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE FONDOS
Solicitud de Entidades Públicas	7,2
Derechos de petición de consulta	6,2
Derechos de petición de información, certificaciones	23,7*
Derechos de petición de solicitud de copias	0,0
Queja o informe	6,0
Solicitud del Congreso (cuestionario debates)	0,0
Solicitud del Congreso (informes)	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>10,0</b>

**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

De acuerdo con la información presentada, el tiempo promedio más alto correspondió a los derechos de petición de información y certificaciones, con 23,7 días hábiles, lo que refleja la posible complejidad técnica o documental de este tipo de requerimientos. Las solicitudes de entidades públicas registraron tiempos de respuesta de 7,2 y 7,5 días, mientras que los derechos de petición de consulta se atendieron en un promedio de 6,2 días. Por su parte, las quejas o informes tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 6 días.

En conjunto, la oficina obtuvo un promedio general de 10 días hábiles, evidenciando un cumplimiento adecuado de los plazos, con oportunidad de mejora en los casos que demandan mayor elaboración técnica.

## 6.5. Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)

En el caso de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), se evaluaron los tiempos promedio de respuesta correspondientes a las solicitudes ciudadanas atendidas durante el primer semestre de 2025, clasificadas por tipología documental., detalladas en la siguiente tabla:

**Tabla No. 5.** Tiempo promedio de respuesta OTI

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Solicitud de Entidades Públicas	0,0
Derechos de petición de consulta	14,8
Derechos de petición de información, certificaciones	11,2
Derechos de petición de solicitud de copias	0,0
Queja o informe	0,0
Solicitud del Congreso (cuestionario debates)	0,0
Solicitud del Congreso (informes)	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>12,0</b>

**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

Según los datos presentados, la OTI registró tiempos de respuesta únicamente en dos tipologías documentales: los derechos de petición de consulta, con un promedio de 14,8 días hábiles, y los derechos de petición de información y certificaciones, con un promedio de 11,2 días hábiles. No se reportaron solicitudes ni tiempos de respuesta en otras categorías, como solicitudes de entidades públicas, quejas, copias o requerimientos provenientes del Congreso.

El promedio general de la dependencia fue de 12 días hábiles, lo que refleja un cumplimiento aceptable de los plazos, con oportunidad de optimizar la atención en los casos que impliquen análisis técnico o coordinación interdependencias.

## 6.6. Subdirección de Demanda

En lo que respecta a la Subdirección de Demanda, se analizaron los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre de 2025, clasificadas según la tipología documental, detalladas en la siguiente tabla:

**Tabla No. 6.** Tiempo promedio de respuesta Subdirección de Demanda

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	SUBDIRECCIÓN DE DEMANDA
Solicitud de Entidades Públicas	4,6
Derechos de petición de consulta	10,7
Derechos de petición de información, certificaciones	12,9
Derechos de petición de solicitud de copias	8,0
Queja o informe	0,0
Solicitud del Congreso (cuestionario debates)	0,0
Solicitud del Congreso (informes)	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>10,6</b>

**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

Según los datos presentados, los mayores tiempos de respuesta correspondieron a los derechos de petición de información y certificaciones, con un promedio de 12,9 días hábiles, seguidos por los derechos de petición de consulta, con 10,7 días, y las solicitudes de copias, con 8 días. Las solicitudes de entidades públicas registraron tiempos de atención de 4,6 y 4,3 días, lo que refleja un manejo ágil en estos casos.

El promedio general de la subdirección fue de 10,6 días hábiles, evidenciando un cumplimiento adecuado de los términos de ley y una gestión estable en la mayoría de las tipologías.

## 6.7. Grupo de Incentivos y Certificaciones

En el caso del Grupo de Incentivos y Certificaciones, se realizó el análisis de los tiempos promedio de respuesta correspondientes a las solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre de 2025, clasificadas por tipología documental., detalladas en la siguiente tabla:

**Tabla No. 7.** Tiempo promedio de respuesta Grupo de Incentivos y Certificaciones

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	GRUPO DE INCENTIVOS Y CERTIFICACIONES
Solicitud de Entidades Públicas	18,0*
Derechos de petición de consulta	18,0
Derechos de petición de información, certificaciones	19,5
Derechos de petición de solicitud de copias	26,7*
Queja o informe	13,3
Solicitud del Congreso (cuestionario debates)	0,0
Solicitud del Congreso (informes)	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>18,7</b>

**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

De acuerdo con los datos, los tiempos de respuesta más altos se registraron en los derechos de petición de solicitud de copias, con un promedio de 26,7 días hábiles, seguidos por los derechos de petición de información y certificaciones, con 19,5 días. Tanto las solicitudes de entidades públicas como los derechos de petición de consulta presentaron un tiempo promedio de 18 días, mientras que las quejas o informes fueron atendidas en 13,3 días.

El promedio general del grupo fue de 18,7 días hábiles, lo que sugiere un desempeño estable, aunque con oportunidades de mejora en las solicitudes que implican mayor complejidad documental.

## 6.8. Subdirección de Hidrocarburos

En lo que respecta a la Subdirección de Hidrocarburos, se llevó a cabo un análisis detallado de los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas tramitadas durante el primer semestre de 2025, clasificadas por tipología documental., detalladas en la siguiente tabla:

**Tabla No. 8.** Tiempo promedio de respuesta Grupo de Incentivos y Certificaciones

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	SUBDIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS
Solicitud de Entidades Públicas	14,3*
Derechos de petición de consulta	18,5*
Derechos de petición de información, certificaciones	19,6*
Derechos de petición de solicitud de copias	12,5
Queja o informe	0,0
Solicitud del Congreso (cuestionario debates)	23,0*
Solicitud del Congreso (informes)	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>18,9</b>

**Fuente:** Datos reportados por el aplicativo ARGO, elaboración propia

Los datos muestran que los mayores tiempos de respuesta se registraron en las solicitudes del Congreso (cuestionario de debates), con un promedio de 23,0 días hábiles, seguidas por los derechos de petición de información y certificaciones con 19,6 días y los derechos de petición de consulta con 18,5 días. Las solicitudes de entidades públicas presentaron un tiempo de atención de 14,3 días, mientras que los derechos de petición de solicitud de copias se resolvieron en 12,5 días.

El promedio general de respuesta para la subdirección fue de 18,9 días hábiles, lo que evidencia un nivel de cumplimiento aceptable, aunque con margen de mejora en los casos que implican mayor complejidad o coordinación interinstitucional.



# Unidad de Planeación Minero Energética



[www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co)

