



**INFORME COMPARATIVO
GESTIÓN PQRS
Primer Semestre vigencias 2022 - 2023 - 2024**

**SEGUIMIENTO COMPARATIVO PQRS
1ER SEMESTRE VIGENCIA 2022 – 2023 - 2024**

Secretaría General

**Bogotá DC.,
Noviembre 2024**



**INFORME COMPARATIVO
GESTIÓN PQRSD
Primer Semestre vigencias 2022 - 2023 - 2024**

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. TOTAL, DE SOLICITUDES RECIBIDAS 1ER SEMESTRE 2022 – 2024**
- 3. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRS) 1ER SEMESTRE 2022 – 2024**
- 4. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSD**
- 5. NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIA**
- 6. TIEMPO DE RESPUESTA A PQRSD**
- 7. NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**
- 8. CONCLUSIONES**



INFORME COMPARATIVO GESTIÓN PQRS Primer Semestre vigencias 2022 - 2023 - 2024

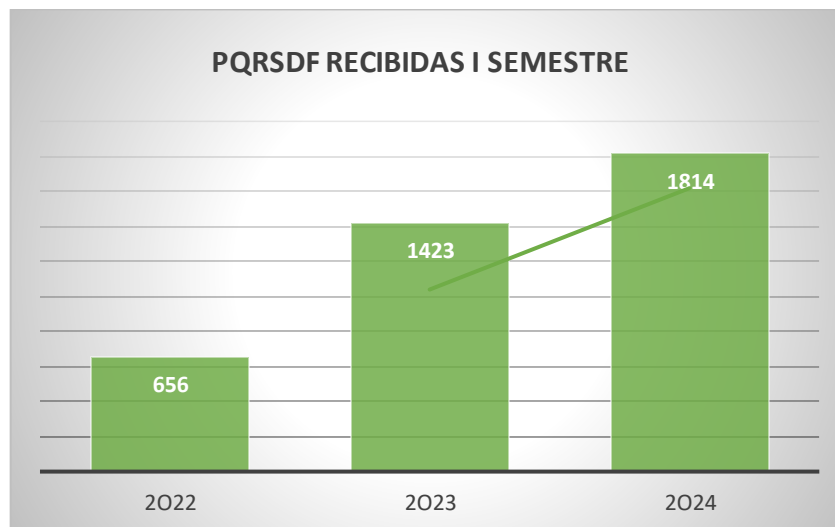
1. INTRODUCCIÓN

El presente informe fue elaborado teniendo en cuenta los informes de PQRSDF correspondientes al primer semestre de las vigencias 2022, 2023 y 2024 respectivamente, con el propósito de observar la gestión de las peticiones que ingresan a la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME y el seguimiento realizado por el GIT de Gestión Administrativa y de Servicio al Ciudadano respecto del cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSDF enunciados en la Ley 1755 de 2015.

Es de mencionar que las PQRSDF que no son competencia de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME, son trasladadas por no competencia a las respectivas entidades públicas y/o privadas, en cumplimiento con lo dispuesto por el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

2. TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS 1ER SEMESTRE 2022 - 2024

Durante el primer semestre de 2022 se recibieron en total 656 peticiones, 1.423 en el primer semestre de 2023 y 1.814 PQRSDF en el primer semestre de 2024, evidenciando un aumento de requerimientos frente a los recibidos en las vigencias anteriores, lo cual equivale a un incremento del 46%:



3. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRS) 1ER SEMESTRE 2022 – 2024

De las 656 PQRS que ingresaron en el primer semestre de 2022, 138 corresponden a trámites del proceso de Transmisión (21.04%), mientras que para el primer semestre de 2023 de las 1.423 PQRS que ingresaron 455 pertenecen a solicitudes de Incentivos Tributarios (31.97%), evidenciando un aumento significativo en la demanda de este trámite



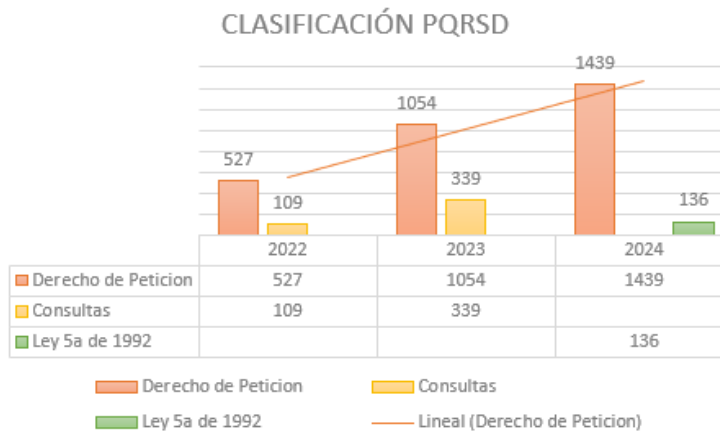
**INFORME COMPARATIVO
GESTIÓN PQRS
Primer Semestre vigencias 2022 - 2023 - 2024**

por parte de la ciudadanía. Dicha tendencia se mantiene en el primer semestre de 2024, ya que, de las 1.814 solicitudes, 368 se refieren al reconocimiento de incentivos tributarios:

VIGENCIA	TEMA	SOLICITUDES	% PARTICIPACIÓN
1er Semestre 2022	TRANSMISIÓN	138	21.04%
1er Semestre 2023	INCENTIVOS TRIBUTARIOS (FNCE – GEE)	455	31.97%
1er Semestre 2024	INCENTIVOS TRIBUTARIOS (FNCE – GEE)	368	45%

4. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRS

De acuerdo con la información contenida en los informes correspondientes al 1er semestre de las vigencias 2022, 2023 y 2024, se puede observar que la tipología más requerida por la ciudadanía es el Derecho de Petición, seguido por consultas y requerimientos correspondientes a la Ley 5ª de 1992 respectivamente:



5. NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Si comparamos la información procesada para el 1er semestre de las vigencias 2022, 2023 y 2024, los resultados indican que la Subdirección de Demanda presentó un incremento en las solicitudes relacionadas con el reconocimiento de Incentivos Tributarios (FNCE – GEE), seguido de la Subdirección de Energía Eléctrica con transmisión y conexiones:

PERIODO	TEMA	No. SOLICITUDES	% DE PARTICIPACIÓN
---------	------	-----------------	--------------------

F-DE-013 V.3
15/07/2024

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.



INFORME COMPARATIVO GESTIÓN PQRS Primer Semestre vigencias 2022 - 2023 - 2024

1er Semestre 2022	Transmisión	138	21.04%
	Incentivos Tributarios	221	33.69%
1er Semestre 2023	Incentivos Tributarios	455	31.97%
	Transmisión	394	27,69%
1er Semestre 2024	Incentivos Tributarios	368	45%
	Transmisión, Conexiones	153	28%

6. TIEMPO DE RESPUESTA

Como se puede observar, para el 1er semestre de 2022, se evidencia la oportunidad de respuesta dentro del término legal, en 583 de las 656 PQRS radicadas, mostrando una efectividad del 89%.

Sin embargo, para el 1er semestre de 2023, el % de la oportunidad de respuesta disminuyó comparado con el obtenido en la vigencia anterior, ya que de las 1.423 PQRS, 1.187 fueron atendidas oportunamente, representando un 83% de cumplimiento.

Para el 1er semestre de 2024, el % de cumplimiento en los términos de respuesta fue del 74%, ya que de las 1.814 PQRS recibidas, 1.342 registraron una respuesta oportuna mientras que 425 peticiones fueron atendidas fuera de términos, lo cual representa un 23%:

PERIODO	TOTAL PQRS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
1er Semestre 2022	656	583 (89%)	73 (11%)
1er Semestre 2023	1423	1187 (83%)	238 (17%)
1er Semestre 2024	1814	1342 (74%)	425 (23%)

7. NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para las vigencias relacionadas en el presente informe, con relación al total de solicitudes radicadas en la UPME, no se registran peticiones de solicitudes de información cuyo acceso haya sido negado.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado, se evidencia que existe un incremento general en los requerimientos presentados por la ciudadanía, lo cual impacta en la atención oportuna de las PQRS, ello debido a la carga operativa que se presenta al interior de las áreas misionales.



**INFORME COMPARATIVO
GESTIÓN PQRS
Primer Semestre vigencias 2022 - 2023 - 2024**

En cuanto al tiempo de respuesta, se muestra una disminución en el % de cumplimiento en los términos de respuesta, comparado con los primeros semestres inmediatamente anteriores: 89% para el 1er semestre de 2022, 83% para el 1er semestre de 2023 y 74 % durante el 1er semestre de 2024.

Con el fin de mitigar el incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRSDF, desde el GIT de Gestión Administrativa y de Servicio al Ciudadano, se establecieron mecanismos de seguimiento permanentes a las áreas misionales en donde se concentra el mayor flujo de peticiones, para lograr la atención oportuna de las mismas.

Así mismo, se han llevado a cabo capacitaciones relacionadas con los términos de respuesta a las PQRSDF y publicación de piezas comunicacionales a través del correo institucional, fomentando la gestión óptima y eficaz de las peticiones presentadas por la ciudadanía y grupos de valor.