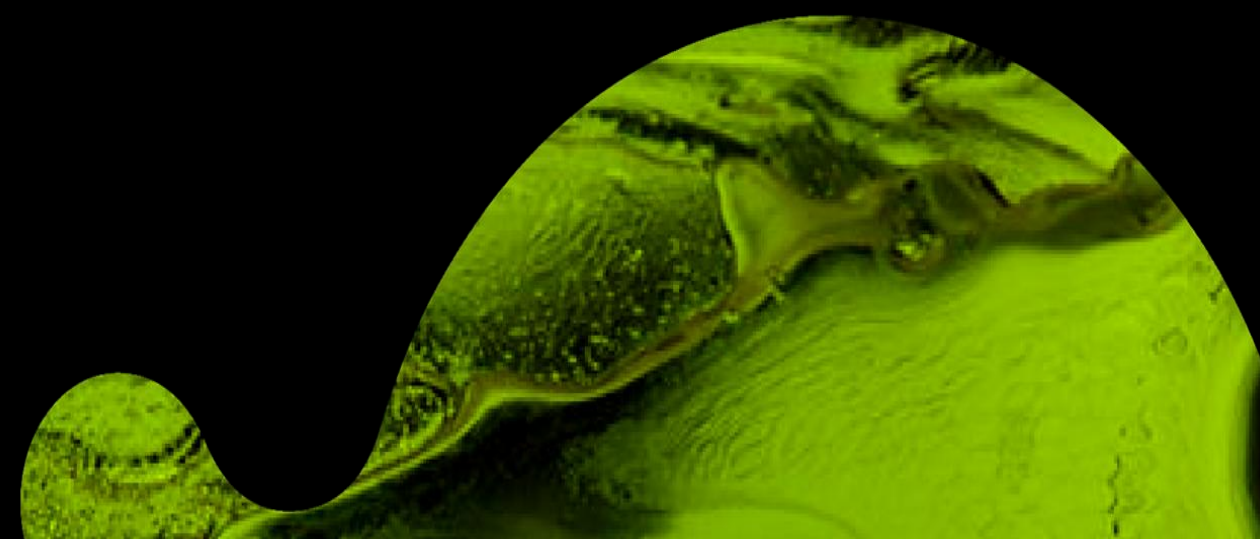




**Unidad de Planeación  
Minero Energética**



**#ActúaPorLaCrisisClimática**

Agosto 2025

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

PQRSD

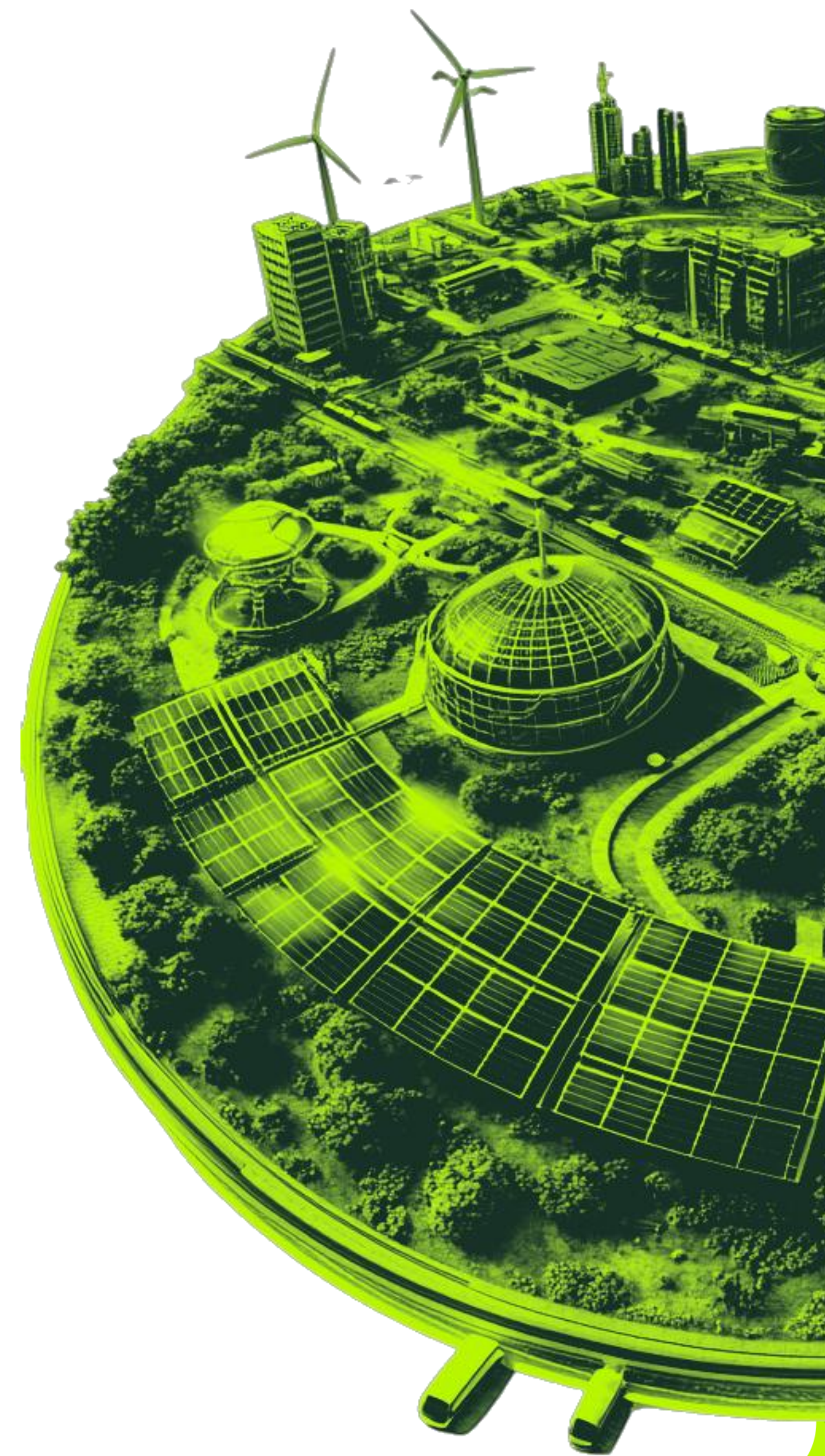
2025



Unidad de Planeación  
Minero Energética



- 1. Introducción**
- 2. Marco normativo**
- 3. Acceso a la información pública**  
Solicitud de información, consultas y negadas
- 4. Ingreso de PQRSD por mes**
- 5. Canal de atención**
- 6. Tipología de PQRSD**
- 7. Tipología de PQRSD**





# 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 segundo 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 junio al 31 de diciembre de 2025. La información fuente fue extraída directamente del sistema de gestión documental ARGO, lo que garantiza la fiabilidad y trazabilidad de los datos.



# Marco normativo

1.

## Constitución Política 1991

Artículo 2

3.

## Decreto 2623 de 2009

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

5.

## 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.

7.

## 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.

2.

## Ley 1437 de 2011

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

4.

## Decreto 2623 de 2009

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

6.

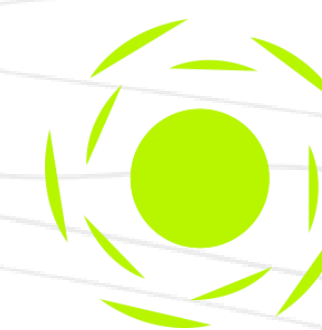
## Ley 1755 de 2015

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.





Unidad de Planeación  
Minero Energética



# Acceso a la información Pública

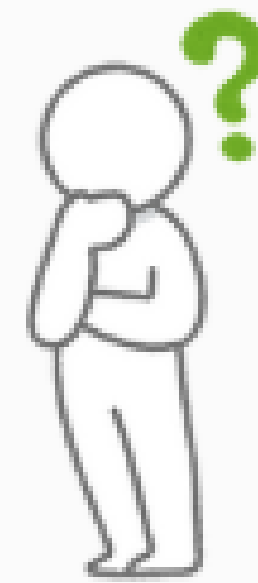
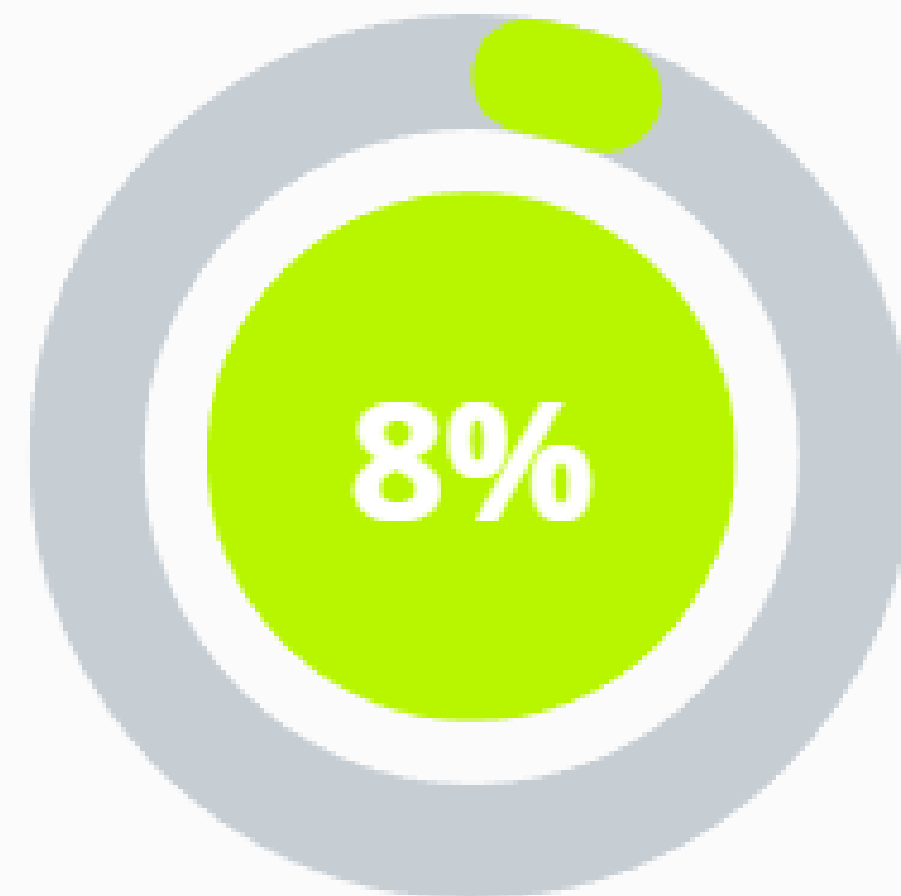
Solicitudes de información,  
consultas y acceso a la información  
pública negadas



# Acceso a la información pública segundo semestre 2025



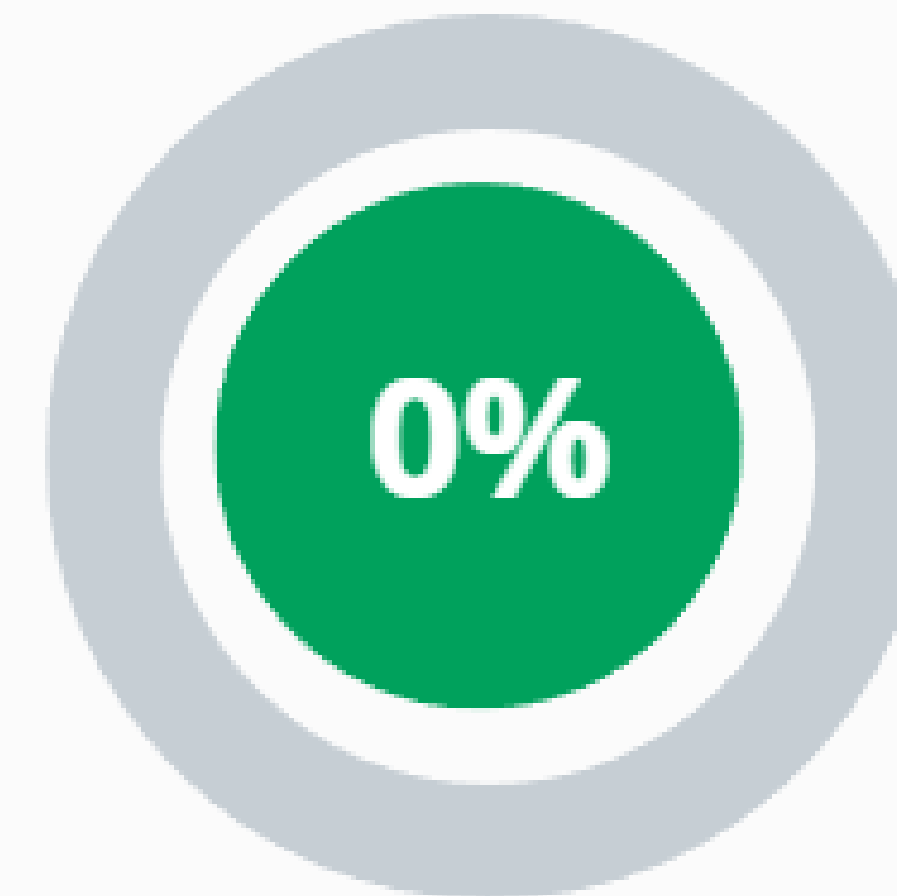
SOLICITUD DE  
INFORMACIÓN



CONSULTAS



NEGACIÓN DE  
INFORMACIÓN



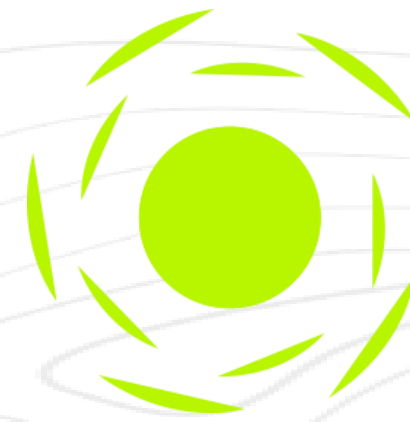
Para el segundo semestre de la vigencia 2025 del total de 2,966 PQRSD se tienen **237 solicitudes de información (8%)** y **1.131 consultas (25%)**, lo que representa el 46.00% del total de las interacciones. Po su parte, en el presente período no se negó el acceso a ninguna petición de información pública.



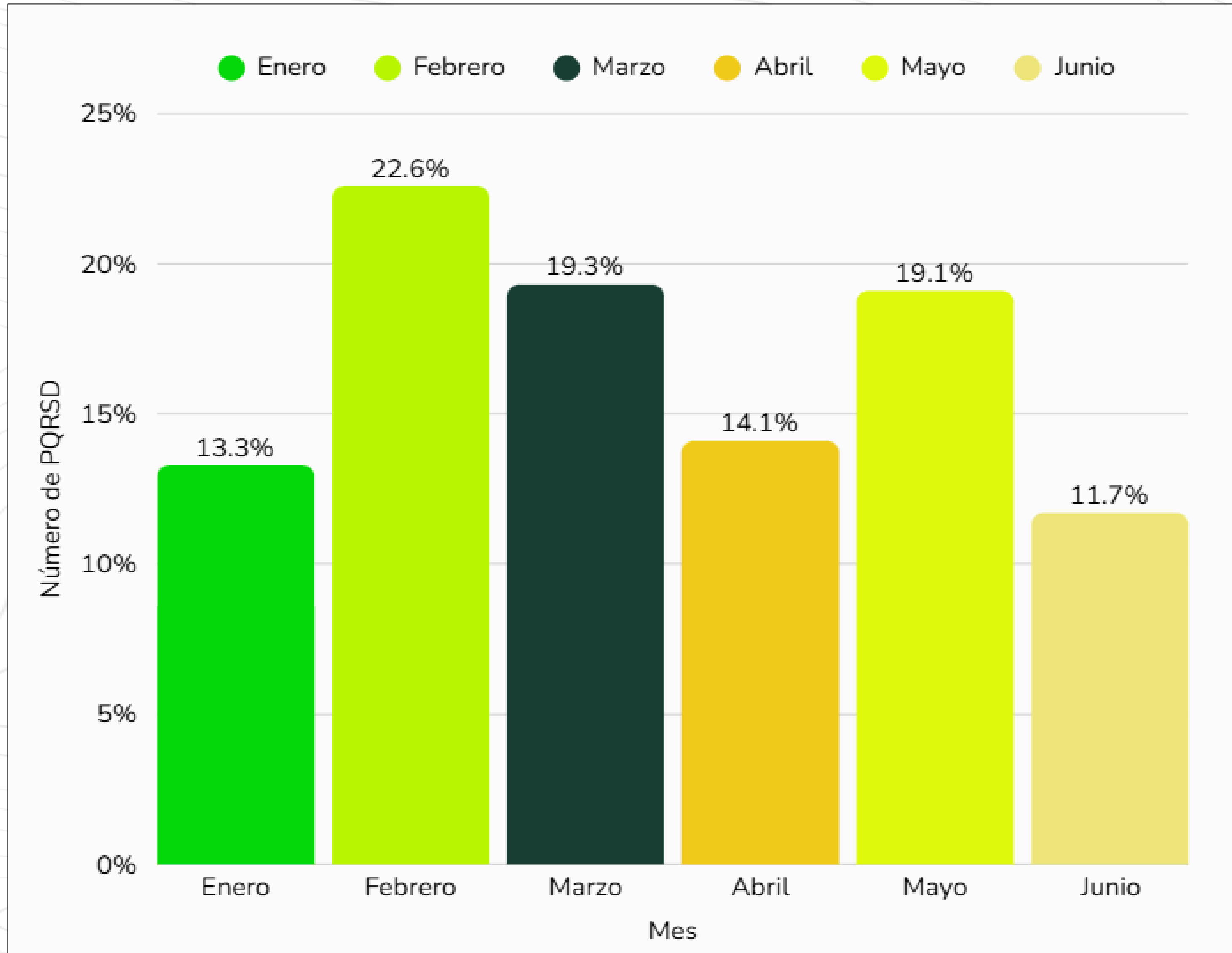
Unidad de Planeación  
Minero Energética

# Ingreso de PQRSD

Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Denuncias (PQRSD)



# Ingreso de PQRSD



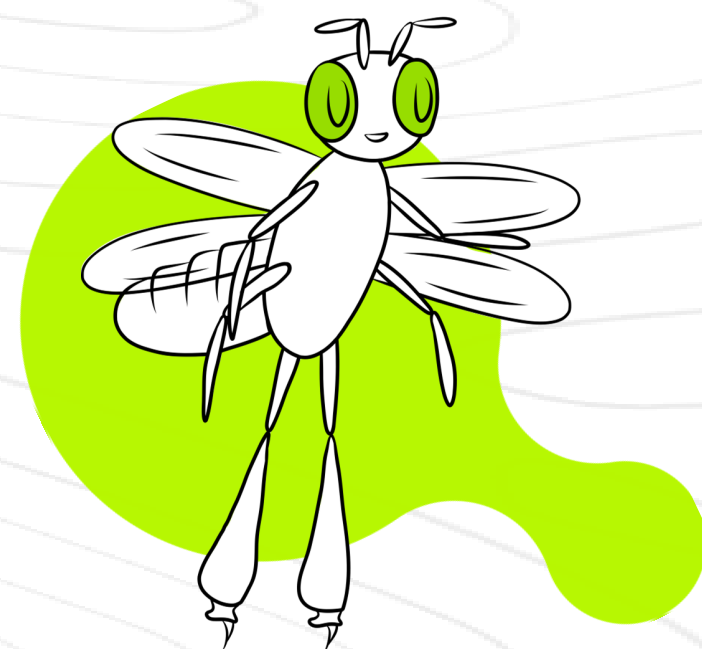
Para el primer semestre de la vigencia 2025 se presentó el ingreso de **2.966 PQRSD** las cuales presentaron la siguiente demanda



# Canales de Atención

Virtuales y presenciales

# Ingreso de PQRSD



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 (PQRSD).

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

## Internet

2.670 PQRSD que ingresaron por el aplicativo ARGO

01



## Canales de atención

02



Correo electrónico

296 PQRSD registradas

## Atención inmediata

631 personas atendidas de manera presencial, telefónica y virtual

03





Unidad de Planeación  
Minero Energética

# Clasificación tipológica

Legal y documental



# Título

## Subtítulo Subtítulo

Lorem ipsum dolor sit amet, **consectetur adipiscing** elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

**1.**

### Título

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam diam est.

**2.**

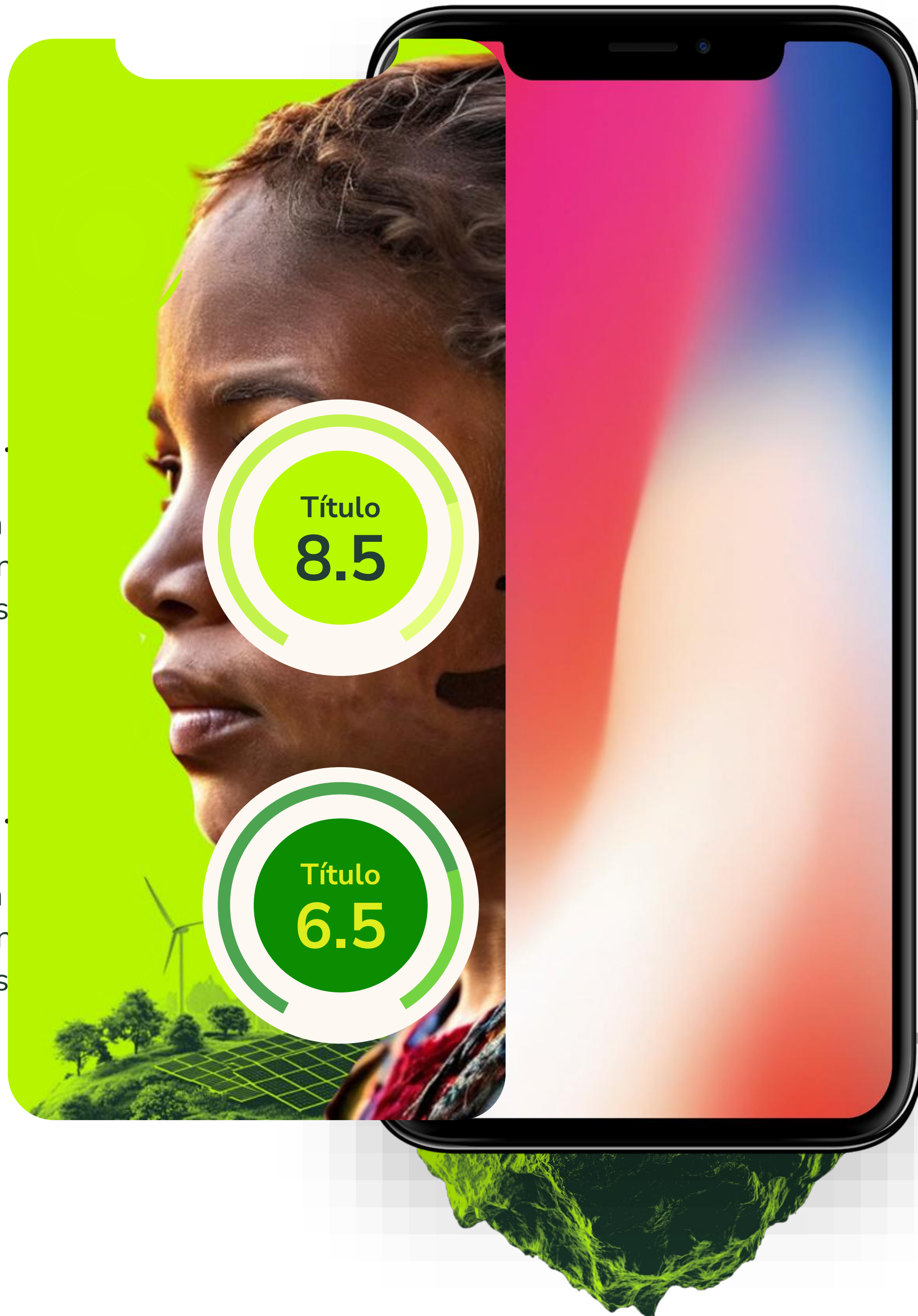
### Título

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam diam est.

**3.**

### Título

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam diam est.



Lorem ipsum  
amet, con  
adipis

Lorem ipsum  
amet, con  
adipis

# Título

## Subtítulo

### Subtítulo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Mauris mattis libero id felis rhoncus mattis. Orci varius natoque penatibus et magnis dis parturient. Mauris accumsan interdum ultricies. Orci varius natoque penatibus e

**47K**  
Lorem

**6.7K**  
Lorem

**48K**  
Lorem

# Título

## Título título título título

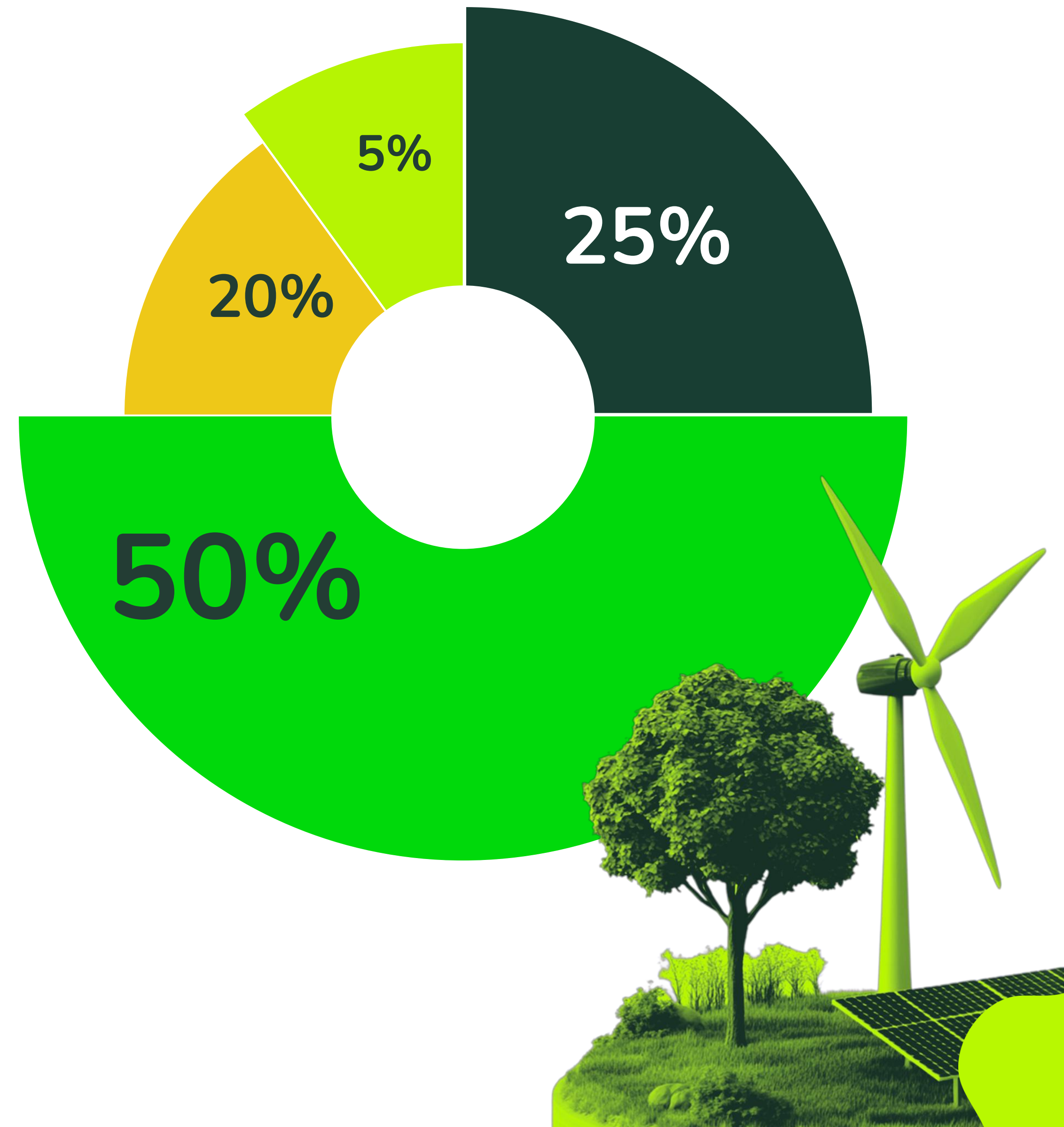
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam diam est, eleifend sed mauris eu, venenatis **efficitur dolor**. Mauris accumsan.

⚡ Lorem Ipsum dolor

⚡ Lorem Ipsum dolor

⚡ Lorem Ipsum dolor

⚡ Lorem Ipsum dolor



# Título

## Título título título título

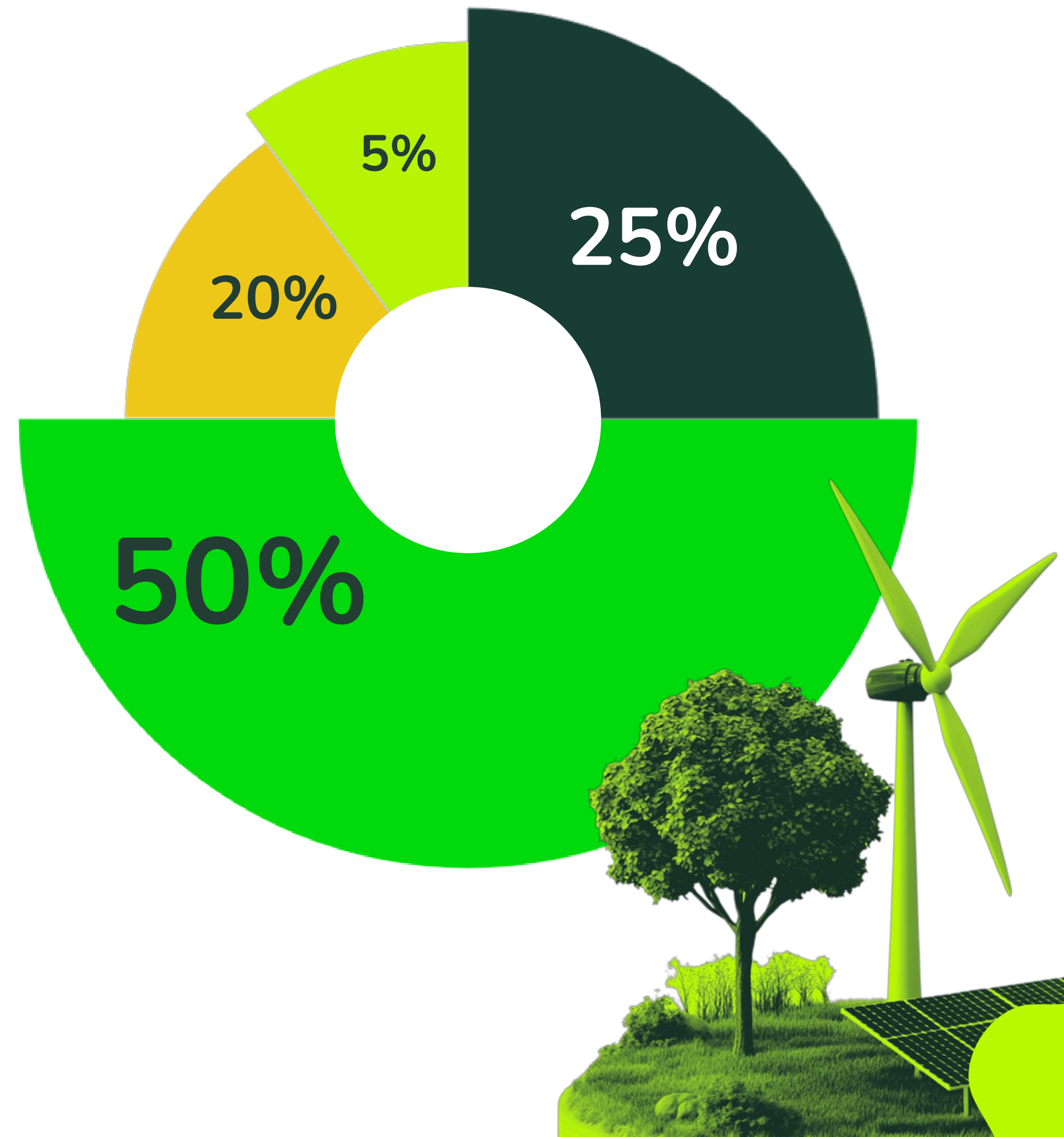
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam diam est, eleifend sed mauris eu, venenatis **efficitur dolor**. Mauris accumsan.

⚡ Lorem Ipsum dolor

⚡ Lorem Ipsum dolor

⚡ Lorem Ipsum dolor

⚡ Lorem Ipsum dolor



# Título

2024

2025

2026

2027

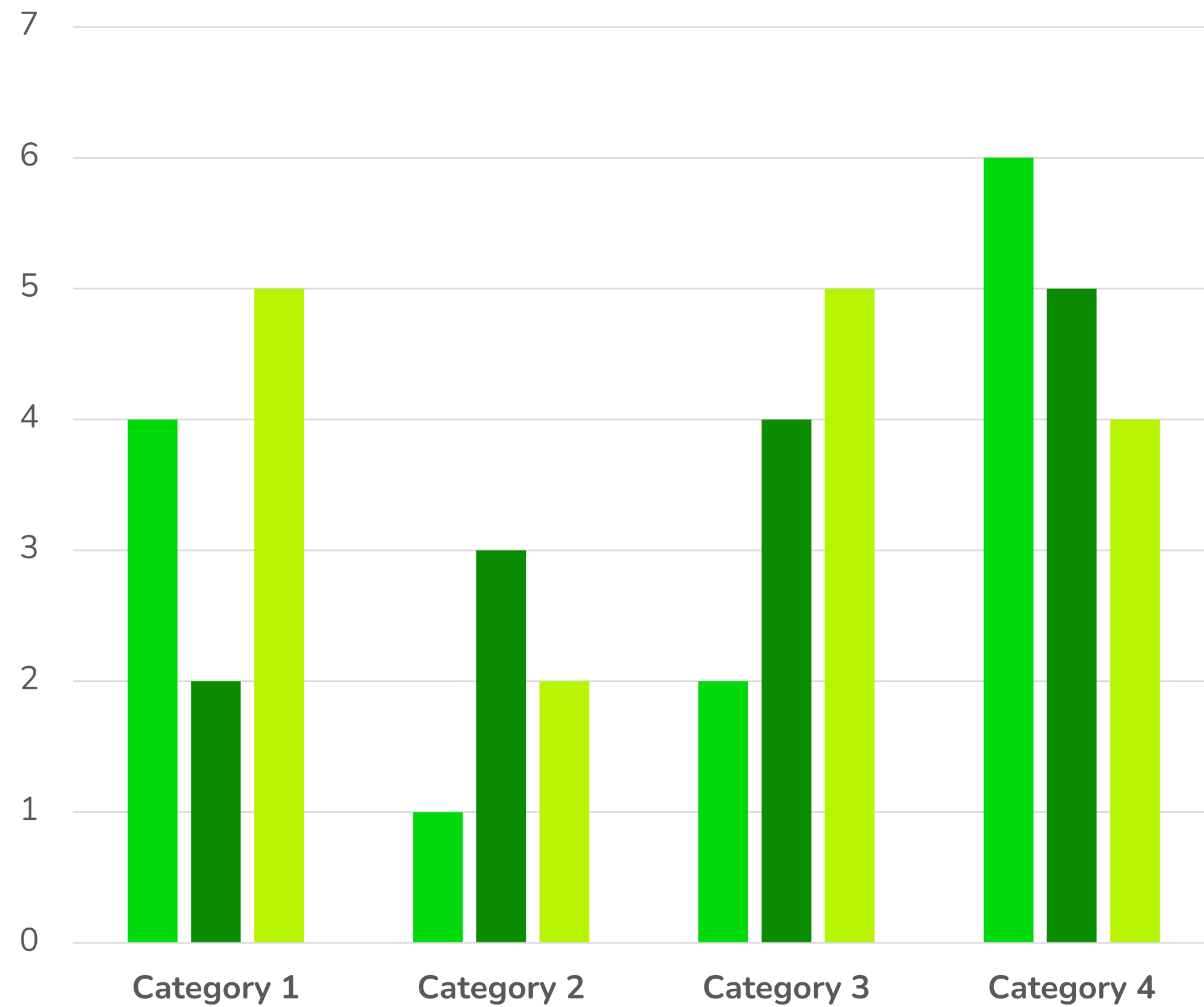
2028

Activities	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
Your text here	✓					
Your text here					⚡	
Your text here		⚡		✓		
Your text here		✓				
Your text here					✓	

Your text here					✓	
----------------	--	--	--	--	---	--



Fondos



# Título

## Subtítulo Subtítulo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam diam est, eleifend sed mauris eu, venenatis efficitur dolor.

40,214



Lorem ipsum dolor sit amet,  
consectetur adipiscing elit

40,212



Lorem ipsum dolor sit amet,  
consectetur adipiscing elit

40,214

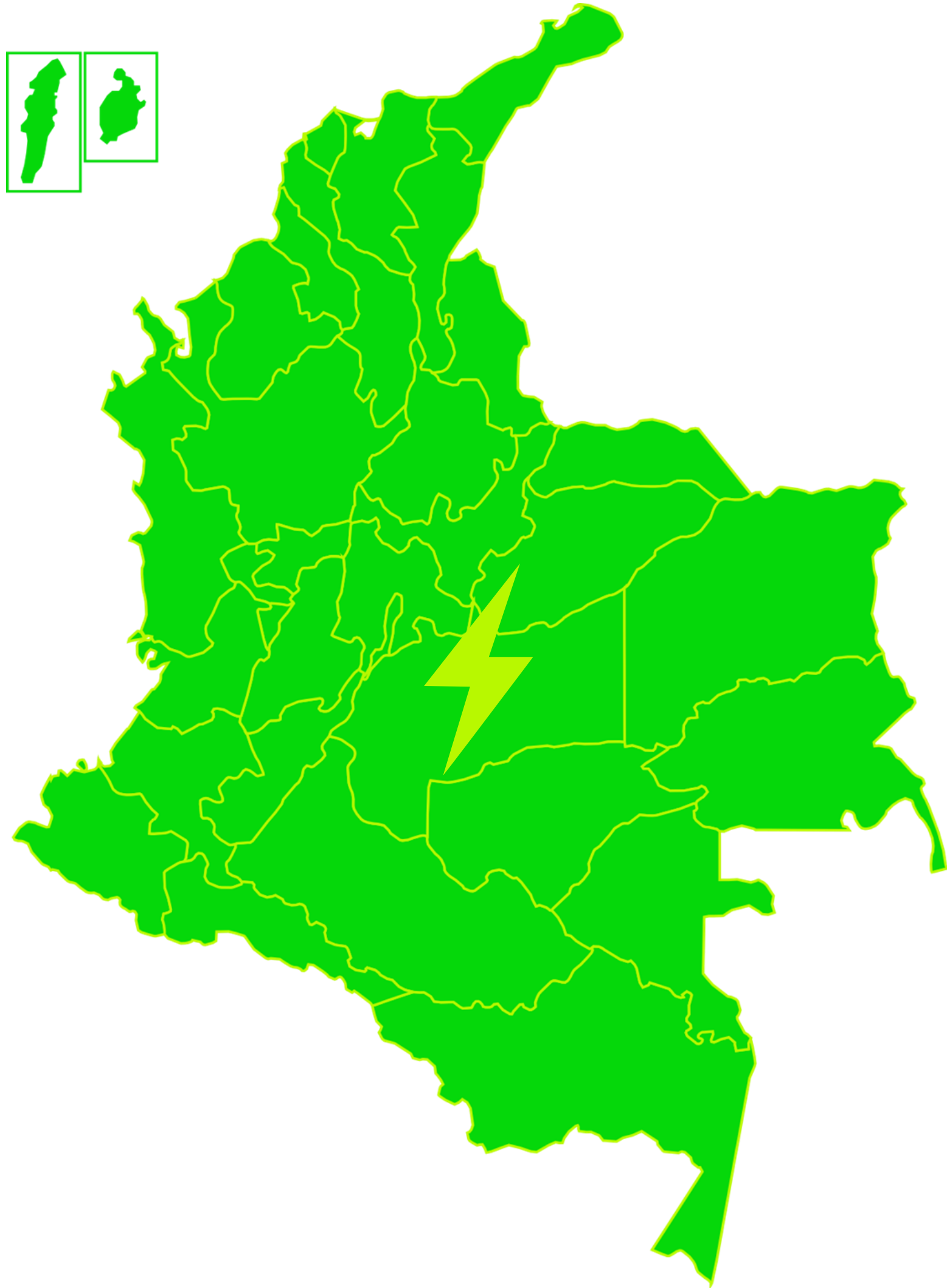


Lorem ipsum dolor sit amet,  
consectetur adipiscing elit

50,104



Lorem ipsum dolor sit amet,  
consectetur adipiscing elit



# Título

## Subtítulo Subtítulo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam diam est, eleifend sed mauris eu, venenatis efficitur dolor.



Unidad de Planeación  
Minero Energética

# Título Título Título





# Título

## Subítulo Subítulo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad **minim veniam**, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut **enim ad** minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.





Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

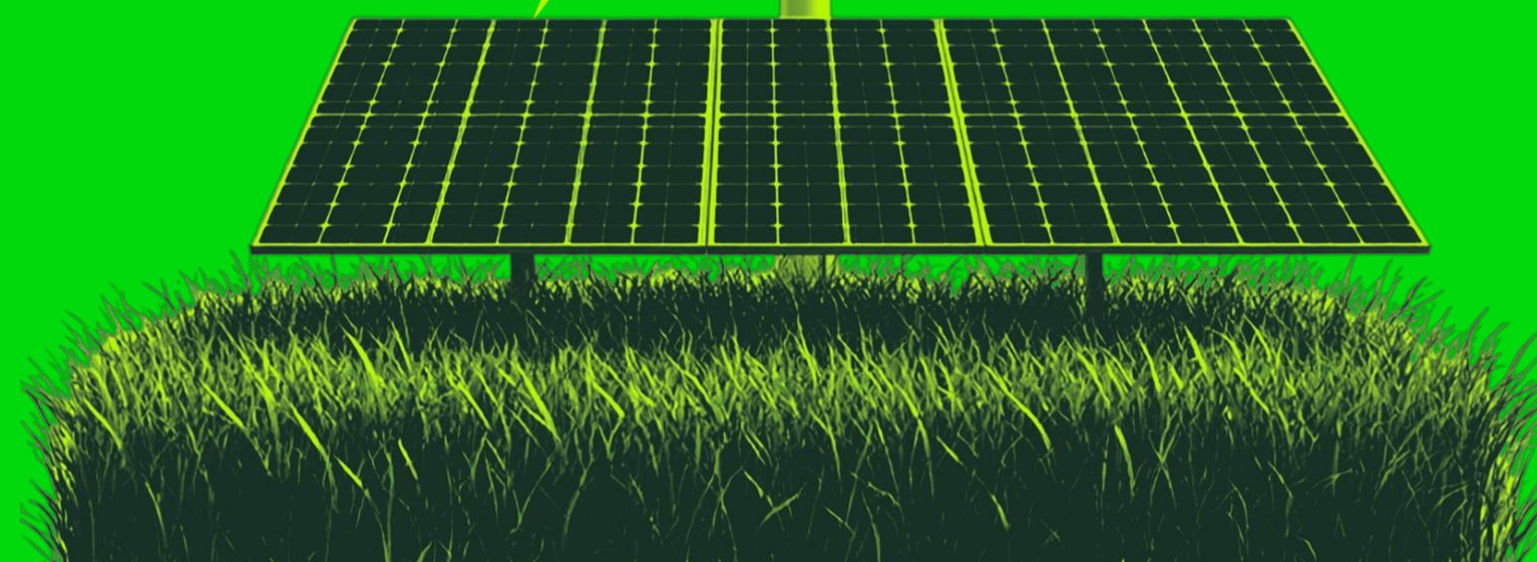
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.





Unidad de Planeación  
Minero Energética

# Título Título Título





# Título

## Subtítulo Subtítulo

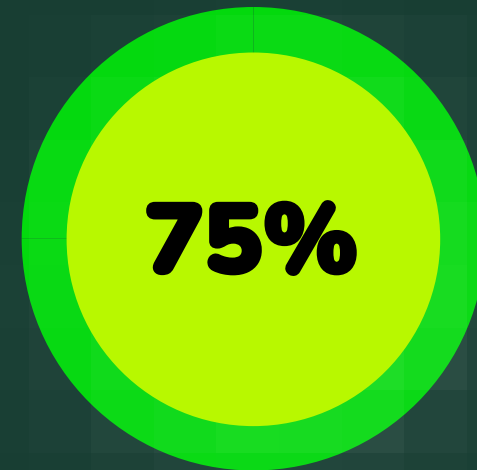
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.



# Título

## Subtítulo Subtítulo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Mauris mattis libero id felis rhoncus mattis. Orci varius natoque penatibus et magnis dis parturient. Mauris accumsan interdum ultricies.

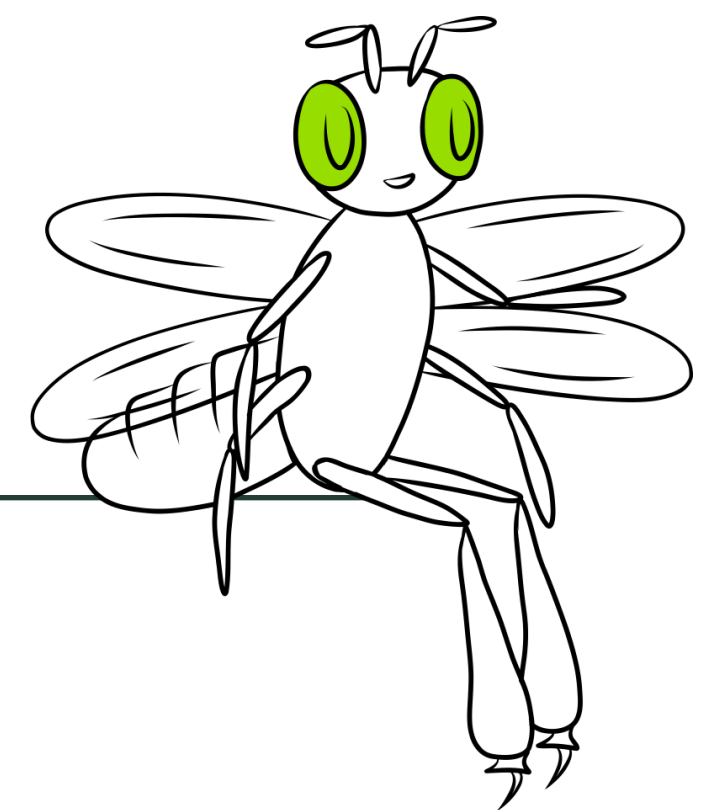


### Título

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

4.123

Lorem





# Título

## Subtítulo *Subtítulo*

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

# Cronogram a

2025

Marzo

Semana 1    Semana 2    Semana 3    Semana 4

Lorem Ipsum

Abril

Semana 1    Semana 2    Semana 3    Semana 4

Lorem Ipsum

Lorem Ipsum

Mayo

Semana 1    Semana 2    Semana 1    Semana 4

Lorem Ipsum

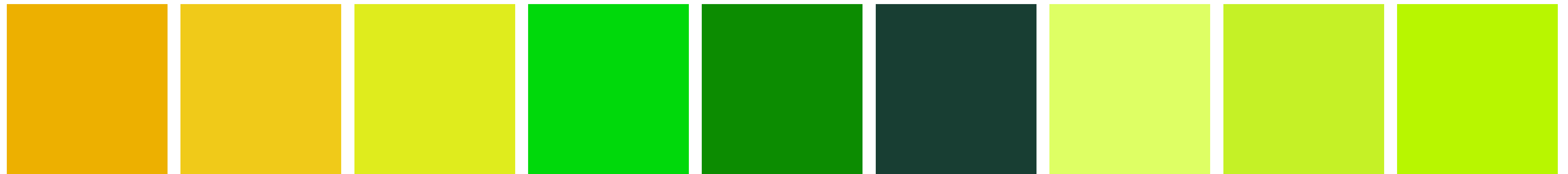
Junio

Semana 1    Semana 2    Semana 3    Semana 4

Lorem Ipsum



# Paleta de colores



#ecb000

#efca18

#deed1b

#05d80a

#0a8c00

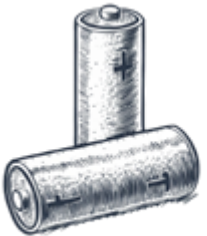
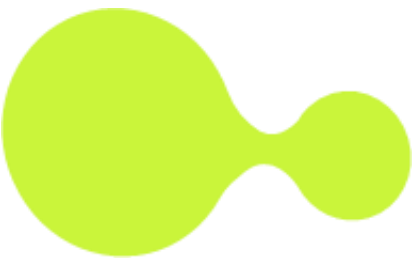
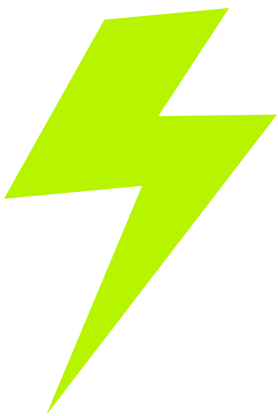
#183e34

#deff64

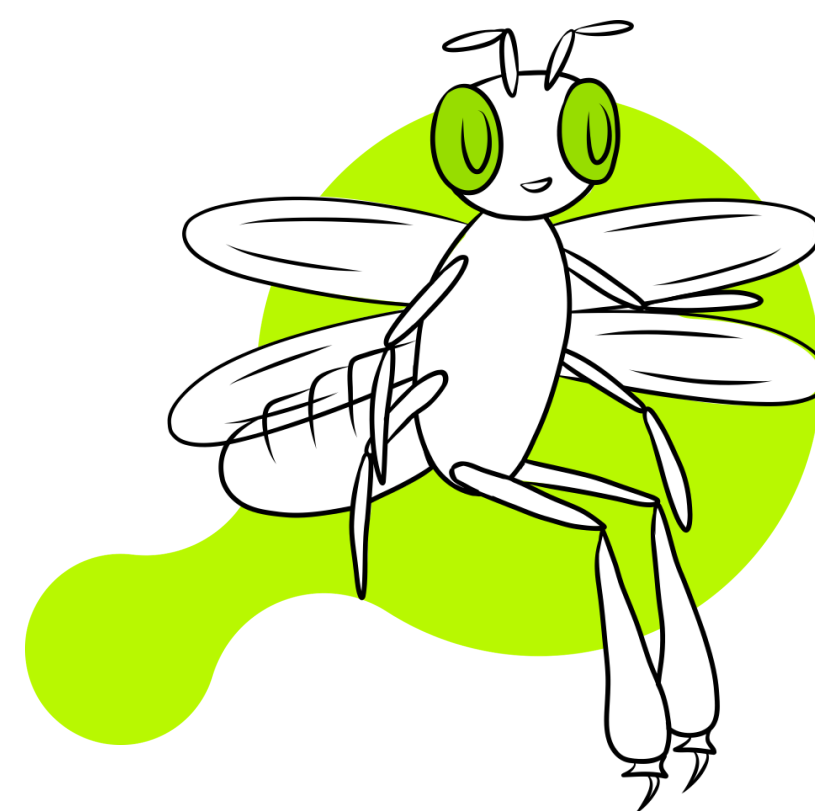
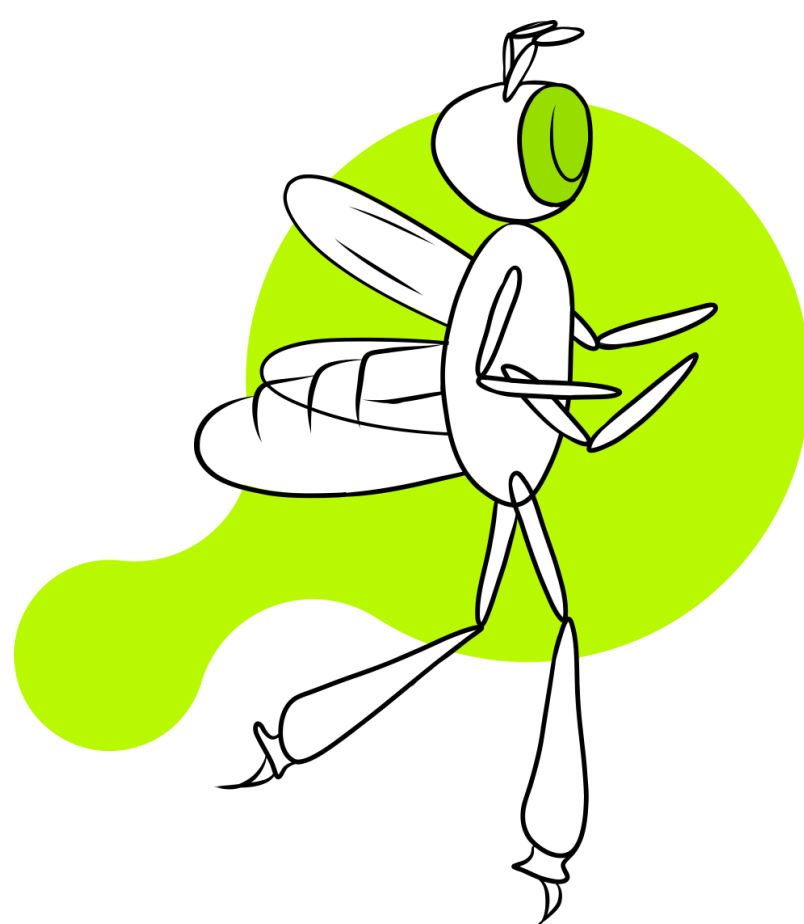
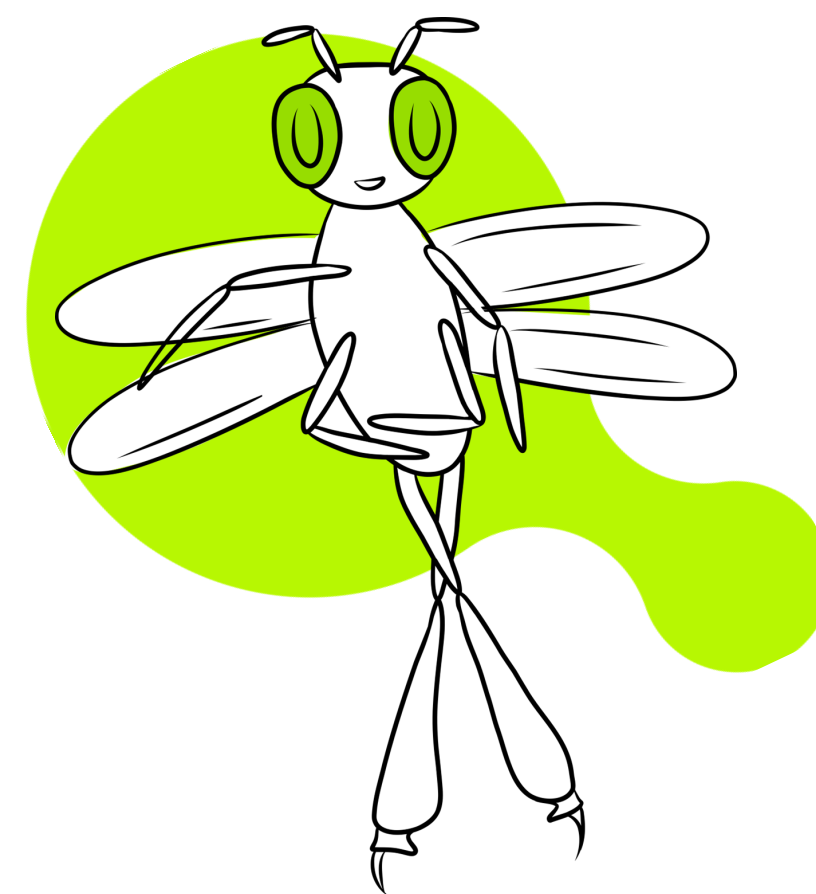
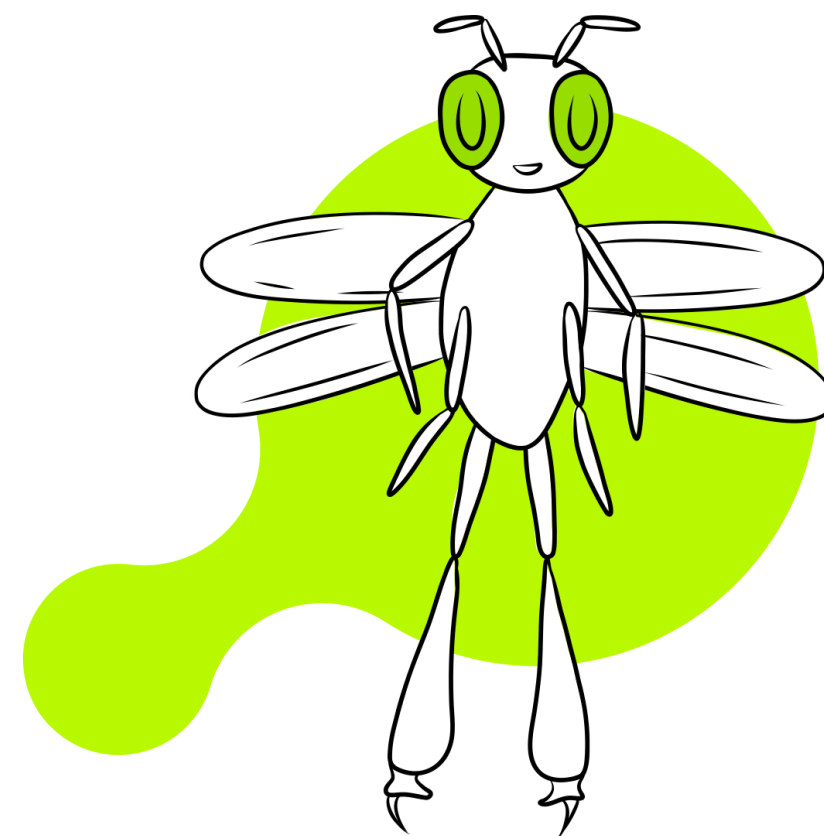
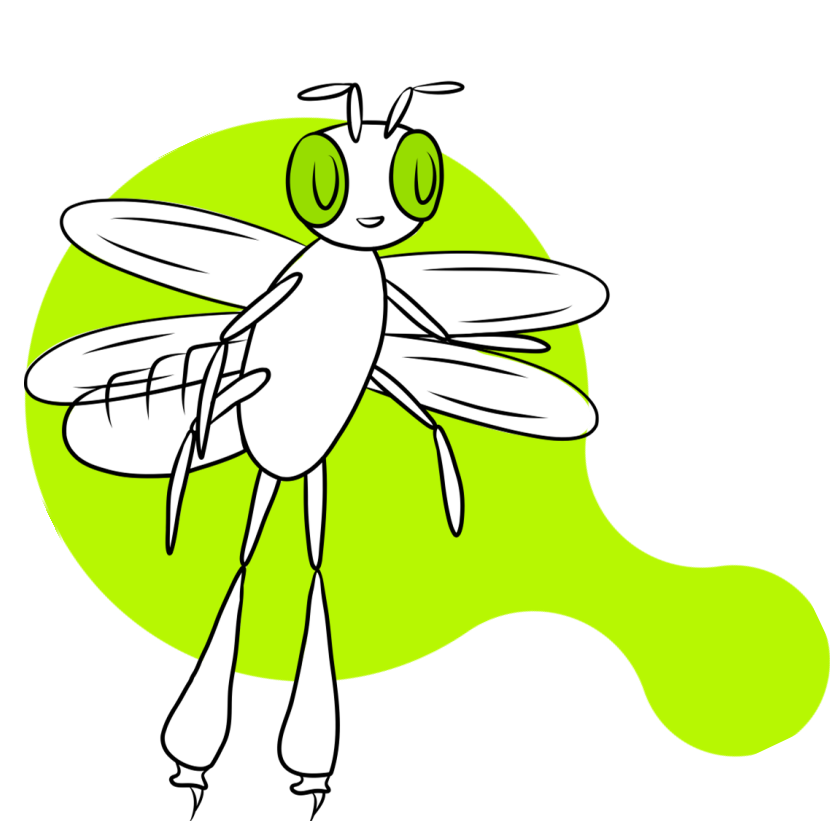
#c7f425

#b8f600

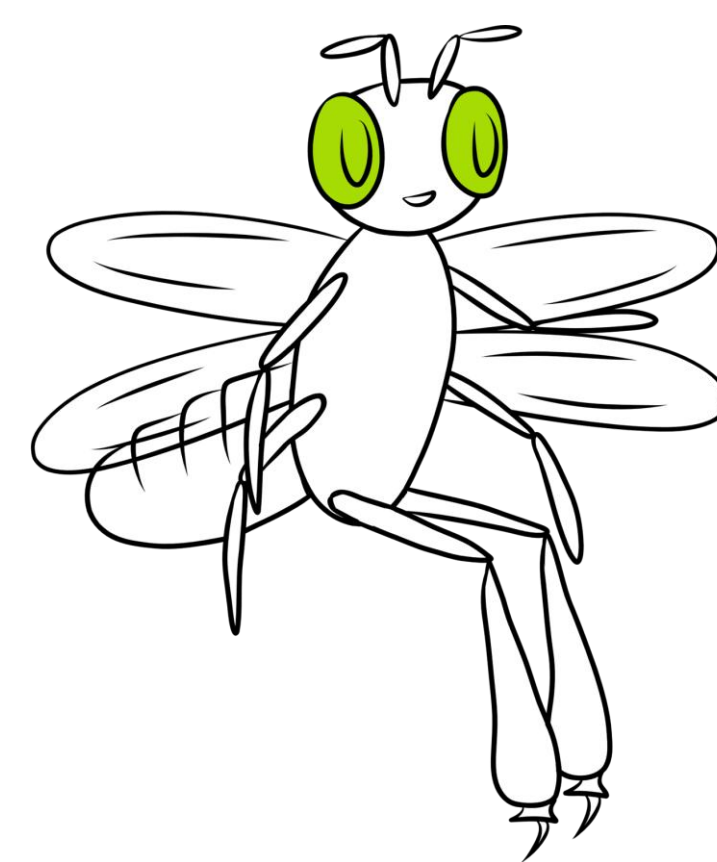
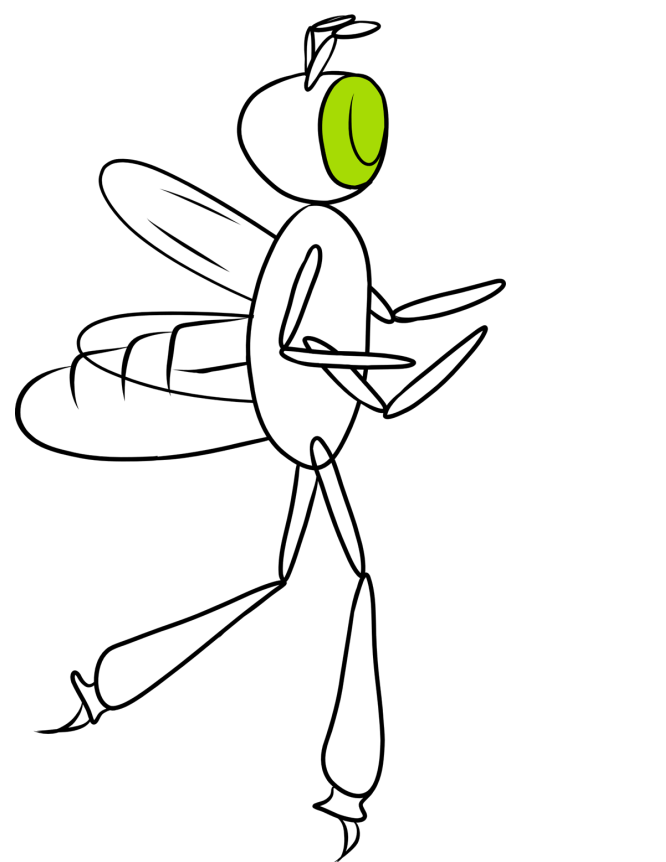
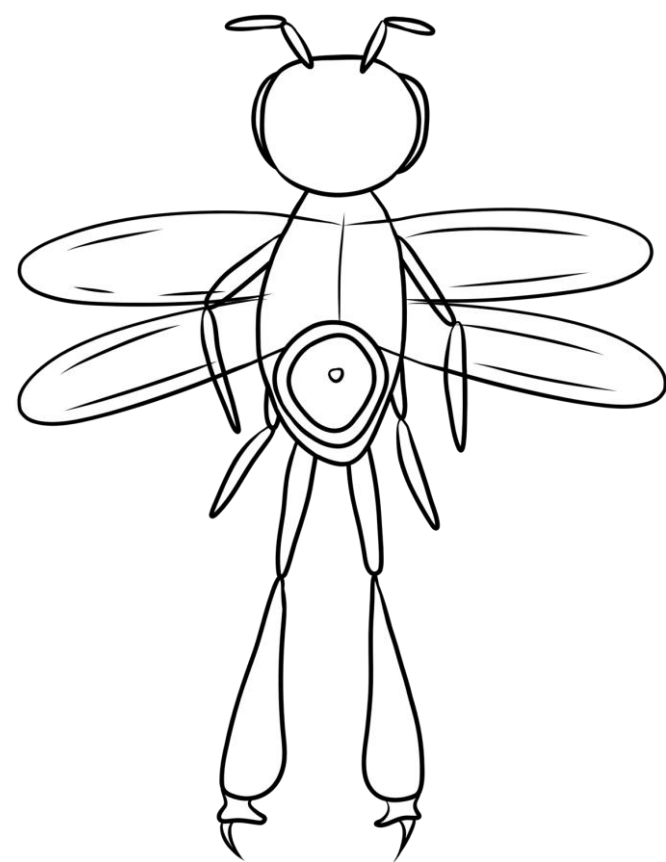
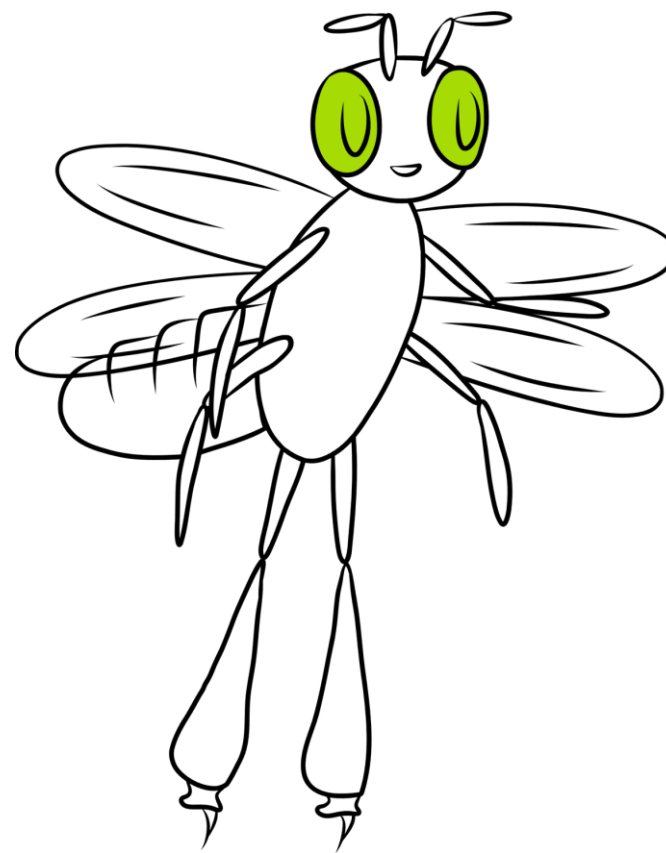
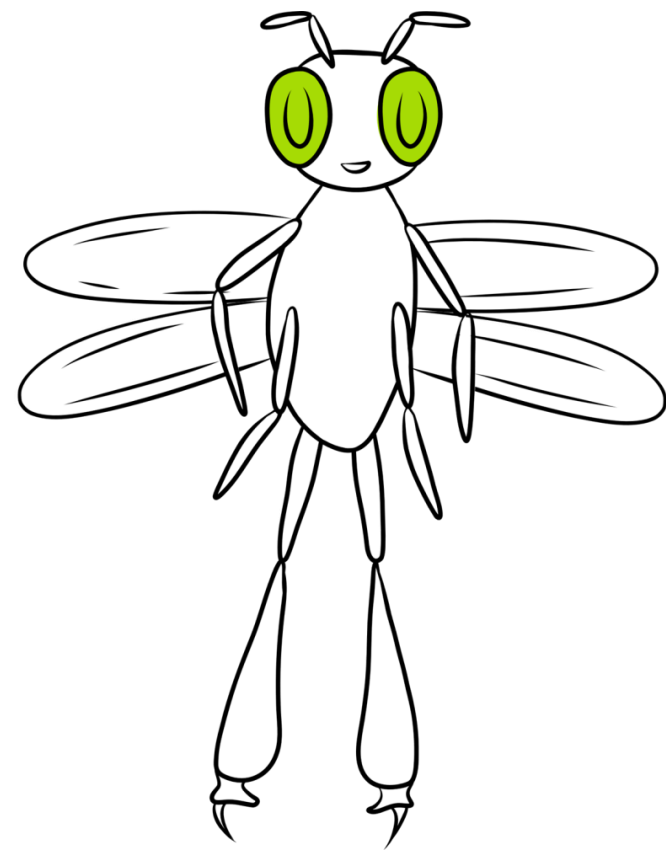
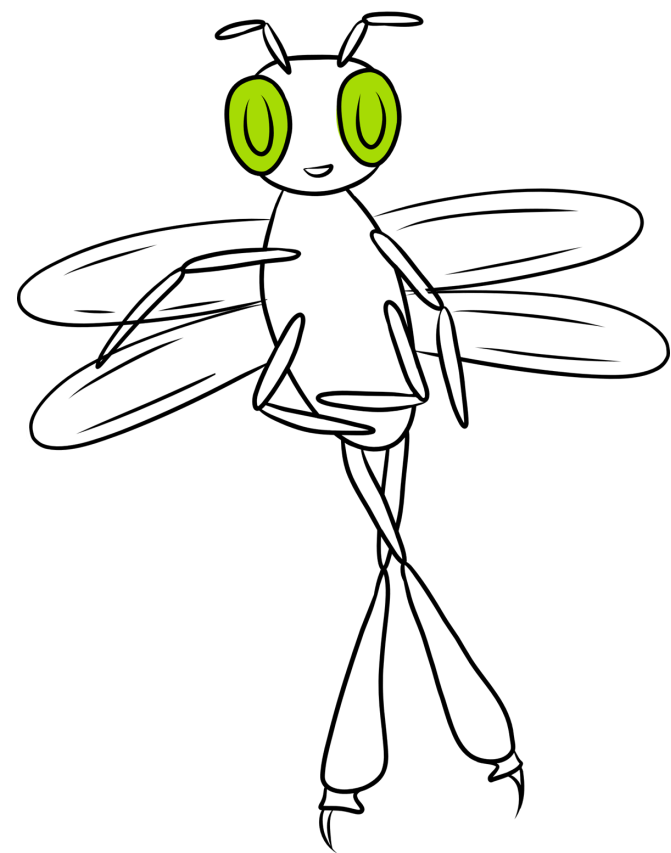
# Elementos



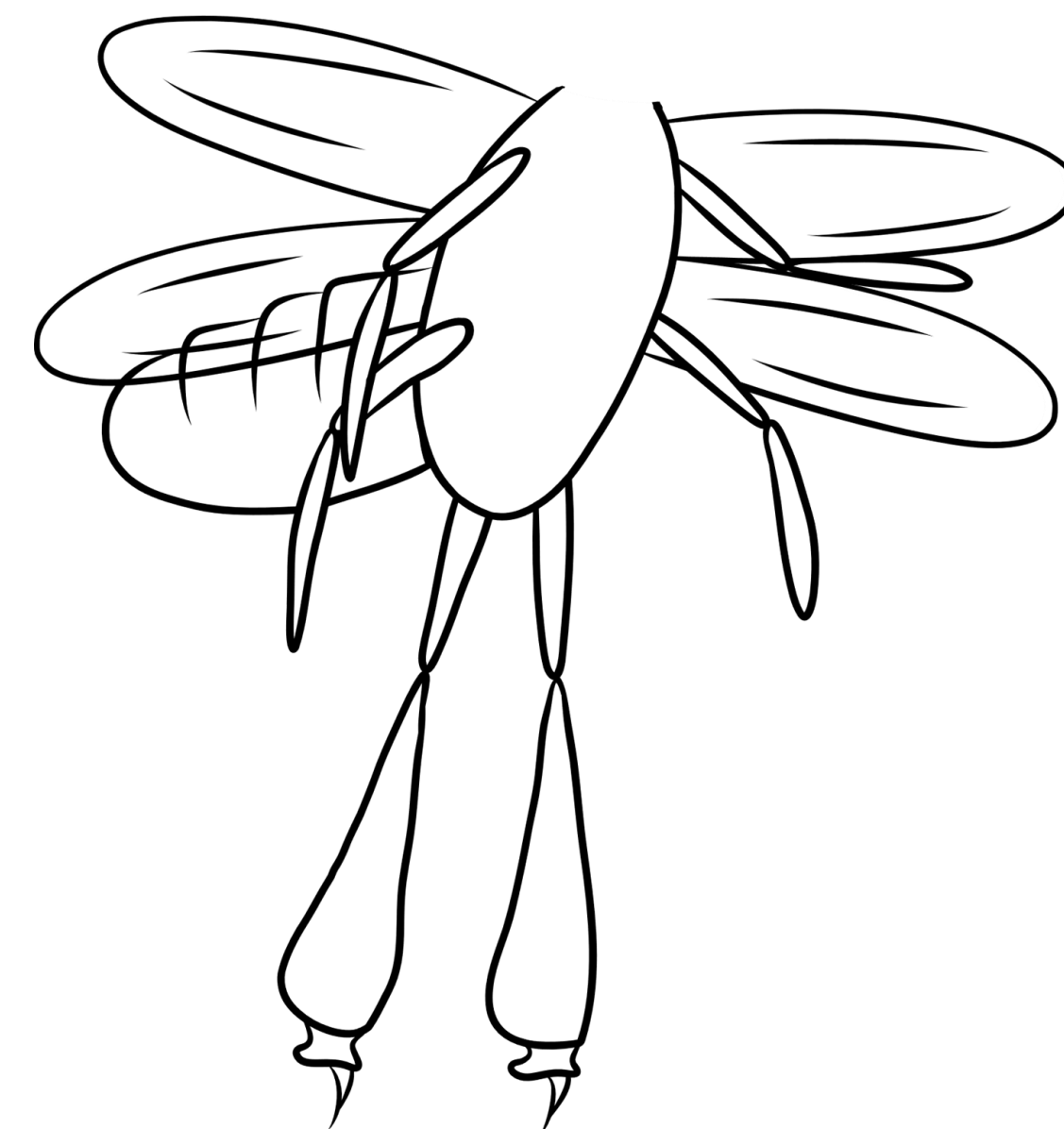
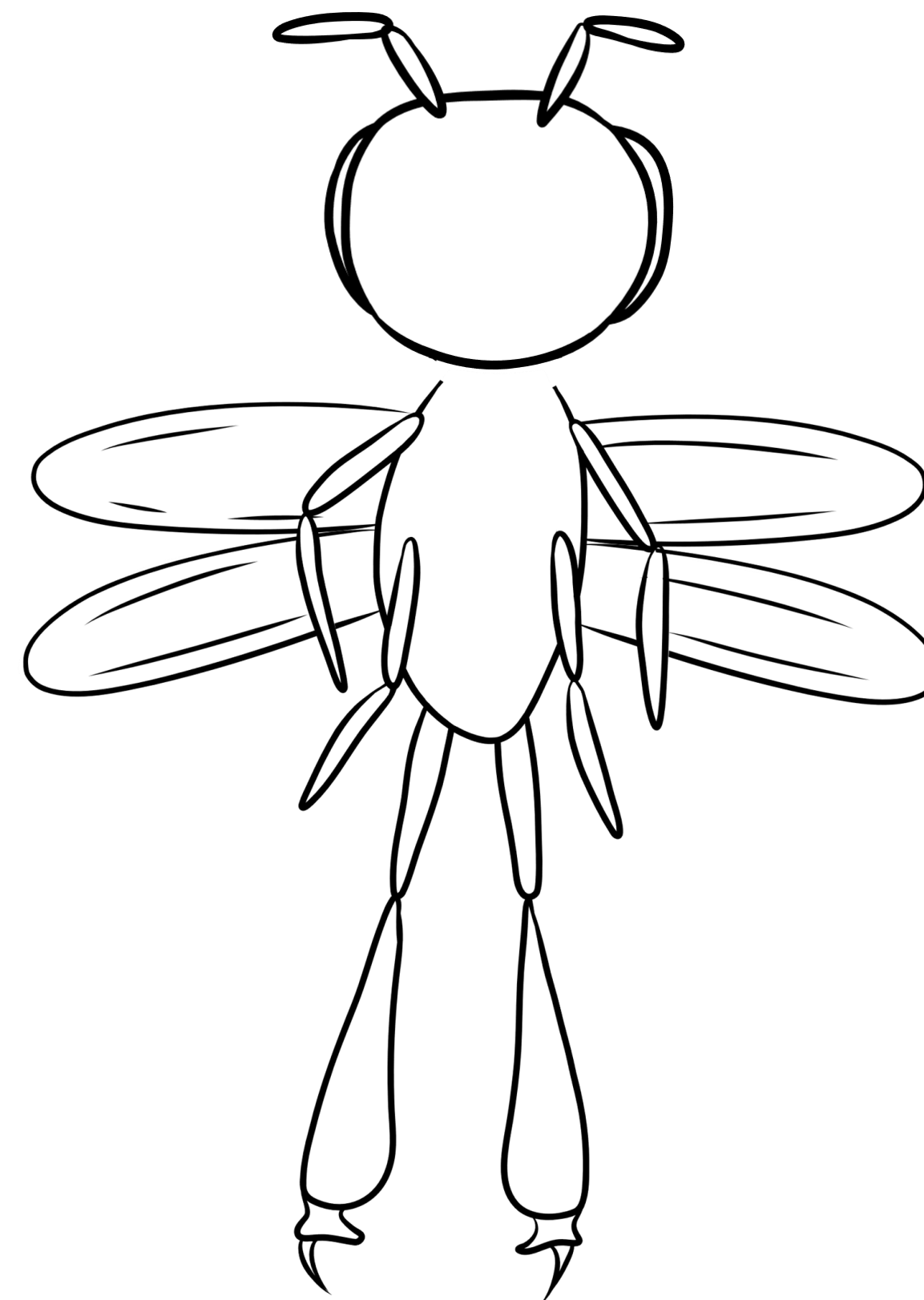
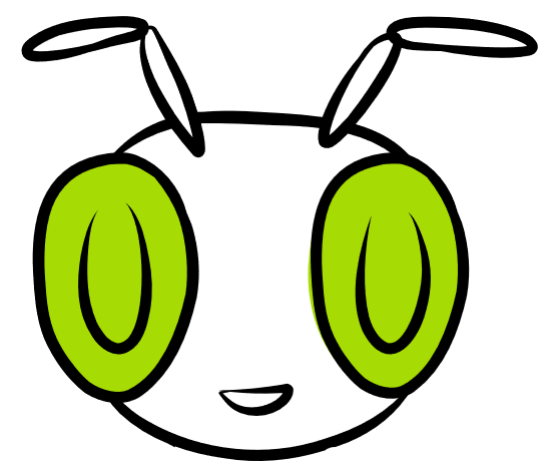
# Mascot a

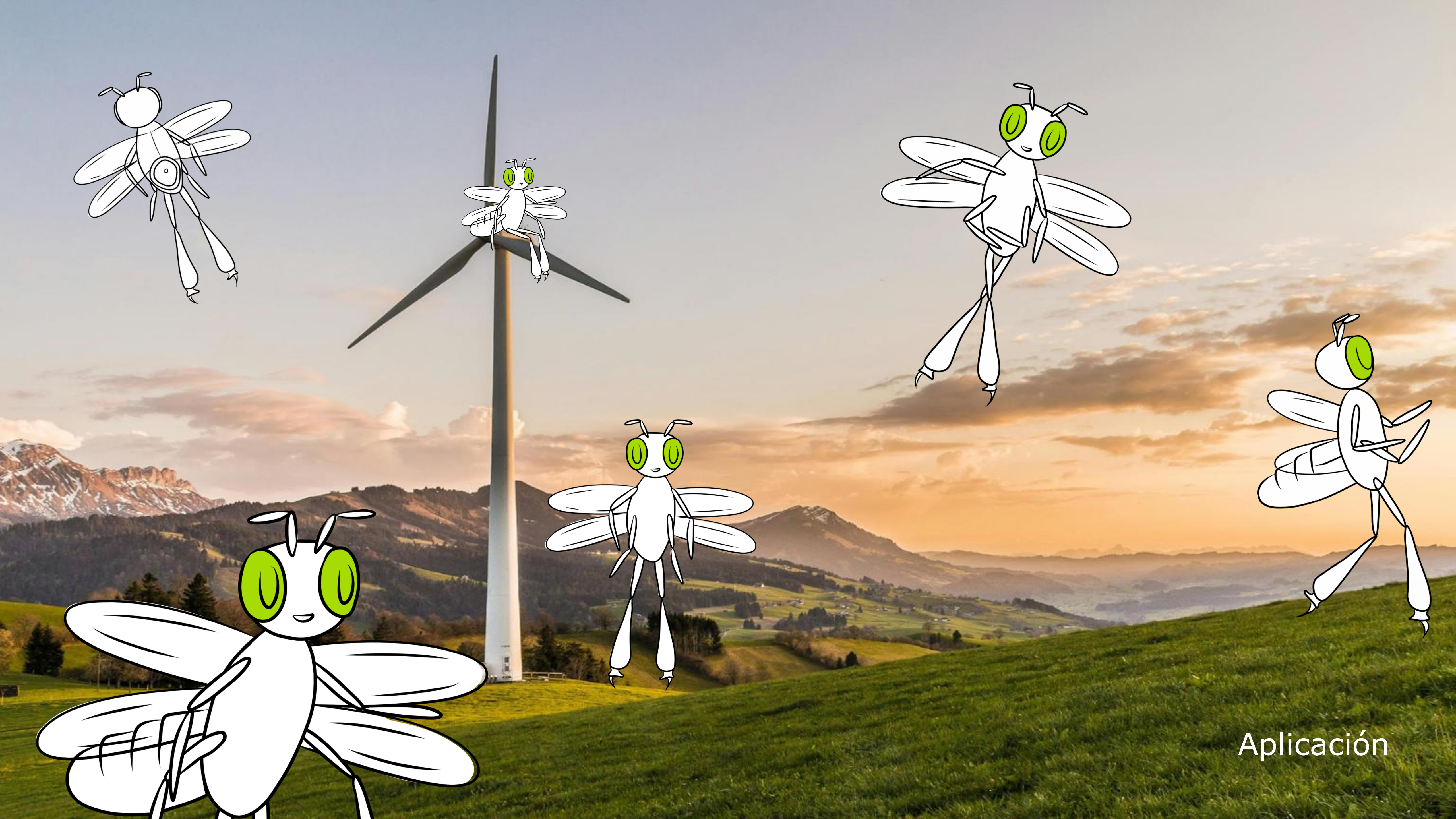


## Recursos adicionales (Abejita)



## Recursos adicionales (Abejita)





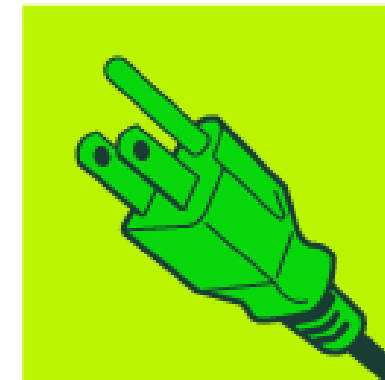
Aplicación

# Números

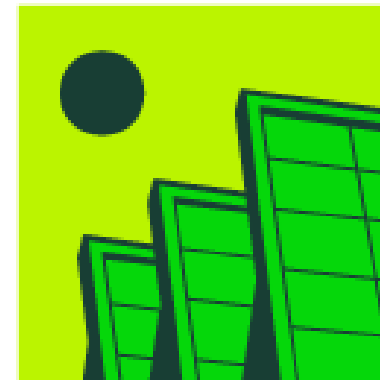


# Iconos

Corresponden temáticamente a subdirecciones de la UPME y tipos de energía.



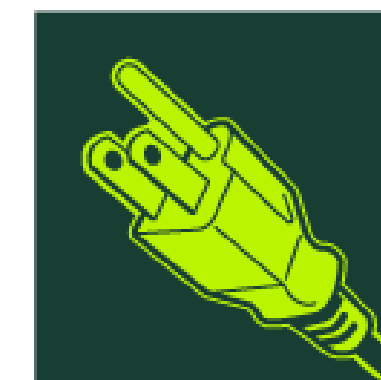
DEMANDA



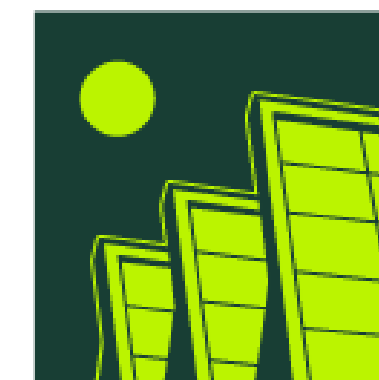
SOLAR



MINERÍA



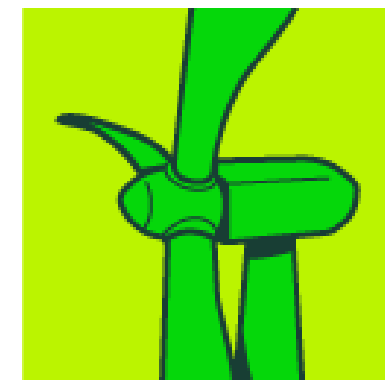
DEMANDA



SOLAR



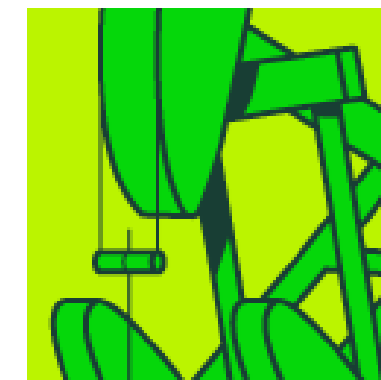
MINERÍA



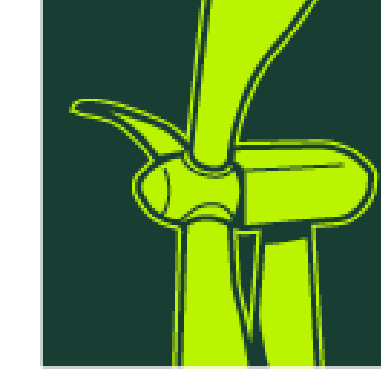
EÓLICA



HIDRO



PETRÓLEO



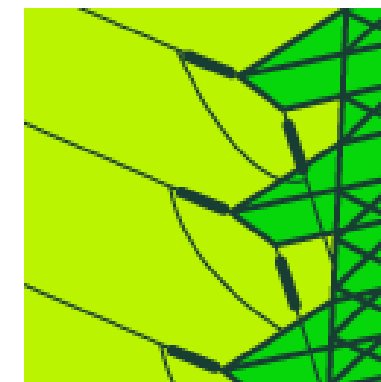
EÓLICA



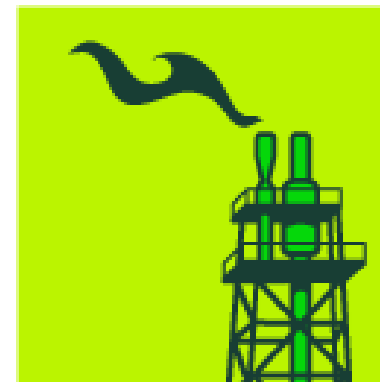
HIDRO



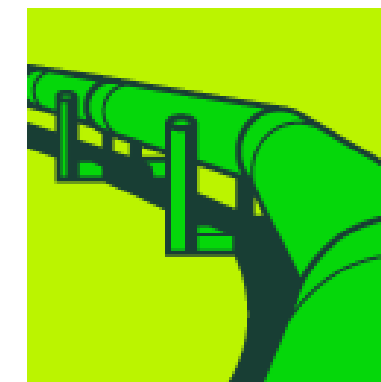
PETRÓLEO



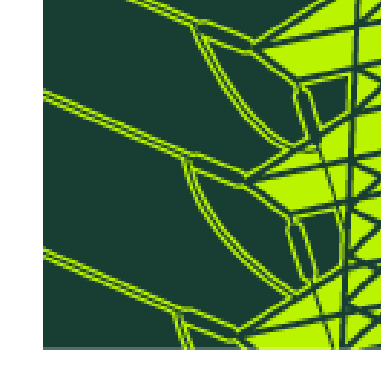
ELÉCTRICA



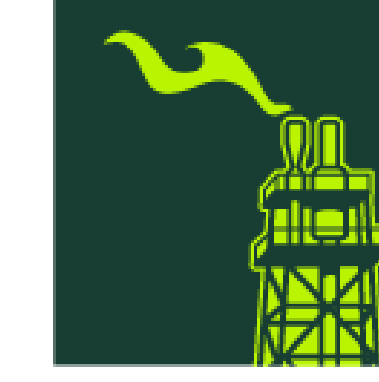
GAS



DUCTO / GAS



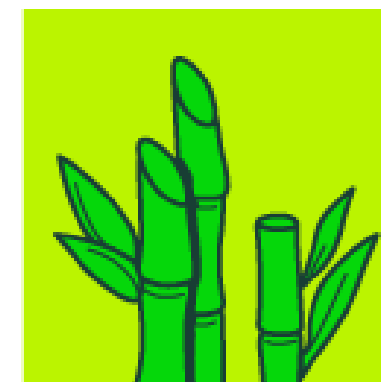
ELÉCTRICA



GAS



DUCTO / GAS



BIOENERGIA



TERRITORIAL



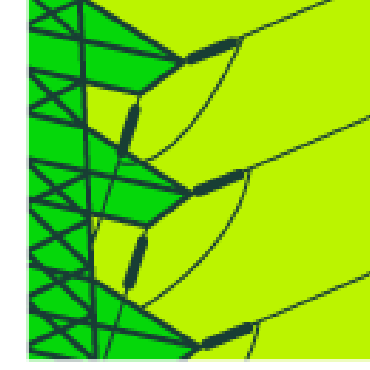
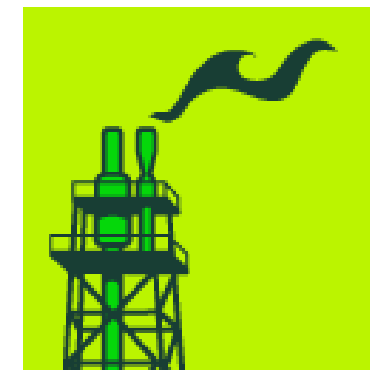
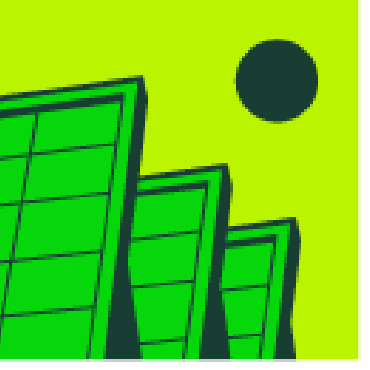
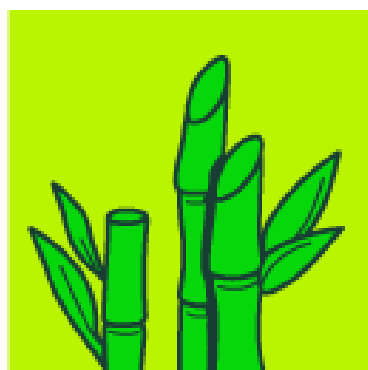
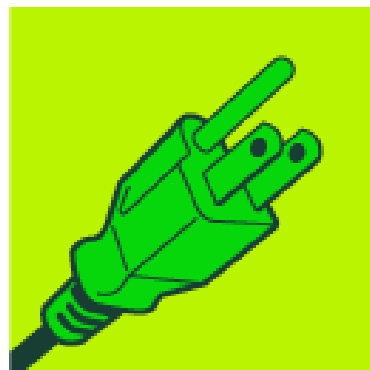
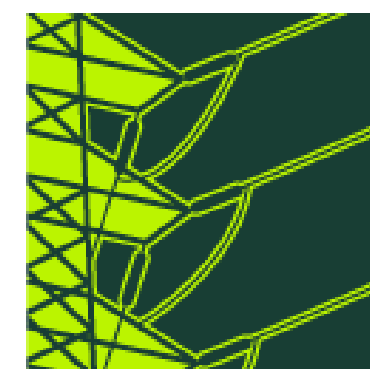
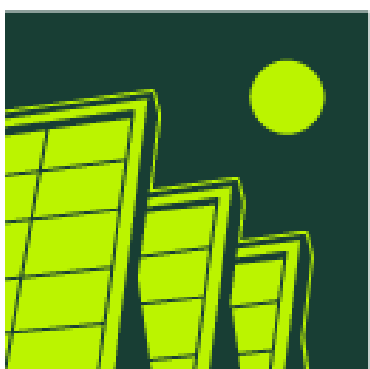
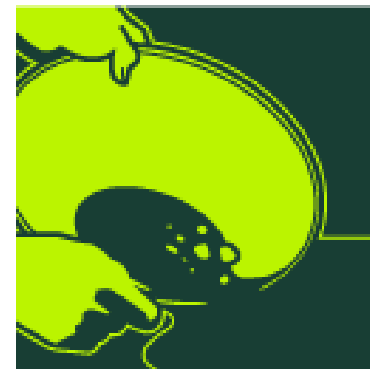
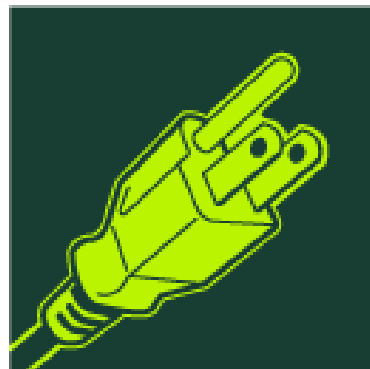
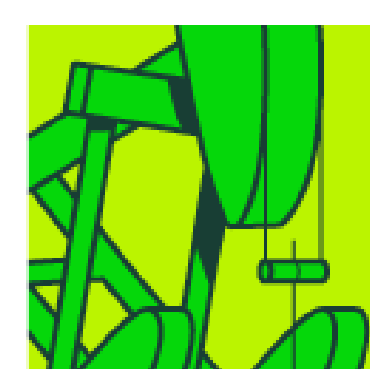
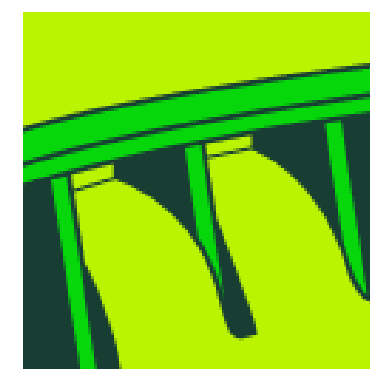
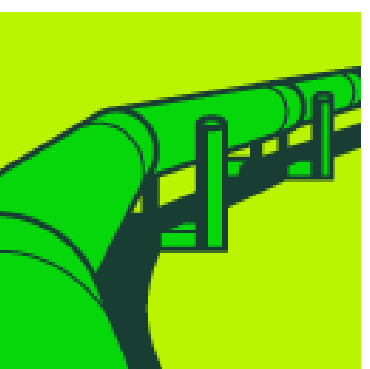
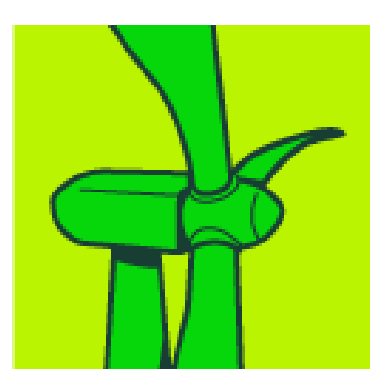
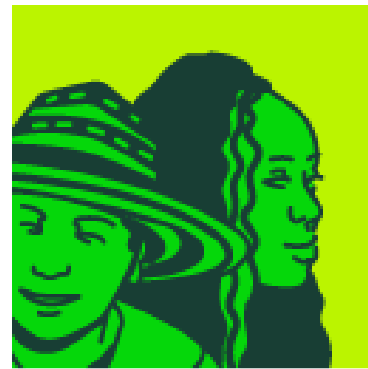
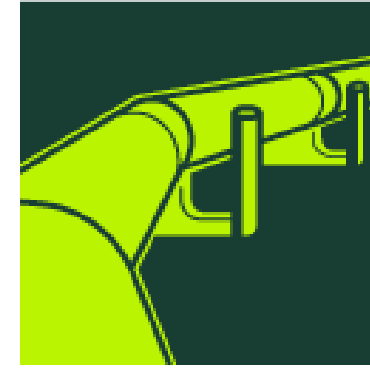
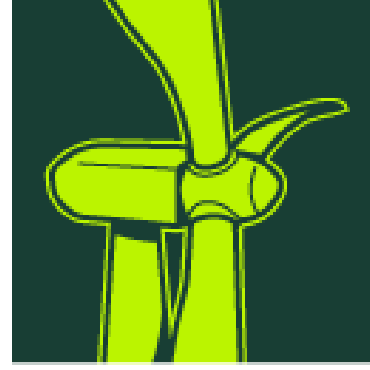
BIOENERGIA



TERRITORIAL

# Iconos

Se pueden usar para anunciar o catalogar el tema del que se va a hablar.

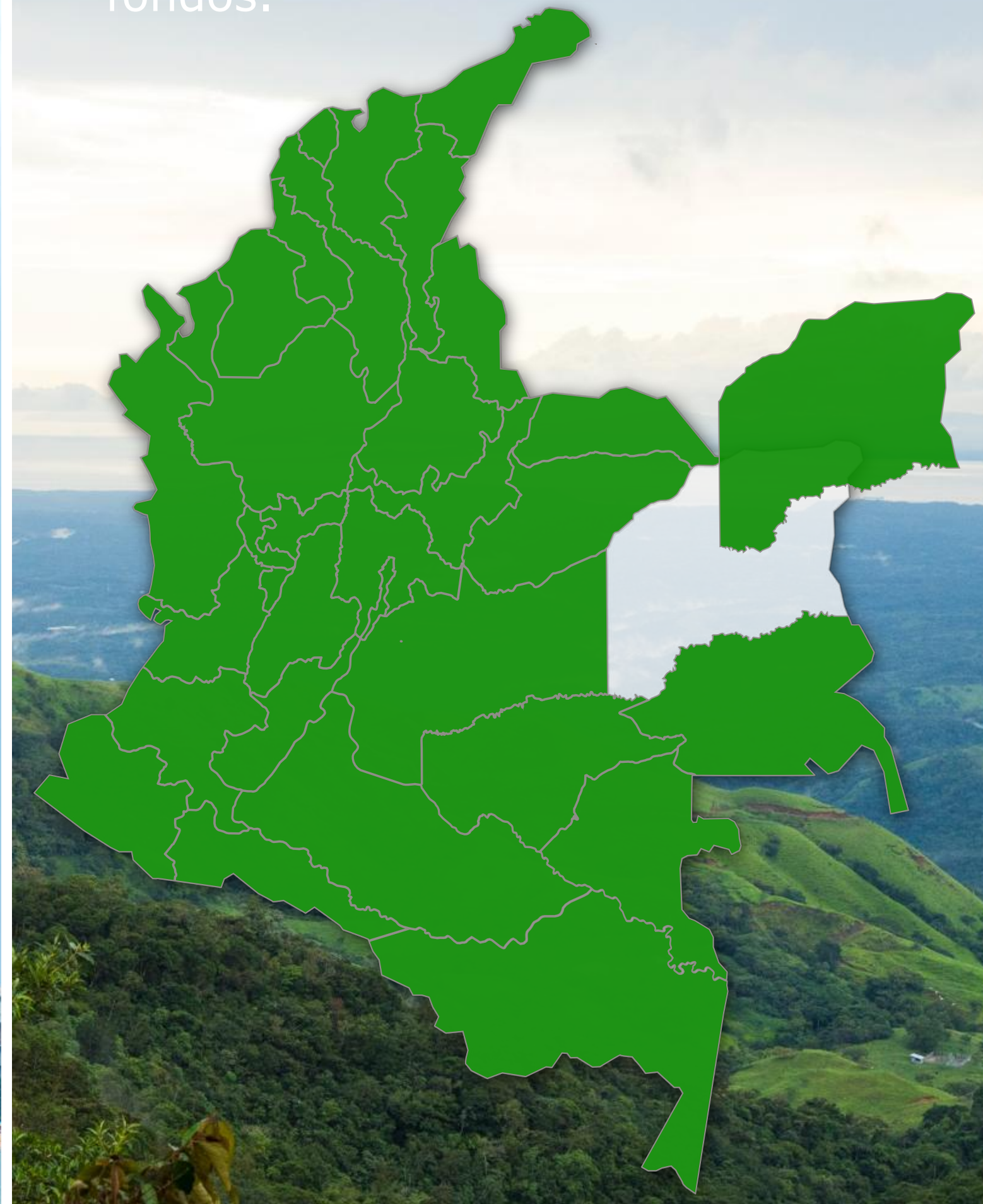
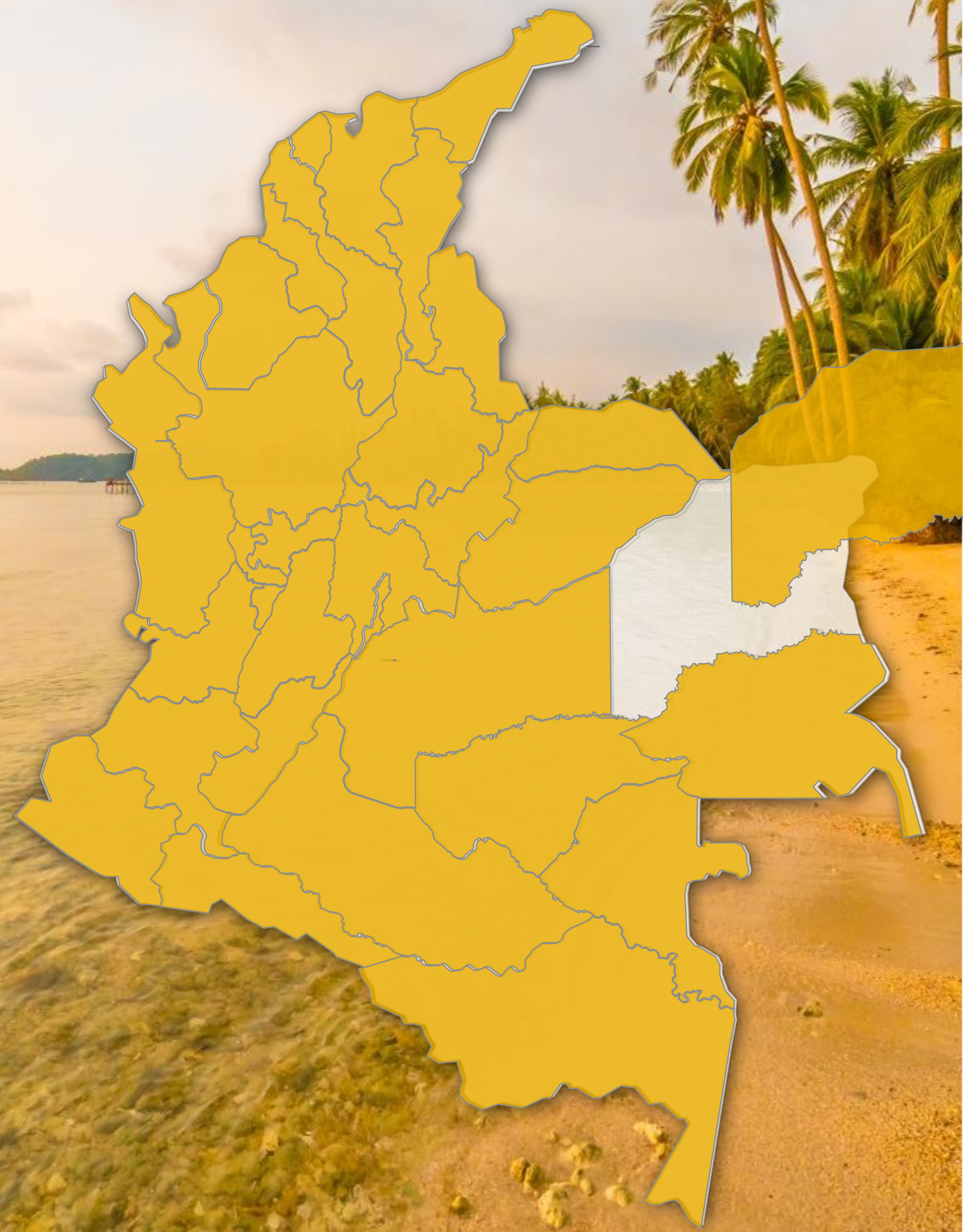


# MAPAS

Los mapas aquí contenidos son modulares, se pueden quitar o poner los departamentos según los requerimientos como en el ejemplo de la parte derecha, donde se ilustra la región amazónica.



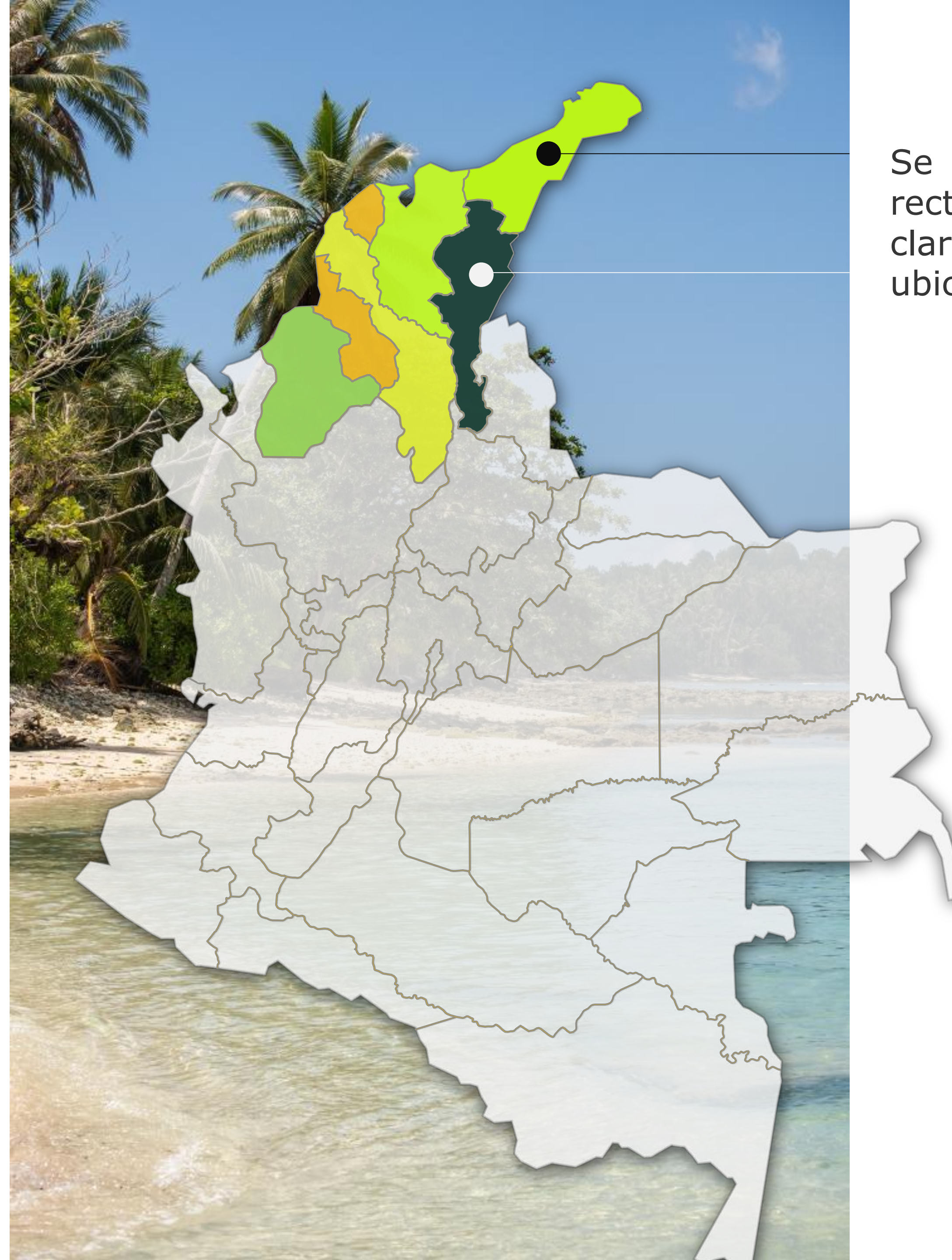
# Colores



Los mapas se pueden utilizar en los distintos colores de la paleta institucional según su necesidad, acá se dejan tres colores para su uso, con varios ejemplos de fondos.

# Elementos Mapas

Se podrán combinar colores siempre y cuando se respete la guía de color establecida en este documento tal como se muestra en ejemplo de la región caribe a la derecha.

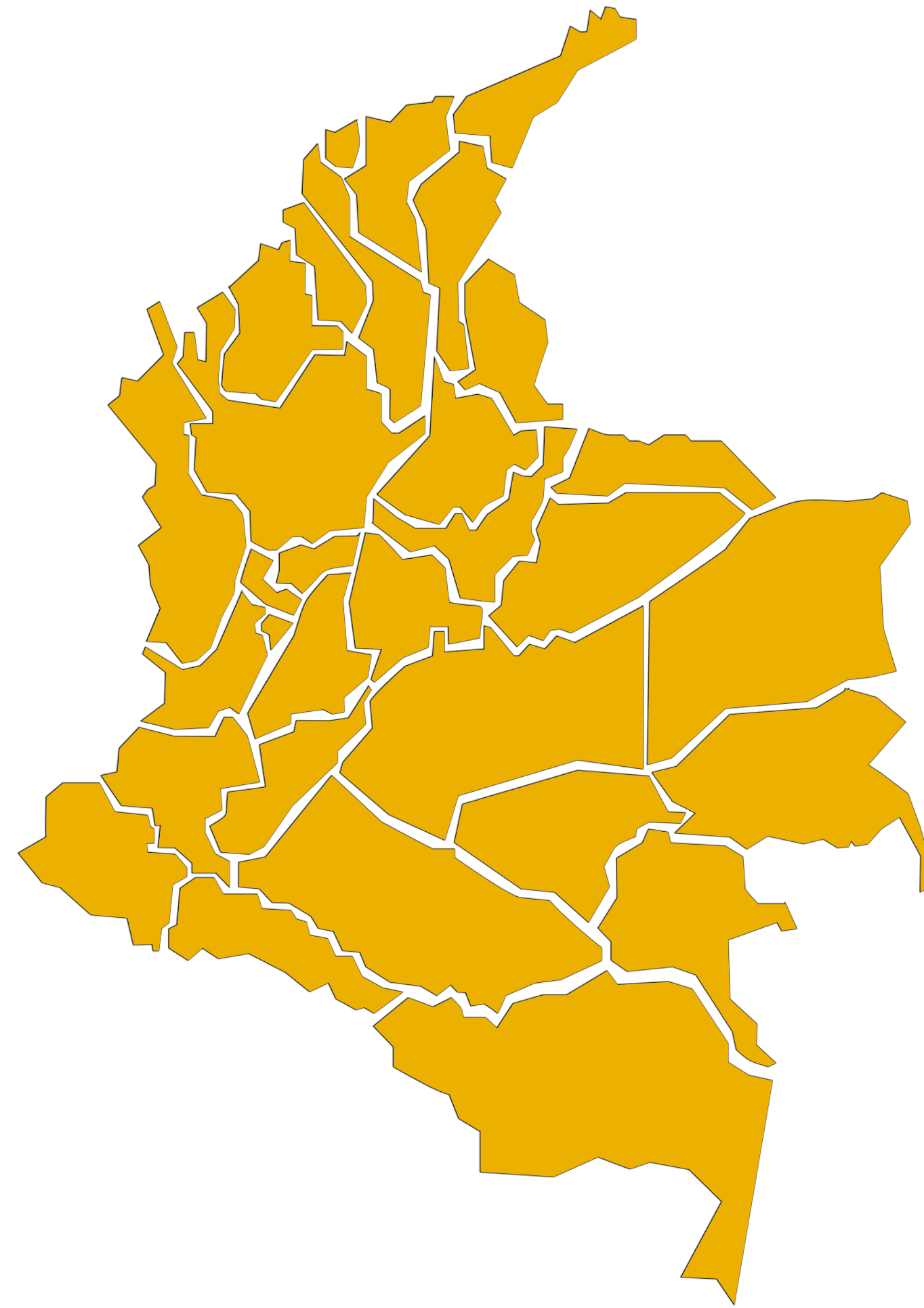
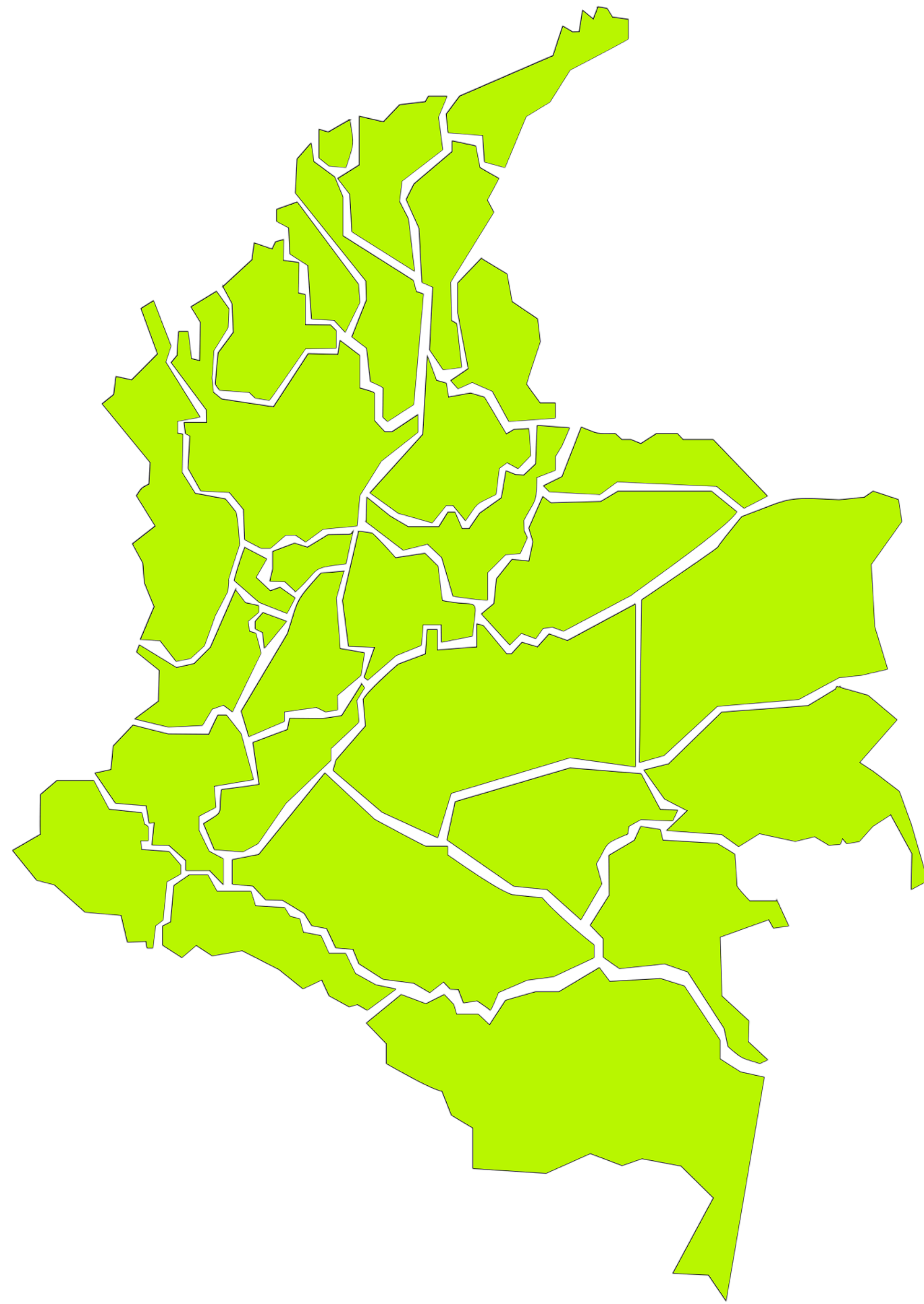


Se utilizarán líneas siempre rectas en color negro o gris claro (casi blanco) para señalar ubicaciones dentro del mapa.



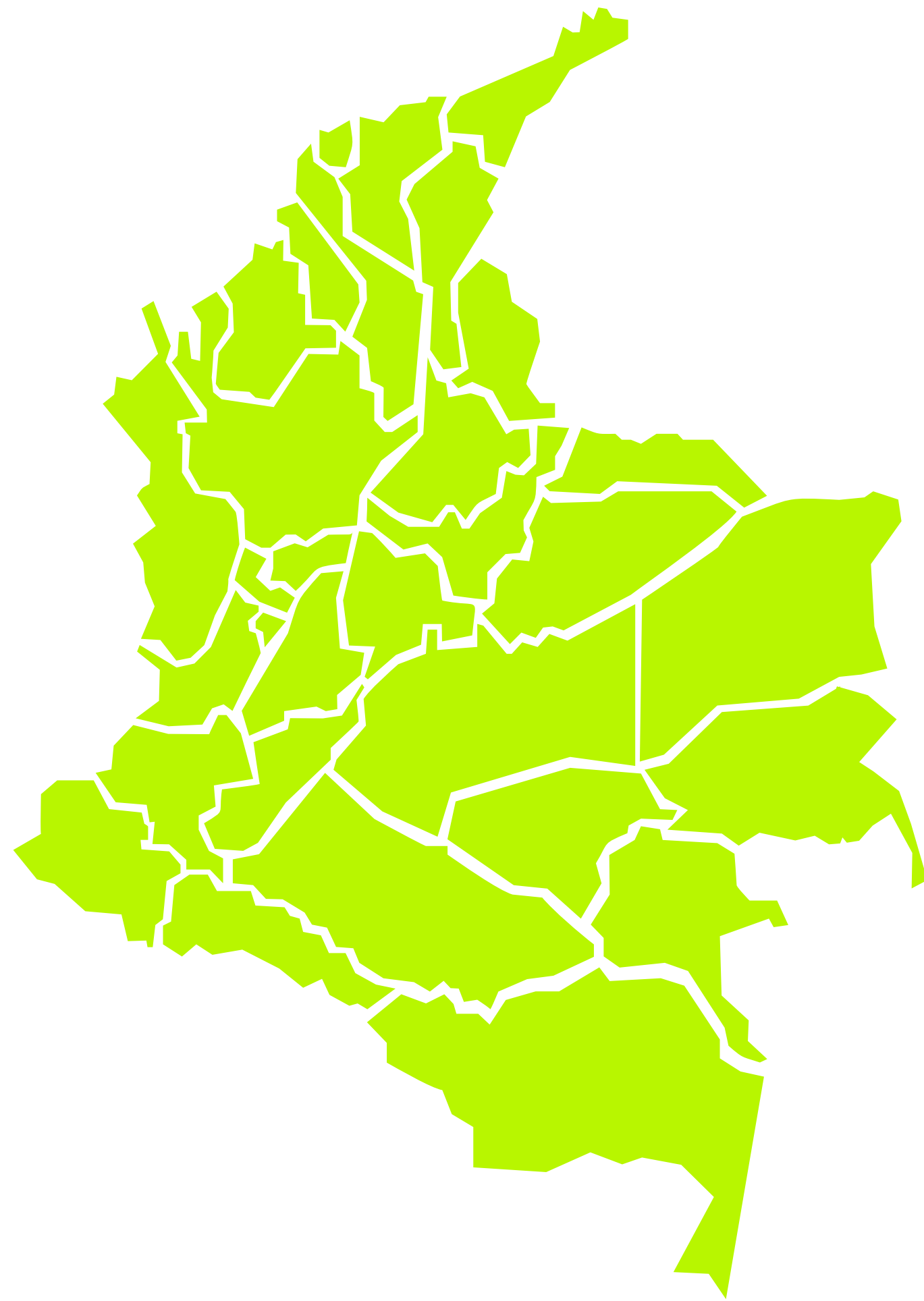
# MAPAS ESTILO 2

Se comparte otro estilo de mapas editables, con las mismas indicaciones de uso que los anteriores.



# MAPAS ESTILO 2

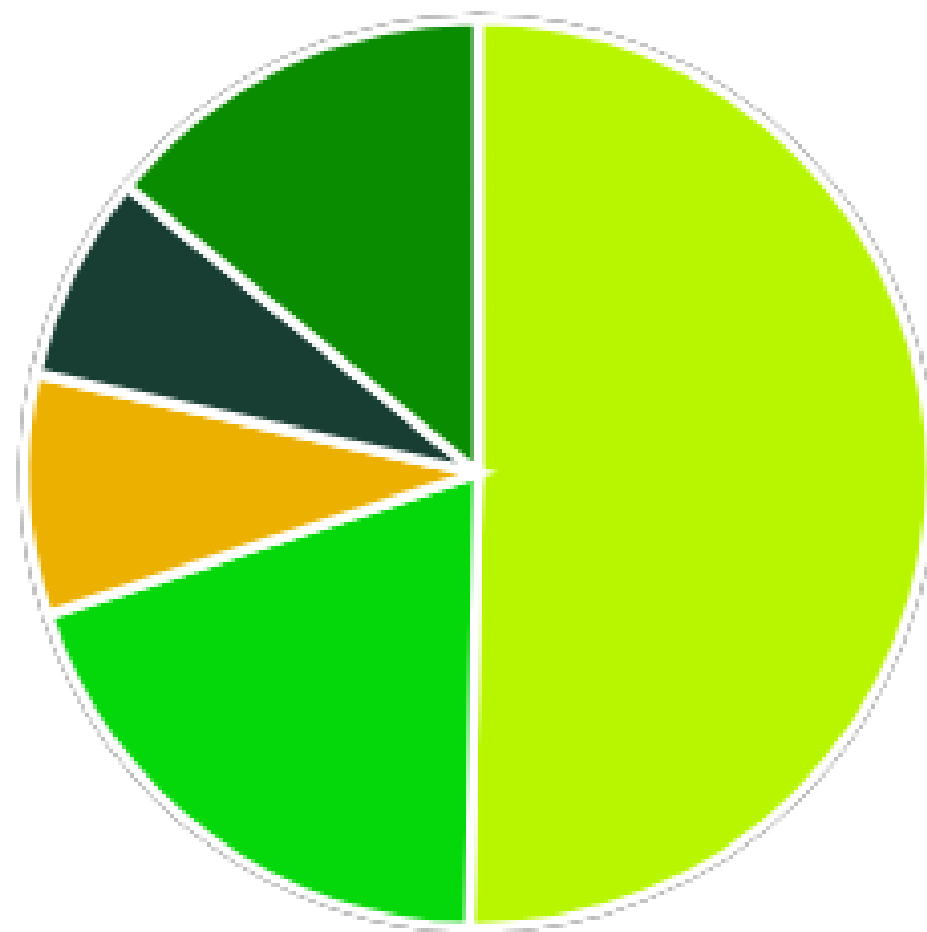
Se comparte otro estilo de mapas editables, con las mismas indicaciones de uso que los anteriores.



# Gráficos

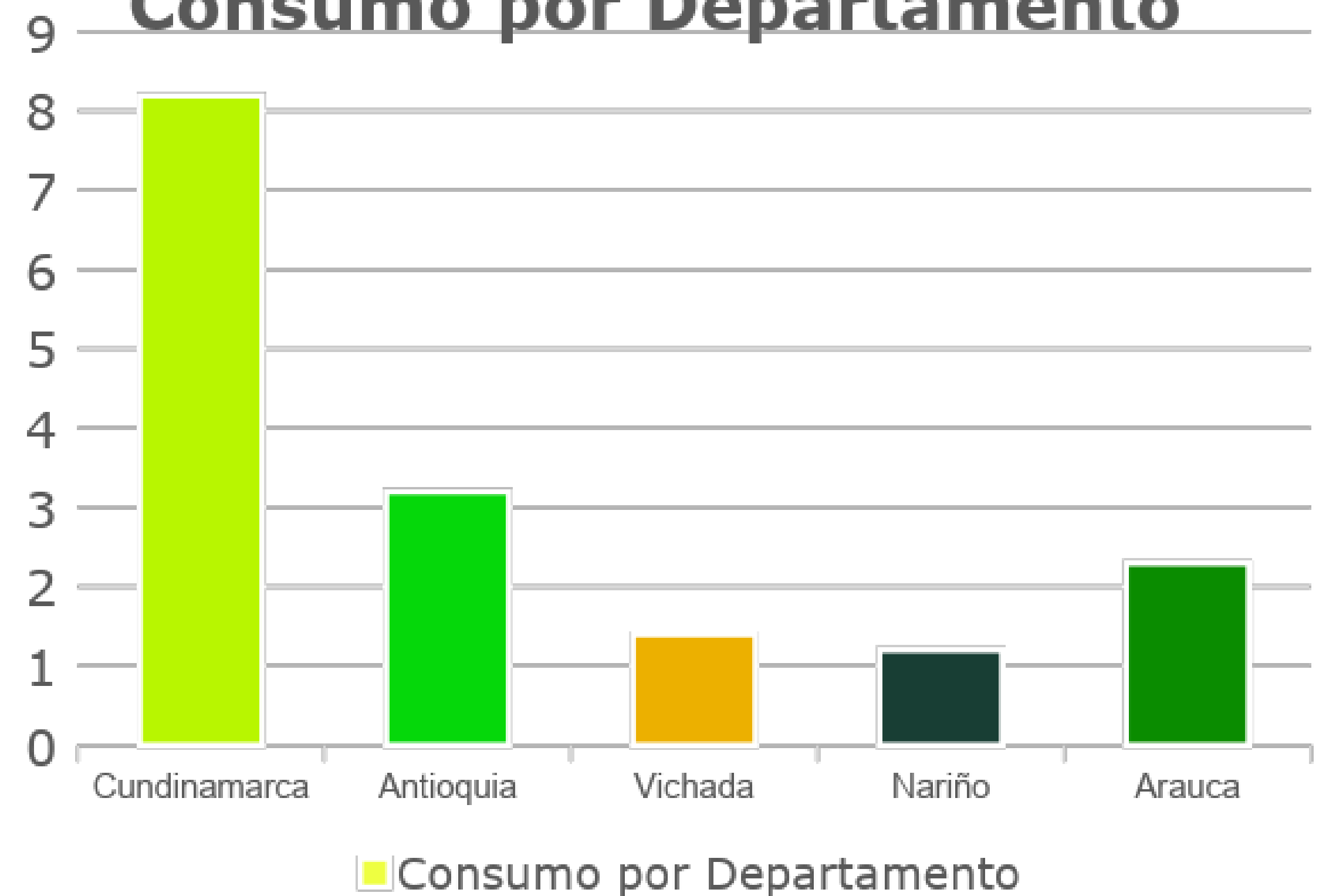
Los siguientes elementos gráficos que se muestran, son editables y conservan los colores institucionales; para modificar dar clic derecho/modificar datos.

## Consumo por Departamento

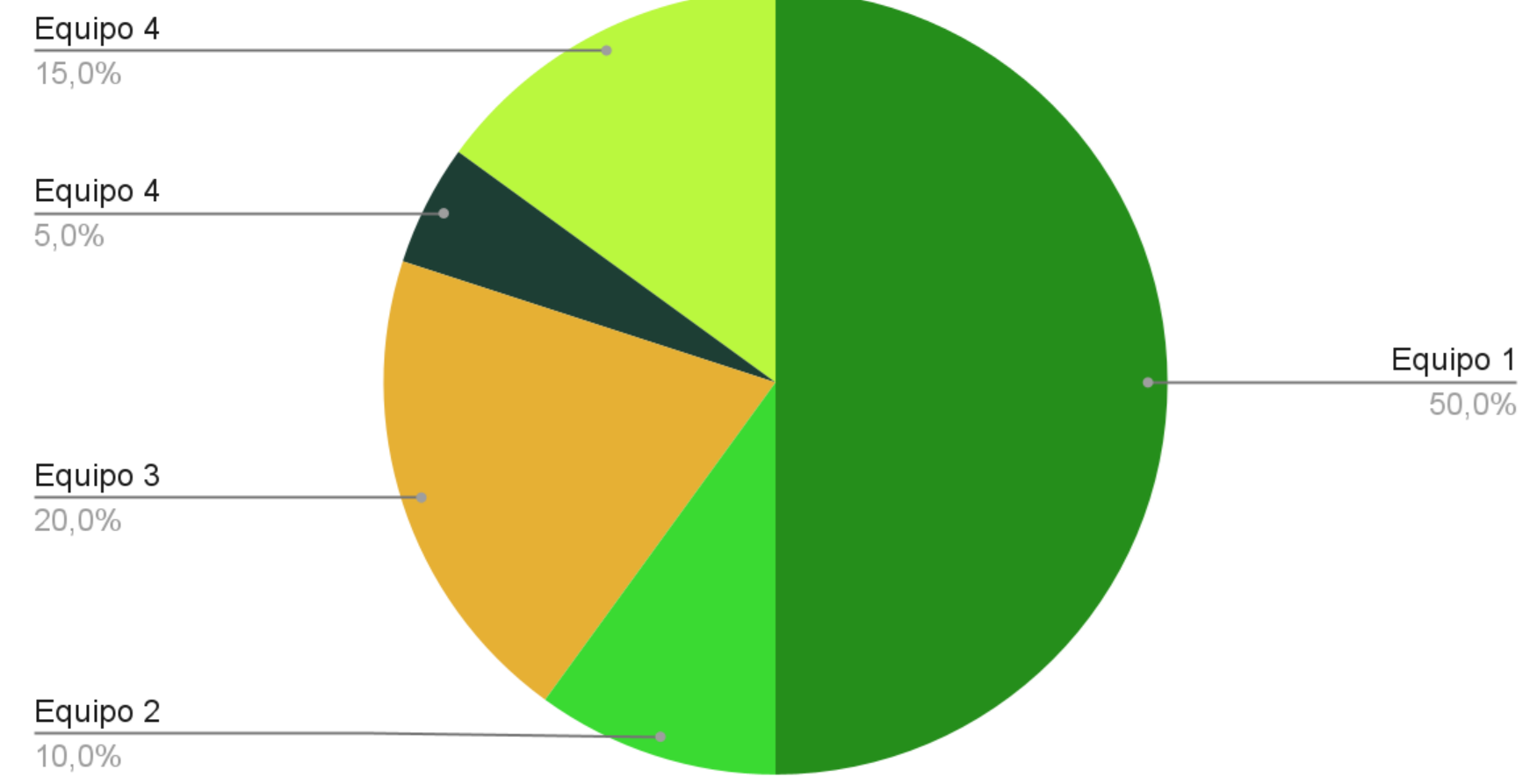


■ Cundinamarca ■ Antioquia ■ Vichada ■ Nariño ■ Arauca

## Consumo por Departamento



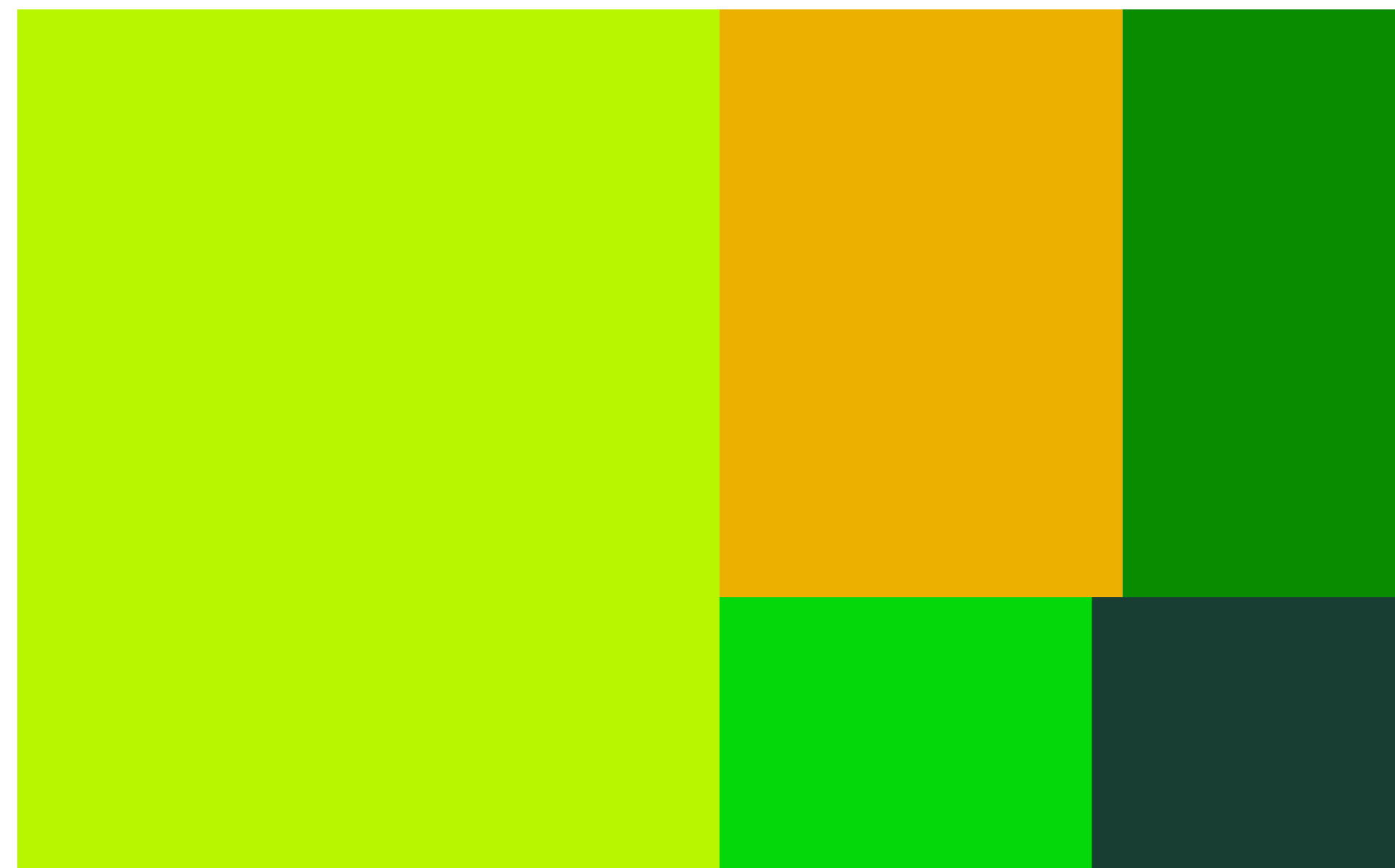
### Puntuación obtenida



# Gráficos

Los siguientes elementos gráficos que se muestran, son editables y conservan los colores institucionales; para modificar dar clic derecho/modificar datos.

## Consumo por Departamento



■ Cundinamarca   ■ Antioquia   ■ Vichada  
■ Nariño   ■ Arauca

Se recuerda que se debe tener en cuenta la paleta institucional para la creación de gráficos y en general para todos los recursos gráficos.



b8f600



183e34



0a8c00



05d80a



efca18



e4b33c

Aplicación

# TÍTULO



Aplicación

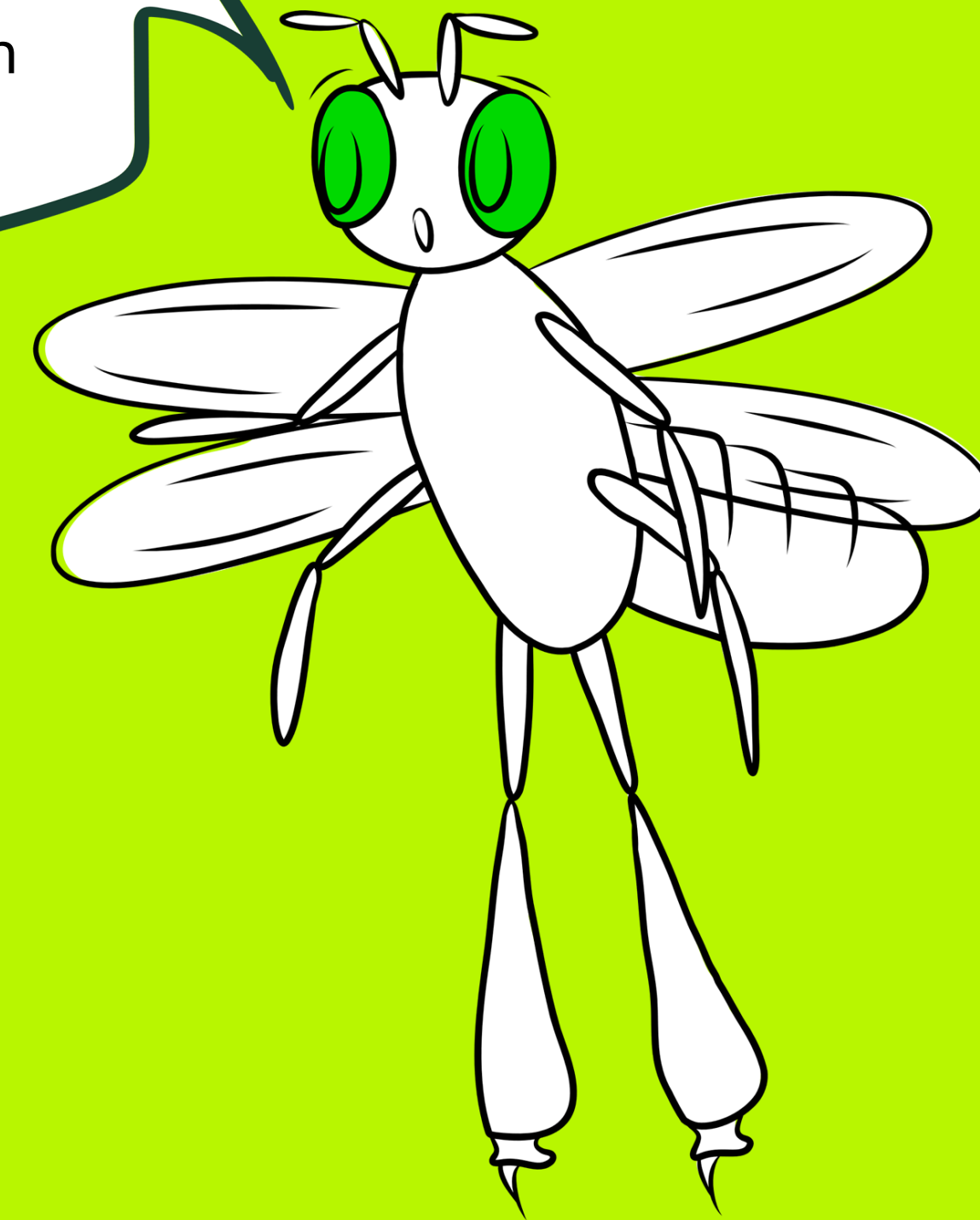
# TÍTULO



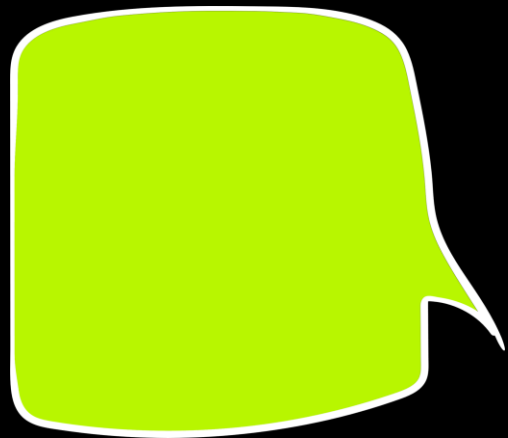
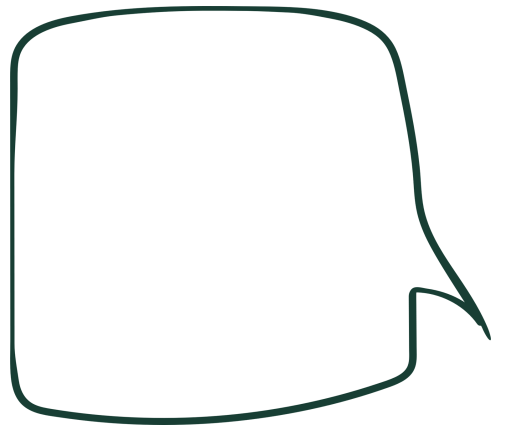
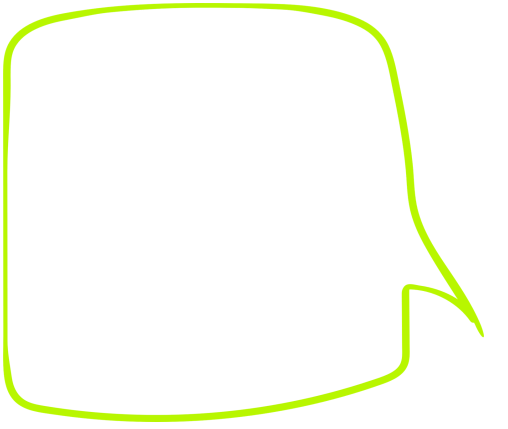
Implementar estos consejos puede ahorrarte entre el **15%** y el **30%** en iluminación y reducir tu consumo total de energía eléctrica en un **2%** a **4%**.



Implementar estos consejos puede ahorrarte entre el **15%** y el **30%** en iluminación y reducir tu consumo total de energía eléctrica en un **2%** a **4%**.



Aplicación





Unidad de Planeación  
Minero Energética

TÍTULO  
TÍTULO  
TÍTULO





Unidad de Planeación  
Minero Energética

TÍTULO  
TÍTULO  
TÍTULO



Comunidades  Energéticas



Unidad de Planeación  
Minero Energética

# TÍTULO TÍTULO TÍTULO





Unidad de Planeación  
Minero Energética

# TÍTULO TÍTULO TÍTULO

TÍTULO  
TÍTULO  
TÍTULO



Unidad de Planeación  
Minero Energética





Unidad de Planeación  
Minero Energética

# TÍTULO TÍTULO TÍTULO



TÍTULO  
TÍTULO  
TÍTULO



Unidad de Planeación  
Minero Energética





Unidad de Planeación  
Minero Energética

# TÍTULO TÍTULO TÍTULO





Unidad de Planeación  
Minero Energética

TÍTULO  
TÍTULO  
TÍTULO



# TÍTULO TÍTULO TÍTULO



www.  
**1.upme.**  
gov.co



Unidad de Planeación  
Minero Energética



# ¡GRACIAS!

¡Únete a nuestro canal  
de WhatsApp!



@xxxxxxxxxxxx





Unidad de Planeación  
Minero Energética



@upmecol



UPME Oficial



@upmeoficial



@upmeoficial



@upmeoficial

[www1.upme.gov.co](http://www1.upme.gov.co)



Unidad de Planeación  
Minero Energética

# ¡GRACIAS!



@upmecol



UPME Oficial



@upmeoficial



@upmeoficial



@upmeoficial

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