



Unidad de Planeación
Minero Energética



PRIMER INFORME

TRIMESTRE

PQRSDF

2026

GIT de Gestión documental -Archivo y Servicio el Ciudadano

Contenido

Introducción	Pág 03
1. Marco normativo	Pág 04
2. Acceso a la información pública	Pág 05
3. Ingreso de PQRSDf por mes	Pág 06
4. Ingreso de PQRSDf por canales de atención	Pág 08
5. PQRSDf recibidas por tema	Pág 09
6. PQRSDf recibidas por dependencia	Pág 11
7. Análisis por tipo de PQRSDf	Pág 13
8. Análisis de cumplimiento por dependencia	Pág 18
9. Seguimiento general a los tiempos de respuesta	Pág 27
10. Conclusiones	Pág 29
10. Recomendaciones	Pág 30
11. Fuentes bibliográficas	Page xx





Introducción

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) presenta el análisis de las manifestaciones ciudadanas recibidas y tramitadas por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) durante el periodo comprendido entre enero, febrero y marzo de 2026, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026.

Durante este periodo se registró un total de 2.654 PQRSDF, radicadas a través de los diferentes canales oficiales dispuestos por la entidad para la atención de la ciudadanía y demás grupos de interés. La información fue extraída del sistema de gestión documental ARGO, lo que permite garantizar la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de los datos analizados.

El informe ofrece una clasificación detallada de las solicitudes por tipo de manifestación, tipificación, canal de ingreso, tema, dependencia responsable, área institucional y Grupo Interno de Trabajo (GIT). Esta clasificación permite identificar las principales inquietudes, necesidades, solicitudes de información, inconformidades, recomendaciones y reconocimientos expresados por los ciudadanos frente a los servicios, trámites, productos y funciones a cargo de la UPME.

Asimismo, se analizan los estados de gestión y los tiempos de respuesta registrados para cada caso, con el fin de evaluar la oportunidad en la atención y el nivel de cumplimiento frente a los términos establecidos. Este seguimiento resulta fundamental para reconocer el comportamiento de la demanda ciudadana, identificar posibles situaciones de extemporaneidad y fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

Las características de las PQRSDF radicadas permiten obtener una visión más precisa sobre las necesidades y expectativas de los usuarios, así como sobre los temas que concentran mayor interés ciudadano. Esta información constituye un insumo relevante para orientar acciones de mejora, optimizar los procesos internos y fortalecer la calidad del servicio ofrecido por la entidad.

1

Objetivo

Analizar el comportamiento y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) durante el primer trimestre de 2026, mediante la consolidación y evaluación de la información registrada en el sistema ARGO,



1. Marco normativo

CONSTITUCIÓN

Constitución Política de Colombia de 1991. Art.2 y Art.23

Por la cual se establecen los fines esenciales del Estado, orientados a servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los derechos, promover la participación ciudadana y asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

DECRETO

Decreto 2623 de 2009

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, orientado al fortalecimiento de los mecanismos de atención y relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía

LEY

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

LEY

Ley 1437 de 2011

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, estableciendo principios, procedimientos y actuaciones administrativas aplicables a las entidades públicas.

LEY

Ley 1712 de 2014

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, estableciendo principios y procedimientos para garantizar el acceso a la información pública

LEY

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.”

DECRETO LEY

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”, con el propósito de fortalecer la eficiencia administrativa, racionalizar trámites y mejorar la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía.”

RESOLUCIÓN

Resolución 210 de 2021

“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”.



2. Acceso a la información pública

La Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), en cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad, acceso a la información pública y participación ciudadana, continúa fortaleciendo las acciones orientadas a garantizar una atención oportuna, accesible y efectiva a los requerimientos presentados por la ciudadanía y los diferentes grupos de interés. En este sentido, la entidad mantiene habilitados diversos canales institucionales de atención y consulta, así como mecanismos de publicación activa de información técnica, normativa y sectorial, en concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables en materia de servicio al ciudadano y gestión pública.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, la UPME recibió un total de 2.654 PQRSDF, de las cuales 1.106 correspondieron a solicitudes de información, equivalentes al 41,7 %, y 1.258 a consultas, correspondientes al 47,4 %. En conjunto, estas categorías representaron el 89,1 % del total de interacciones registradas durante el trimestre, evidenciando que una parte significativa de la gestión de atención ciudadana estuvo orientada al acceso y consulta de información pública relacionada con los asuntos misionales de la entidad.



De acuerdo con la información reportada por las dependencias responsables, durante el periodo evaluado no se registraron negaciones de acceso a información pública, resultado que evidencia el compromiso institucional de la UPME con los principios de máxima publicidad, transparencia activa, facilitación y buena fe. Asimismo, refleja el fortalecimiento de las estrategias orientadas a garantizar la disponibilidad y trazabilidad de la información pública administrada por la entidad.

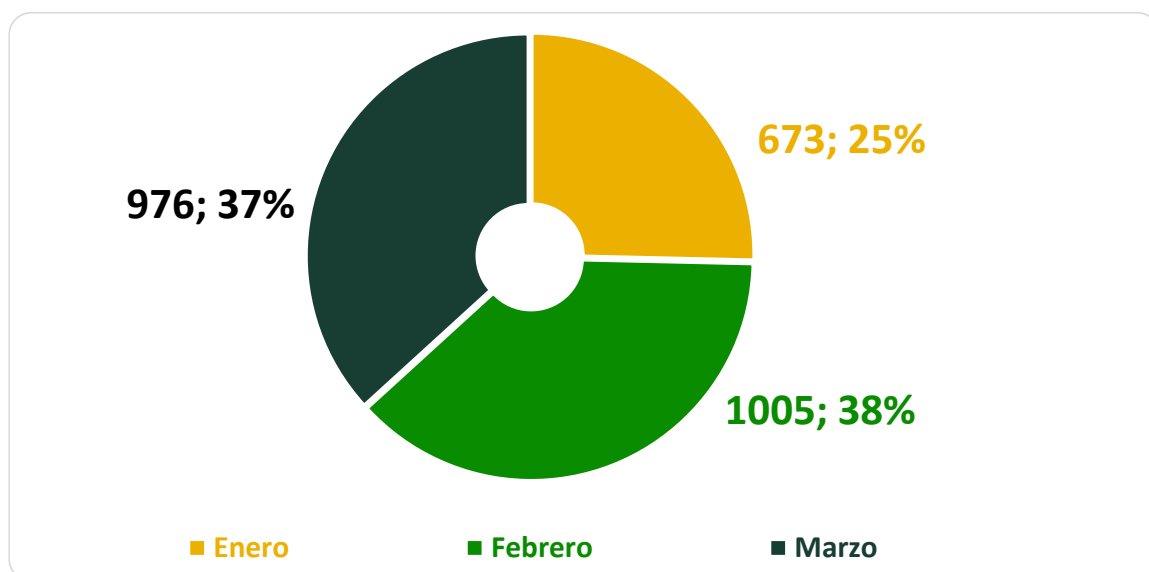
En este contexto, el acceso a la información pública continúa consolidándose como un componente fundamental de la relación entre la UPME y la ciudadanía, en la medida en que contribuye al fortalecimiento del control social, la confianza institucional y la transparencia de la gestión pública. El análisis detallado del comportamiento de las solicitudes, los temas consultados, las dependencias responsables y los indicadores asociados a la atención ciudadana se desarrolla en los apartados siguientes del presente informe.

3. Ingreso de PQRSDf por mes

Con el propósito de identificar el comportamiento de las solicitudes ciudadanas recibidas por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) y reconocer los periodos de mayor interacción con la entidad, se realizó el análisis del ingreso mensual de las PQRSDf radicadas durante el I Trimestre de 2026, comprendido entre los meses de enero y marzo.

Durante el periodo evaluado, la UPME recibió un total de 2.654 PQRSDf a través de sus diferentes canales oficiales de atención (**Figura 1**). Del total registrado, el mayor volumen de solicitudes se concentró en el mes de febrero, con 1.005 radicados, equivalentes al 37,9 % del total trimestral. En segundo lugar, se ubicó marzo, con 976 solicitudes (36,8 %), mientras que enero registró 673 radicados, correspondientes al 25,4%.

Figura 1. PQRSDf recibidas por mes

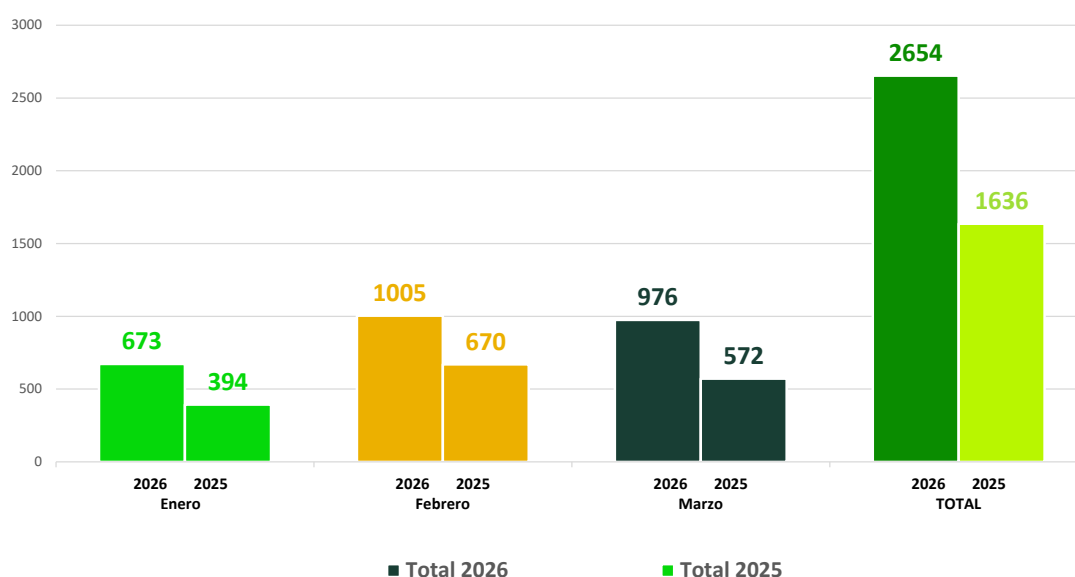


Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGOS de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

La distribución observada evidencia un incremento importante en la interacción de la ciudadanía y los grupos de interés con la entidad durante febrero y marzo, meses que en conjunto concentraron el 74,7 % del total de PQRSDf recibidas en el trimestre. Este comportamiento permite inferir una mayor demanda de información, orientación y gestión institucional posterior al inicio de la vigencia, especialmente en asuntos relacionados con las funciones misionales de la UPME, tales como consultas sectoriales, solicitudes de información técnica, trámites asociados a beneficios tributarios, proyectos energéticos, combustibles, expansión eléctrica y demás temas vinculados a la planeación minero energética del país.

Al comparar el comportamiento mensual frente al mismo periodo de la vigencia 2025 (**Figura 2**), se observa un crecimiento significativo en los tres meses analizados. Enero pasó de aproximadamente 394 solicitudes en 2025 a 673 en 2026, lo que representa un incremento del 71 %. En febrero, el aumento fue de 370 a 1.005 radicados, equivalente a una variación positiva del 172 %. Por su parte, marzo pasó de cerca de 394 solicitudes a 976, reflejando un incremento del 148 %.

Figura 2. Comparativo ingreso PQRSDf por mes entre 2026 y 2025



Nota. La figura presenta el comparativo mensual y acumulado del número de PQRSDf recibidas por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) durante el I Trimestre de 2025 y 2026, evidenciando el comportamiento de radicación en los meses de enero, febrero y marzo, así como el total consolidado del periodo. Fuente: Elaborado a partir de los datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

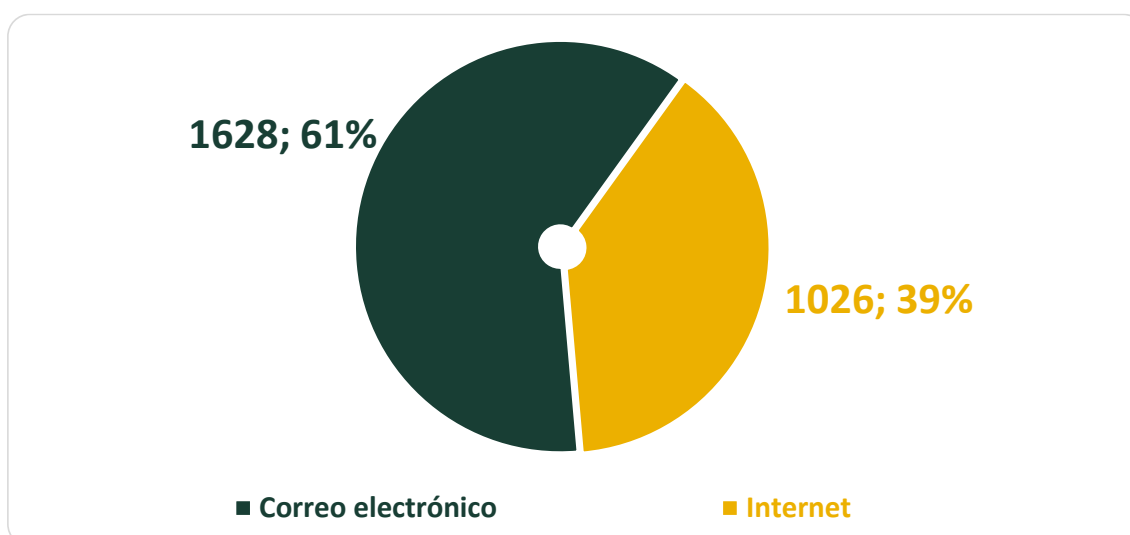
El incremento observado en el volumen de PQRSDf durante el primer trimestre de 2026 guarda relación con el fortalecimiento y expansión de los trámites asociados a incentivos tributarios impulsados actualmente por la UPME, especialmente aquellos orientados a vehículos eléctricos e híbridos, proyectos de eficiencia energética y tecnologías de transición energética. Durante 2026, la entidad ha venido consolidando nuevos mecanismos digitales y estrategias de modernización para agilizar la expedición de certificados tributarios, situación que ha generado un aumento significativo en las consultas, solicitudes de información, requerimientos técnicos, agendamientos y solicitudes de soporte por parte de ciudadanos y empresas interesadas en acceder a dichos beneficios (Unidad de Planeación Minero Energética, 2026a).

De acuerdo con información publicada por la UPME, las solicitudes relacionadas con incentivos tributarios para vehículos eléctricos e híbridos presentaron un crecimiento superior al 150 % entre 2025 y 2026, impulsadas por la implementación del nuevo portal “Muévete Eléctrico” (UPME, 2026b) y por el creciente interés de hogares, empresas y actores del sector productivo en acceder a los beneficios establecidos en la Ley 1715 de 2014.

4. Ingreso de PQRSDF por canales de atención

Con el propósito de analizar el comportamiento de los canales de atención utilizados durante el primer trimestre de 2026, se revisó la distribución de las PQRSDF según su medio de ingreso. Como se observa en la **Figura 3**, el canal con mayor participación fue el correo electrónico, mediante el cual se recibieron 1.628 solicitudes, equivalentes al 61% del total registrado. Por su parte, el canal internet concentró 1.026 radicados, correspondientes al 39% de las solicitudes recibidas durante el periodo evaluado.

Figura 3. Comparativo ingreso PQRSDF por mes entre 2026 y 2025



Fuente. Elaborado a partir de los datos del aplicativo ARGOS de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

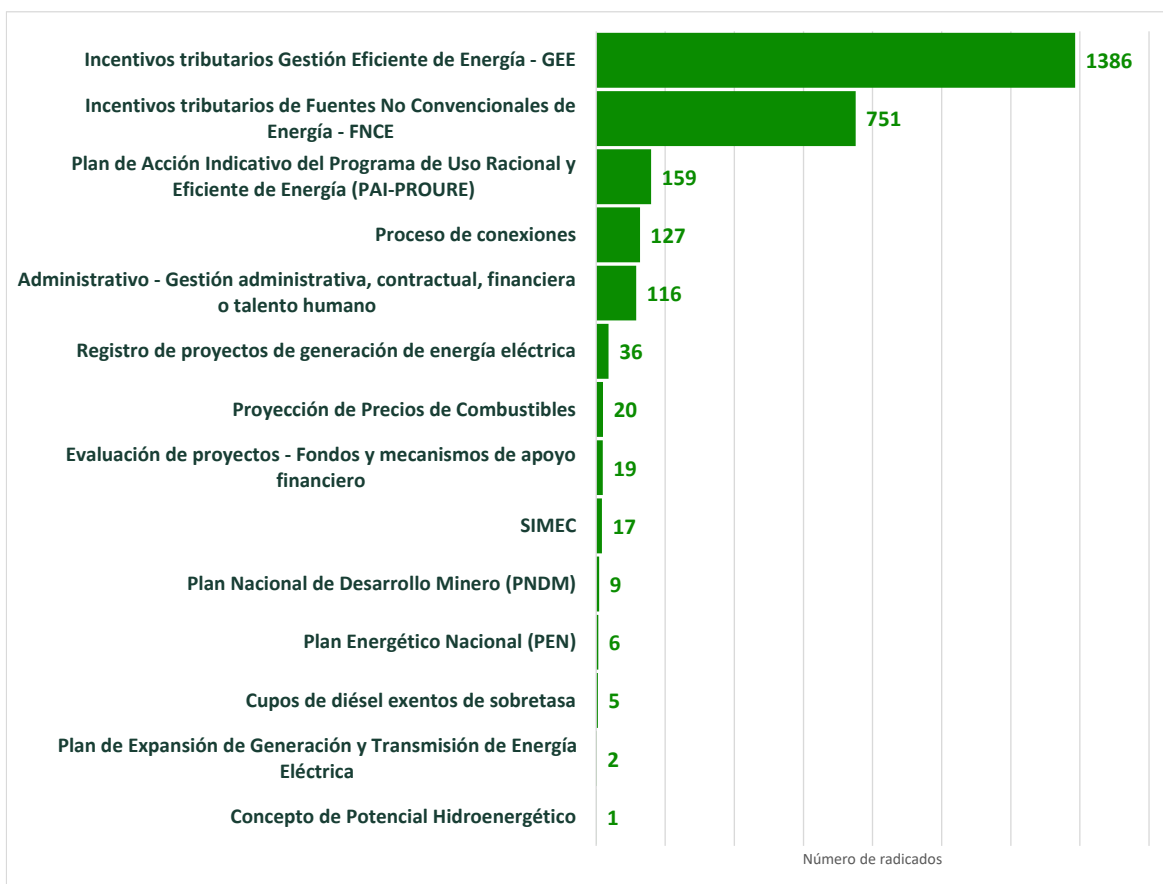
La participación predominante del correo electrónico evidencia que este continúa siendo el principal medio de interacción utilizado por ciudadanos, empresas, consultores, entidades públicas y actores del sector energético para remitir documentación técnica, realizar seguimiento a expedientes, presentar aclaraciones, efectuar subsanaciones y solicitar acompañamiento institucional. Este comportamiento se relaciona especialmente con la dinámica operativa de los trámites y servicios administrados actualmente por la UPME, los cuales requieren en muchos casos el intercambio continuo de soportes documentales y validaciones técnicas especializadas.

Por otra parte, la participación del canal internet evidencia el fortalecimiento gradual de las herramientas digitales implementadas por la UPME para mejorar la trazabilidad, interoperabilidad y seguimiento de las solicitudes ciudadanas. El uso de formularios web, plataformas de radicación y portales especializados asociados a incentivos tributarios y servicios sectoriales refleja el avance institucional en materia de transformación digital y modernización de la atención al ciudadano.

5. PQRSDf recibidas por tema

Para el análisis de las PQRSDf recibidas por tema, se tomó como referencia el portafolio institucional de la UPME, compuesto por sus trámites, servicios y productos, así como la información contenida en los asuntos registrados por los usuarios al momento de radicar sus solicitudes. Esta clasificación permite relacionar cada requerimiento ciudadano con los temas misionales de la entidad y facilita una lectura más precisa sobre los servicios, productos o procesos que generaron mayor interacción durante el I Trimestre de 2026.

Figura 4. PQRSDf por tema — I Trimestre 2026



Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

De acuerdo con la Figura 7, los temas relacionados con Incentivos tributarios para proyectos de Gestión Eficiente de la Energía (GEE) e Incentivos tributarios para proyectos de Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE) concentraron el mayor volumen de solicitudes registradas durante el trimestre. Particularmente, los proyectos asociados a Gestión Eficiente de la Energía registraron 1.386 solicitudes, equivalentes al 52,2 % del total institucional, mientras que los proyectos FNCE alcanzaron 751 radicados, correspondientes al 28,3 %. En conjunto, estos dos temas representaron 2.137 PQRSDF, es decir, aproximadamente el 80,5 % del total recibido por la entidad durante el periodo evaluado.

Este comportamiento evidencia que la principal interacción ciudadana con la UPME estuvo asociada a trámites de certificación, consultas técnicas y solicitudes de información relacionadas con beneficios tributarios orientados a promover proyectos de eficiencia energética, generación con fuentes renovables, movilidad eléctrica e iniciativas vinculadas con transición energética. Lo anterior guarda relación con el fortalecimiento de las políticas públicas impulsadas por el Gobierno Nacional y el Ministerio de Minas y Energía para incentivar inversiones sostenibles y acelerar el desarrollo de proyectos energéticos de bajas emisiones en el país.

De igual manera, el alto volumen de solicitudes refleja el creciente interés de empresas, inversionistas, desarrolladores de proyectos, firmas consultoras y demás actores del sector energético en acceder a los beneficios establecidos en la Ley 1715 de 2014 y la Ley 2099 de 2021, así como en obtener orientación frente a requisitos técnicos, criterios de evaluación, documentación requerida, estados de trámite y procesos de certificación administrados por la UPME. Este comportamiento también evidencia el papel estratégico que actualmente desempeña la entidad como soporte técnico para la implementación de instrumentos asociados a la transición energética y la sostenibilidad del sector energético colombiano.

Adicionalmente, se identificó una participación importante del Plan de Acción Indicativo del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PAI-PROURE), con 159 solicitudes (6,0 %), así como del Proceso de conexiones, con 127 radicados (4,8 %). En el caso del PAI-PROURE, las solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con consultas sobre lineamientos, metas e iniciativas orientadas al uso eficiente de la energía y la reducción del consumo energético. Por su parte, las solicitudes asociadas al Proceso de conexiones evidencian el interés creciente por proyectos de generación y expansión de infraestructura eléctrica, especialmente frente a consultas técnicas relacionadas con conceptos de conexión al Sistema Interconectado Nacional, capacidad de transporte y requisitos aplicables a proyectos energéticos.

Los temas administrativos relacionados con gestión administrativa, contractual, financiera y talento humano registraron 116 solicitudes, equivalentes al 4,4 % del total institucional. Estas solicitudes estuvieron asociadas principalmente a trámites internos, requerimientos documentales, procesos contractuales, solicitudes administrativas y consultas dirigidas a las áreas de apoyo de la entidad. Aunque su participación fue significativamente menor frente a los temas misionales, continúan representando un componente importante dentro de la gestión institucional y de atención al ciudadano.

En menor proporción se identificaron solicitudes relacionadas con el Registro de proyectos de generación de energía eléctrica, la Proyección de precios de combustibles, la Evaluación de proyectos y mecanismos de apoyo financiero, el Sistema de Información Minero Energético Colombiano (SIMEC), el Plan Nacional de Desarrollo Minero (PNDM) y el Plan Energético Nacional (PEN), entre otros temas técnicos y sectoriales. Aunque estos asuntos presentaron una participación reducida frente al total de solicitudes, continúan siendo relevantes desde el punto de vista estratégico, debido a que corresponden a instrumentos de planeación, sistemas de información sectorial y herramientas técnicas utilizadas para apoyar la toma de decisiones del sector minero energético.

6. PQRSDF recibidas por dependencia

Como parte del seguimiento a la gestión institucional de las PQRSDF, se analizó la distribución de las solicitudes según las dependencias institucionales y los Grupos Internos de Trabajo (GIT) responsables de su atención durante el I Trimestre de 2026. Este análisis permite identificar la concentración de la demanda ciudadana, reconocer los equipos con mayor carga operativa y generar insumos para fortalecer la planeación, el seguimiento y la capacidad de respuesta de la UPME.

Tabla 2. PQRSDF recibidas por dependencia institucional

Dependencia institucional	Primer trimestre 2026			
	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Dirección General	7	11	5	23
Dirección General	7	11	5	
Oficina de Asesoría Jurídica	6	5	5	16
Oficina de Asesoría Jurídica	6	5	5	
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	8	6	4	18
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	8	6	4	
Oficina de Tecnologías de la Información	20	11	10	41
GIT Arquitectura Empresarial	20	11	10	
Secretaría General	63	39	30	132
GIT Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano	4	3	14	21
GIT Gestión de Talento Humano	2	1	5	8
GIT Gestión Financiera	3	5		8
GIT Gestión Jurídica y Contractual	54	30	11	95
Subdirección de Demanda	494	849	855	2198
GIT de Incentivos Tributarios y Certificaciones	494	849	855	2198
Subdirección de Energía Eléctrica	51	55	54	160
GIT Convocatorias	1	2	8	11
GIT de Generación	25	20	18	63
GIT de Transmisión y Distribución	25	33	28	86
Subdirección de Gestión de la Información	9	9	8	26
Subdirección de Gestión de la Información	9	9	8	26
Subdirección de Hidrocarburos	10	17	2	29
Subdirección de Hidrocarburos	10	17	2	29
Subdirección de Minería	5	3	3	11
Subdirección de Minería	5	3	3	11
Total general	673	1005	976	2654

Nota. La tabla presenta la distribución mensual de las PQRSDF clasificadas por dependencia institucional y Grupo Interno de Trabajo (GIT) responsable durante el I Trimestre de 2026. En los casos en que la dependencia no cuenta con GIT asociado, se conserva el nombre de la dependencia institucional. Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla 2, durante el I Trimestre de 2026 la gestión de PQRSDF presentó una concentración significativa en la Subdirección de Demanda, a través del GIT de Incentivos Tributarios y Certificaciones, con 2.198 radicados, equivalentes al 82,8 % del total institucional. Este resultado muestra que más de ocho de cada diez solicitudes recibidas por la UPME estuvieron asociadas a temas gestionados por este grupo, principalmente relacionados con beneficios tributarios, certificaciones, Gestión Eficiente de la Energía y Fuentes No Convencionales de Energía, tal como se analizó en el ítem anterior,

El comportamiento mensual de este GIT también evidencia una demanda sostenida. En enero registró 494 solicitudes, en febrero aumentó a 849 y en marzo alcanzó 855 radicados. Esto significa que, después del incremento observado entre enero y febrero, el volumen se mantuvo en niveles altos durante marzo, lo que indica que no se trató de un pico aislado, sino de una carga operativa constante durante el trimestre.

En segundo lugar, se ubicó la Subdirección de Energía Eléctrica, con 160 PQRSDF, equivalentes al 6,0 % del total. Al interior de esta dependencia, el mayor volumen correspondió al GIT de Transmisión y Distribución, con 86 solicitudes (3,2 %), seguido del GIT de Generación, con 63 solicitudes (2,4 %), y el GIT Convocatorias, con 11 solicitudes (0,4 %). Esta distribución refleja una demanda asociada a proyectos de generación, transmisión, distribución, convocatorias y asuntos técnicos del sistema eléctrico.

La Secretaría General concentró 132 PQRSDF, correspondientes al 5,0 % del total. Dentro de esta dependencia, el GIT Gestión Jurídica y Contractual presentó la mayor participación, con 94 solicitudes (3,5 %), seguido del GIT Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano, con 21 radicados (0,8 %). Los GIT de Gestión Financiera y Gestión de Talento Humano registraron 8 solicitudes cada uno, equivalentes al 0,3 % respectivamente. Este comportamiento evidencia requerimientos asociados a asuntos jurídicos, contractuales, administrativos, gestión documental y atención institucional.

Las demás dependencias registraron participaciones menores al 2 % del total institucional. La Oficina de Tecnologías de la Información, mediante el GIT Arquitectura Empresarial, recibió 41 solicitudes (1,5 %); la Subdirección de Hidrocarburos, 29 solicitudes (1,1 %); la Subdirección de Gestión de la Información, 26 solicitudes (1,0 %); la Dirección General, 23 solicitudes (0,9 %); la Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos, 18 solicitudes (0,7 %); la Oficina de Asesoría Jurídica, 16 solicitudes (0,6 %); y la Subdirección de Minería, 11 solicitudes (0,4 %).

En conjunto, la Subdirección de Demanda, la Subdirección de Energía Eléctrica y la Secretaría General concentraron aproximadamente el 93,8 % de las PQRSDF recibidas durante el trimestre. Esto evidencia que la atención ciudadana se concentró principalmente en dependencias misionales y de apoyo estratégico, especialmente en temas relacionados con transición energética, incentivos tributarios, certificaciones, proyectos eléctricos y gestión jurídica o administrativa.

Desde una perspectiva de gestión institucional, estos resultados permiten identificar la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, priorización y distribución de cargas en los equipos con mayor volumen de solicitudes, particularmente en el GIT de Incentivos Tributarios y Certificaciones, dado su peso dentro del total de radicados. Asimismo, la información constituye un insumo relevante para mejorar la planeación operativa, anticipar periodos de mayor demanda y fortalecer la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.

7. Análisis por tipo de PQRSDF

La tipificación de las PQRSDF permite clasificar cada solicitud según su naturaleza jurídica, lo que determina el régimen legal aplicable, los procedimientos de atención y los insumos disponibles para el análisis estadístico de la gestión institucional. Para el I Trimestre de 2026, el proceso de revisión y clasificación definitiva de los radicados se encuentra en curso, razón por la cual el presente análisis refleja el estado de avance a la fecha de corte del informe.

Tabla 3. Cantidad de PQRSDF recibidas— I Trimestre 2026

Tipo de PQRSDF	Enero	Febrero	Marzo	Total general	%
Certificados de conceptos de conexión	1	---	---	1	0,04
Denuncia	4	---	---	4	0,15
Derecho de petición de consulta y concepto	70	623	565	1258	47,40
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	595	319	192	1106	41,67
Derecho de petición de solicitud de copias	---	1	6	7	0,26
Felicitación	---	---	1	1	0,04
Queja	2	8	154	164	6,18
Reclamo	---	53	55	108	4,07
Recurso de reposición	---	1	---	1	0,04
Solicitud conexión temporales generación	1	---	---	1	0,04
Solicitud entre autoridades	---	---	1	1	0,04
Sugerencia	---	---	2	2	0,08
Total general	673	1005	976	2654	100,0

Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026

7.1. Derechos de petición de consulta y concepto

Con 1.258 solicitudes (47,4%), esta tipología constituyó la categoría más frecuente del trimestre. Las peticiones de consulta y concepto corresponden a requerimientos ciudadanos mediante los cuales se solicita a la UPME orientación técnica, interpretación normativa o conceptos especializados relacionados con sus funciones misionales. La Ley 1755 de 2015 establece un término de 10 días hábiles para dar respuesta a este tipo de solicitudes.

Los temas que concentraron el mayor volumen de consultas durante el trimestre fueron los Incentivos tributarios GEE (49,9% de este subtipo), los Incentivos tributarios FNCE (26,2%) y el Proceso de conexiones al sistema eléctrico (7,5%). En conjunto, estas tres temáticas representaron el 83,6% de las consultas recibidas, reflejando el alto interés ciudadano en los mecanismos de incentivos tributarios para la transición energética establecidos en la Ley 1715 de 2014 y la Ley 2099 de 2021, así como en aspectos relacionados con la infraestructura eléctrica nacional

Desde el punto de vista de la distribución mensual, se registraron 70 consultas en enero, 623 en febrero y 565 en marzo. El incremento sostenido entre enero y febrero corresponde a la activación de nuevos ciclos de trámites asociados a beneficios tributarios y a la creciente demanda de orientación técnica especializada por parte de ciudadanos, empresas e inversionistas del sector energético.

7.2. Derechos de petición de información y certificaciones

Se registraron 1.106 solicitudes de información y certificaciones (41,7%), constituyendo la segunda tipología más frecuente. Esta categoría agrupa peticiones formales mediante las cuales la ciudadanía, las empresas y las entidades solicitan acceso a información pública, expedición de certificados técnicos, constancias, documentos o datos administrados por la UPME. El término legal aplicable según la Ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles.

Los temas más solicitados correspondieron a Incentivos tributarios GEE (46,9%), Incentivos tributarios FNCE (30,0%) y asuntos administrativos (10,9%). Esta distribución evidencia que las certificaciones relacionadas con los beneficios tributarios establecidos en la Ley 1715 de 2014 representan el principal componente de las solicitudes de información, en coherencia con el rol de la UPME como autoridad técnica para la expedición de certificados que habilitan el acceso a dichos beneficios fiscales ante la DIAN.

El comportamiento mensual mostró una concentración en enero (595 solicitudes), con una tendencia descendente hacia febrero (319) y marzo (192). Este patrón se relaciona con el inicio de vigencia fiscal y la priorización en la gestión de trámites pendientes de certificación al comienzo del año. Esta tipología registró la mayor tasa de respuesta del trimestre, con el 63,7% de las solicitudes con respuesta registrada.

7.3. Quejas

Durante el I Trimestre de 2026 se registraron 164 quejas (6,2% del total). Las quejas constituyen manifestaciones ciudadanas mediante las cuales se expresa inconformidad con la prestación de los servicios o la actuación institucional. La Ley 1755 de 2015 establece un término de 15 días hábiles para su atención.

Las quejas se relacionaron principalmente con los temas de Incentivos tributarios GEE (75,0%), Incentivos tributarios FNCE (13,4%) y PAI-PROURE (10,4%), lo que indica que las inconformidades ciudadanas estuvieron asociadas a la gestión de trámites vinculados con beneficios tributarios para proyectos de eficiencia energética y fuentes no convencionales.

La distribución mensual evidenció una concentración significativa en el mes de marzo, con 154 quejas (93,9% del total de esta tipología), frente a 2 en enero y 8 en febrero. Este comportamiento guarda relación con el alto volumen de solicitudes recibidas en los meses anteriores y el tiempo de gestión requerido para su atención, lo que generó un aumento en las manifestaciones de inconformidad en el último mes del trimestre. El índice de oportunidad en la atención de quejas fue del 3,7% (6 de 164), con un tiempo promedio de respuesta de 43,2 días hábiles.

7.4 Reclamos

Se recibieron 108 reclamos (4,1% del total). El reclamo es la tipología mediante la cual el ciudadano exige formalmente el cumplimiento de una obligación o la corrección de una actuación institucional. De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, el término para atender reclamos es de 15 días hábiles.

Los reclamos se concentraron en los temas de Incentivos tributarios GEE (55,6%), Incentivos tributarios FNCE (33,3%) y PAI-PROURE (7,4%). La distribución mensual mostró ausencia de reclamos en enero, con un incremento marcado en febrero (53) y una cifra similar en marzo (55). Este patrón sugiere una relación directa con el volumen de solicitudes recibidas en períodos previos y el tiempo de espera de los peticionarios antes de presentar una inconformidad formal. El índice de oportunidad fue del 2,8% (3 de 108), con un tiempo promedio de respuesta de 46,7 días hábiles.

7.5 Denuncias

Se registraron 4 denuncias (0,2% del total), todas radicadas durante el mes de enero. Las denuncias son manifestaciones mediante las cuales los ciudadanos ponen en conocimiento de la entidad presuntos hechos irregulares o situaciones que afectan el interés público. La Ley 1755 de 2015 establece un término de 15 días hábiles para su atención.

De las 4 denuncias registradas, 2 fueron atendidas dentro del término (50,0%), con un tiempo promedio general de respuesta de 41,8 días hábiles. Las denuncias se distribuyeron entre la Oficina de Asesoría Jurídica (2), la Subdirección de Demanda (1) y la Subdirección de Minería (1). Aunque su volumen es reducido, cada denuncia debe recibir un tratamiento diferenciado, con análisis de fondo y seguimiento por parte de las instancias responsables.

7.6 Sugerencias

Se recibieron 2 sugerencias (0,1% del total), ambas radicadas en el mes de marzo y dirigidas a la Subdirección de Demanda. Las sugerencias son propuestas ciudadanas orientadas a mejorar los servicios, productos o procedimientos institucionales. Ninguna de las dos fue atendida dentro del término establecido, con un tiempo promedio de respuesta de 42,5 días hábiles. Se recomienda fortalecer el seguimiento y la respuesta formal de este tipo de manifestaciones como parte del compromiso institucional con la mejora continua y la participación ciudadana.

7.7 Felicitación

Se registró 1 felicitación (0,04% del total) en el mes de marzo, gestionada por la Secretaría General. Fue atendida dentro del término legal con un tiempo de respuesta de 9 días hábiles. Las felicitaciones constituyen un reconocimiento formal de la ciudadanía hacia la calidad del servicio recibido y, aunque su participación es mínima frente al total de PQRSDF, representan un indicador cualitativo positivo del nivel de satisfacción ciudadana. Se recomienda su seguimiento como insumo para identificar buenas prácticas de atención replicables en otras dependencias.

7.8 Otros tipos de solicitudes

Adicionalmente, se registraron 3 solicitudes especiales (0,1%) correspondientes a: una solicitud de conexión temporal de generación (89 días de respuesta), un certificado de concepto de conexión (1 día, dentro del término) y un recurso de reposición (66 días de respuesta). Aunque estas tipologías tienen baja participación porcentual, su tratamiento requiere la aplicación de procedimientos específicos según la normativa vigente.

9. Análisis de cumplimiento por dependencia

En relación con la gestión interna y el desempeño operativo de las dependencias de la UPME, se realizó el análisis de oportunidad de las PQRSDF clasificadas según su tipificación final. Para efectos del presente informe, la oportunidad se entiende como el porcentaje de solicitudes atendidas dentro de los términos legales o institucionales establecidos para cada tipo de requerimiento. Este análisis permite evaluar, por cada dependencia, el número de radicados recibidos, su participación frente al total del área, la cantidad de solicitudes respondidas dentro del término, el porcentaje de oportunidad alcanzado y el tiempo promedio de respuesta

1. Dirección General

Tabla 4. Tipos de solicitudes Dirección General

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Derecho de petición de consulta y concepto	11	47,83%	8	72,73%	21,2
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	12	52,17%	7	58,33%	17,4
Derecho de petición de solicitud de copias	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Felicitación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Queja	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Reclamo	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Recurso de reposición	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud conexión temporales generación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud entre autoridades	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Sugerencia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
TOTAL	23	100,00%	15	65,22%	19,2

De acuerdo con la información consolidada, durante el periodo evaluado la Dirección General tramitó un total de 23 PQRSDF, de las cuales el 52,17 % correspondieron a derechos de petición de general, información y certificaciones, mientras que el 47,83 % restante se relacionó con derechos de petición de consulta y concepto.

En términos de oportunidad, la dependencia registró un cumplimiento general del 65,22 %, evidenciando que 15 solicitudes fueron atendidas dentro de los términos establecidos. Los derechos de petición de consulta y concepto presentaron un porcentaje de oportunidad del 72,73 %, superior al registrado en las solicitudes de información y certificaciones, las cuales alcanzaron un 58,33 %.

Respecto a los tiempos promedio de respuesta, las consultas y conceptos registraron el mayor promedio con 21,2 días hábiles, mientras que las solicitudes de información y certificaciones presentaron un promedio de 17,4 días. Este comportamiento evidencia que las solicitudes gestionadas por la Dirección General requieren procesos de validación, revisión y articulación institucional antes de emitir respuesta definitiva.

2. Oficina Asesora Jurídica

Tabla 5. Tipos de solicitudes Oficina Asesora Jurídica

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Denuncia	2	12,50%	1	50,00%	55,0
Derecho de petición de consulta y concepto	10	62,50%	4	40,00%	36,5
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	4	25,00%	2	50,00%	21,0
Derecho de petición de solicitud de copias	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Felicitación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Queja	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Reclamo	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Recurso de reposición	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud conexión temporales generación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud entre autoridades	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Sugerencia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
TOTAL	16	100,00%	7	43,75%	34,9

La dependencia gestionó un total de 16 PQRSDF, concentrando principalmente solicitudes correspondientes a derechos de petición de consulta y concepto, las cuales representaron el 62,50 % del total del área. En segundo lugar, se ubicaron los derechos de petición de general, información y certificaciones, con una participación del 25 %, mientras que las denuncias representaron el 12,50 % restante. De acuerdo con los resultados obtenidos, la Oficina Asesora Jurídica registró un porcentaje general de oportunidad del 43,75 %, evidenciando uno de los niveles más bajos de oportunidad entre las dependencias analizadas, situación que refleja oportunidades importantes de mejora frente al cumplimiento oportuno de los términos institucionales de respuesta.

Particularmente, los derechos de petición de consulta y concepto alcanzaron un porcentaje de oportunidad del 40 %, atendiendo dentro del término únicamente 4 de las 10 solicitudes registradas en esta tipología. Asimismo, estas solicitudes presentaron un tiempo promedio de respuesta de 36,5 días hábiles, siendo uno de los más altos observados dentro de las áreas evaluadas. Por su parte, los derechos de petición de general, información y certificaciones registraron una oportunidad del 50 %, con un tiempo promedio de respuesta de 21 días hábiles, evidenciando igualmente tiempos superiores frente a otras dependencias de carácter administrativo.

Las denuncias, aunque representaron un menor volumen de solicitudes, registraron el mayor tiempo promedio de respuesta dentro de la dependencia, alcanzando 55 días hábiles y una oportunidad del 50 %, situación que puede asociarse a procesos de análisis jurídico, revisión documental, validación normativa y articulación institucional requeridos para este tipo de actuaciones.

3. Secretaría General

Tabla 6. Tipos de solicitudes Secretaría General

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Derecho de petición de consulta y concepto	28	21,21%	18	64,29%	15,3
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	100	75,76%	63	63,00%	14,0
Derecho de petición de solicitud de copias	1	0,76%	1	100,00%	9,0
Felicitación	1	0,76%	1	100,00%	9,0
Queja	2	1,52%	1	50,00%	12,5
Reclamo	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Recurso de reposición	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud conexión temporales generación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud entre autoridades	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Sugerencia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
TOTAL	132	100,00%	84	63,64%	14,2

La Secretaría General gestionó un total de 132 PQRSDf durante el periodo evaluado, consolidándose como una de las áreas con mayor volumen de radicados. La mayor concentración correspondió a derechos de petición de general, información y certificaciones, con 100 solicitudes, equivalentes al 75,76 % del total del área. En segundo lugar, se ubicaron los derechos de petición de consulta y concepto, con 28 radicados, que representan el 21,21 %. En términos de oportunidad, la dependencia registró un resultado general del 63,64 %, dado que 84 de las 132 solicitudes fueron atendidas dentro del término establecido. Este comportamiento evidencia un nivel de gestión intermedio, con oportunidades de mejora frente al seguimiento de términos y la priorización de solicitudes.

Los derechos de petición de general, información y certificaciones presentaron una oportunidad del 63 %, con 63 solicitudes atendidas dentro del término de las 100 registradas. Esta tipología tuvo un tiempo promedio de respuesta de 14 días hábiles, lo que muestra una gestión relativamente estable, aunque con margen de mejora por su alto volumen. Por su parte, los derechos de petición de consulta y concepto registraron una oportunidad del 64,29 %, con 18 solicitudes atendidas dentro del término de un total de 28. El tiempo promedio de respuesta fue de 15,3 días hábiles, ligeramente superior al observado en las solicitudes de información y certificaciones.

En cuanto a las tipologías de menor volumen, se registró una solicitud de copias y una felicitación, ambas atendidas dentro del término, con una oportunidad del 100 % y un tiempo promedio de respuesta de 9 días hábiles. Asimismo, se presentaron dos quejas, de las cuales una fue gestionada oportunamente, alcanzando una oportunidad del 50 % y un tiempo promedio de respuesta de 12,5 días hábiles.

4. Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos

Tabla 7. Tipos de solicitudes Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Derecho de petición de consulta y concepto	9	50,00%	9	100,00%	11,1
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	9	50,00%	4	44,44%	22,1
Derecho de petición de solicitud de copias	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Felicitación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Queja	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Reclamo	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Recurso de reposición	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud conexión temporales generación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud entre autoridades	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Sugerencia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
TOTAL	18	100,00%	13	72,22%	16,6

La dependencia gestionó un total de 18 radicados, distribuidos de manera equilibrada entre dos tipologías principales: derechos de petición de consulta y concepto, con 9 solicitudes equivalentes al 50 % del total del área, y derechos de petición de general, información y certificaciones, también con 9 solicitudes, equivalentes al 50 % restante. El resultado general evidencia un nivel de oportunidad del 72,22 %, dado que 13 de los 18 radicados fueron atendidos dentro del término establecido. Este comportamiento permite señalar que, en términos generales, la dependencia mantiene una capacidad de respuesta aceptable frente al volumen de solicitudes recibidas; sin embargo, el análisis por tipología muestra diferencias importantes en la oportunidad de atención.

En el caso de los derechos de petición de consulta y concepto, se observa un desempeño óptimo, toda vez que las 9 solicitudes fueron gestionadas dentro del término, alcanzando un 100 % de oportunidad y un tiempo promedio de respuesta de 11,1 días. Este resultado refleja una adecuada capacidad para atender consultas técnicas o conceptuales, posiblemente asociadas a requerimientos que cuentan con criterios de respuesta previamente definidos o menor complejidad documental.

En contraste, los derechos de petición de general, información y certificaciones presentan un comportamiento menos favorable. De las 9 solicitudes registradas bajo esta tipología, solo 4 fueron atendidas dentro del término, lo que equivale a una oportunidad del 44,44 %. Además, esta categoría registra el mayor tiempo promedio de respuesta de la dependencia, con 22,1 días. Lo anterior evidencia que este tipo de solicitudes demanda mayores esfuerzos de gestión, revisión y validación de información, especialmente cuando involucran soportes técnicos, información de proyectos, recursos de fondos o articulación con otras áreas institucionales.

Desde el punto de vista del control de gestión, la brecha entre ambas tipologías es relevante: mientras las consultas y conceptos se atienden oportunamente en su totalidad, las solicitudes de información y certificaciones presentan rezagos que impactan el resultado global de oportunidad del área. Por tanto, aunque el desempeño general puede considerarse aceptable, existe una oportunidad clara de mejora en los procesos asociados a la consolidación de información, validación documental y seguimiento de términos para solicitudes de mayor complejidad.

5. Oficina de tecnología de información

Tabla 8. Tipos de solicitudes Oficina de Tecnología de Información

Tipificación Final	Radicado PQRSDf	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Derecho de petición de consulta y concepto	15	36,59%	9	60,00%	12,4
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	24	58,54%	18	75,00%	9,9
Derecho de petición de solicitud de copias	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Felicitación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Queja	1	2,44%	1	100,00%	5,0
Reclamo	1	2,44%	0	0,00%	28,0
Recurso de reposición	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud conexión temporales generación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud entre autoridades	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Sugerencia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
TOTAL	41	100,00%	28	68,29%	11,1

La Oficina de Tecnologías de la Información gestionó un total de 41 PQRSDf durante el periodo evaluado. La mayor concentración correspondió a derechos de petición de general, información y certificaciones, con 24 radicados equivalentes al 58,54 % del total del área. En segundo lugar, se ubicaron los derechos de petición de consulta y concepto, con 15 solicitudes, correspondientes al 36,59 %.

En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje general del 68,29 %, dado que 28 de las 41 solicitudes fueron atendidas dentro del término establecido. Este comportamiento evidencia un desempeño relativamente favorable frente al cumplimiento de los tiempos institucionales de respuesta, especialmente considerando la naturaleza técnica de los requerimientos gestionados por el área.

. Los derechos de petición de general, información y certificaciones presentaron el mejor comportamiento dentro de las tipologías de mayor volumen, alcanzando una oportunidad del 75 %, con 18 solicitudes atendidas oportunamente de las 24 registradas. Asimismo, esta categoría presentó un tiempo promedio de respuesta de 9,9 días hábiles, evidenciando una atención relativamente ágil frente a solicitudes relacionadas con información institucional, validaciones y soporte asociado a los sistemas de información.

Por su parte, los derechos de petición de consulta y concepto registraron una oportunidad del 60 %, con 9 solicitudes atendidas dentro del término de un total de 15. Esta tipología presentó un tiempo promedio de respuesta de 12,4 días hábiles, lo que refleja que algunas solicitudes requieren análisis técnico, revisión funcional o validaciones internas antes de emitir una respuesta definitiva.

En cuanto a las tipologías de menor volumen, se registró una queja, la cual fue atendida oportunamente, alcanzando un nivel de oportunidad del 100 % y un tiempo promedio de respuesta de 5 días hábiles. En contraste, el único reclamo registrado no fue atendido dentro del término establecido y presentó un tiempo promedio de respuesta de 28 días hábiles, constituyéndose en el mayor tiempo observado dentro de la dependencia.

Desde una perspectiva de gestión institucional, los resultados evidencian que la Oficina de Tecnologías de la Información mantiene una gestión relativamente eficiente y estable frente al volumen de solicitudes recibidas, particularmente en aquellas relacionadas con información y soporte institucional. No obstante, se identifican oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento del seguimiento de solicitudes especializadas, especialmente en los casos clasificados como reclamos o consultas técnicas que requieren validaciones adicionales, con el fin de reducir tiempos de respuesta y mejorar el indicador general de oportunidad.

6. Subdirección de Demanda

Tabla 9. Tipos de solicitudes Subdirección de Demanda

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Denuncia	1	0,05%	0	0,00%	50,0
Derecho de petición de consulta y concepto	1.033	47,00%	73	7,07%	44,3
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	888	40,40%	178	20,05%	42,4
Derecho de petición de solicitud de copias	5	0,23%	1	20,00%	43,2
Felicitación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Queja	161	7,32%	4	2,48%	43,8
Reclamo	106	4,82%	3	2,83%	46,7
Recurso de reposición	1	0,05%	0	0,00%	66,0
Solicitud conexión temporales generación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud entre autoridades	1	0,05%	0	0,00%	42,0
Sugerencia	2	0,09%	0	0,00%	42,5
TOTAL	2.198	100,00%	259	11,78%	43,6

La Subdirección de Demanda concentró el mayor volumen de PQRSDF de toda la entidad durante el periodo evaluado, gestionando un total de 2.198 radicados, lo que evidencia la alta carga operativa y técnica que actualmente asume esta dependencia en el marco de las funciones misionales de la UPME. Las principales tipologías correspondieron a derechos de petición de consulta y concepto, con 1.033 solicitudes equivalentes al 47 % del total del área, seguidas por los derechos de petición de general, información y certificaciones, con 888 radicados, correspondientes al 40,40 %. En conjunto, estas dos categorías concentraron más del 87 % de las solicitudes tramitadas por la dependencia, reflejando el alto nivel de demanda asociado a conceptos técnicos, validaciones, orientación sectorial, incentivos, proyectos energéticos y consultas relacionadas con transición energética y planeación del sector.

En términos de oportunidad, la Subdirección de Demanda registró el porcentaje más bajo de la entidad, alcanzando únicamente un 11,78 %, dado que solo 259 de las 2.198 solicitudes fueron atendidas dentro del término establecido. Este comportamiento evidencia un rezago significativo frente al cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta y refleja la presión operativa existente sobre la dependencia.

Particularmente, los derechos de petición de consulta y concepto registraron una oportunidad del 7,07 %, atendiendo dentro del término únicamente 73 de las 1.033 solicitudes registradas en esta tipología. Asimismo, estas solicitudes presentaron un tiempo promedio de respuesta de 44,3 días hábiles, muy superior a los términos legalmente establecidos. De igual forma, los derechos de petición de general, información y certificaciones alcanzaron una oportunidad del 20,05 %, con un tiempo promedio de respuesta de 42,4 días hábiles, evidenciando igualmente altos niveles de acumulación y demora en la gestión de solicitudes.

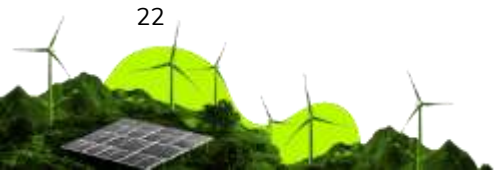
Las tipologías de queja y reclamo también presentan comportamientos críticos. Las quejas registraron una oportunidad del 2,48 % y un tiempo promedio de respuesta de 43,8 días hábiles, mientras que los reclamos alcanzaron apenas un 2,83 % de oportunidad, con un tiempo promedio de 46,7 días. Estos resultados reflejan importantes oportunidades de mejora en el seguimiento, priorización y control de solicitudes sensibles relacionadas con la atención al ciudadano. Adicionalmente, algunas tipologías de menor volumen, como recurso de reposición, solicitudes entre autoridades y sugerencias, no registraron atención dentro del término y presentaron tiempos promedios superiores a 42 días hábiles.

Desde una perspectiva técnica y de gestión institucional, los resultados evidencian que la Subdirección de Demanda enfrenta actualmente una sobrecarga operativa significativa, asociada al incremento sostenido de solicitudes técnicas y especializadas relacionadas con incentivos tributarios, proyectos FNCE, conceptos energéticos, trámites sectoriales y requerimientos derivados de la transición energética

7. Subdirección de Energía Eléctrica

Tabla 10. Tipos de solicitudes Subdirección de Energía Eléctrica

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	1	0,63%	1	100,00%	1,0
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Derecho de petición de consulta y concepto	110	68,75%	37	33,64%	36,9
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	47	29,38%	19	40,43%	26,1
Derecho de petición de solicitud de copias	1	0,63%	0	0,00%	45,0
Felicitación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Queja	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Reclamo	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Recurso de reposición	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud conexión temporales generación	1	0,63%	0	0,00%	89,0
Solicitud entre autoridades	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Sugerencia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
TOTAL	160	100,00%	57	35,63%	33,9



La Subdirección de Energía Eléctrica gestionó un total de 160 PQRSDF durante el periodo evaluado, consolidándose como una de las dependencias con mayor carga técnica dentro de la entidad. La mayor concentración de solicitudes correspondió a derechos de petición de consulta y concepto, con 110 radicados equivalentes al 68,75 % del total del área. En segundo lugar, se ubicaron los derechos de petición de general, información y certificaciones, con 47 solicitudes, correspondientes al 29,38 %.

En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje general del 35,63 %, evidenciando un nivel bajo de cumplimiento oportuno frente a los términos institucionales establecidos. Este comportamiento refleja las dificultades operativas y técnicas asociadas a la gestión de solicitudes especializadas relacionadas con proyectos eléctricos, conceptos de conexión, capacidad energética, validaciones técnicas y procesos asociados al sistema eléctrico nacional.

Particularmente, los derechos de petición de consulta y concepto registraron una oportunidad del 33,64 %, dado que únicamente 37 de las 110 solicitudes fueron atendidas dentro del término establecido. Asimismo, esta tipología presentó un tiempo promedio de respuesta de 36,9 días hábiles, valor considerablemente superior a los tiempos legales esperados. Por su parte, los derechos de petición de general, información y certificaciones alcanzaron una oportunidad del 40,43 %, con un tiempo promedio de respuesta de 26,1 días hábiles, reflejando igualmente demoras importantes en la atención de este tipo de requerimientos.

Aunque las tipologías de menor volumen no representan una carga significativa en cantidad de solicitudes, sí evidencian tiempos de respuesta elevados. La solicitud de copias registrada presentó un tiempo promedio de respuesta de 45 días hábiles sin atención dentro del término, mientras que la solicitud relacionada con conexión temporal de generación alcanzó el mayor tiempo promedio de toda la dependencia, con 89 días hábiles y una oportunidad del 0 %. Por otra parte, el único certificado de concepto de conexión registrado fue atendido oportunamente, alcanzando un nivel de oportunidad del 100 % y un tiempo promedio de respuesta de 1 día hábil.

Desde una perspectiva técnica y de gestión institucional, los resultados evidencian que la Subdirección de Energía Eléctrica enfrenta actualmente una alta demanda de solicitudes técnicas especializadas, muchas de ellas asociadas a proyectos de generación, consultas regulatorias, capacidad de conexión y expansión energética. Esta situación impacta directamente la capacidad de respuesta oportuna de la dependencia y genera acumulación en los tiempos de atención.

8. Subdirección de Gestión de la Información

Tabla 11. Tipos de solicitudes Subdirección de Gestión de la Información

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Derecho de petición de consulta y concepto	18	69,23%	15	83,33%	14,0
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	8	30,77%	6	75,00%	9,9
Derecho de petición de solicitud de copias	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Felicitación	0	0,00%	0	0,00%	0,0

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Queja	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Reclamo	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Recurso de reposición	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud conexión temporales generación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud entre autoridades	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Sugerencia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
TOTAL	26	100,00%	21	80,77%	12,7

La Subdirección de Gestión de la Información gestionó un total de 26 PQRSDF durante el periodo evaluado, concentrando principalmente solicitudes correspondientes a derechos de petición de consulta y concepto, con 18 radicados equivalentes al 69,23 % del total del área. En segundo lugar, se ubicaron los derechos de petición de general, información y certificaciones, con 8 solicitudes, correspondientes al 30,77 %.

En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje general del 80,77 %, dado que 21 de las 26 solicitudes fueron atendidas dentro del término establecido. Este comportamiento evidencia uno de los mejores niveles de oportunidad entre las dependencias analizadas, reflejando una gestión eficiente frente al volumen de requerimientos recibidos.

Particularmente, los derechos de petición de consulta y concepto alcanzaron una oportunidad del 83,33 %, atendiendo dentro del término 15 de las 18 solicitudes registradas en esta tipología. Asimismo, estas solicitudes presentaron un tiempo promedio de respuesta de 14 días hábiles, evidenciando una gestión adecuada frente a requerimientos que pueden implicar validación de datos, revisión técnica o consolidación de información institucional. Por su parte, los derechos de petición de general, información y certificaciones registraron una oportunidad del 75 %, con 6 solicitudes atendidas oportunamente de las 8 registradas. Esta tipología presentó un tiempo promedio de respuesta de 9,9 días hábiles, reflejando tiempos de atención relativamente ágiles y estables frente a solicitudes de información institucional y certificaciones.

Desde una perspectiva de gestión institucional, los resultados evidencian que la Subdirección de Gestión de la Información mantiene un desempeño favorable frente al cumplimiento de términos y tiempos de respuesta. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control de términos, especialmente en las solicitudes de consulta y concepto, dado que constituyen la principal carga operativa de la dependencia.

9. Subdirección de Hidrocarburos

Tabla 12. Tipos de solicitudes Subdirección de Hidrocarburos

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Derecho de petición de consulta y concepto	18	62,07%	11	61,11%	21,9
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	10	34,48%	7	70,00%	11,4
Derecho de petición de solicitud de copias	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Felicitación	0	0,00%	0	0,00%	0,0

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Queja	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Reclamo	1	3,45%	0	0,00%	67,0
Recurso de reposición	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud conexión temporales generación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud entre autoridades	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Sugerencia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
TOTAL	29	100,00%	18	62,07%	19,8

La Subdirección de Hidrocarburos gestionó un total de 29 PQRSDF durante el periodo evaluado. La mayor concentración correspondió a derechos de petición de consulta y concepto, con 18 radicados, equivalentes al 62,07 % del total del área. En segundo lugar, se ubicaron los derechos de petición de general, información y certificaciones, con 10 solicitudes, que representan el 34,48 %.

En términos de oportunidad, la dependencia registró un resultado general del 62,07 %, dado que 18 de las 29 solicitudes fueron atendidas dentro del término establecido. Este comportamiento evidencia una gestión intermedia frente al cumplimiento de los términos institucionales de respuesta, con oportunidades de mejora en algunas tipologías específicas.

Los derechos de petición de consulta y concepto presentaron una oportunidad del 61,11 %, con 11 solicitudes atendidas dentro del término de un total de 18. Esta tipología registró un tiempo promedio de respuesta de 21,9 días hábiles, lo que sugiere que este tipo de requerimientos puede demandar análisis técnico, revisión normativa o validación de información sectorial antes de emitir una respuesta definitiva. Por su parte, los derechos de petición de general, información y certificaciones alcanzaron una oportunidad del 70 %, con 7 solicitudes atendidas oportunamente de las 10 registradas. Además, esta categoría presentó un tiempo promedio de respuesta de 11,4 días hábiles, evidenciando una gestión más ágil frente a solicitudes de información y certificaciones.

En cuanto a las tipologías de menor volumen, se registró un reclamo, el cual no fue atendido dentro del término establecido y presentó un tiempo promedio de respuesta de 67 días hábiles. Aunque corresponde a un único caso, este resultado impacta el análisis cualitativo de la dependencia, dado que evidencia una oportunidad de mejora en el seguimiento de solicitudes sensibles o de mayor complejidad.

Desde una perspectiva de gestión institucional, los resultados evidencian que la Subdirección de Hidrocarburos presenta un desempeño aceptable frente al cumplimiento de términos y tiempos de respuesta, aunque con oportunidades de mejora en la atención de consultas técnicas y reclamos.

10. Subdirección de Minería

Tabla 13. Tipos de solicitudes Subdirección de Minería

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Certificados de conceptos de conexión	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Denuncia	1	9,09%	1	100,00%	7,0
Derecho de petición de consulta y concepto	6	54,55%	6	100,00%	5,0

Tipificación	Número de radicados	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	4	36,36%	4	100,00%	6,0
Derecho de petición de solicitud de copias	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Felicitación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Queja	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Reclamo	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Recurso de reposición	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud conexión temporales generación	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Solicitud entre autoridades	0	0,00%	0	0,00%	0,0
Sugerencia	0	0,00%	0	0,00%	0,0
TOTAL	11	100,00%	11	100,00%	5,5

La Subdirección de Minería gestionó un total de 11 PQRSDF durante el periodo evaluado, registrando uno de los menores volúmenes de solicitudes entre las dependencias analizadas. La mayor participación correspondió a derechos de petición de consulta y concepto, con 6 radicados equivalentes al 54,55 % del total del área, seguidos por los derechos de petición de general, información y certificaciones, con 4 solicitudes, correspondientes al 36,36 %. Adicionalmente, se registró una denuncia, equivalente al 9,09 % del total.

En términos de oportunidad, la dependencia presentó el mejor desempeño institucional, alcanzando un porcentaje general del 100 %, dado que la totalidad de las solicitudes fueron atendidas dentro del término establecido. Este comportamiento evidencia una gestión altamente eficiente frente al volumen de requerimientos recibidos y un adecuado control sobre los tiempos de respuesta. Particularmente, los derechos de petición de consulta y concepto alcanzaron una oportunidad del 100 %, con un tiempo promedio de respuesta de 5 días hábiles, reflejando una atención ágil frente a solicitudes relacionadas con consultas técnicas y orientación sectorial.

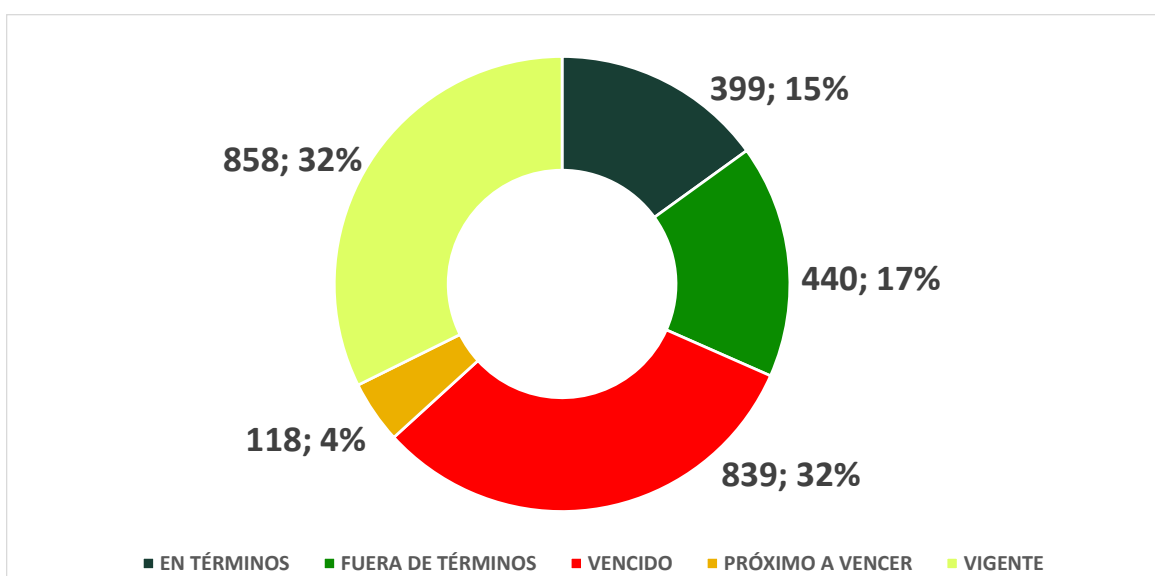
Por su parte, los derechos de petición de general, información y certificaciones también registraron una oportunidad del 100 %, con un tiempo promedio de respuesta de 6 días hábiles, evidenciando una gestión eficiente en la atención de requerimientos de información y validación documental. Asimismo, la única denuncia registrada fue atendida oportunamente, alcanzando igualmente un nivel de oportunidad del 100 % y un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles.

Desde una perspectiva de gestión institucional, los resultados evidencian que la Subdirección de Minería mantiene un desempeño sobresaliente frente al cumplimiento de términos y tiempos de respuesta, consolidándose como una de las dependencias con mejores indicadores de oportunidad dentro del periodo analizado. No obstante, se recomienda mantener los mecanismos actuales de seguimiento y control, con el fin de preservar los niveles de eficiencia observados.

9. Seguimiento general a los tiempos de respuesta

El seguimiento a los tiempos de respuesta permite valorar el avance de la gestión institucional frente a las PQRSDf recibidas por la UPME durante el I Trimestre de 2026, diferenciando los radicados que ya cuentan con respuesta definitiva de aquellos que permanecían en trámite al cierre del periodo. Esta lectura resulta fundamental porque permite identificar el estado real de atención de las solicitudes, el nivel de cierre alcanzado, los casos que requieren seguimiento prioritario y los posibles riesgos de acumulación de rezagos en las dependencias responsables.

Figura 5. Estado general de los radicados PQRSDf – I Trimestre de 2026



Nota. La figura presenta la distribución general de los radicados PQRSDf según su estado de gestión al corte del 31 de marzo de 2026. Fuente: elaboración propia con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

De acuerdo con la **Figura 5**, del total de radicados (2.654) recibidos en el trimestre, 839 radicados contaban con respuesta definitiva y fueron archivados, lo que representa el 31,6 % del total recibido. Por su parte, 1.815 radicados permanecían en trámite, equivalentes al 68,4 %. Esta distribución muestra que una proporción importante de solicitudes aún continuaba en proceso de gestión al cierre del trimestre, razón por la cual el análisis debe diferenciar entre radicados cerrados, radicados vencidos, próximos a vencer y vigentes.

Dentro de los radicados archivados, 399 fueron atendidos dentro del término legal y 440 fuera del término establecido. En cuanto a los radicados que permanecían en trámite, se identificaron 839 vencidos, 118 próximos a vencer y 858 vigentes. Esta clasificación permite observar no solo el nivel de cierre alcanzado durante el periodo, sino también la carga pendiente que debía ser gestionada al inicio del siguiente trimestre, especialmente en aquellos casos que ya habían superado el término legal o estaban próximos a hacerlo.

Es importante precisar que no todas las PQRSDf recibidas durante el trimestre debían encontrarse cerradas al 31 de marzo de 2026, dado que los términos legales de respuesta varían según la tipología de la solicitud y la fecha de radicación. Por esta razón, el cumplimiento no se calcula sobre la totalidad de los radicados recibidos, sino únicamente sobre aquellos que ya contaban con respuesta definitiva. Bajo este criterio metodológico, el cumplimiento institucional se calculó sobre los 839 radicados archivados, de los cuales 399 fueron atendidos en término, lo que representa un cumplimiento global del 47,6 %.

La Tabla 14 permite corroborar este análisis por dependencia institucional, identificando el comportamiento de los radicados archivados y pendientes en trámite. Esta información resulta clave para comprender que el desempeño no debe evaluarse únicamente a partir de un porcentaje, sino también considerando la carga operativa, la complejidad de los asuntos asignados y la capacidad de cierre oportuno de cada dependencia.

Tabla 14. Estado de los radicados PQRSDf por dependencia institucional — I Trimestre de 2026

DATOS DEPENDENCIA UPME		ARCHIVADOS		PENDIENTES — EN TRÁMITE		
DEPENDENCIA	TOTAL	EN TERMINO	FUERA DE TERMINOS	VENCIDO	PRÓXIMO A VENCER	VIGENTE
Dirección General	23	14	3	1	0	5
Oficina de Asesoría Jurídica	16	4	2	7	0	3
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	18	12	3	1	0	2
Oficina de Tecnologías de la Información	41	22	9	9	0	1
Secretaría General	132	59	35	21	3	14
Subdirección de Demanda	2.198	218	357	748	103	772
Subdirección de Energía Eléctrica	160	37	21	39	8	55
Subdirección de Gestión de la Información	26	17	5	0	0	4
Subdirección de Hidrocarburos	29	8	5	10	4	2
Subdirección de Minería	11	8	0	3	0	0
TOTAL I TRIMESTRE	2.654	399	440	839	118	858

· **Nota.** Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

9. Conclusiones

- La UPME recibió 2.654 PQRSDf durante el I Trimestre de 2026, registrando un incremento significativo frente al mismo período de 2025. Este comportamiento responde al fortalecimiento y expansión de los trámites asociados a incentivos tributarios para proyectos de Gestión Eficiente de la Energía (GEE) y Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE), impulsados por la Ley 1715 de 2014 y la Ley 2099 de 2021, así como al creciente interés de ciudadanos, empresas e inversionistas en acceder a dichos beneficios. Esta tendencia permite anticipar que los volúmenes de solicitudes mantendrán niveles elevados en los próximos trimestres.
- El 89,1% de las PQRSDf correspondió a peticiones de consulta y concepto (47,4%) y peticiones de información y certificaciones (41,7%), lo que confirma que la principal interacción ciudadana con la UPME se orienta al acceso a información técnica especializada y a la obtención de certificaciones relacionadas con los trámites misionales de la entidad. Este comportamiento es coherente con el rol técnico-planeador de la UPME en el sector minero-energético colombiano.
- El 82,8% de las PQRSDf del trimestre se concentró en la Subdirección de Demanda, principalmente a través del GIT de Incentivos Tributarios y Certificaciones. Los temas GEE y FNCE representaron en conjunto el 80,5% del total institucional. Esta concentración evidencia la alta demanda operativa sobre esta dependencia y la necesidad de implementar estrategias que contribuyan a gestionar el volumen de solicitudes dentro de los términos legales establecidos.
- El índice de oportunidad general del trimestre fue del 19,3%, equivalente a 513 solicitudes atendidas dentro del término de 2.654 recibidas. Este resultado refleja las presiones operativas derivadas del alto volumen de solicitudes y la complejidad técnica de los asuntos tramitados. La UPME ha identificado este indicador como una prioridad de mejora para los próximos períodos, con el objetivo de avanzar progresivamente hacia el cumplimiento de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- El análisis por área institucional evidenció que dependencias con menor volumen de solicitudes presentan mejores indicadores de oportunidad. La Subdirección de Minería registró un cumplimiento del 100% con un tiempo promedio de respuesta de 5,5 días hábiles, y la Subdirección de Gestión de la Información alcanzó el 80,8%. Estas dependencias constituyen referentes de buenas prácticas institucionales en materia de atención ciudadana oportuna.
- Se registraron 164 quejas y 108 reclamos, con una concentración en los meses de febrero y marzo. La distribución mensual de estas tipologías guarda relación con el alto volumen de solicitudes recibidas en períodos anteriores y los tiempos de espera de los peticionarios. Estos indicadores son objeto de seguimiento prioritario y constituyen insumos para la definición de acciones de mejora en los procesos de atención.
- Durante el trimestre no se registró ninguna negación de acceso a información pública, reafirmando el compromiso de la UPME con los principios de transparencia activa, máxima publicidad y participación ciudadana consagrados en la Ley 1712 de 2014.
- El 100% de las PQRSDf ingresó por canales digitales: correo electrónico (61,3%) e internet sistema ARGO (38,7%). Este comportamiento refleja el perfil técnico-especializado de los usuarios de la UPME y el posicionamiento de los canales digitales como medios preferidos para la interacción formal con la entidad. El avance en la digitalización de trámites y el fortalecimiento de las plataformas institucionales son factores que contribuirán a la mejora en los tiempos de respuesta.

1. Recomendaciones

- Fortalecer el uso de las alertas y mecanismos de seguimiento disponibles en el sistema ARGO, con el propósito de identificar oportunamente los radicados próximos a vencer y garantizar su atención dentro del término legal establecido.
- Implementar revisiones periódicas del estado de los radicados activos en cada dependencia, priorizando las solicitudes con mayor antigüedad y los casos clasificados como vencidos o próximos a vencer.
- Establecer protocolos diferenciados para la gestión de tipologías sensibles quejas, reclamos y denuncias que incluyan rutas de atención prioritaria, mecanismos de seguimiento reforzado y criterios claros para la escalación a instancias directivas cuando se requiera
- Evaluar alternativas de fortalecimiento operativo en las dependencias con mayor carga de PQRSDf, teniendo en cuenta el incremento sostenido en el volumen de solicitudes y la complejidad técnica de los asuntos tramitados. Esta evaluación deberá contemplar tanto la asignación de recursos humanos como la optimización de los flujos de trabajo internos.
- Desarrollar y publicar respuestas tipo, guías de orientación y preguntas frecuentes para las consultas más recurrentes relacionadas con los incentivos tributarios GEE, FNCE y el PAI-PROURE, con el fin de agilizar la elaboración de respuestas, reducir tiempos de gestión y mejorar la calidad de la información entregada a la ciudadanía.
- Fortalecer los procesos de revisión, validación y clasificación de las PQRSDf en el sistema ARGO, con el propósito de garantizar que todos los radicados cuenten con tipificación completa y correcta al cierre de cada período de reporte. La disponibilidad de datos precisos es condición necesaria para el cálculo confiable de indicadores y la toma de decisiones informada.
- Estandarizar los criterios de tipificación entre las dependencias responsables, mediante capacitaciones periódicas y la difusión de lineamientos actualizados sobre la clasificación de PQRSDf según la normativa vigente.
- Fortalecer las estrategias institucionales de capacitación y sensibilización dirigidas a las dependencias con menores indicadores de oportunidad, enfocadas en gestión de PQRSDf, control de términos, priorización de solicitudes y buenas prácticas de atención al ciudadano, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y reducir el riesgo de vencimientos institucionales.
- Documentar y difundir institucionalmente las buenas prácticas implementadas por las dependencias que alcanzaron los mejores indicadores de oportunidad durante el trimestre, promoviendo la transferencia de conocimiento y la adopción de procesos, metodologías y mecanismos de seguimiento que han demostrado mayor efectividad en la atención y gestión oportuna de las PQRSDf.

11. Referencias bibliográficas

Constitución Política de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Gaceta Constitucional No. 116 del 20 de julio de 1991.

Congreso de Colombia. (2011a). *Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Diario Oficial No. 47.956.

Congreso de Colombia. (2011b). *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*. Diario Oficial No. 48.128.

Congreso de Colombia. (2014a). *Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*. Diario Oficial No. 49.084.

Congreso de Colombia. (2014b). *Ley 1715 de 2014. Por medio de la cual se regula la integración de las energías renovables no convencionales al Sistema Energético Nacional*. Diario Oficial No. 49.150.

Congreso de Colombia. (2015). *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*. Diario Oficial No. 49.559.

Congreso de Colombia. (2021). *Ley 2099 de 2021. Por medio de la cual se dictan disposiciones para la transición energética, la dinamización del mercado energético y la reactivación económica del país*. Diario Oficial No. 51.731.

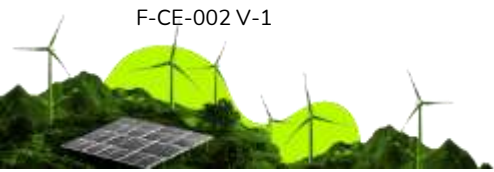
Presidencia de la República de Colombia. (2009). *Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*. Diario Oficial No. 47.521.

Presidencia de la República de Colombia. (2024). *Decreto 1122 de 2024. Por medio del cual se reglamenta el Programa de Transparencia y Ética Pública*. Diario Oficial de Colombia.

Unidad de Planeación Minero Energética. (s.f.). *Estructura organizacional*. <https://www.upme.gov.co/nosotros/talento-humano/estructura-organizacional/>

Unidad de Planeación Minero Energética. (2026a). *Ventanilla Única de Trámites y Servicios*. <https://www.upme.gov.co/ventanilla-unica-de-tramites-y-servicios/>

Unidad de Planeación Minero Energética. (2026b, 3 de marzo). *UPME lanza portal digital “Muévete Eléctrico” que acelera el trámite de certificado de incentivos tributarios para vehículos eléctricos e híbridos*. https://www.upme.gov.co/upme_noticias/upme-lanza-portal-digital-muvete-elctrico-que-acelera-el-trmite-de-certificado-de-incentivos-tributarios-para-vehuculos-elctricos-e-hbridos/





Unidad de Planeación Minero Energética



www.upme.gov.co

