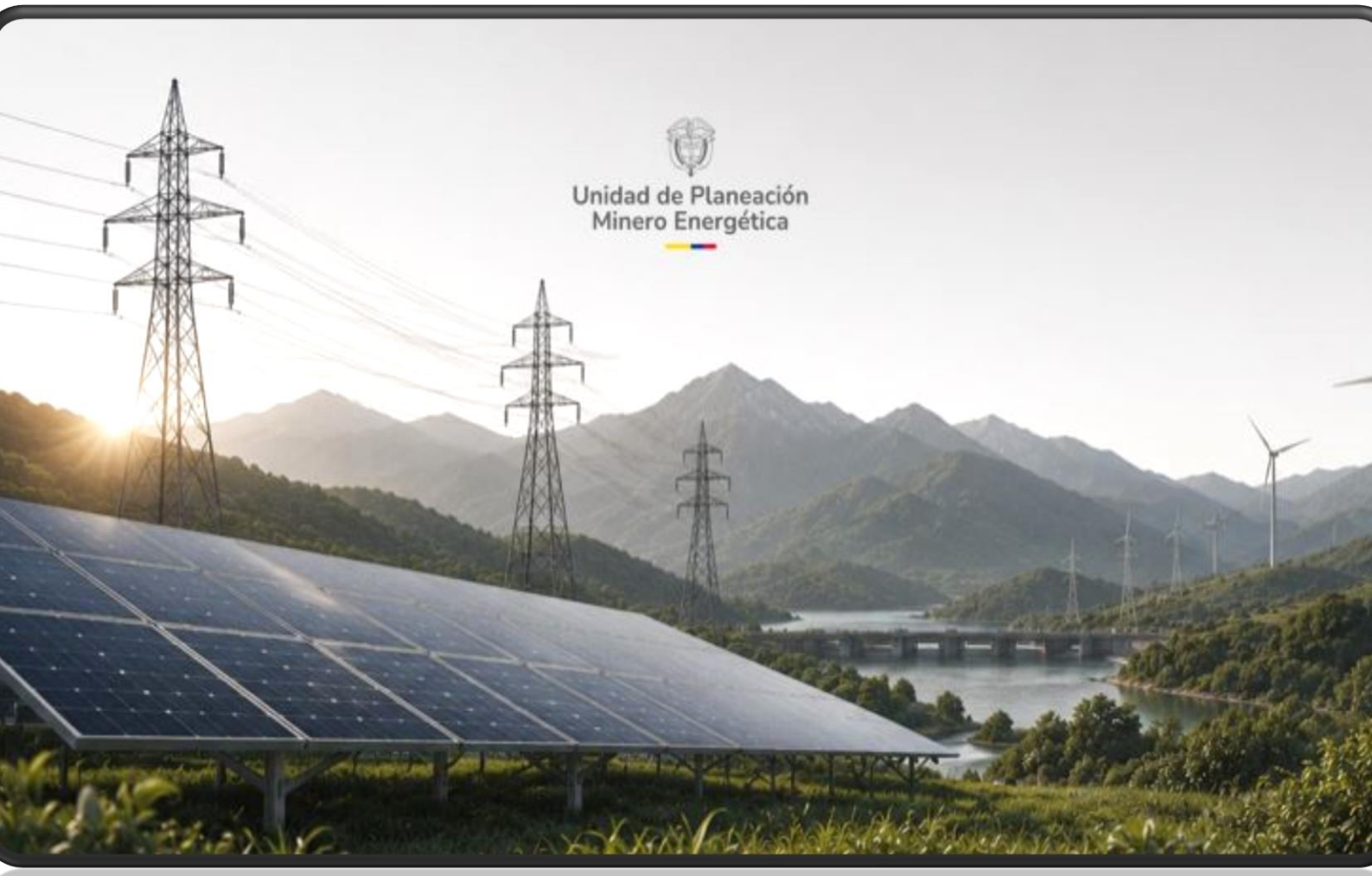


INFORME DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE

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 7
5. INGRESO DE PQRSDF POR CANALES DE ATENCIÓN 9
6. PQRSDF RECIBIDAS POR TEMA 12
7. PQRSDF RECIBIDAS POR DEPENDENCIA 15
8. ANÁLISIS POR TIPO DE PQRSDF 18
9. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIA 22
10. SEGUIMIENTO GENERAL A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA 27
11. CONCLUSIONES 30
12. RECOMENDACIONES 31





1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presenta los resultados correspondientes al tercer trimestre de la vigencia 2026, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre. Durante este periodo la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) recibió 4.664 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 y el segundo 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 los tres primeros trimestres de la vigencia, relacionarlo con las decisiones adoptadas por la UPME en la gestión de sus trámites, en especial los de incentivos tributarios, 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 tercer 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.

4.664 PQRSDF radicadas en el trimestre	**2.033** Con respuesta definitiva (archivadas)	**2.631** En trámite al periodo de cierre
	62,6% Oportunidad sobre archivadas **37,4%** Tasa de respuesta tardía	**1.555** Promedio de solicitudes por mes

Durante el tercer trimestre de 2026 la UPME recibió 4.664 PQRSDF, de las cuales 2.033 contaban con respuesta definitiva y estado archivado al 30 de septiembre de 2026, mientras que 2.631 permanecían en trámite. En consecuencia, el indicador de oportunidad se calculó exclusivamente sobre las solicitudes archivadas, obteniéndose un resultado del 62,6 % (1273) de respuestas emitidas dentro de los términos legales y un 37,4 % (760) de respuestas emitidas por fuera del plazo establecido. Asimismo, durante el periodo se registró un promedio de 1.555 solicitudes radicadas por mes.

En comparación con el segundo trimestre de 2026, periodo en el que se radicaron 4.856 PQRSDF y el indicador de oportunidad alcanzó el 52,6 %, durante el tercer trimestre la oportunidad de respuesta sobre las solicitudes archivadas aumentó 10,0 puntos porcentuales, alcanzando el 62,6 %, y acumula una mejora de 15,0 puntos frente al 47,6 % del primer trimestre (Figura 1). Este resultado se obtuvo con un volumen de radicación 4,0 % inferior al del trimestre anterior, aunque 75,7 % superior al del primer trimestre. El comportamiento es consistente con las medidas adoptadas por la UPME en el trámite de certificación de incentivos tributarios: la eliminación de los ciclos cerrados de radicación y su reemplazo por una ventana continua entre el 1 de febrero y el 15 de diciembre de cada año, establecida en la Resolución UPME 400 de 2026[1], que evitó la concentración de solicitudes asociada al cierre del Ciclo 1 observada en mayo[2], y la expedición de la Resolución UPME 563 de 2026[3], vigente desde el 7 de agosto, mediante la cual, según lo informado por la entidad, se unificó el procedimiento, se eliminó la etapa de completitud y se incorporó la prevalidación documental apoyada en inteligencia artificial.[4]

[1] Resolución UPME 000400 del 29 de mayo de 2026, que modifica el numeral 6.1 del artículo 6 de la Resolución UPME 135 de 2025 y reemplaza el esquema de ciclos por una ventana continua de radicación entre el 1 de febrero y el 15 de diciembre de cada año. Disponible en: https://docs.upme.gov.co/Normatividad/400_2026.pdf

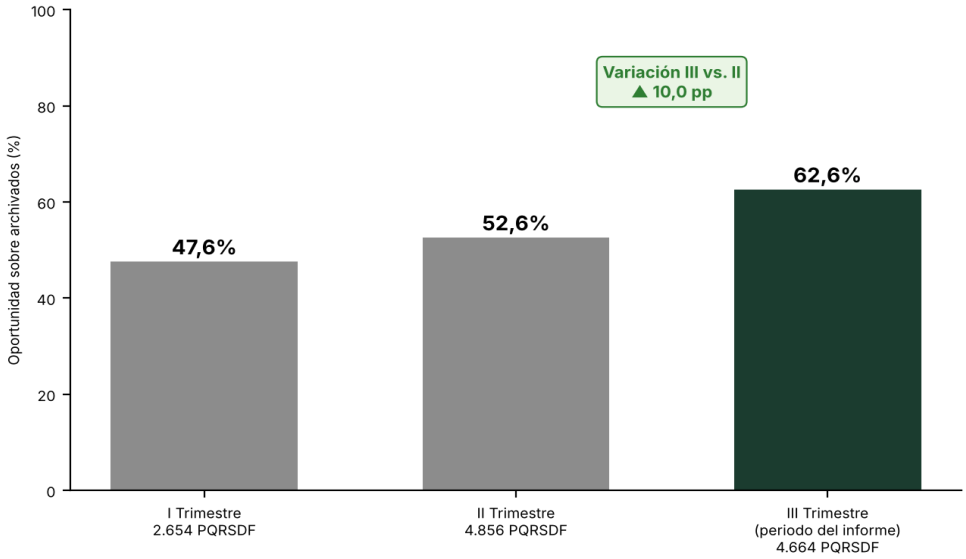
[2] Resolución UPME 135 de 2025, modificada por la Resolución UPME 070 de 2026, que fijó como plazo de recepción del Ciclo 1 el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 31 de mayo de 2026 (Informe de PQRSDF del II Trimestre de 2026, UPME).

[3] Resolución UPME 000563 del 5 de agosto de 2026, publicada en el Diario Oficial No. 53.579 del 6 de agosto de 2026, que rige a partir del 7 de agosto de 2026. Disponible en: https://docs.upme.gov.co/Normatividad/563_2026.pdf

[4] UPME (2 de septiembre de 2026). La UPME moderniza el acceso a incentivos tributarios con la nueva Resolución 563 de 2026 e incorpora inteligencia artificial. Disponible en: https://www.upme.gov.co/upme_noticias/upme-incentivos-tributarios-resolucion-563/



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



Nota. La oportunidad se calcula sobre los radicados archivados al 30 de septiembre de 2026, comparando la fecha de respuesta con la fecha de vencimiento registrada en ARGO según el término legal de cada tipología. Fuente. Elaborado con base en los Informes Trimestrales PQRSDF I y II de la UPME (2026) y el aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

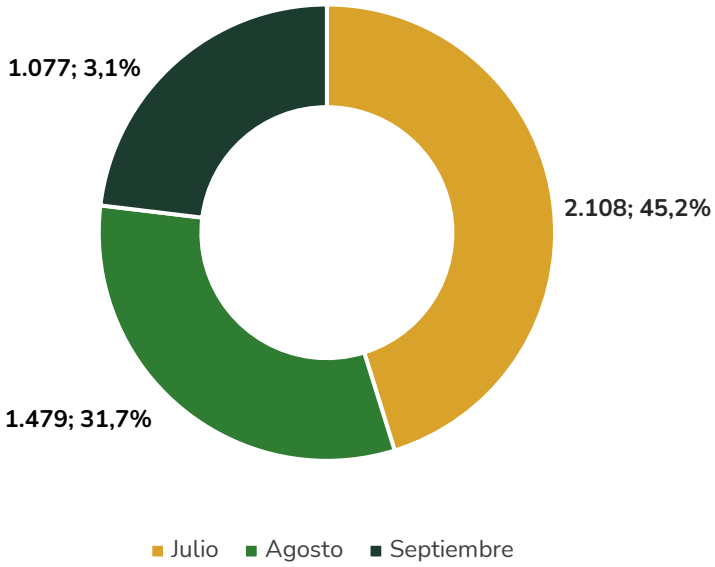


4. INGRESO DE PQRSDF POR MES

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 tercer trimestre de 2026 (julio-septiembre), en comparación con el comportamiento observado en el primer y el segundo trimestre y en el acumulado de la vigencia.

Como se observa en la Figura 2, julio concentró la mayor proporción de radicados, con 2.108 solicitudes (45,2 % del total trimestral). En contraste, agosto registró 1.479 solicitudes (31,7 %) y septiembre 1.077 (23,1 %), lo que evidencia una tendencia decreciente sostenida a lo largo del trimestre.

Figura 2. PQRSDF recibidas por mes - Trimestre III 2026



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

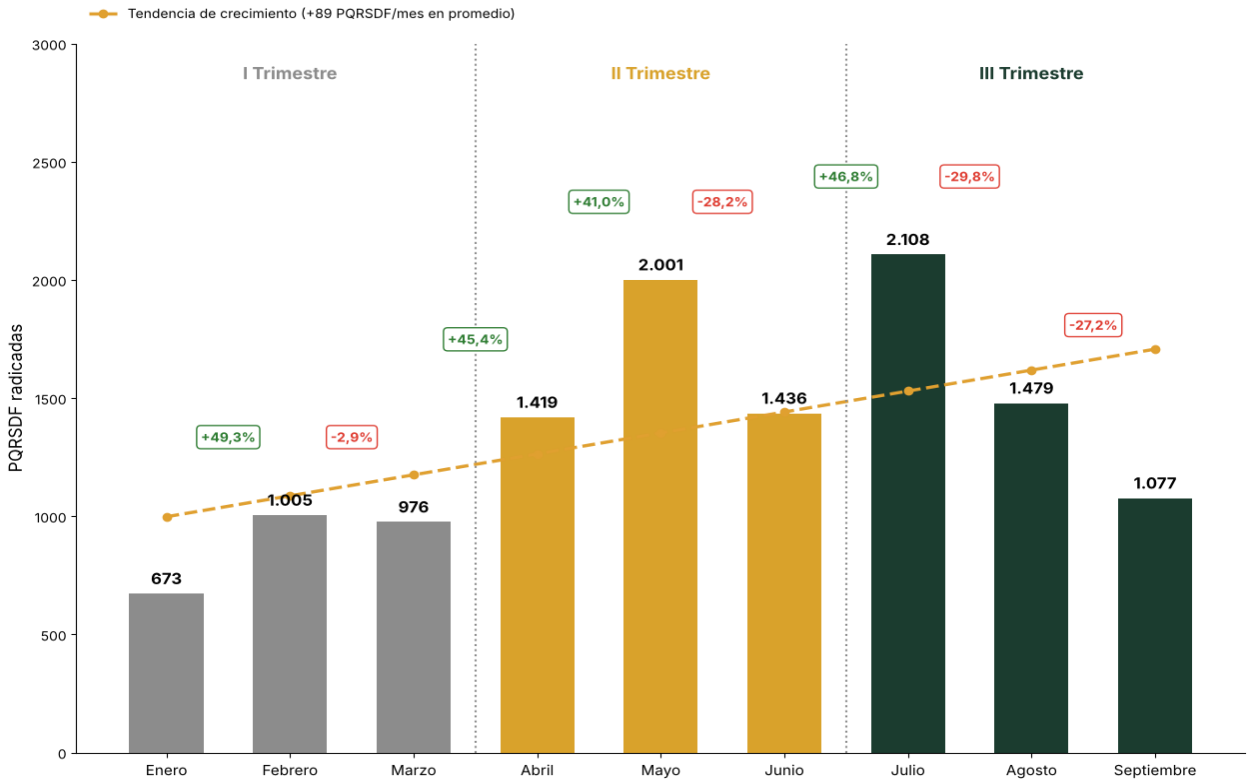
La Figura 3 presenta la evolución mensual del volumen de PQRSDF entre el primer y el tercer trimestre, permitiendo identificar las variaciones en la tendencia de ingreso durante los nueve meses transcurridos de la vigencia. El análisis evidencia que julio registró el mayor volumen mensual del año (2.108 radicados), con un incremento del 46,8 % frente a junio y del 48,6 % frente a abril, primer mes del trimestre anterior. A partir de allí, el ingreso descendió 29,8 % entre julio y agosto y 27,2 % entre agosto y septiembre, de modo que agosto y septiembre registraron 26,1 % y 25,0 % menos radicados que mayo y junio, respectivamente. Pese a esta reducción, la tendencia general de los nueve meses continúa siendo creciente, con un aumento promedio de 89 PQRSDF por mes.

Este comportamiento guarda relación con los cambios introducidos por la UPME en el trámite de certificación de incentivos tributarios. Mediante la Resolución UPME 400 del 29 de mayo de 2026 se eliminó el esquema de ciclos y se estableció una ventana continua de radicación, por lo que, a diferencia del segundo trimestre, el pico de julio no obedece al vencimiento de un plazo regulatorio, sino a la gestión posterior de las solicitudes radicadas durante el Ciclo 1 y a través del portal "Muévete Eléctrico" para vehículos eléctricos e híbridos: en julio, 750 radicados (35,6 % del mes) hicieron referencia a este último trámite, principalmente por notificaciones



de subsanación, emisión de conceptos, consultas sobre el estado del trámite y validación de pagos. La disminución registrada en agosto y septiembre coincide con la entrada en vigencia de la Resolución UPME 563 de 2026 (7 de agosto), que estableció el Sistema Único de Usuarios (SUU) como el medio para radicar y gestionar las solicitudes de certificación, eliminó la etapa de completitud y unificó en 30 días hábiles el término para resolver de fondo, lo que contribuye a que el seguimiento de los expedientes se canalice por la plataforma del trámite y no por el canal de PQRSDF.

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



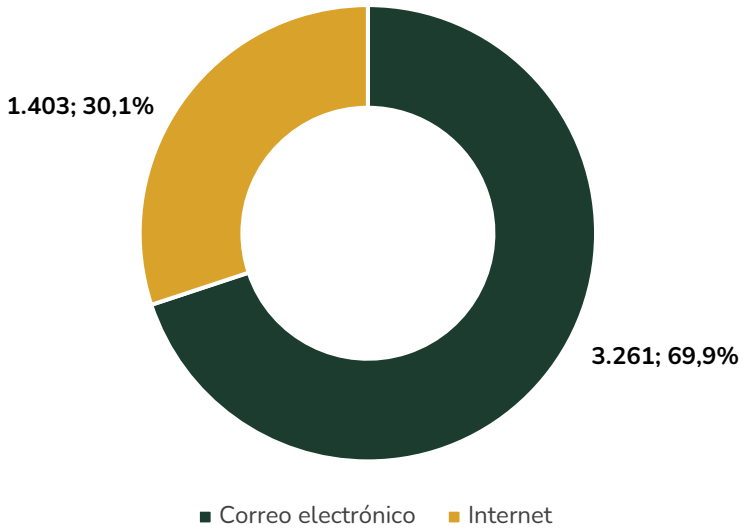
Nota. La línea punteada muestra la tendencia general de crecimiento a lo largo de los nueve meses de la vigencia. Fuente. Elaborado con base en los Informes Trimestrales PQRSDF I y II de la UPME (2026) y el aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.



5. INGRESO DE PQRSDF POR CANALES DE ATENCIÓN

Con el propósito de analizar el comportamiento de los canales de atención utilizados durante el tercer 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 el correo electrónico, mediante el cual se recibieron 3.261 solicitudes, equivalentes al 69,9 % del total registrado.

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



Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO 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.

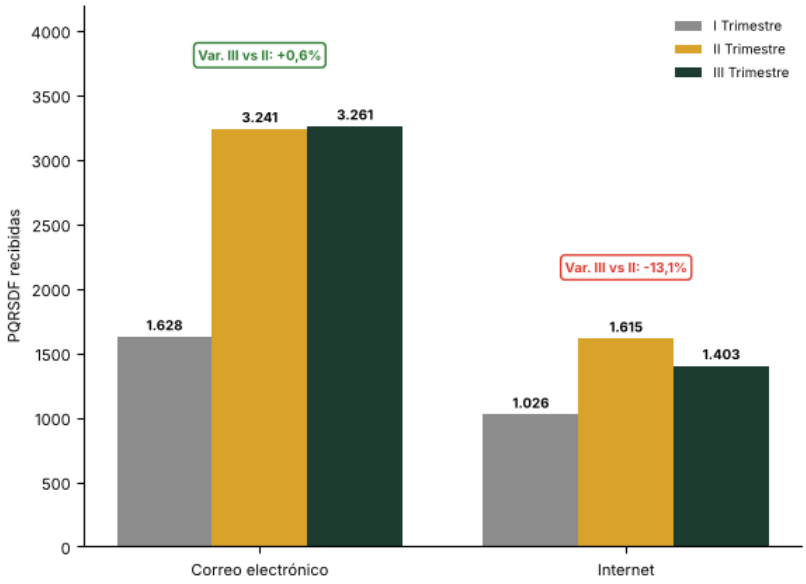
Por otra parte, el canal internet registró 1.403 solicitudes (30,1 %). Su participación evidencia el uso de las herramientas digitales implementadas por la UPME para mejorar la trazabilidad, interoperabilidad y seguimiento de las solicitudes ciudadanas. El uso de formularios web, plataformas de radicación 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 a los trimestres anteriores (Figura 5), el correo electrónico ha incrementado de manera progresiva su participación: pasó del 61,3 % en el primer trimestre al 66,7 % en el segundo y al 69,9 % en el tercero, mientras que el canal internet disminuyó 13,1 % en número de radicados frente al II Trimestre (de 1.615 a 1.403). Este comportamiento es coherente con la dinámica de los trámites de incentivos tributarios, en los que las notificaciones, requerimientos de subsanación y conceptos que la UPME remite por correo electrónico y desde el portal "Muévete Eléctrico" son reenviados o respondidos por los solicitantes a través del mismo medio: 769



radicados del trimestre (16,5 %) corresponden a reenvíos o respuestas de mensajes previos. Asimismo, con la Resolución UPME 563 de 2026 la radicación de las solicitudes de certificación se concentró en el Sistema Único de Usuarios, lo que reduce el uso del formulario web de PQRSDF para estos fines. En conjunto, la totalidad de la interacción con la entidad continúa realizándose por canales digitales.

Figura 5. Comparativo de PQRSDF por canal - Trimestre I, II y III 2026

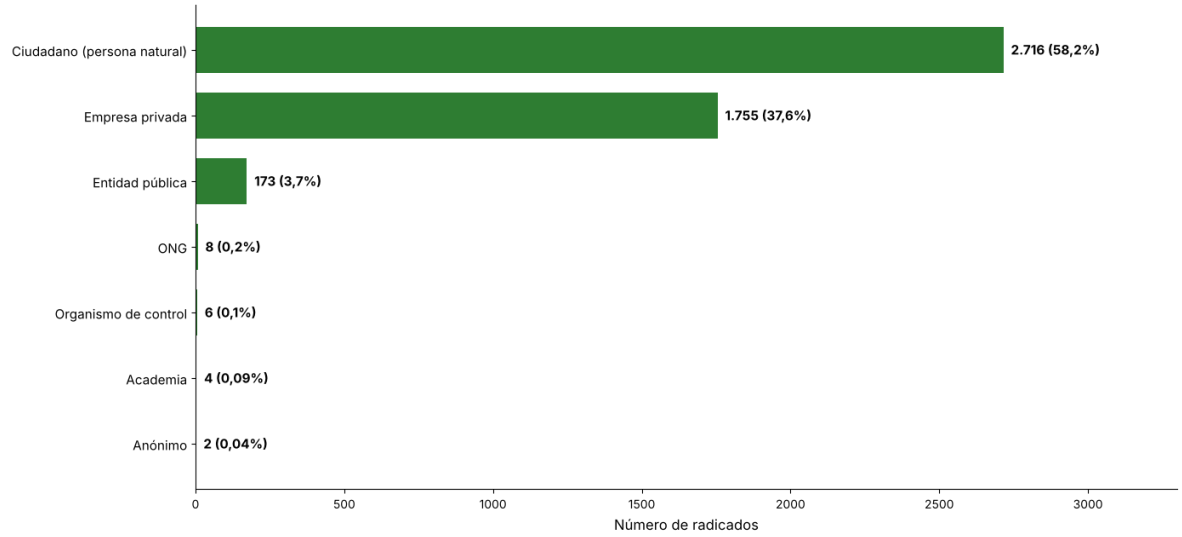


Fuente. Elaborado con base en los Informes Trimestrales PQRSDF I y II de la UPME (2026) y el aplicativo ARGO, 2026.

5.1 PQRSDF por grupo de valor o tipo de usuario

Con el propósito de identificar quiénes interactúan con la entidad, se clasificaron las PQRSDF del III Trimestre según el tipo de usuario o grupo de valor, a partir del nombre del remitente (razón social, entidad o persona) y del dominio del correo electrónico registrados en ARGO. Como se observa en la Figura 6, los ciudadanos (personas naturales) presentaron 2.716 solicitudes (58,2 %) y las empresas privadas 1.755 (37,6 %), de manera que estos dos grupos concentraron el 95,9 % del total. Les siguieron las entidades públicas, con 173 radicados (3,7 %), mientras que las ONG (8), los organismos de control (6) y la academia (4) tuvieron una participación marginal; solo dos denuncias se identificaron como anónimas.

Figura 6. PQRSDF por grupo de valor o tipo de usuario - Trimestre III 2026



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

La composición de la demanda por grupo de valor es coherente con el peso de los trámites de incentivos tributarios: estos temas explican el 93,7 % de los radicados de los ciudadanos y el 90,2 % de los de las empresas privadas, mientras que en las entidades públicas representan el 19,1 %, ya que este grupo se dirige a la UPME principalmente por asuntos de gestión institucional, el SIMEC y el Plan de Expansión de Generación y Transmisión. La alta participación de las personas naturales se relaciona con el trámite de certificación para vehículos eléctricos e híbridos del portal "Muévete Eléctrico": 1.153 de los radicados de ciudadanos (42,5 %) hacen referencia a este trámite, lo que equivale al 83,7 % de todas las solicitudes asociadas a vehículos. Asimismo, los ciudadanos y las empresas privadas originaron 998 de las 1.014 quejas del trimestre (98,4 %), y los ciudadanos presentaron 208 de los 250 reclamos (83,2 %).

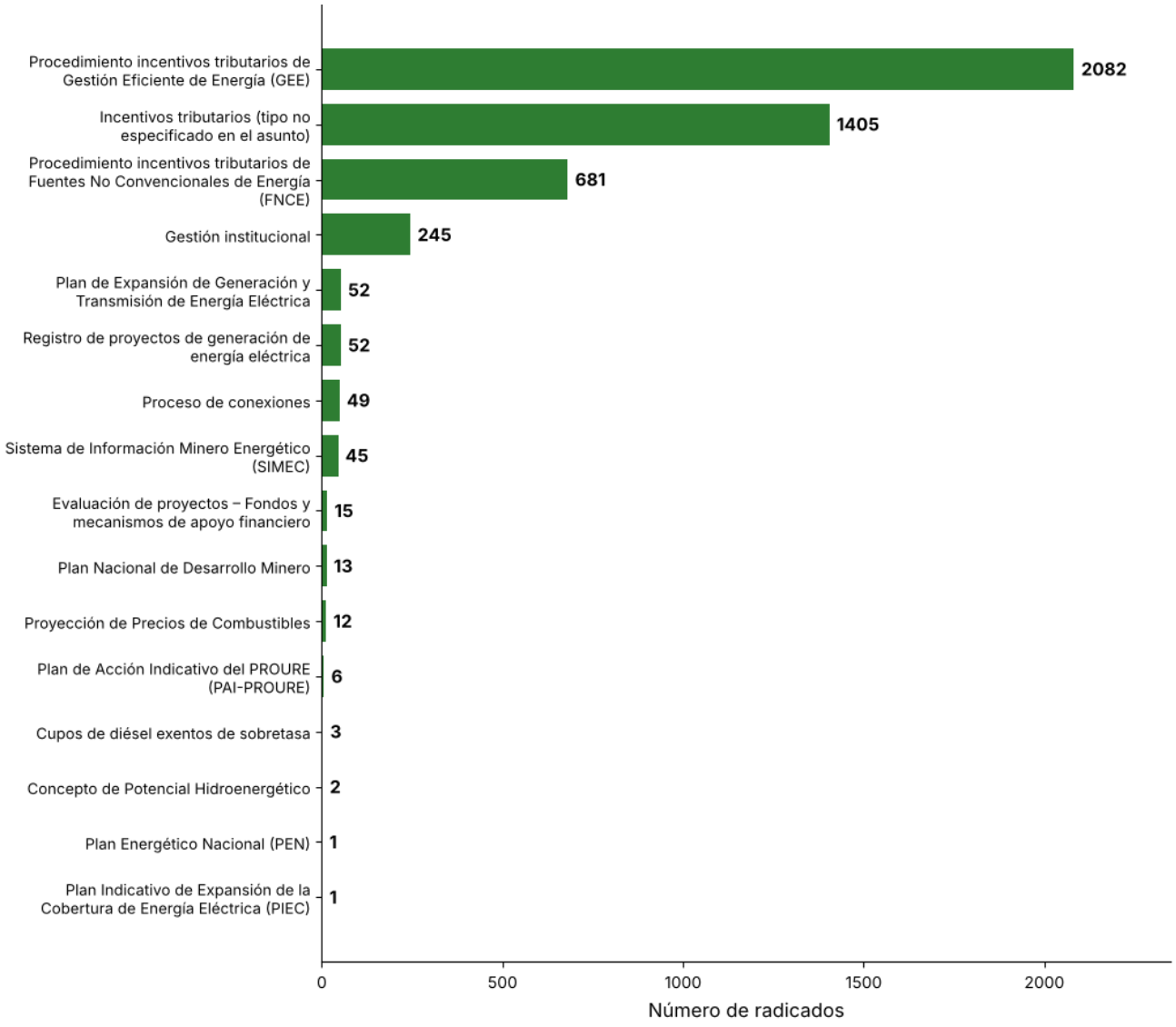
En cuanto a la oportunidad de respuesta sobre los radicados archivados, las entidades públicas registraron el indicador más alto (81,6 %), mientras que los ciudadanos (61,2 %) y las empresas privadas (61,5 %) se ubicaron en niveles cercanos al promedio institucional (62,6 %), lo que refleja nuevamente el efecto de los trámites de incentivos tributarios sobre el cumplimiento de términos. Por canal, las entidades públicas utilizaron casi exclusivamente el correo electrónico (95,4 %), mientras que ciudadanos y empresas privadas mantuvieron una distribución similar entre correo electrónico (cerca del 70 %) e internet (cerca del 30 %). Dado que esta caracterización se incorpora por primera vez en el III Trimestre, no se dispone de cifras comparables de los trimestres anteriores; se recomienda mantenerla en los próximos informes para analizar su evolución.



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 III Trimestre de 2026. Para este periodo, cuando el asunto se refiere a incentivos tributarios sin indicar si corresponde a GEE o a FNCE, el radicado se registró como "Incentivos tributarios (tipo no especificado en el asunto)", con el fin de no asignar un tema que no pueda verificarse en la información registrada.

Figura 7. PQRSDF por tema - Trimestre III 2026



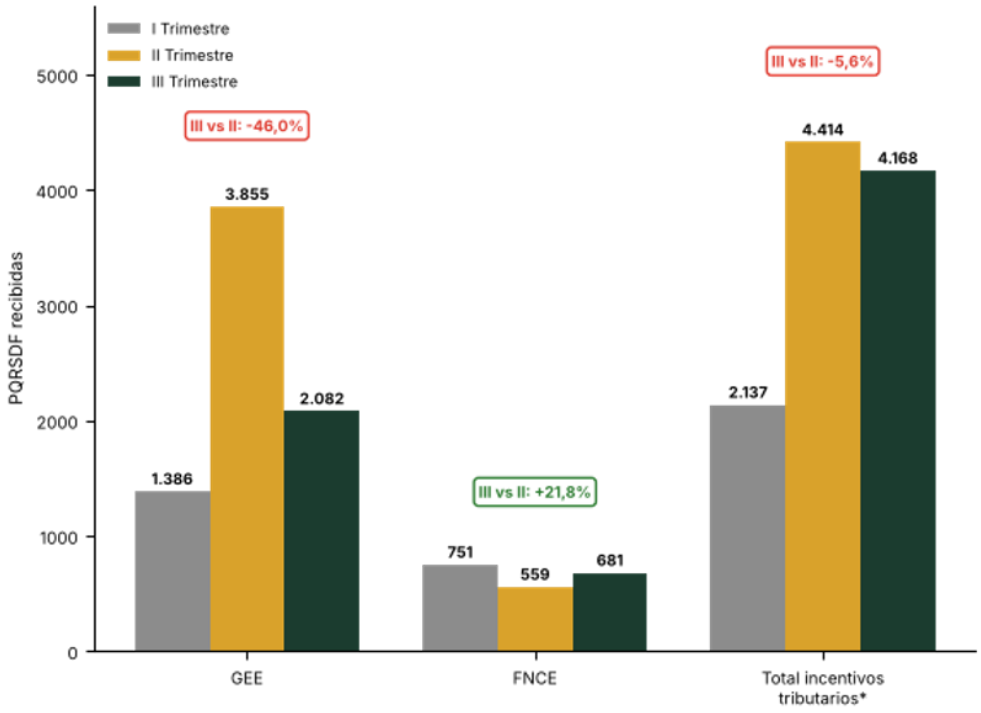
Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.



De acuerdo con la Figura 7, 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 2.082 radicados, equivalentes al 44,6 % del total institucional; de estos, 1.378 (66,2 %) hacen referencia expresa al trámite de certificación para vehículos eléctricos e híbridos y al portal "Muévete Eléctrico". En segundo lugar se ubicaron las solicitudes de incentivos tributarios sin tipo especificado en el asunto, con 1.405 radicados (30,1 %), y en tercer lugar el tema de Incentivos tributarios de Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE), con 681 radicados (14,6 %). En conjunto, los temas de incentivos tributarios representaron el 89,4 % del total recibido por la entidad durante el periodo evaluado (4.168 radicados), manteniéndose como el principal factor de interacción ciudadana con la UPME.

En comparación con el I y el II Trimestre de 2026, periodos en los cuales los temas de incentivos tributarios concentraron el 80,5 % (2.137 radicados) y el 90,9 % (4.414 radicados) del total institucional, respectivamente, en el III Trimestre su participación se ubicó en 89,4 % (Figura 8), con una disminución de 5,6 % en el número de radicados frente al trimestre anterior. Por tipo, el tema FNCE aumentó 21,8 %, al pasar de 559 a 681 radicados, revirtiendo la reducción observada en el II Trimestre, mientras que los radicados identificados expresamente como GEE pasaron de 3.855 a 2.082; esta última variación debe leerse junto con los 1.405 radicados de incentivos sin tipo especificado, dado que en el presente trimestre no se asignó el tema GEE o FNCE cuando el asunto no permitía verificarlo. El crecimiento de FNCE es coherente con la actualización y ampliación del listado de bienes y servicios para proyectos FNCE y la inclusión de los proyectos de hidrógeno dispuestas en la Resolución UPME 563 de 2026.

Figura 8. Comparativo de PQRSDF por tema - Trimestre I, II y III 2026



Fuente. Elaborado con base en los Informes Trimestrales PQRSDF I y II de la UPME (2026) y el aplicativo ARGO, 2026. *El total de incentivos tributarios incluye GEE, FNCE y, en el III Trimestre, 1.405 radicados de incentivos sin tipo especificado en el asunto. 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 245 radicados (5,3 %), 17,8 % más que en el II Trimestre (208), asociados principalmente a trámites internos, requerimientos documentales, certificaciones contractuales y laborales, solicitudes administrativas y requerimientos del Congreso de la República dirigidos a la Dirección General y a las áreas de apoyo de la entidad. Por su parte, el Plan de Expansión de Generación y Transmisión



de Energía Eléctrica y el Registro de proyectos de generación de energía eléctrica registraron 52 radicados cada uno (1,1 %), con incrementos frente a los 23 y 14 del trimestre anterior; el Proceso de conexiones registró 49 radicados (1,1 %) y el Sistema de Información Minero Energético Colombiano (SIMEC) 45 (1,0 %), este último con una reducción frente a los 94 radicados del II Trimestre.

En menor proporción se identificaron solicitudes relacionadas con la Evaluación de proyectos - Fondos y mecanismos de apoyo financiero (15), el Plan Nacional de Desarrollo Minero (13), la Proyección de Precios de Combustibles (12), el Plan de Acción Indicativo del PROURE (6), los Cupos de diésel exentos de sobretasa (3), el Concepto de Potencial Hidroenergético (2), el Plan Energético Nacional (1) y el Plan Indicativo de Expansión de la Cobertura de Energía Eléctrica (1). 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 III 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 II vs. III 2026

Dependencia institucional	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim.	Total II Trim.	Var. %
Subdirección de Demanda	**1909**	**1318**	**926**	**4153**	**4.339**	**-4,3%**
Subdirección de Demanda	1350	695	471	2516		
GIT Incentivos Tributarios y Certificaciones	559	623	455	1637		
Secretaría General	**68**	**26**	**27**	**121**	**70**	**+72,9%**
GIT Gestión Contractual	53	12	20	85		
GIT Gestión de Talento Humano	4	5	3	12		
GIT Gestión Documental, Archivo y Servicio al Ciudadano	5	3	1	9		
GIT Gestión Financiera	4	3	1	8		
Secretaría General	2	1	1	4		
GIT Gestión Administrativa	0	2	1	3		
Subdirección de Energía Eléctrica	**45**	**37**	**30**	**112**	**146**	**-23,3%**
Subdirección de Energía Eléctrica	25	19	15	59		
GIT de Transmisión y Distribución	16	6	7	29		
GIT de Generación	2	6	6	14		
GIT de Convocatorias	2	6	2	10		
Dirección General	**25**	**36**	**37**	**98**	**67**	**+46,3%**
Subdirección de Gestión de la Información	**24**	**22**	**12**	**58**	**87**	**-33,3%**
Oficina de Tecnologías de la Información	**14**	**16**	**11**	**41**	**66**	**-37,9%**
Oficina Asesora Jurídica	**5**	**11**	**23**	**39**	**14**	**+178,6%**
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	**8**	**4**	**4**	**16**	**32**	**-50,0%**
Subdirección de Hidrocarburos	**8**	**3**	**4**	**15**	**25**	**-40,0%**
Subdirección de Minería	**2**	**5**	**3**	**10**	**10**	**+0,0%**
Oficina Asesora de Planeación	**0**	**1**	**0**	**1**	—	—
Total general	**2108**	**1479**	**1077**	**4664**	**4.856**	**-4,0%**

Nota. La tabla presenta la distribución mensual de las PQRSDF clasificadas por dependencia institucional y Grupo Interno de Trabajo (GIT) responsable durante el III Trimestre de 2026, frente al total del II Trimestre. 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 III Trimestre de 2026 la gestión de PQRSDF presentó una concentración significativa en la Subdirección de Demanda, con 4.153 radicados, equivalentes al 89,0 % del total institucional. Al interior de esta dependencia, los radicados gestionados directamente por la Subdirección de Demanda sumaron 2.516 (53,9 % del total) y los del GIT de Incentivos Tributarios y Certificaciones 1.637 (35,1 %), lo que representa un incremento de 99,6 % en los radicados atendidos por el GIT frente al II Trimestre (820).

Frente al II Trimestre de 2026, en el cual la Subdirección de Demanda concentró 4.339 PQRSDF (89,4 % del total institucional), en el III Trimestre esta dependencia recibió 4.153 solicitudes (89,0 %), lo que representa una disminución de 186 radicados (4,3 %), aunque su volumen continúa 88,9 % por encima del registrado en el I Trimestre (2.198). Este comportamiento confirma que la concentración de radicados en los trámites de incentivos tributarios administrados por esta dependencia se mantiene como un rasgo estructural de la demanda institucional.

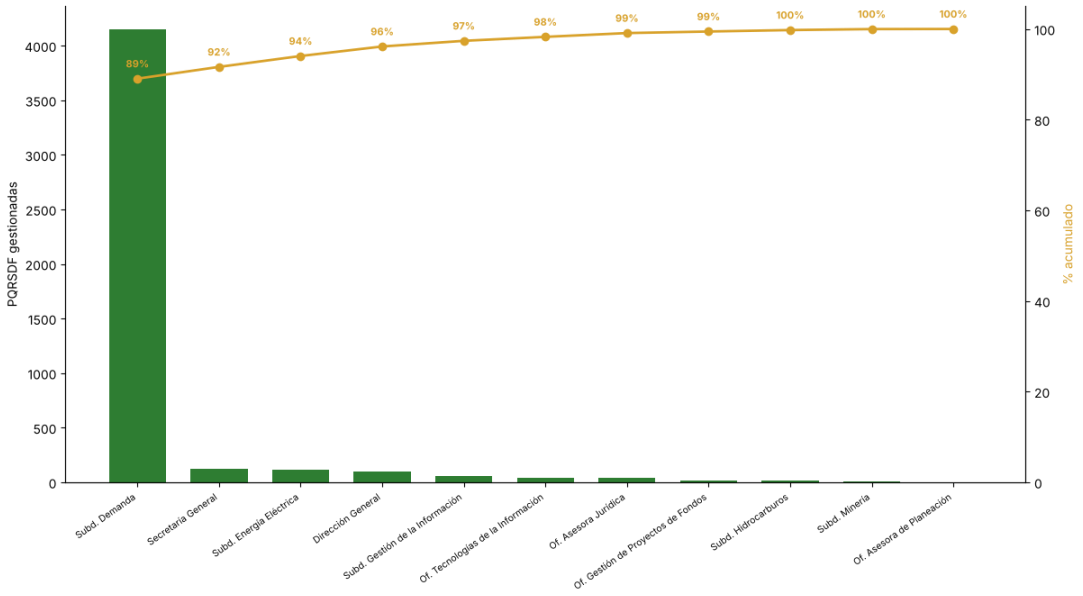
Las demás dependencias registraron participaciones significativamente menores frente al total institucional: la Secretaría General recibió 121 solicitudes (2,6 %), con un incremento de 72,9 % frente al II Trimestre explicado principalmente por el GIT Gestión Contractual (85 radicados, asociados en su mayoría a certificaciones contractuales y laborales); la Subdirección de Energía Eléctrica recibió 112 solicitudes (2,4 %); la Dirección General recibió 98 solicitudes (2,1 %), cuyo aumento de 46,3 % obedece principalmente a las 24 solicitudes del Congreso de la República que atendió; la Subdirección de Gestión de la Información recibió 58 solicitudes (1,2 %); la Oficina de Tecnologías de la Información recibió 41 solicitudes (0,9 %); la Oficina Asesora Jurídica recibió 39 solicitudes (0,8 %); la Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos recibió 16 solicitudes (0,3 %); la Subdirección de Hidrocarburos recibió 15 solicitudes (0,3 %); la Subdirección de Minería recibió 10 solicitudes (0,2 %); la Oficina Asesora de Planeación recibió 1 solicitud (0,02 %).

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 9). El resultado evidencia una concentración extrema: una sola dependencia, la Subdirección de Demanda, explica el 89,0 % del total institucional, y las tres primeras dependencias en conjunto acumulan el 94,0 % de la demanda. Este patrón es similar al observado en el II Trimestre (89,4 % en la primera dependencia) y superior al del I Trimestre (82,8 %), lo que confirma el peso 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 9. Análisis de Pareto del volumen de PQRSDF por dependencia — Trimestre III 2026



Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO 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 presenta la cantidad de PQRSDF recibidas durante el III Trimestre de 2026 y su comparación con las reportadas en el II Trimestre.

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

Tipo de PQRSDF	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim.	%	Total II Trim.	Var. %
Derecho de petición de consulta y concepto	1041	666	350	2057	44,10	1.225	+67,9%
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	545	420	322	1287	27,59	2.539	-49,3%
Queja	389	304	321	1014	21,74	834	+21,6%
Reclamo	116	75	59	250	5,36	217	+15,2%
Solicitud del Congreso	0	10	15	25	0,54	2	+1150,0%
Derecho de petición de solicitud de copias	12	0	1	13	0,28	14	-7,1%
Denuncia	2	3	4	9	0,19	4	+125,0%
Sugerencia	2	1	1	4	0,09	8	-50,0%
Solicitud entre autoridades	1	0	3	4	0,09	13	-69,2%
Felicitación	0	0	1	1	0,02	—	—
Total general	**2108**	**1479**	**1077**	**4664**	**100,00**	**4.856**	**-4,0%**

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 ocupó el segundo lugar del trimestre, con 1.287 radicados (27,6 %), y presentó una disminución de 49,3 % frente al II Trimestre (2.539), periodo en el que había sido la más frecuente (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. La reducción es consistente con la eliminación de los ciclos de radicación (Resolución UPME 400 de 2026) y con la consolidación del trámite en el Sistema Único de Usuarios (Resolución UPME 563 de 2026), plataforma a través de la cual los solicitantes radican, consultan y reciben el certificado sin necesidad de requerirlo por el canal de PQRSDF. El volumen mensual también fue decreciente: 545 radicados en julio, 420 en agosto y 322 en septiembre.

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. Durante el III Trimestre se consolidó como la tipología más frecuente, con 2.057 radicados (44,1 %), lo que representa un incremento de 67,9 % frente al II Trimestre (1.225). Más de la mitad se concentró en julio (1.041 radicados), mes en el que se acumularon solicitudes de aclaración, subsanación y orientación sobre el trámite de incentivos tributarios y sobre el portal "Muévete Eléctrico". Este cambio de composición indica que, una vez superado el pico de radicación de certificados del segundo trimestre, la interacción ciudadana se desplazó hacia la orientación técnica y normativa,



en un periodo en el que la UPME ajustó el marco del trámite mediante las Resoluciones 400 y 563 de 2026. Esta tipología registró, además, la oportunidad más alta entre las de mayor volumen (82,4 % sobre archivados), favorecida por su término legal de 30 días.

8.3. Quejas

Las quejas aumentaron 21,6 % frente al II Trimestre, al pasar de 834 a 1.014 radicados, y representaron el 21,7 % del total. Al igual que en el periodo anterior, el incremento no está distribuido de forma general entre los servicios de la UPME: el 98,1 % de las quejas (995 de 1.014) se concentró en la Subdirección de Demanda y el 98,0 % (994) se originó en los temas de incentivos tributarios. De acuerdo con los asuntos registrados, las principales causas de inconformidad fueron la demora en la emisión del certificado frente a los términos de la Resolución UPME 135 de 2025, las notificaciones de subsanación del portal "Muévete Eléctrico", la validación y devolución de pagos de la tarifa de evaluación y la falta de información sobre el estado del trámite. A diferencia del II Trimestre, en el que las quejas se concentraron en mayo y junio, en el III Trimestre se mantuvieron en niveles altos durante los tres meses (389 en julio, 304 en agosto y 321 en septiembre), lo que indica que la inconformidad asociada a los tiempos de respuesta del trámite de certificación aún no se ha superado.

Del total de quejas, 284 ya cuentan con respuesta definitiva, con un índice de oportunidad del 34,9 % y un tiempo promedio de trámite de 11,8 días hábiles (21,1 días hábiles entre la radicación y la respuesta), frente al 49,0 % y 9,6 días reportados en el II Trimestre. Este resultado evidencia que, pese a la mejora del indicador institucional, la respuesta oportuna a las quejas continúa siendo uno de los principales retos de la gestión, por lo que se requiere priorizar su atención dentro de las acciones de seguimiento a los trámites de incentivos tributarios.

8.4. Reclamos

Los reclamos aumentaron 15,2 % frente al II Trimestre, al pasar de 217 a 250 radicados (5,4 % del total). El 97,2 % (243) se dirigió a la Subdirección de Demanda y la misma cantidad se relacionó con los temas de incentivos tributarios, lo que confirma que quejas y reclamos responden al mismo fenómeno de fondo. Según los asuntos registrados, 73 reclamos (29,2 %) se refieren a la validación de pagos, la solicitud de devolución de la tarifa de evaluación o inconsistencias en los valores pagados, aspecto que adquiere relevancia con la actualización de las tarifas del trámite establecida en la Resolución UPME 563 de 2026.

A diferencia del II Trimestre, en el que los reclamos crecieron mes a mes, en el III Trimestre presentaron una tendencia decreciente (116 en julio, 75 en agosto y 59 en septiembre), consistente con la normalización del volumen posterior al cierre del Ciclo 1 y con la entrada en vigencia del nuevo procedimiento. El índice de oportunidad de los 60 reclamos ya archivados fue del 30,0 %, muy por debajo del 74,3 % registrado en el trimestre anterior, con un tiempo promedio de trámite de 12,6 días hábiles, lo que refuerza la necesidad de fortalecer la atención oportuna de las manifestaciones de inconformidad.

8.5. Denuncias

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron 9 denuncias, frente a 4 en el II Trimestre, manteniendo una participación marginal dentro del total de PQRSDF recibidas por la entidad (0,2 %). De acuerdo con los asuntos registrados, se refirieron a presunta minería ilegal, a la posible vulneración de derechos de comunidades en proyectos mineros, a situaciones administrativas internas y a la emisión de certificados, y fueron atendidas por la Subdirección de Demanda (5), la Secretaría General (2) y la Subdirección de Minería (2). 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 tercer trimestre de 2026 se recibieron 4 sugerencias, frente a 8 en el II Trimestre. Aunque corresponden a un volumen reducido dentro del total de manifestaciones ciudadanas, representan una oportunidad para identificar percepciones, necesidades y propuestas de mejora formuladas directamente por los grupos de valor de la entidad, por lo que es conveniente promover este mecanismo de participación en los canales de atención.

8.7. Otros tipos de solicitudes

Las solicitudes del Congreso de la República registraron el cambio más significativo dentro de este grupo, al pasar de 2 a 25 radicados, recibidos en agosto (10) y septiembre (15), en coincidencia con el inicio de la legislatura 2026-2027. De acuerdo con los asuntos registrados, corresponden a citaciones, proposiciones y cuestionarios de debates de control político de la Comisión Quinta del Senado y de la Comisión Tercera de la Cámara de Representantes, así como a traslados por competencia del Ministerio de Minas y Energía, relacionados con la situación del sector energético, y fueron atendidas casi en su totalidad por la Dirección General. Las solicitudes de copias (13) y entre autoridades (4) mantienen una participación marginal, pero su tratamiento requiere la aplicación de procedimientos específicos según la normativa vigente. Se destaca que, a diferencia del II Trimestre, durante el periodo se registró una felicitación ciudadana, asociada a la atención brindada a través de la línea telefónica institucional, aspecto positivo frente al aumento 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 tercer 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 consulta y concepto	968	58,99%	780	80,58%	12,2
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	349	21,27%	93	26,65%	12,0
Queja	268	16,33%	85	31,72%	12,1
Reclamo	55	3,35%	13	23,64%	13,2
Sugerencia	1	0,06%	0	0,00%	10,0
TOTAL	**1641**	**100,00%**	**971**	**59,17%**	**12,2**

De los 4.153 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 1.641 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de consulta y concepto, con 968 archivados equivalentes al 58,99 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 59,17 %, con un tiempo promedio de respuesta de 12,2 días hábiles. Frente al II Trimestre (42,04 %), el indicador aumentó 17,13 puntos porcentuales. Esta mejora, obtenida en la dependencia con la mayor carga operativa de la entidad, coincide con la implementación de la autogestión y la prevalidación apoyada en inteligencia artificial en el trámite de certificación de incentivos tributarios y con la simplificación del procedimiento dispuesta en la Resolución UPME 563 de 2026; no obstante, la oportunidad en quejas y reclamos continúa por debajo del promedio del área.

9.2. Secretaría General

Tabla 4. 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	75	68,18%	37	49,33%	11,1
Derecho de petición de consulta y concepto	25	22,73%	20	80,00%	7,3
Queja	6	5,45%	4	66,67%	1,5
Reclamo	2	1,82%	2	100,00%	6,5
Denuncia	1	0,91%	1	100,00%	0,0
Derecho de petición de solicitud de copias	1	0,91%	1	100,00%	0,0
TOTAL	**110**	**100,00%**	**65**	**59,09%**	**9,7**



De los 121 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 110 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 75 archivados equivalentes al 68,18 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 59,09 %, con un tiempo promedio de respuesta de 9,7 días hábiles. Frente al II Trimestre (78,85 %), el indicador disminuyó 19,76 puntos porcentuales. Estas cifras incluyen 8 radicados que en la base de corte figuraban en trámite (7 vencidos y 1 próximo a vencer) y que, de acuerdo con la verificación realizada con la dependencia, cuentan con respuesta; los 11 radicados restantes se encontraban vigentes, dentro del término legal, al cierre del periodo.

9.3. Subdirección de Energía Eléctrica

Tabla 5. 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 consulta y concepto	39	62,90%	33	84,62%	7,9
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	23	37,10%	17	73,91%	4,7
TOTAL	**62**	**100,00%**	**50**	**80,65%**	**6,7**

De los 112 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 62 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de consulta y concepto, con 39 archivados equivalentes al 62,90 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 80,65 %, con un tiempo promedio de respuesta de 6,7 días hábiles. Frente al II Trimestre (65,35 %), el indicador aumentó 15,30 puntos porcentuales.

9.4. Dirección General

Tabla 6. Tipos de solicitudes archivadas - Dirección General

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de consulta y concepto	41	50,62%	40	97,56%	3,4
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	21	25,93%	7	33,33%	10,1
Solicitud del Congreso	19	23,46%	9	47,37%	4,3
TOTAL	**81**	**100,00%**	**56**	**69,14%**	**5,4**

De los 98 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 81 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de consulta y concepto, con 41 archivados equivalentes al 50,62 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 69,14 %, con un tiempo promedio de respuesta de 5,4 días hábiles. Frente al II Trimestre (78,00 %), el indicador disminuyó 8,86 puntos porcentuales. Las solicitudes del Congreso de la República, que por su naturaleza tienen términos de respuesta más cortos, registraron una oportunidad del 47,37 % sobre los casos archivados.

9.5. Subdirección de Gestión de la Información

Tabla 7. 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 consulta y concepto	26	50,00%	25	96,15%	2,2



Derecho de petición de general, de información y certificaciones	26	50,00%	21	80,77%	6,3
TOTAL	**52**	**100,00%**	**46**	**88,46%**	**4,3**

De los 58 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 52 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de consulta y concepto, con 26 archivados equivalentes al 50,00 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 88,46 %, con un tiempo promedio de respuesta de 4,3 días hábiles. Frente al II Trimestre (97,47 %), el indicador disminuyó 9,01 puntos porcentuales.

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	15	45,45%	15	100,00%	6,8
Queja	10	30,30%	10	100,00%	5,7
Derecho de petición de consulta y concepto	4	12,12%	4	100,00%	5,2
Reclamo	3	9,09%	3	100,00%	5,7
Derecho de petición de solicitud de copias	1	3,03%	1	100,00%	0,0
TOTAL	**33**	**100,00%**	**33**	**100,00%**	**6,0**

De los 41 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 33 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 15 archivados equivalentes al 45,45 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 100,00 %, con un tiempo promedio de respuesta de 6,0 días hábiles. Frente al II Trimestre (98,41 %), el indicador aumentó 1,59 puntos porcentuales.

9.7. Oficina Asesora Jurídica

Tabla 9. 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	16	94,12%	16	100,00%	2,0
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	1	5,88%	1	100,00%	0,0
TOTAL	**17**	**100,00%**	**17**	**100,00%**	**1,9**

De los 39 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 17 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de consulta y concepto, con 16 archivados equivalentes al 94,12 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 100,00 %, con un tiempo promedio de respuesta de 1,9 días hábiles. Frente al II Trimestre (62,50 %), el indicador aumentó 37,50 puntos porcentuales.

9.8. Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos

Tabla 10. 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 consulta y concepto	13	86,67%	13	100,00%	5,2



Derecho de petición de general, de información y certificaciones	1	6,67%	1	100,00%	0,0
Sugerencia	1	6,67%	1	100,00%	7,0
TOTAL	**15**	**100,00%**	**15**	**100,00%**	**4,9**

De los 16 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 15 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de consulta y concepto, con 13 archivados equivalentes al 86,67 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 100,00 %, con un tiempo promedio de respuesta de 4,9 días hábiles. Frente al II Trimestre (90,62 %), el indicador aumentó 9,38 puntos porcentuales.

9.9. Subdirección de Hidrocarburos

Tabla 11. 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	7	53,85%	4	57,14%	8,0
Derecho de petición de consulta y concepto	6	46,15%	6	100,00%	7,7
TOTAL	**13**	**100,00%**	**10**	**76,92%**	**7,8**

De los 15 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 13 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 7 archivados equivalentes al 53,85 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 76,92 %, con un tiempo promedio de respuesta de 7,8 días hábiles. Frente al II Trimestre (72,73 %), el indicador aumentó 4,19 puntos porcentuales.

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	4	50,00%	4	100,00%	3,0
Denuncia	2	25,00%	2	100,00%	2,0
Derecho de petición de consulta y concepto	2	25,00%	2	100,00%	4,5
TOTAL	**8**	**100,00%**	**8**	**100,00%**	**3,1**

De los 10 radicados recibidos por la dependencia en el trimestre, 8 ya cuentan con respuesta definitiva (archivados), concentrados principalmente en derecho de petición de general, de información y certificaciones, con 4 archivados equivalentes al 50,00 % del total archivado del área. En términos de oportunidad, la dependencia registró un porcentaje del 100,00 %, con un tiempo promedio de respuesta de 3,1 días hábiles. Frente al II Trimestre (90,00 %), el indicador aumentó 10,00 puntos porcentuales.

9.11. Oficina Asesora de Planeación

Tabla 13. Tipos de solicitudes archivadas - Oficina Asesora de Planeación

Tipificación	Archivados (con resp.)	% del Área	Dentro Término	% Oport. Tipo	T. Prom. (días)
Derecho de petición de general, de información y certificaciones	1	100,00%	1	100,00%	1,0



TOTAL	**1**	**100,00%**	**1**	**100,00%**	**1,0**

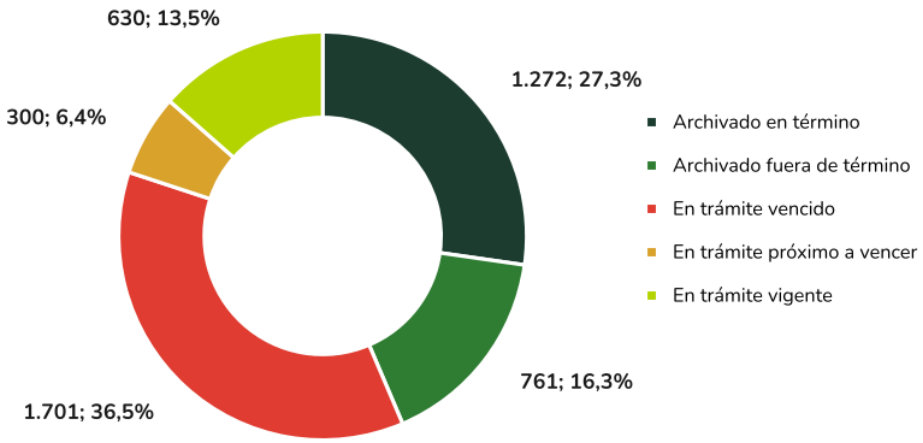
La dependencia recibió una solicitud en el trimestre, correspondiente a un derecho de petición de general, de información y certificaciones, la cual cuenta con respuesta definitiva (archivada). La solicitud se atendió dentro del término legal, con un tiempo de respuesta de 1,0 día hábil. La dependencia no registró radicados en el II Trimestre.



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 tercer trimestre de 2026, así como la situación operativa de cada dependencia responsable. Como se indicó previamente, durante el periodo evaluado la UPME recibió 4.664 PQRSDF, de las cuales 2.033 contaban con respuesta definitiva al 30 de septiembre de 2026 y 2.631 permanecían en trámite. La Figura 10 presenta la composición general de los estados de gestión al cierre del periodo.

Figura 10. Estado general de los radicados PQRSDF - Trimestre III de 2026

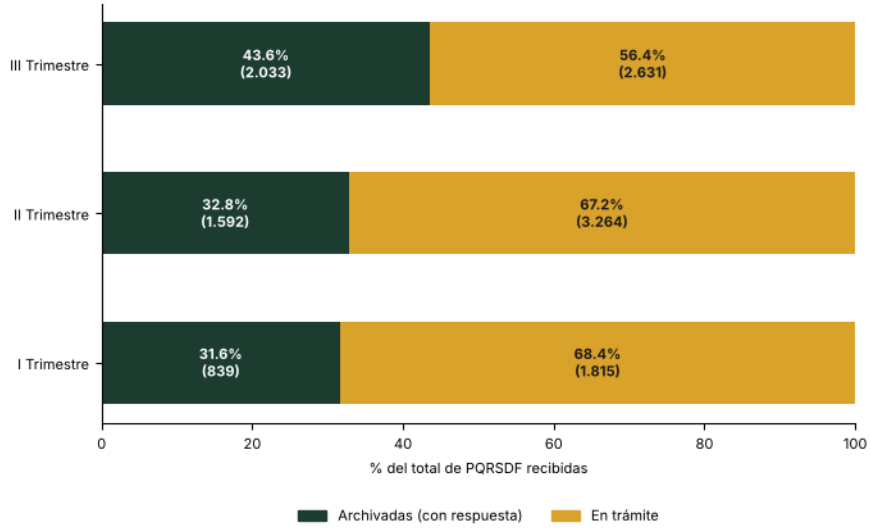


Nota. La figura presenta la distribución general de los radicados PQRSDF según su estado de gestión al corte del 30 de septiembre de 2026. Los radicados en trámite se clasifican como vencidos cuando su fecha de vencimiento es anterior al corte, próximos a vencer cuando vencen dentro de los cinco días hábiles siguientes y vigentes en los demás casos. Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), 2026.

Al comparar estos resultados con los trimestres anteriores (Figura 11), se observa que la proporción de solicitudes archivadas aumentó de 31,6 % en el primer trimestre y 32,8 % en el segundo a 43,6 % en el tercero, mientras que las solicitudes en trámite disminuyeron de 68,4 % y 67,2 % a 56,4 %. En términos absolutos, las solicitudes pendientes se redujeron 19,4 %, al pasar de 3.264 en el segundo trimestre a 2.631 en el tercero, y las archivadas aumentaron 27,7 %, al pasar de 1.592 a 2.033, lo que evidencia un aumento de la capacidad de respuesta institucional en un periodo de volumen similar al anterior, coherente con la automatización de la prevalidación y la simplificación del procedimiento de certificación de incentivos tributarios. No obstante, el número de pendientes continúa siendo superior al del primer trimestre (1.815).



Figura 11. Composición de radicados archivados y en trámite — I, II y III Trimestre 2026



Fuente. Elaborado con base en los Informes Trimestrales PQRSDF I y II de la UPME (2026) y el aplicativo ARGO, 2026.

Del total de solicitudes que permanecían en trámite al cierre del trimestre (Tabla 14), 1.701 radicados (64,7 %) registraban vencimiento de términos, 300 (11,4 %) se encontraban próximos a vencer y 630 (23,9 %) permanecían dentro del plazo legal para su respuesta. Frente al II Trimestre, los radicados vencidos disminuyeron 16,0 %, al pasar de 2.025 a 1.701, aunque su peso dentro de los pendientes aumentó de 62,0 % a 64,7 %. 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.

En cuanto a las solicitudes archivadas, 1.272 radicados (62,6 %) fueron respondidos dentro del término legal y 761 (37,4 %) 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 PQRSDF por dependencia institucional — III Trimestre de 2026

Dependencia	Total	Archivados		Pendientes – En trámite		
		En término	Fuera de términos	Vencido	Próximo a vencer	Vigente
Subdirección de Demanda	4153	971	670	1659	287	566
Secretaría General	121	65	45	0	0	11
Subdirección de Energía Eléctrica	112	50	12	18	8	24
Dirección General	98	56	25	11	1	5
Subdirección de Gestión de la Información	58	46	6	1	1	4
Oficina de Tecnologías de la Información	41	33	0	0	0	8
Oficina Asesora Jurídica	39	17	0	11	1	10
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	16	15	0	0	1	0
Subdirección de Hidrocarburos	15	10	3	0	1	1
Subdirección de Minería	10	8	0	1	0	1
Oficina Asesora de Planeación	1	1	0	0	0	0
TOTAL III TRIMESTRE	**4664**	**1272**	**761**	**1701**	**300**	**630**

Fuente. Elaborado con base en datos del aplicativo ARGO 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 4.153 de las



4.664 PQRSDF radicadas durante el tercer trimestre de 2026, lo que equivale al 89,0 % del total institucional. En consecuencia, esta dependencia determina en gran medida el comportamiento general de la gestión de la entidad, al concentrar 2.512 solicitudes en trámite, de las cuales 1.659 se encontraban vencidas, 287 próximas a vencer y 566 vigentes, representando el 95,5 % 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 66,0 % correspondía a solicitudes vencidas (1.659 casos), mientras que el 34,0 % restante (566 casos vigentes y 287 próximos a vencer) aún se encontraba dentro del plazo de respuesta o próximo 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 Secretaría General, segunda dependencia con mayor número de radicaciones, recibió 121 solicitudes (2,6 % del total institucional), de las cuales 11 permanecían vigentes al cierre del periodo, sin radicados vencidos ni próximos a vencer; la Subdirección de Energía Eléctrica registró 18 radicados vencidos y la Oficina Asesora Jurídica 11. Por su parte, la Oficina de Tecnologías de la Información, la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos y la Subdirección de Minería respondieron la totalidad de sus radicados archivados dentro de los términos establecidos.



11. CONCLUSIONES

- Durante el III Trimestre de 2026 la UPME recibió 4.664 PQRSDF, un 4,0 % menos que en el trimestre anterior (4.856) y un 75,7 % más que en el primero (2.654), para un acumulado de 12.174 solicitudes entre enero y septiembre. El mayor volumen se registró en julio, con 2.108 radicados, y descendió en agosto y septiembre, comportamiento que coincide con la transición hacia la ventana continua de radicación de incentivos tributarios y con la entrada en vigencia de la Resolución UPME 563 de 2026.
- La atención de PQRSDF se realiza en su totalidad por canales digitales. El correo electrónico recibió el 69,9 % de las solicitudes y ha ganado participación a lo largo del año, al pasar del 61,3 % en el primer trimestre al 66,7 % en el segundo y al 69,9 % en el tercero; el 30,1 % restante ingresó por internet.
- Los ciudadanos presentaron el 58,2 % de las PQRSDF y las empresas privadas el 37,6 %, según la caracterización por grupo de valor incluida en el subcapítulo 5.1. Por su parte, las solicitudes del Congreso de la República pasaron de 2 a 25, en el marco de los debates de control político sobre el sector energético, y requieren un seguimiento especial por sus términos de respuesta.
- Los incentivos tributarios siguen siendo el principal motivo de contacto con la entidad, con 4.168 radicados que equivalen al 89,4 % del total. Dentro de este grupo sobresale el trámite de certificación para vehículos eléctricos e híbridos, presente en 1.378 solicitudes, y se destaca el aumento del tema de Fuentes No Convencionales de Energía, que creció 21,8 % frente al trimestre anterior.
- La Subdirección de Demanda atendió el 89,0 % de las PQRSDF del trimestre y, al interior de esta dependencia, el GIT de Incentivos Tributarios y Certificaciones duplicó su volumen, al pasar de 820 a 1.637 radicados. Aunque la Subdirección mejoró su oportunidad de respuesta del 42,0 % al 59,2 %, mantiene el indicador más bajo de la entidad y concentra el 95,5 % de las solicitudes pendientes, por lo que constituye el punto crítico de la gestión institucional.
- Cambió la naturaleza de las solicitudes: las consultas y conceptos se convirtieron en la tipología más frecuente, con 2.057 radicados y un crecimiento de 67,9 %, mientras que las peticiones de información y certificaciones se redujeron casi a la mitad. La ciudadanía pasó de solicitar el certificado a pedir orientación sobre el trámite, en un periodo de ajustes normativos y tecnológicos al procedimiento de incentivos tributarios.
- Las quejas y los reclamos continuaron en aumento: se recibieron 1.014 quejas, 21,6 % más que en el II Trimestre, y 250 reclamos, 15,2 % más. Cerca del 98 % se relaciona con los trámites de incentivos tributarios a cargo de la Subdirección de Demanda, y su oportunidad de respuesta fue baja: 34,9 % en quejas y 30,0 % en reclamos. La inconformidad por los tiempos del trámite de certificación, las subsanaciones y la gestión de pagos es el principal hallazgo del periodo.
- La oportunidad de respuesta de la entidad sobre las solicitudes archivadas fue del 62,6 %, por encima del 52,6 % del II Trimestre y del 47,6 % del I Trimestre, y las solicitudes pendientes se redujeron 19,4 %, al pasar de 3.264 a 2.631. Aun así, al cierre del trimestre 1.701 radicados en trámite estaban vencidos y 300 próximos a vencer, situación que debe atenderse de manera prioritaria al inicio del IV Trimestre.
- Las dependencias con menor volumen de solicitudes obtuvieron los mejores resultados: la Oficina de Tecnologías de la Información, la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos y la Subdirección de Minería respondieron a tiempo la totalidad de sus radicados archivados, seguidas de la Subdirección de Gestión de la Información, con 88,5 %, y la Subdirección de Energía Eléctrica, con 80,6 %. Sus prácticas pueden servir de referencia para el resto de la entidad.



12. RECOMENDACIONES

- Priorizar de manera inmediata la gestión de los 1.659 radicados vencidos y los 287 próximos a vencer en la Subdirección de Demanda y el GIT de Incentivos Tributarios y Certificaciones, mediante un plan de descongestión con metas semanales de cierre, 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.
- Aprovechar las herramientas incorporadas por la Resolución UPME 563 de 2026, en particular el Sistema Único de Usuarios y la prevalidación apoyada en inteligencia artificial, para que los solicitantes puedan consultar en línea el estado de su trámite, las subsanaciones pendientes y la expedición del certificado, reduciendo las PQRSDF de seguimiento y los reenvíos de comunicaciones por correo electrónico.
- Implementar un plan de choque orientado a reducir las quejas y reclamos relacionados con los trámites de incentivos tributarios GEE, FNCE y vehículos eléctricos e híbridos, mediante el análisis de causa raíz de las inconformidades (tiempos de emisión, subsanaciones y gestión de pagos) y la definición de acciones correctivas de corto plazo, articuladas con el área financiera para la validación y devolución de pagos de la tarifa.
- Desarrollar y publicar respuestas tipo, guías de orientación y preguntas frecuentes sobre los cambios introducidos por las Resoluciones UPME 400 y 563 de 2026, el portal "Muévete Eléctrico", las tarifas de evaluación y el procedimiento de devolución de pagos, con el fin de agilizar la elaboración de respuestas, atender el aumento de consultas y conceptos 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, incorporando un campo que identifique el tipo de incentivo (GEE, FNCE, vehículos eléctricos e híbridos o hidrógeno), con el fin de reducir los 1.405 radicados de incentivos sin tipo especificado y garantizar el cálculo confiable de indicadores para la toma de decisiones.
- Establecer un protocolo de seguimiento para las solicitudes del Congreso de la República y los cuestionarios de control político, que asegure la consolidación oportuna de los insumos técnicos de las dependencias y el cumplimiento de los términos especiales aplicables.
- 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.



