



Unidad de Planeación
Minero Energética



INFORME DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE

2026

GIT de Gestión documental, Archivo y Servicio al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO LEGAL	4
3.	OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN.....	5
4.	INGRESO DE PQRSDF POR MES	6
5.	INGRESO DE PQRSDF POR CANALES DE ATENCIÓN	8
6.	PQRSDF RECIBIDAS POR TEMA.....	10
7.	PQRSDF RECIBIDAS POR DEPENDENCIA.....	12
8.	ANÁLISIS POR TIPO DE PQRSDF	14
9.	ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIA	17
10.	SEGUIMIENTO GENERAL A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	21
11.	CONCLUSIONES	24
12.	RECOMENDACIONES.....	25



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presenta los resultados correspondientes al segundo trimestre de la vigencia 2026, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio. Durante este periodo la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) recibió 4.856 PQRSDF, radicadas a través de los diferentes canales oficiales de atención. La información fue obtenida del Sistema de Gestión Documental ARGO, fuente oficial que garantiza la trazabilidad y confiabilidad de los registros utilizados para el análisis, permitiendo consolidar información sobre el comportamiento de las manifestaciones ciudadanas y el desempeño de la entidad en su atención.

El documento caracteriza las PQRSDF de acuerdo con variables como el tipo de manifestación, la tipificación, el canal de ingreso, el tema, la dependencia responsable, el área institucional y el Grupo Interno de Trabajo (GIT). Esta información permite identificar los asuntos de mayor interés para la ciudadanía, conocer la naturaleza de las solicitudes presentadas y reconocer los temas que concentran una mayor demanda, constituyéndose en un insumo para la evaluación de la gestión institucional y el fortalecimiento de los procesos relacionados con la atención al ciudadano.

Asimismo, se examina el comportamiento de la gestión de las solicitudes mediante el análisis de los estados de trámite, los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los términos establecidos en la normativa vigente. Para ello, se presentan indicadores relacionados con las solicitudes atendidas dentro y fuera del término, los casos vencidos o próximos a vencer y la distribución de la gestión entre las diferentes dependencias, proporcionando elementos que facilitan el seguimiento al desempeño institucional y apoyan la adopción de acciones orientadas a mejorar la oportunidad en la atención de las PQRSDF.

Como elemento complementario, el informe incorpora un análisis comparativo frente a los resultados obtenidos durante el primer trimestre de 2026, con el propósito de identificar variaciones en el volumen de solicitudes, los temas de mayor recurrencia, los canales de atención utilizados y los niveles de oportunidad en la respuesta. Este ejercicio permite evidenciar el comportamiento de las PQRSDF durante el primer semestre de la vigencia y disponer de información objetiva para orientar la planeación, el seguimiento y la implementación de acciones que contribuyan al mejoramiento de la prestación del servicio a la ciudadanía.

Objetivo

1

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



2. MARCO LEGAL



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".

3. OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN

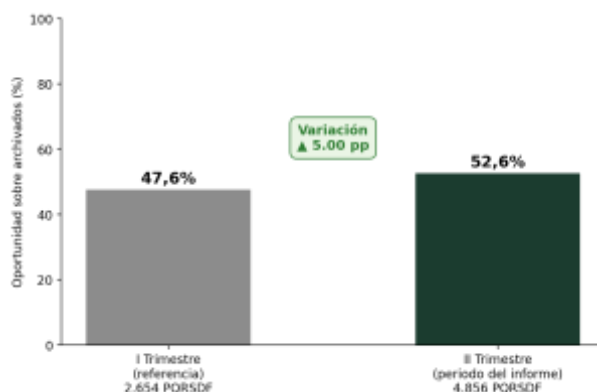
En cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad, acceso a la información pública y servicio al ciudadano, la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) dispone de diversos canales oficiales para la recepción y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la ciudadanía y los demás grupos de interés. El análisis de estas manifestaciones constituye un mecanismo fundamental para evaluar el comportamiento de la demanda ciudadana, la capacidad institucional de respuesta y el cumplimiento de los términos establecidos en la normativa vigente.

4.856 PQRSDF radicadas en el trimestre	1.592 Con respuesta definitiva (archivadas)	3.264 En trámite al periodo de cierre
52,6% Oportunidad sobre archivadas	47,4% Tasa de respuesta tardía	1.619 Promedio de solicitudes por mes

Durante el segundo trimestre de 2026 la UPME recibió 4.856 PQRSDF, de las cuales 1.592 contaban con respuesta definitiva y estado archivado al 30 de junio de 2026, mientras que 3.264 permanecían en trámite. En consecuencia, el indicador de oportunidad se calculó exclusivamente sobre las solicitudes archivadas, obteniéndose un resultado del 52,6 % de respuestas emitidas dentro de los términos legales y un 47,4 % de respuestas emitidas por fuera del plazo establecido. Asimismo, durante el periodo se registró un promedio de 1.619 solicitudes radicadas por mes.

En comparación con el primer trimestre de 2026, periodo en el que se radicaron 2.654 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y el indicador de oportunidad alcanzó el 47,6 %, durante el segundo trimestre la oportunidad de respuesta sobre las solicitudes archivadas aumentó 5,0 puntos porcentuales, alcanzando el 52,6 %. Este resultado se obtuvo en un contexto de incremento del 83,0 % en el número de solicitudes recibidas, explicado casi en su totalidad por el aumento de los trámites de certificación para incentivos tributarios de Gestión Eficiente de la Energía (GEE), cuyo crecimiento absoluto (+2.469 radicados) por sí solo supera el incremento neto total del trimestre, mientras que el tema de Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE) disminuyó frente al periodo anterior.

Figura 1. Oportunidad de respuesta del periodo frente al primer trimestre de 2026 (sobre radicados archivados)



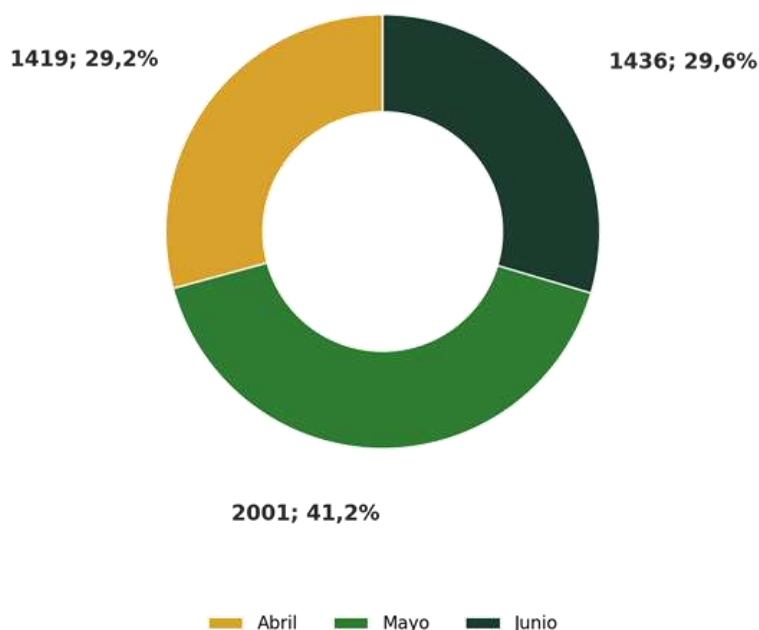
Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGOS de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

4. INGRESO DE PQRSDF POR MES

Con el propósito de identificar la dinámica de las solicitudes ciudadanas y los periodos de mayor demanda de atención, se examina la distribución mensual de las PQRSDF registradas durante el segundo trimestre de 2026 (abril-junio), en comparación con el comportamiento observado en el primer trimestre y en el acumulado semestral.

Como se observa en la Figura 2, mayo concentró la mayor proporción de radicados, con 2.001 solicitudes (41,2 % del total trimestral). En contraste, junio registró 1.436 solicitudes (29,6 %) y abril 1.419 (29,2 %), lo que evidencia una distribución prácticamente equivalente entre estos dos últimos meses

Figura 2. PQRSDF recibidas por mes - Trimestre II 2026



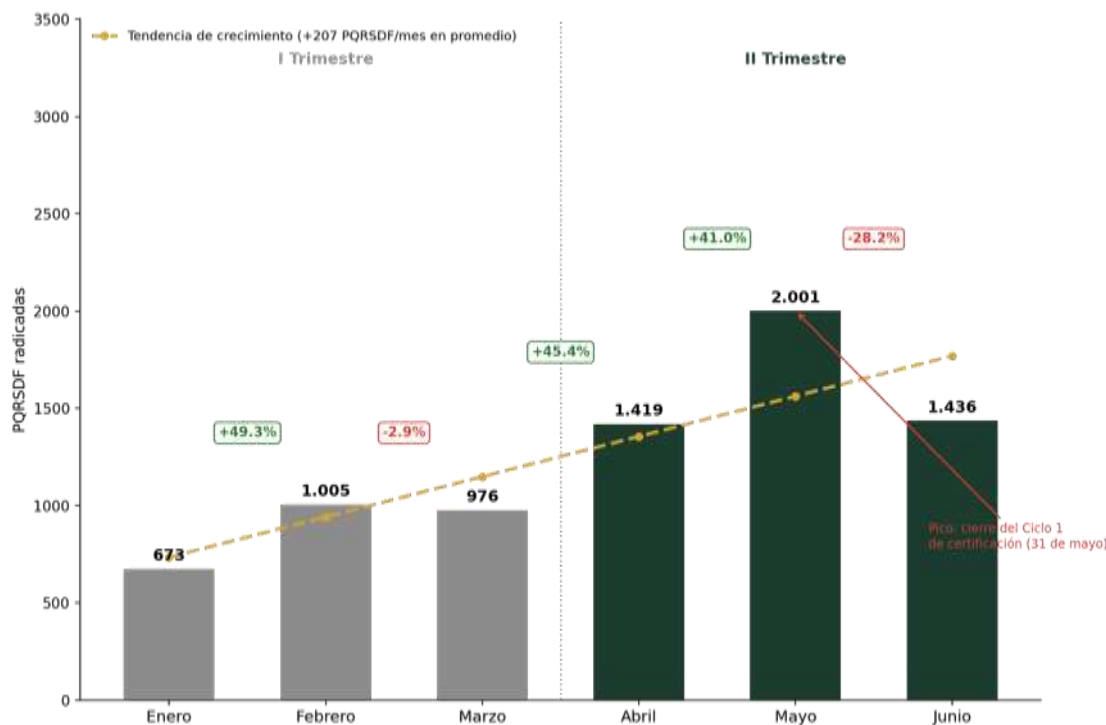
Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

La Figura 3 presenta la evolución mensual del volumen de PQRSDF entre el primer y el segundo trimestre, permitiendo identificar las variaciones en la tendencia de ingreso durante el semestre. El análisis evidencia que el segundo trimestre consolidó un incremento en el volumen de radicados respecto del primero, reflejado en aumentos del 110,8 % en abril frente a enero, del 99,1 % en mayo respecto a febrero y del 47,1 % en junio frente a marzo. La evolución mensual también muestra un crecimiento del 41,0 % entre abril y mayo, seguido de una disminución del 28,2 % entre mayo y junio. Este comportamiento coincide con el cierre del primer ciclo anual de recepción de solicitudes de certificación para acceder a los beneficios tributarios asociados a proyectos de gestión eficiente de la energía y fuentes no convencionales de energía, establecido mediante la Resolución UPME 135 de 2025 y modificado por la Resolución UPME 070 de 2026, que fijó como plazo de recepción el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 31 de mayo de 2026.

En este contexto, el incremento registrado en mayo responde a la concentración de solicitudes presentadas antes del vencimiento del término previsto en la regulación, mientras que la reducción observada en junio

corresponde a la normalización del volumen de radicados una vez finalizado dicho ciclo. No obstante, el nivel de ingresos continuó siendo superior al registrado durante el primer trimestre, lo que evidencia que el aumento de las PQRSDF no obedeció exclusivamente a un comportamiento coyuntural, sino a una dinámica de demanda más alta durante el segundo trimestre. Esta situación también guarda relación con el incremento de las quejas y reclamos asociados a los tiempos de respuesta de estos trámites, aspecto que se desarrolla en los apartados siguientes del informe.

Figura 3. Tendencia del volumen mensual de PQRSDF - Trimestre I - II - 2026

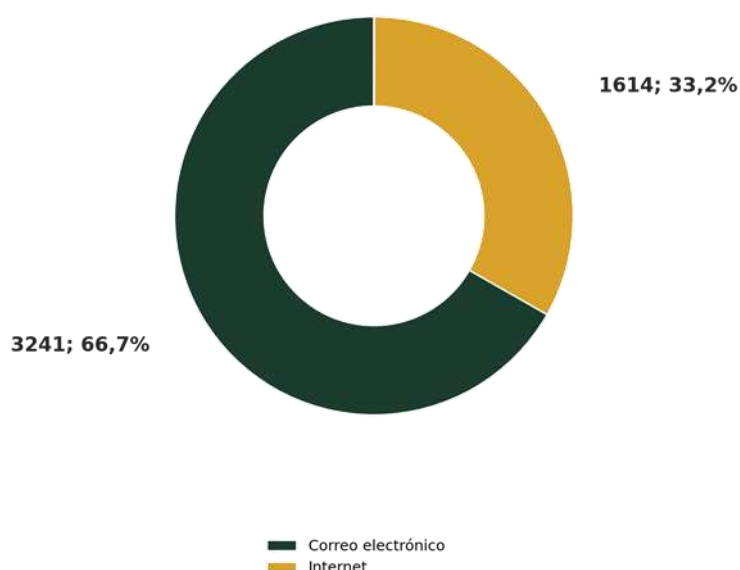


Nota. La línea punteada muestra la tendencia general de crecimiento a lo largo de los seis meses del semestre. Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGOS de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

5. INGRESO DE PQRSDF POR CANALES DE ATENCIÓN

Con el propósito de analizar el comportamiento de los canales de atención utilizados durante el segundo trimestre de 2026, se revisó la distribución de las PQRSDF según su medio de ingreso. Como se observa en la Figura 4, el canal con mayor participación fue correo electrónico, mediante el cual se recibieron 3.241 solicitudes, equivalentes al 66,7 % del total registrado.

Figura 4. PQRSDF recibidas por canal de atención - Trimestre II 2026



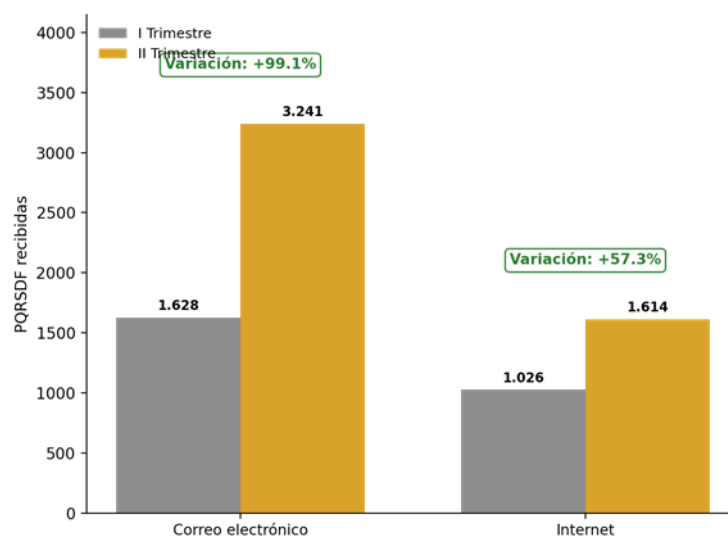
Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGOS de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

La participación predominante del correo electrónico evidencia que este continúa siendo el principal medio de interacción utilizado por ciudadanos, empresas, consultores, entidades públicas y demás 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 administrados actualmente por la UPME, los cuales requieren en muchos casos el intercambio continuo de soportes documentales y validaciones técnicas.

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.

Frente al primer trimestre de 2026, en el cual el canal correo electrónico concentró el 61 % de los radicados y el canal internet el 39 %, el segundo trimestre mantiene una distribución similar (Figura 5), con un leve fortalecimiento del canal internet, lo que confirma la consolidación de estos dos canales como los medios preferidos por la ciudadanía y los grupos de interés para interactuar con la entidad.

Figura 5. Comparativo de PQRSDF por canal - Trimestre I vs. II 2026

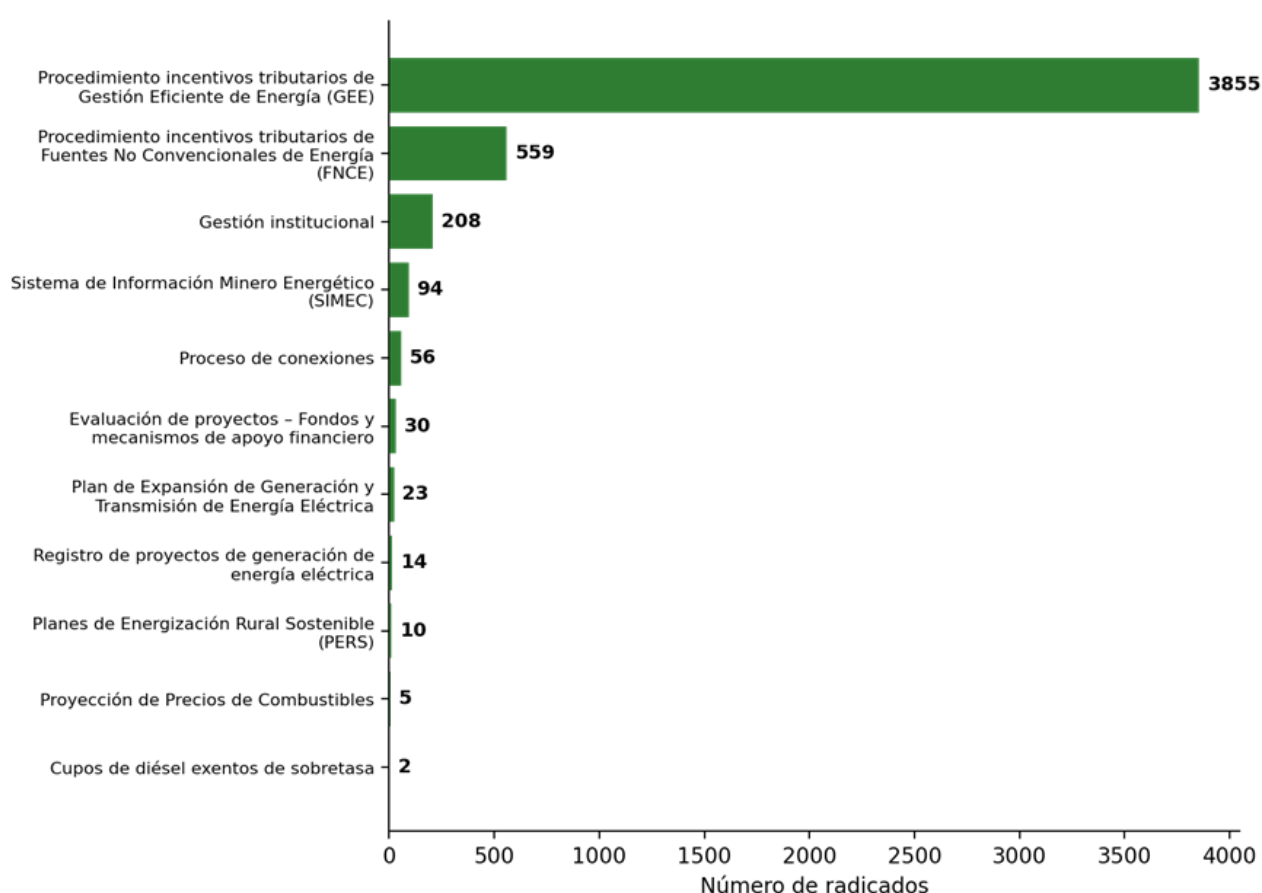


Fuente. Elaborado con base en el I Informe Trimestral PQRSDF de la UPME (2026) y el aplicativo ARGO, 2026.

6. 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 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 II Trimestre de 2026.

Figura 6. PQRSDF por tema - Trimestre II 2026



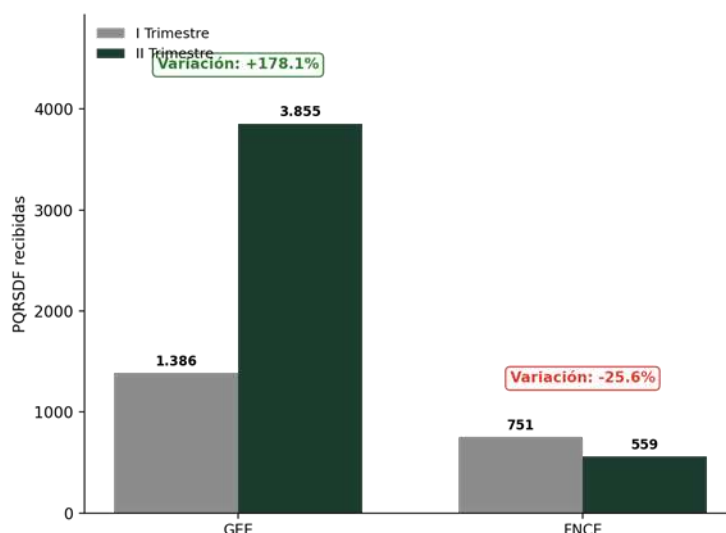
Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

De acuerdo con la Figura 6, el tema relacionado con Incentivos tributarios para proyectos de Gestión Eficiente de la Energía (GEE) concentró el mayor volumen de solicitudes registradas durante el trimestre, con 3.855 radicados, equivalentes al 79,4 % del total institucional. En segundo lugar, se ubicó el tema de Incentivos tributarios de Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE), con 559 radicados (11,5 %). En conjunto, estos dos temas representaron 90,9 % del total recibido por la entidad durante el periodo evaluado, consolidándose como el principal factor de interacción ciudadana con la UPME.

En comparación con el I Trimestre de 2026, periodo en el cual los temas GEE y FNCE concentraron conjuntamente el 80,5 % del total institucional (1.386 y 751 radicados, respectivamente), se observa que

estos temas no solo mantuvieron su posición como los de mayor demanda, sino que incrementaron su participación conjunta a 90,9 % del total (Figura 7). Sin embargo, este comportamiento agregado presentó una dinámica diferenciada entre ambos temas: mientras que el tema GEE registró un crecimiento explosivo, pasando de 1.386 a 3.855 radicados (+178,1 %), el tema FNCE disminuyó tanto en términos absolutos como relativos, al pasar de 751 a 559 radicados (-25,6 %).

Figura 7. Comparativo de PQRSDF por tema - Trimestre I vs. II 2026



Fuente. Elaborado con base en el I Informe Trimestral PQRSDF de la UPME (2026) y el aplicativo ARGO, 2026. Los demás temas del portafolio institucional no cuentan con cifra comparable reportada en el I Trimestre bajo la misma clasificación.

El tema de Gestión institucional registró 208 radicados (4,3 %), asociados principalmente a trámites internos, requerimientos documentales, procesos contractuales y solicitudes administrativas dirigidas a las áreas de apoyo de la entidad. Por su parte, aspectos asociados al Sistema de Información Minero Energético Colombiano (SIMEC) concentró 94 solicitudes (1,9 %), y el Proceso de conexiones 56 radicados (1,2 %), este último asociado a consultas técnicas sobre conexión al Sistema Interconectado Nacional, capacidad de transporte y requisitos aplicables a proyectos energéticos.

En menor proporción se identificaron solicitudes relacionadas con la Evaluación de proyectos - Fondos y mecanismos de apoyo financiero, el Plan de Expansión de Generación y Transmisión de Energía Eléctrica, el Registro de proyectos de generación de energía eléctrica, los Planes de Energización Rural Sostenible (PERS), la Proyección de Precios de Combustibles y los Cupos de diésel exentos de sobretasa. Aunque estos temas presentan 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.

7. 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 II Trimestre de 2026. Este análisis permite reconocer las áreas y equipos con mayor carga operativa y generar insumos para fortalecer la planeación, el seguimiento y la capacidad de respuesta de la UPME.

Tabla 1. PQRSDF recibidas por dependencia institucional, comparativo Trimestre I vs. II 2026

Dependencia institucional	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim.	Total I Trim.	Var. %
Subdirección de Demanda	1245	1810	1284	4339	2.198	+97,4%
Subdirección de Demanda	1032	1425	1062	3519		
GIT Incentivos Tributarios y Certificaciones	213	385	222	820		
Subdirección de Energía Eléctrica	64	45	37	146	160	-8,8%
Subdirección de Energía Eléctrica	36	26	18	80		
GIT Convocatorias	7	2	3	12		
GIT Generación	7	3	5	15		
GIT Transmisión y Distribución	14	14	11	39		
Subdirección de Gestión de la Información	27	26	34	87	26	+234,6%
Secretaría General	25	23	22	70	132	-47,0%
GIT Gestión Documental, Archivo y Servicio al Ciudadano	8	3	12	23		
GIT Gestión Jurídica y Contractual	16	15	8	39		
GIT Gestión de Talento Humano	1	5	2	8		
Dirección General	25	23	19	67	23	+191,3%
Oficina de Tecnologías de la Información	6	39	21	66	42	+58,5%
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	8	16	8	32	18	+77,8%
Subdirección de Hidrocarburos	9	10	6	25	29	-13,8%
Oficina Asesora Jurídica	5	5	4	14	16	-12,5%
Subdirección de Minería	5	4	1	10	11	-9,1%
Total general	1419	2001	1436	4856	2.654	+83,0%

Nota. La tabla presenta la distribución mensual de las PQRSDF clasificadas por dependencia institucional y Grupo Interno de Trabajo (GIT) responsable durante el II Trimestre de 2026. 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 1, durante el II Trimestre de 2026 la gestión de PQRSDF presentó una concentración significativa en la Subdirección de Demanda, con 4.339 radicados, equivalentes al 89,4 % del total institucional. Al interior de esta dependencia, los radicados gestionados directamente por la Subdirección de Demanda, sumaron 3.519 (72,5 % del total), consolidándose nuevamente como el principal responsable de la atención a grupos de valor de la entidad.



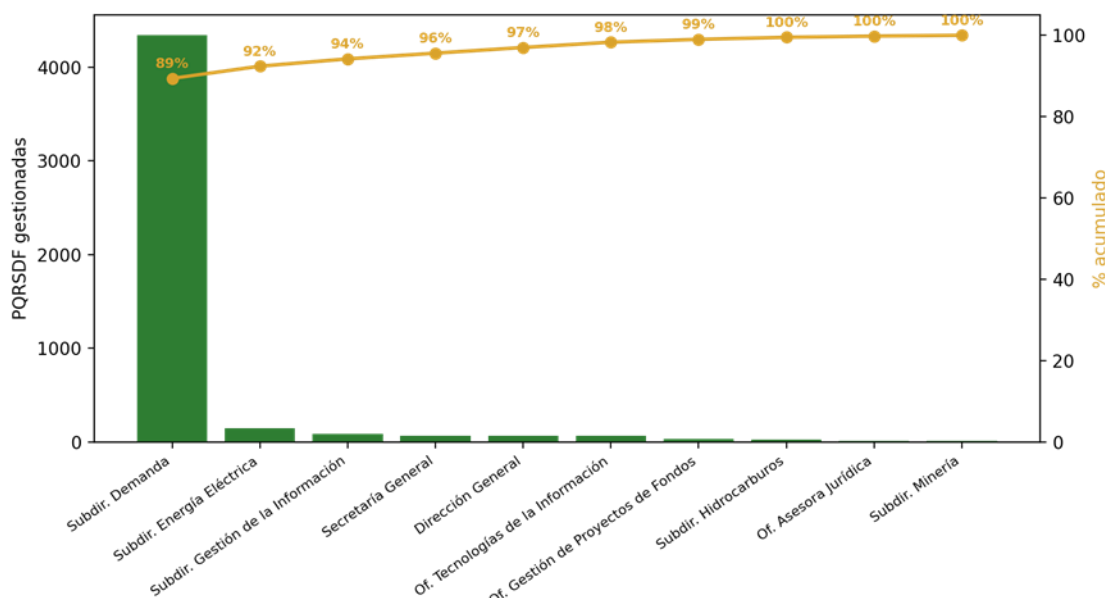
Frente al I Trimestre de 2026, en el cual la Subdirección de Demanda concentró 2.198 PQRSDF (82,8 % del total institucional), en el II Trimestre esta dependencia recibió 4.339 solicitudes (89,4 %), lo que representa un incremento de 2.141 radicados en términos absolutos. Este comportamiento confirma la tendencia sostenida de concentración de radicados en los trámites de incentivos tributarios administrados por esta dependencia.

Las demás dependencias registraron participaciones significativamente menores frente al total institucional: la Subdirección de Energía Eléctrica recibió 146 solicitudes (3,0 %); la Subdirección de Gestión de la Información recibió 87 solicitudes (1,8 %); la Secretaría General recibió 70 solicitudes (1,4 %); la Dirección General recibió 67 solicitudes (1,4 %); la Oficina de Tecnologías de la Información recibió 66 solicitudes (1,3 %); la Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos recibió 32 solicitudes (0,7 %); la Subdirección de Hidrocarburos recibió 25 solicitudes (0,5 %); la Oficina Asesora Jurídica recibió 14 solicitudes (0,3 %); la Subdirección de Minería recibió 10 solicitudes (0,2 %).

7.1 Concentración de la demanda por dependencia

Para dimensionar con mayor precisión el grado de concentración de la demanda, se ordenaron las dependencias de mayor a menor volumen y se calculó su participación acumulada (Figura 8). El resultado evidencia una concentración extrema, una sola dependencia, la Subdirección de Demanda, explica el 89,4 % del total institucional, y las tres primeras dependencias en conjunto acumulan el 94,2 % de la demanda. Este patrón es sustancialmente más concentrado que el observado en el I Trimestre (82,8 % en la primera dependencia) y refleja el peso creciente de los trámites de incentivos tributarios dentro del portafolio institucional de la UPME. A diferencia de entidades con una demanda más distribuida entre múltiples áreas misionales, la UPME enfrenta en la práctica un riesgo de “punto único de congestión”: cualquier variación en la capacidad de gestión de la Subdirección de Demanda impacta de forma directa y proporcional el indicador de oportunidad de toda la entidad.

Figura 8. Análisis de Pareto del volumen de PQRSDF por dependencia — Trimestre II 2026



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

8. 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. A continuación, se relacionan la cantidad de PQRSDF recibidas durante el trimestre II de 2026 y su relación con las reportadas en el trimestre I del mismo año.,

Tabla 2. Cantidad de PQRSDF recibidas comparativo Trimestre I vs. II 2026

Tipo de PQRSDF	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim.	%	Total I Trim.	Var. %
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	1057	962	520	2539	52,29	1.106	+129,6%
Derecho de petición de consulta y concepto	272	480	473	1225	25,23	1.258	-2,6%
Queja	75	478	281	834	17,17	164	+408,5%
Reclamo	12	67	138	217	4,47	108	+100,9%
Derecho de petición de solicitud de copias	2	6	6	14	0,29	7	+100,0%
Solicitud entre autoridades	0	1	12	13	0,27	1	+1200,0%
Sugerencia	1	2	5	8	0,16	2	+300,0%
Denuncia	0	3	1	4	0,08	4	+0,0%
Solicitud del Congreso	0	2	0	2	0,04	—	—
Total general	1419	2001	1436	4856	100,00	2.654	+83,0%

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

8.1. Derechos de petición de general, de información y certificaciones

Esta tipología se consolidó como la más frecuente del trimestre, superando incluso a las consultas y conceptos (Tabla 2). 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, principalmente asociados a la certificación de incentivos tributarios GEE y FNCE. De acuerdo con los datos reportados, la tendencia decreciente mes a mes coincide con el cierre del Ciclo 1 de certificación el 31 de mayo: buena parte de estas solicitudes son peticiones de certificado que se resuelven poco después de que el solicitante ya radicó su trámite de incentivo, por lo que su volumen tiende a rezagarse levemente frente al pico de radicación de GEE/FNCE. El incremento del 129,6 % frente al I Trimestre confirma que la expansión de los incentivos tributarios impulsa no solo las solicitudes de certificación inicial, sino también la demanda de constancias y documentos derivados de ese mismo trámite.

8.2. Derechos de petición de consulta y concepto

Mediante esta tipología se solicita a la UPME orientación técnica, interpretación normativa o conceptos especializados relacionados con sus funciones misionales. Aunque se mantuvo prácticamente estable en términos absolutos frente al I Trimestre, descendió frente a las solicitudes de información y certificaciones. Esto sugiere que el crecimiento del trimestre no provino de un mayor número de dudas o consultas técnicas sobre los incentivos, sino específicamente del trámite documental posterior, certificados y constancias, una vez que el ciudadano o la empresa ya tiene resuelta su inquietud inicial.



8.3. Quejas

El incremento tan significativo frente al I Trimestre no está distribuido de forma general entre los servicios de la UPME. Más del 97 % de las quejas del trimestre (812 de 834) se concentró en la Subdirección de Demanda, y casi la totalidad de estas se originó en los temas de incentivos tributarios GEE y FNCE. Esta concentración indica que el incremento de quejas no refleja un deterioro generalizado del servicio, sino una inconformidad puntual y explicable: el fuerte crecimiento del volumen de trámites de incentivos tributarios superó la capacidad de respuesta oportuna de esa dependencia específica, generando manifestaciones de inconformidad por parte de quienes esperaban su certificado o información dentro del plazo legal.

Del total de quejas, 157 ya cuentan con respuesta definitiva, con un índice de oportunidad de 49,0 % y un tiempo promedio de respuesta de 9,6 días hábiles, cifra inferior a los 43,2 días del I Trimestre. Esta mejora en la velocidad de respuesta individual, pese al fuerte incremento en el volumen recibido, sugiere que la UPME ha ajustado su capacidad de gestión de quejas, aunque la mayoría de los casos del trimestre aún permanecía en trámite al cierre del periodo.

8.4. Reclamos

Al igual que las quejas, los reclamos del trimestre se concentraron casi en su totalidad en los temas de incentivos tributarios GEE y FNCE, y se dirigieron mayoritariamente a la Subdirección de Demanda, lo que confirma que ambas tipologías responden al mismo fenómeno de fondo: la presión operativa generada por el crecimiento acelerado de la demanda de certificación tributaria.

El aumento progresivo durante el trimestre, con el mayor número de casos en junio, es consistente con un efecto de acumulación: a medida que se agotó el plazo legal de las solicitudes radicadas durante el pico de mayo, los ciudadanos que no recibieron respuesta oportuna presentaron sus reclamos en las semanas siguientes. El índice de oportunidad sobre los reclamos ya archivados fue del 74,3 %, con un tiempo promedio de respuesta de 8,1 días hábiles, también inferior a los 46,7 días del trimestre anterior, lo que refuerza la lectura de una mejora en la gestión individual de casos pese a la mayor carga operativa.

8.5. Denuncias

Durante el segundo trimestre de 2026, las denuncias presentaron un comportamiento estable frente al periodo anterior, manteniendo una participación marginal dentro del total de PQRSDF recibidas por la entidad. Este resultado evidencia que, aunque la recepción de denuncias no representa un volumen significativo dentro de la demanda ciudadana, su naturaleza requiere un tratamiento prioritario debido a que pueden estar asociadas con la identificación de posibles irregularidades, riesgos institucionales o situaciones que afectan la adecuada prestación del servicio público.

8.6. Sugerencias

Durante el segundo trimestre de 2026 se evidenció un incremento en la recepción de sugerencias frente al primer trimestre, comportamiento que, aunque corresponde a un volumen reducido dentro del total de manifestaciones ciudadanas, representa una oportunidad para identificar percepciones, necesidades y propuestas de mejora formuladas directamente por los grupos de valor de la entidad.

8.7. Otros tipos de solicitudes

Las solicitudes de copias, entre autoridades y del Congreso de la República mantienen una participación marginal frente al total de PQRSDF, pero su tratamiento requiere la aplicación de procedimientos específicos según la normativa vigente, independientemente de su bajo volumen. Se destaca que, a diferencia del I



Trimestre de 2026, durante el segundo periodo no se registraron felicitaciones ciudadanas, lo que amerita seguimiento en los próximos periodos como posible indicio de una percepción menos favorable del servicio, en línea con el aumento simultáneo de quejas y reclamos.



9. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIA

Con el fin de evaluar el comportamiento de la gestión interna de las PQRSDF durante el segundo trimestre de 2026, se analizó la oportunidad de respuesta de las dependencias responsables, considerando la relación entre el volumen recibido, las solicitudes con respuesta definitiva, el cumplimiento de los términos establecidos y los tiempos promedio de atención. Los resultados evidencian diferencias importantes entre las dependencias, principalmente asociadas a la concentración de la demanda y a la capacidad operativa requerida para atender oportunamente los requerimientos ciudadanos.

9.1. Subdirección de Demanda

Tabla 3. Tipos de solicitudes archivadas - Subdirección de Demanda

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	634	53,96%	108	17,03%	13,5
Derecho de petición de consulta y concepto	377	32,09%	314	83,29%	11,5
Queja	138	11,74%	58	42,03%	10,3
Reclamo	22	1,87%	13	59,09%	9,9
Sugerencia	2	0,17%	1	50,00%	10,0
Derecho de petición de solicitud de copias	1	0,09%	0	0,00%	9,0
Solicitud entre autoridades	1	0,09%	0	0,00%	8,0
TOTAL	1175	100,00%	494	42,04%	12,2

De los 4.339 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 1.175 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 634 archivados equivalentes al 53,96 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 42,04 %, con un tiempo promedio de respuesta de 12,2 días hábiles.

9.2. Subdirección de Energía Eléctrica

Tabla 4. Tipos de solicitudes archivadas - Subdirección de Energía Eléctrica

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	58	57,43%	28	48,28%	9,4
Derecho de petición de consulta y concepto	41	40,59%	37	90,24%	9,5
Derecho de petición de solicitud de copias	1	0,99%	0	0,00%	0,0
Queja	1	0,99%	1	100,00%	9,0
TOTAL	101	100,00%	66	65,35%	9,2

De los 146 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 101 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones,



con 58 archivados equivalentes al 57,43 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 65,35 %, con un tiempo promedio de respuesta de 9,2 días hábiles.

9.3. Subdirección de Gestión de la Información

Tabla 5. Tipos de solicitudes archivadas - Subdirección de Gestión de la Información

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	42	53,16%	40	95,24%	4,2
Derecho de petición de consulta y concepto	37	46,84%	37	100,00%	3,5
TOTAL	79	100,00%	77	97,47%	4,1

De los 87 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 79 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 42 archivados equivalentes al 53,16 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 97,47 %, con un tiempo promedio de respuesta de 4,1 días hábiles.

9.4. Secretaría General

Tabla 6. Tipos de solicitudes archivadas - Secretaría General

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	47	90,38%	36	76,60%	7,3
Derecho de petición de consulta y concepto	5	9,62%	5	100,00%	6,8
TOTAL	52	100,00%	41	78,85%	7,3

De los 70 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 52 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 47 archivados equivalentes al 90,38 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 78,85 %, con un tiempo promedio de respuesta de 7,3 días hábiles.

9.5. Dirección General

Tabla 7. Tipos de solicitudes archivadas - Dirección General

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	37	74,00%	27	72,97%	5,9
Derecho de petición de consulta y concepto	13	26,00%	12	92,31%	5,0
TOTAL	50	100,00%	39	78,00%	5,7

De los 67 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 50 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 37 archivados equivalentes al 74,00 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 78,00 %, con un tiempo promedio de respuesta de 5,7 días hábiles.



9.6. Oficina de Tecnologías de la Información

Tabla 8. Tipos de solicitudes archivadas - Oficina de Tecnologías de la Información

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	25	39,68%	24	96,00%	4,0
Queja	18	28,57%	18	100,00%	3,9
Reclamo	13	20,63%	13	100,00%	3,9
Derecho de petición de consulta y concepto	5	7,94%	5	100,00%	5,6
Sugerencia	2	3,17%	2	100,00%	4,0
TOTAL	63	100,00%	62	98,41%	4,1

De los 65 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 63 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 25 archivados equivalentes al 39,68 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 98,41 %, con un tiempo promedio de respuesta de 4,1 días hábiles.

9.7. Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos

Tabla 9. Tipos de solicitudes archivadas - Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	19	59,38%	16	84,21%	5,1
Derecho de petición de consulta y concepto	13	40,62%	13	100,00%	4,6
TOTAL	32	100,00%	29	90,62%	4,9

De los 32 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 32 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 19 archivados equivalentes al 59,38 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 90,62 %, con un tiempo promedio de respuesta de 4,9 días hábiles.

9.8. Subdirección de Hidrocarburos

Tabla 10. Tipos de solicitudes archivadas - Subdirección de Hidrocarburos

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	12	54,55%	8	66,67%	5,8
Derecho de petición de consulta y concepto	10	45,45%	8	80,00%	5,8
TOTAL	22	100,00%	16	72,73%	6,0

De los 25 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 22 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 12 archivados equivalentes al 54,55 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 72,73 %, con un tiempo promedio de respuesta de 6,0 días hábiles.



9.9. Oficina Asesora Jurídica

Tabla 11. Tipos de solicitudes archivadas — Oficina Asesora Jurídica

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de consulta y concepto	6	75,00%	4	66,67%	14,5
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	2	25,00%	1	50,00%	17,5
TOTAL	8	100,00%	5	62,50%	15,5

De los 14 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 8 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de consulta y concepto, con 6 archivados equivalentes al 75,00 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 62,50 %, con un tiempo promedio de respuesta de 15,5 días hábiles.

9.10. Subdirección de Minería

Tabla 12. Tipos de solicitudes archivadas - Subdirección de Minería

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	8	80,00%	7	87,50%	5,8
Denuncia	1	10,00%	1	100,00%	1,0
Derecho de petición de consulta y concepto	1	10,00%	1	100,00%	0,0
TOTAL	10	100,00%	9	90,00%	4,3

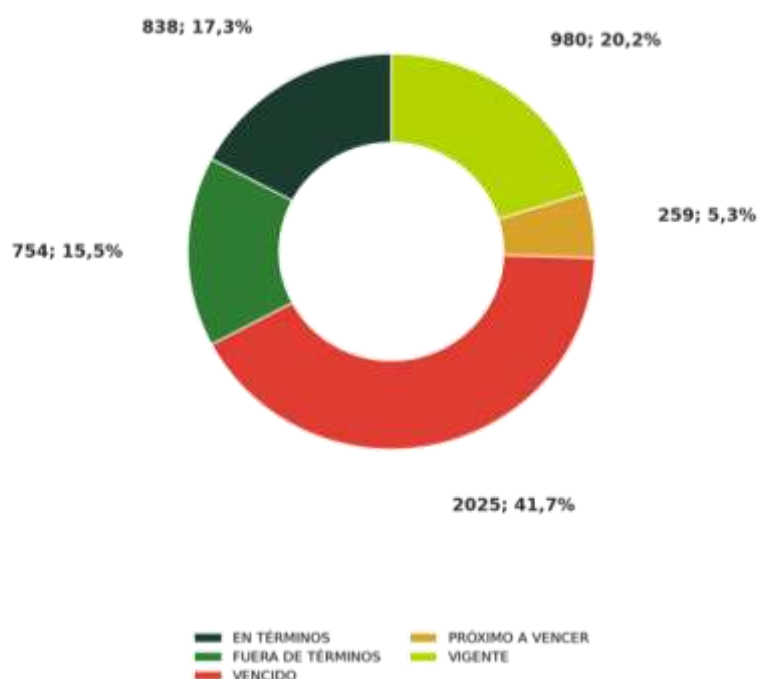
De los 10 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 10 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 8 archivados equivalentes al 80,00 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 90,00 %, con un tiempo promedio de respuesta de 4,3 días hábiles.



10. SEGUIMIENTO GENERAL A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

El análisis del estado de gestión de las PQRSDF permite complementar los resultados presentados en el apartado de Oportunidad en la gestión, mediante la identificación de la distribución de solicitudes archivadas y aquellas que permanecían pendientes al cierre del segundo trimestre de 2026, así como la situación operativa de cada dependencia responsable. Como se indicó previamente, durante el periodo evaluado la UPME recibió 4.856 PQRSDF, de las cuales 1.592 contaban con respuesta definitiva al 30 de junio de 2026 y 3.264 permanecían en trámite. La Figura 9 presenta la composición general de los estados de gestión al cierre del periodo.

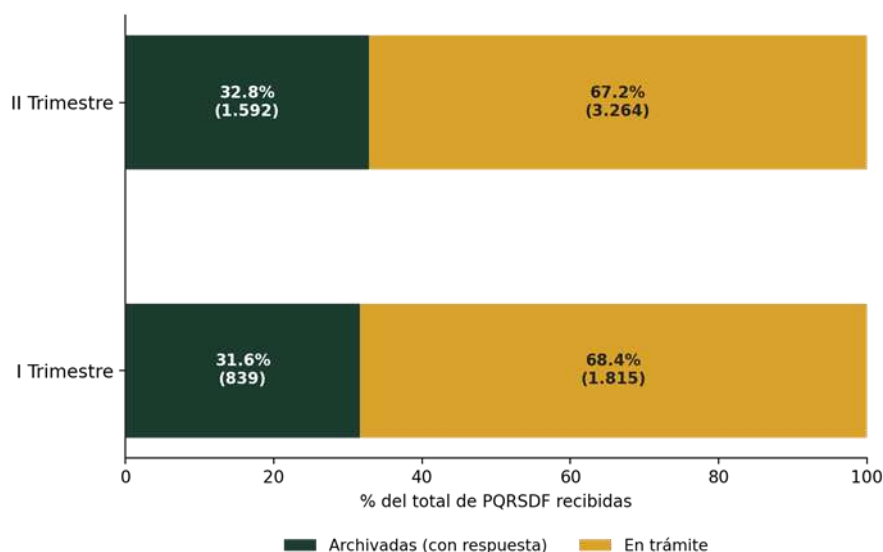
Figura 9. Estado general de los radicados PQRSDF - Trimestre II de 2026



Nota. La figura presenta la distribución general de los radicados PQRSDF según su estado de gestión al corte del 30 de junio de 2026. Fuente: elaborado con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

Al comparar estos resultados con el primer trimestre (Figura 10), se observa que la proporción de solicitudes archivadas presentó una variación marginal, pasando de 31,6 % a 32,8 %, mientras que las solicitudes en trámite disminuyeron ligeramente de 68,4 % a 67,2 %. No obstante, este comportamiento porcentual oculta un incremento importante en la carga operativa, ya que el volumen de PQRSDF recibidas aumentó 83,0 % entre ambos periodos. Como consecuencia, las solicitudes pendientes pasaron de 1.815 en el primer trimestre a 3.264 en el segundo, equivalente a un incremento cercano al 80 %, evidenciando que la capacidad de respuesta institucional debió atender un crecimiento considerable en el volumen de trámites de certificación de incentivos tributarios, principal factor detrás del incremento total del periodo.

Figura 10. Composición de radicados archivados y en trámite — I vs. II Trimestre 2026



Fuente. Elaborado con base en el I Informe Trimestral PQRSD de la UPME (2026) y el aplicativo ARGOS, 2026.

Del total de solicitudes que permanecían en trámite al cierre del trimestre (Tabla 14), 2.025 radicados (62,0 %) registraban vencimiento de términos, 259 (8,0 %) se encontraban próximos a vencer y 980 (30,0 %) permanecían dentro del plazo legal para su respuesta. Esta distribución evidencia que la mayor parte de la carga pendiente corresponde a expedientes que requieren atención prioritaria, debido a que su término de respuesta ya había expirado, mientras que un porcentaje menor continuaba dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente.

En cuanto a las solicitudes archivadas, 838 radicados (52,6 %) fueron respondidos dentro del término legal y 754 (47,4 %) fueron atendidos de manera extemporánea. Estos resultados son consistentes con el análisis de oportunidad desarrollado en capítulos anteriores y permiten contextualizar el estado de cierre de la gestión institucional al finalizar el periodo evaluado.

Tabla 14. Estado de los radicados PQRSD por dependencia institucional — II Trimestre de 2026

Dependencia	Total	Archivados		Pendientes – En trámite		
		En término	Fuera de términos	Vencido	Próximo a vencer	Vigente
Subdirección de Demanda	4339	494	681	1997	243	924
Subdirección de Energía Eléctrica	146	66	35	14	5	26
Subdirección de Gestión de la Información	87	77	2	2	4	2
Secretaría General	70	41	11	6	5	7
Dirección General	67	39	11	3	2	12
Oficina de Tecnologías de la Información	65	62	1	0	0	2
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	32	29	3	0	0	0
Subdirección de Hidrocarburos	25	16	6	2	0	1
Oficina Asesora Jurídica	14	5	3	1	0	5
Subdirección de Minería	10	9	1	0	0	0
TOTAL II TRIMESTRE	4856	838	754	2025	259	980

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

La distribución de los estados de gestión por dependencia confirma la alta concentración de solicitudes en la Subdirección de Demanda, dependencia que, como se presentó en las secciones anteriores, recibió 4.339 de las 4.856 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas durante el segundo trimestre de 2026, lo que equivale al 89,4 % del total institucional. En consecuencia, esta dependencia determina en gran medida el comportamiento general de la gestión de la entidad, al concentrar 2.921 solicitudes en trámite, de las cuales 1.997 se encontraban vencidas, 243 próximas a vencer y 681 vigentes, representando el 89,5 % del total de solicitudes pendientes de gestión en la UPME.

Al analizar la composición de las solicitudes que permanecían en trámite en la Subdirección de Demanda, se observa que el 68,4 % correspondía a solicitudes vencidas (1.997 casos), mientras que el 31,6 % restante (924 casos vigentes y 243 próximas a vencer) aún se encontraba dentro del plazo de respuesta o próxima a su vencimiento. Esta distribución evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y la gestión de las solicitudes vencidas, sin dejar de priorizar aquellas que aún se encuentran dentro de los términos legales, con el fin de prevenir un incremento en los casos fuera de plazo.

En contraste, las demás dependencias registraron una participación considerablemente menor en el volumen total de solicitudes. La Subdirección de Energía Eléctrica, segunda dependencia con mayor número de radicaciones, recibió 146 solicitudes (3,0 % del total institucional), de las cuales 14 se encontraban vencidas y 26 permanecían vigentes al cierre del periodo. Por su parte, dependencias como la Subdirección de Gestión de la Información y la Oficina de Tecnologías de la Información presentaron un desempeño favorable en la gestión de las solicitudes, al registrar 77 y 62 respuestas emitidas dentro de los términos establecidos, respectivamente, y un número reducido de casos vencidos.



11. CONCLUSIONES

- La UPME recibió 4.856 PQRSDF durante el II Trimestre de 2026, lo que representa un incremento del 83,0 % frente a las 2.654 registradas en el I Trimestre de la misma vigencia. Este crecimiento no obedece a un aumento generalizado de la demanda ciudadana hacia la entidad, sino que es atribuible casi en su totalidad al tema de incentivos tributarios GEE, cuyo crecimiento absoluto (+2.469 radicados) por sí solo supera el incremento neto total del trimestre (+2.202), en un contexto en el que el tema FNCE incluso disminuyó. La causa verificable es institucional y normativa, el cierre del Ciclo 1 de certificación de incentivos tributarios (Resolución UPME 135 de 2025), no un cambio general en la propensión ciudadana a interactuar con la UPME.
- 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 66,7 % de las PQRSDF ingresó por correo electrónico y el 33,2 % por internet (sistema ARGO), lo que confirma que la totalidad de la interacción ciudadana con la entidad se realiza a través de canales digitales, en línea con el comportamiento observado en el I Trimestre.
- El 90,9 % de las PQRSDF del trimestre correspondió a los temas GEE y FNCE (3.855 y 559 radicados respectivamente), una participación conjunta incluso superior al 80,5 % observado en el I Trimestre. Este crecimiento estuvo impulsado casi exclusivamente por el tema GEE (+178,1 %), mientras que el tema FNCE disminuyó (-25,6 %) frente al trimestre anterior, lo que confirma que los incentivos tributarios continúan siendo el principal motor de interacción ciudadana con la UPME, con una composición interna cada vez más concentrada en GEE.
- El 89,4 % de las PQRSDF del trimestre se concentró en la Subdirección de Demanda, que pasó de recibir 2.198 radicados en el I Trimestre a 4.339 en el II Trimestre (+97,4 %). Esta concentración evidencia una carga operativa muy superior a la del resto de la entidad y explica que la Subdirección de Demanda, pese a mejorar su propia oportunidad frente al I Trimestre, continúe siendo la dependencia con el indicador más bajo de la UPME, arrastrando hacia abajo el promedio institucional.
- El hallazgo más relevante del trimestre es el incremento extraordinario de quejas, que pasaron de 164 en el I Trimestre a 834 en el II Trimestre (variación de +408,5 %), y de reclamos, que pasaron de 108 a 217 (+100,9 %). Más del 97 % de estas manifestaciones de inconformidad se dirigieron a la Subdirección de Demanda y se relacionaron con los trámites de incentivos tributarios GEE y FNCE, lo que indica que el crecimiento de la demanda superó la capacidad de respuesta oportuna de la dependencia.
- El índice de cumplimiento institucional, calculado sobre los radicados con respuesta definitiva (archivados), fue del 52,6 %, superior al 47,6 % registrado en el I Trimestre de 2026, aunque en un contexto de fuerte crecimiento del volumen de radicados pendientes de gestión. Al cierre del trimestre, 2.025 radicados en trámite se encontraban vencidos y 259 próximos a vencer, lo que representa un riesgo de gestión que debe ser priorizado al inicio del III Trimestre.
- El análisis por dependencia evidenció que las áreas con menor volumen de solicitudes presentan mejores indicadores de oportunidad: la Oficina de Tecnologías de la Información (98,4 %), la Subdirección de Gestión de la Información (97,5 %) y la Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos (90,6 %) registraron los porcentajes de cumplimiento más altos de la entidad, constituyéndose en referentes de buenas prácticas institucionales en materia de atención ciudadana oportuna.



12. RECOMENDACIONES

- Priorizar de manera inmediata la gestión de los radicados vencidos y próximos a vencer en la Subdirección de Demanda, dado que esta dependencia concentra la mayor carga operativa y el mayor riesgo de incumplimiento de términos legales de la entidad.
- 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.
- Evaluar el fortalecimiento operativo del GIT de Incentivos Tributarios y Certificaciones y de la Subdirección de Demanda en general, considerando el incremento sostenido del volumen de solicitudes y la complejidad técnica de los asuntos tramitados. Esta evaluación debe contemplar tanto la asignación de recursos humanos como la optimización de los flujos de trabajo internos.
- Implementar un plan de choque orientado a reducir el número de quejas y reclamos relacionados con los trámites de incentivos tributarios GEE y FNCE, dado el incremento extraordinario registrado durante el II Trimestre, mediante el análisis de causa raíz de las inconformidades y la definición de acciones correctivas de corto plazo.
- Desarrollar y publicar respuestas tipo, guías de orientación y preguntas frecuentes para las solicitudes más recurrentes relacionadas con los incentivos tributarios GEE y FNCE, 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 periodo 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.





Unidad de Planeación Minero Energética



www.upme.gov.co

