



INFORME DE PQRDS PRIMER SEMESTRE 2018

Oficina de Gestión de la Información
Bogotá D.C, Julio de 2018

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. MARCO LEGAL.....	3
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	4
4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS)	5
4.1 Ley 1715 de 2014	6
4.2 Eficiencia Energética.....	7
4.3 Minería.....	7
4.4 Hidrocarburos	8
4.5 Generación	9
4.6 Fondos de Apoyo Financiero	9
4.7 Administrativo	10
4.8 Transmisión	10
4.9 Portal Web	11
4.10 Fuentes No Convencionales de Energía - FNCE	12
4.11 Demanda	12
4.12 Potenciales	13
4.13 Convocatorias	13
4.14 Hojas de vida	14
4.15 Regasificadora del Pacífico.....	14
4.16 Otros Temas	15
5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA	15
6. SOLICITUDES POR ÁREA.....	16
7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	17
8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA.....	18
9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES.....	19
10. PERFIL DE LOS SOLICITANTES	19
11. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....	21
12. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	21
13. CONCLUSIONES.....	22

1. PRESENTACIÓN

El presente informe se elaboró con base en los datos contenidos en la Matriz de seguimiento de las PQRDS, los cuales están relacionados con la información de todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por los usuarios de la UPME a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2018.

Esta información es registrada, clasificada y resuelta por el Profesional de Atención al Ciudadano, en el caso de no tener competencia esta área para entregar la respuesta, será asignada a las diferentes dependencias según el caso.

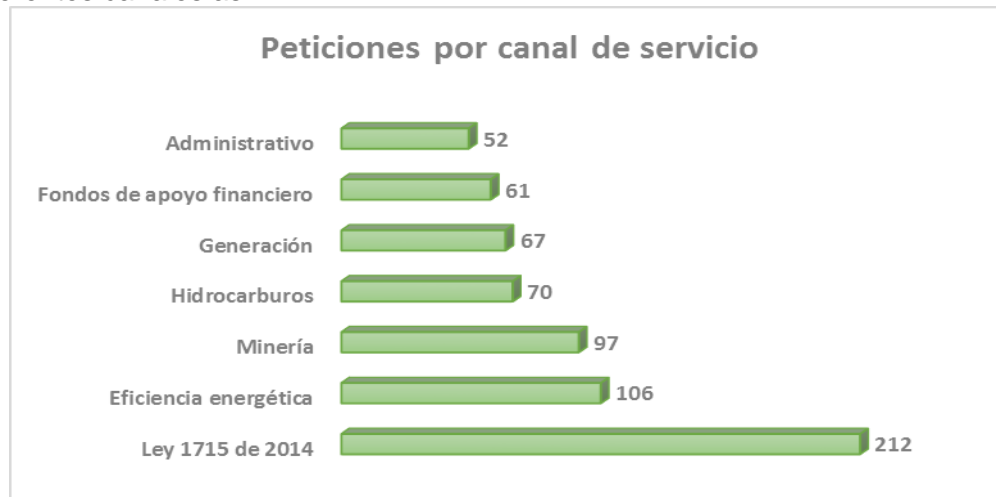
Aquellos radicados que no son competencia de esta Unidad, son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas, dando cumplimiento con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, también se tiene en cuenta para su realización el numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

2. MARCO LEGAL

- ✓ Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Artículos 2, 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011
- ✓ Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Artículo 73, 75 y 76 de la 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.
- ✓ Artículos 14, 13 y 14 del Decreto Ley 019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- ✓ Resolución UPME 024 del 26 de enero de 2017, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME.

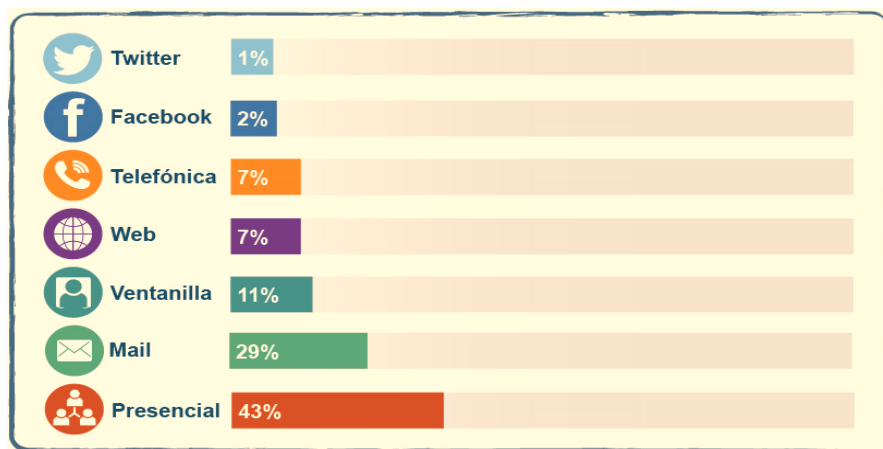
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Entre el 01 de enero al 30 de junio de 2018 fueron recibidas 1040 solicitudes a través de los diferentes canales así:



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Gráfica No. 1)

De un total de 1040 requerimientos presentados a través de los diferentes canales que dispone la UPME, 443 se realizaron mediante el canal presencial, esto es el 43%, un segundo lugar le corresponde al correo electrónico, el cual fue utilizado en 302 oportunidades, equivalente al 29%, un tercer lugar para los derechos de petición radicados en la ventanilla física de la UPME (Calle 26 No. 69D-91, Torre 1, Piso 9), durante el primer semestre de 2018 se radicaron 118 requerimientos que equivale al 11%, en una cuarta posición aparece el portal web con 74 peticiones, es decir, el 7%, con las mismas cifras del canal portal web aparece en una quinta posición el canal telefónico posteriormente el face y el twitter con 18 y 11 peticiones respectivamente.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Gráfica No. 2)

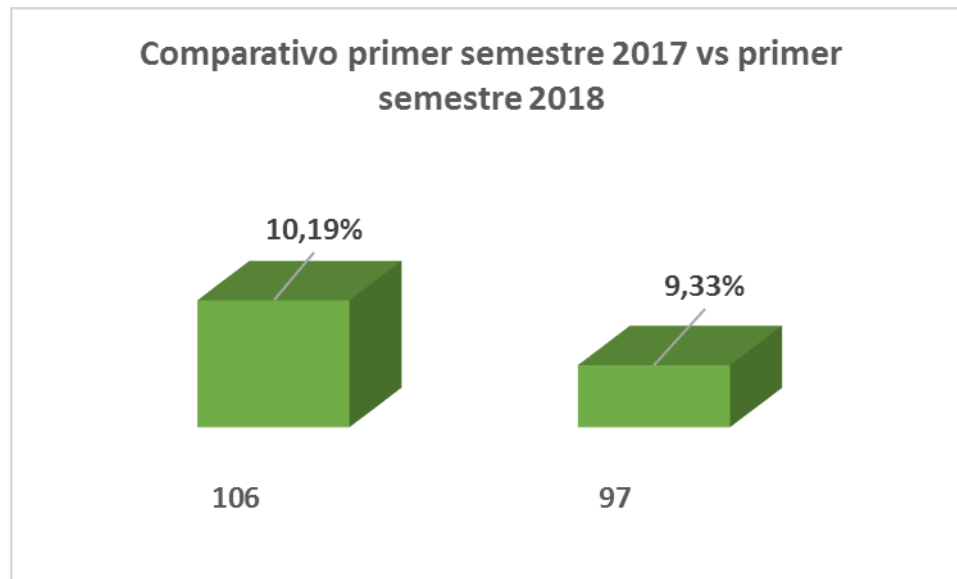
4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS)

En total, fueron 25 temas los que ocuparon las 1040 consultas que realizaron los ciudadanos a lo largo del primer semestre de 2018. En la Tabla No. 1, se ilustra el número de solicitudes por cada tema, así como la participación porcentual.

Tema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Ley 1715 de 2014	212	20,38%
Eficiencia energética	106	10,19%
Minería	97	9,33%
Hidrocarburos	70	6,73%
Generación	67	6,44%
Fondos de apoyo financiero	61	5,87%
Administrativo	52	5,00%
Transmisión	52	5,00%
Portal web UPME	48	4,62%
FNCE	43	4,13%
Demanda	37	3,56%
Potenciales	31	2,98%
Convocatorias	26	2,50%
Hoja de vida	25	2,40%
Regasificadora del Pacífico	21	2,02%
Autogeneración a pequeña escala	16	1,54%
Cobertura	16	1,54%
Proyectos minero energéticos	16	1,54%
Emisiones	13	1,25%
Comunicaciones	9	0,87%
Operaciones recíprocas	7	0,67%
Plan de Expansión	6	0,58%
Encuesta de Calidad	4	0,38%
Etiqueta equipos	4	0,38%
Electricaribe	1	0,10%
Total	1040	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 1)

Al realizar un comparativo entre el primer semestre de 2017 versus el primer semestre de 2018, hubo una disminución del 7.4% pasando de 1123 a 1040 peticiones.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Gráfica No. 3)

A continuación se presenta un resumen de cada uno de los temas consultados, como el número de solicitudes, participación porcentual dentro del total general, los subtemas que se deriva del tema principal y perfil del tipo de solicitante, entre otros.

4.1 Ley 1715 de 2014

Dentro de los 1040 requerimientos, el tema Ley 1715 de 2014, fue el de mayor interés, tuvo una participación del 20.38% representado con 212 requerimientos.

Sobre este tema, las personas naturales son quienes mayor número de consultas realizaron, en total fueron 66 requerimientos, seguidas por las empresas del sector eléctrico con 57 y los consultores independientes con 30, empresas del sector comercial con 20. En menor proporción otros perfiles como los bancos, operadores de red, empresas del sector comunicaciones, construcción, industrial, minero, así como universidades y estudiantes, entre otros.

En cuanto al perfil de los solicitantes asociados al tema Ley 1715 de 2014, el 83.02% preguntan sobre los pasos para acceder a los beneficios tributarios, en segundo lugar aparece el tema de solicitudes de capacitación con el 9.43%, posteriormente inquietudes para diligenciar formatos de la Resolución UPME 045 de 2016 con el 3.77%, lista de bienes y servicios con el 3.30%, esto es 7 peticiones y fondos que promueven las FNCE para acceder a incentivos con el 0.47%

A continuación el detalle de los diferentes subtemas derivados de las consultas sobre Ley 1715 de 2014.

LEY 1715 DE 2014		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pasos para acceder a los beneficios tributarios	176	83,02%
Solicitud capacitación	20	9,43%
Inquietudes para diligenciar formatos Res. 045	8	3,77%
Bienes que aplican a los beneficios	7	3,30%
Fondos que promueven las FNCE para acceder a incentivos	1	0,47%
Total	212	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 2)

4.2 Eficiencia Energética

El segundo tema más consultado tiene que ver con Eficiencia Energética. En total fueron 106 solicitudes que equivalen al 10.19% del total de requerimientos del semestre.

Asociados al presente tema, las personas naturales realizaron 24 solicitudes, seguida por las empresas del sector automotriz con 22 y en tercera instancia las empresas del sector eléctrico con 16 peticiones. También se identificaron otro tipo de perfile como los estudiantes, las Alcaldías, cabildos indígenas ONG, entro otros.

El detalle de las consultas asociadas a temas de eficiencia energética se aprecia en la tabla No. 3 que se relaciona a continuación.

EFICIENCIA ENERGÉTICA		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pasos para acceder a beneficios tributarios	56	52,83%
Aclaraciones Resolución UPME 585	20	18,87%
Sectores sobre los cuales aplica los beneficios	16	15,09%
Inquietudes sobre diligenciamiento de formatos	14	13,21%
Total	106	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 3)

4.3 Minería

De los 1040 derechos de petición allegados a la UPME para el primer semestre 2018, 97 se relacionaron con temas de minería, que representa el 9.33, quiere decir que es el tercer tema de mayor consulta.

De un total de 97 consultas, las universidades realizaron 40, ocupando el primer puesto en este tema, seguida por las personas naturales con 13 y ministerios con 9.

Otros perfiles como consultores independientes, empresas del sector minero, alcaldías, gobernaciones, fundaciones, embajadas, cámaras de comercio y Senado participaron de este tema.

MINERÍA		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Práctica académica	35	36,08%
Formalización minera	16	16,49%
Exportaciones de minerales	10	10,31%
Fijación precios de regalías	9	9,28%
Precios internos del carbón y coque	7	7,22%
Avance Plan de Desarrollo Minero	6	6,19%
Explotación de minerales	6	6,19%
Plan de ordenamiento minero	5	5,15%
Municipios mineros de Colombia	3	3,09%
Total	97	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 4)

4.4 Hidrocarburos

El quinto tema más consultado para el primer semestre de 2018, tiene que ver con hidrocarburos, en total fueron recibidas 70 peticiones que equivalen al 6.73%

Con respecto al perfil de los usuarios, se identifica que las empresas del sector hidrocarburos ocuparon el primer lugar con 19 consultas, seguida por personas naturales con 10, posteriormente los estudiantes y ministerios con 9. En una menor proporción las alcaldías, Ecopetrol, universidades y empresas del sector industrial.

Estructura de los precios de los combustibles en Colombia, ocupó la mayor atención en requerimientos asociados a este tema.

HIDROCARBUROS		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Estructura de los precios en Colombia	22	31,43%
Consumo de combustibles varios	18	25,71%
Asignación de cupos de combustibles	11	15,71%
Carga a refinerías	6	8,57%
Reservas de petróleo	6	8,57%
Producción de petróleo actual	4	5,71%
Exportaciones	3	4,29%
Total	70	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 5)

4.5 Generación

Generación de energía eléctrica, también tuvo una participación importante dentro de las 1040 peticiones, en total se recibieron 67 inquietudes, esto es el 6.44% de la matriz del semestre.

En cuanto a los temas consultados, un primer ítem tiene que ver con cómo registrar proyectos de generación de energía eléctrica, con 31 solicitudes, seguida por el parque de generación en Colombia con 22 consultas y tres temas adicionales que se pueden consultar en la tabla No. 6

Con 24 solicitudes las persona naturales fueron quienes mayor número de consultas realizaron sobre este tema, en segunda instancia el perfil consultor independiente con 17 y luego las empresas del sector eléctrico con 13, otros perfiles como corporaciones autónomas, estudiantes, operadores de red, ministerios, senado, cabildos indígenas y empresas del sector comercial.

En la tabla No. 6 se ilustra el detalle de los subtemas asociados a generación de energía eléctrica.

GENERACIÓN		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Cómo registrar un proyecto de generación de EE	31	46,27%
Parque de Generación en Colombia	22	32,84%
Ruta para consultar registro de Proyectos de Generación	10	14,93%
Contingencia Hidroituango	3	4,48%
Porcentaje de renovables en Plan de expansión	1	1,49%
Total	67	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 6)

4.6 Fondos de Apoyo Financiero

Con 61 requerimientos, el sexto tema de consulta tiene que ver con fondos de apoyo financiero.

Las alcaldías, gobernaciones, empresas del sector eléctrico y los operadores de red fueron las entidades que mayor consultaron dicha temática. Otras entidades como universidades, empresas del sector industrial, cabildos indígenas se unieron a este tipo de consulta.

En cuanto a tipo de requerimiento, el Sistema General de Regalías ocupa el mayor porcentaje, en se recibieron 23 consultas, que representan el 35% de las 61

Otros subtemas asociados a fondos de apoyo financiero también fueron radicados tal como se ilustra en la tabla No. 7

FONDOS DE APOYO FINANCIERO		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
SGR	40	65,57%
Pasos para acceder a fondos de apoyo financiero	8	13,11%
FAER	7	11,48%
Electrificación rural Tolima y Cundinamarca	5	8,20%
FENOGE	1	1,64%
Total	61	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 7)

4.7 Administrativo

Las consultas de tipo administrativo alcanzaron un número de 52, lo que representó el 5% del total del semestre.

Temas como certificaciones de contratos y operaciones recíprocas fueron las que encabezaron este segmento.

En lo que tiene que ver con el tipo de solicitante, fueron los consultores independientes quienes mayor radicaron este tipo de requerimiento, seguidos por los bancos y las personas naturales.

A continuación el detalle de los subtemas derivados del tema administrativo.

ADMINISTRATIVO		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Certificación de contrato	38	73,08%
Operaciones recíprocas upme	6	11,54%
Becas para estudio en el exterior	2	3,85%
Avance programa teletrabajo	1	1,92%
Copia de Historia Laboral	1	1,92%
Cronograma Eventos UPME 2018	1	1,92%
Cumplimiento de metas 2017	1	1,92%
Nombre del director General de la UPME	1	1,92%
Notificación de Resoluciones	1	1,92%
Total	52	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 8)

4.8 Transmisión

En materia del tema transmisión, fueron radicadas 52 peticiones a lo largo del primer semestre de 2018, 32 de estas tiene que ver sobre pasos para obtener permisos de

conexión y 20 sobre estados de las obras del Sistema Interconectado Nacional, Regional y Local.

Las empresas del sector eléctrico, personas naturales y consultores independientes son quienes realizaron en mayor proporción este tipo de consultas.

En menor proporción, otras personas como Ministerios, Alcaldías, universidades, estudiantes y fundaciones también consignaron sus solicitudes sobre la temática de transmisión.

TRANSMISIÓN		
Tema	No. De Solicitudes	Porcentaje
Pasos para obtener un permiso de conexión	32	62%
Estado de obras de Transmisión en Colombia	20	38%
Total	52	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 9)

4.9 Portal Web

Durante el primer semestre de 2018, los requerimientos asociados al portal web de la UPME ascendieron a 48 peticiones, esto es el 4.62, en la cual destaca subtemas como solicitudes de información georreferenciadas, gobierno de datos y fallas para acceder al portal SIMCO.

Al revisar el tipo de perfil que mayor demandó el presente tema, fueron las personas naturales, los consultores independientes y las empresas del sector comercial.

En cuanto a la desagregación de subtemas derivada del presente ítem, claramente se aprecia que información georreferenciada ocupó el primer lugar, seguida por otros 6 subtemas, tal como se muestra en la tabla No. 10

PORTAL WEB		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Información georeferenciada	15	31,25%
Gobierno de datos	11	22,92%
Fallas en el SIMCO	10	20,83%
tipos de software utilizados por la UPME	6	12,50%
Flujos cartográficos	2	4,17%
Información geográfica en formato Shapefile	2	4,17%
Registro de proyectos en línea	2	4,17%
Total	48	100,00%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 10)

4.10 Fuentes No Convencionales de Energía - FNCE

El tema de Fuentes No Convencionales de Energía – FNCE clasificó dentro del top 10 de lo más consultados, en total fueron 43 los requerimientos, esto indica que la participación fue del 4.13% del total de las consultas del semestre.

Con 36 peticiones asociadas a este tema, la consulta más recurrente tuvo que ver con los avances de las Fuentes No Convencionales de Energía en Colombia, seguida por requisitos para instalaciones de FNCE con 5 peticiones.

Con respecto al perfil del usuario, 18 personas naturales fueron quienes mayor radicaron solicitudes, en segunda instancia las Universidades con 11 inquietudes, posteriormente los consultores independientes con 9. Otros sectores como empresas del sector eléctrico, corporaciones autónomas, entes de control, estudiantes, cabildos indígenas, senado y Ministerios.

A continuación, el detalle de los subtemas derivados de este segmento de preguntas.

FUENTES NO CONVENCIONALES DE ENERGÍA - FNCE		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Avance de las FNCE en Colombia	36	83,72%
Requisitos para instalaciones de FNCE	5	11,63%
Diferencia entre energía tradicional y energía alternativa	1	2,33%
Norma que rige las energías fotovoltaicas	1	2,33%
Total	43	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 11)

4.11 Demanda

Como tema No. 12 en la recurrencia de las consultas, aparecen los requerimientos asociados a demanda, 37 peticiones fueron radicadas a lo largo del primer semestre de 2018, esto es el 3.56% de las 1040 peticiones.

Consumo de energía eléctrica en el país y pronósticos de demanda de energía eléctrica en Colombia fueron los dos temas más requeridos en lo corrido del primer semestre de 2018, con 14 y 9 peticiones respectivamente.

En menor proporción se identificaron otras peticiones, tal como se muestra en la tabla No. 12.

Referente al perfil de los usuarios, fueron las empresas del sector eléctrico, los consultores independientes y las personas naturales quienes mayor demandaron estos requerimientos.

DEMANDA		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Consumos de energía eléctrica del país	14	37,84%
Pronósticos de demanda de energía eléctrica en Colombia	9	24,32%
Componentes del Balance energético	4	10,81%
Comportamiento precios de la energía en colombia	1	2,70%
Demanda de Energía eléctrica en Barranquilla	1	2,70%
Demanda de FNCER en Bogotá	1	2,70%
Demanda de Regulados en Bogotá	1	2,70%
Demanda histórica de Gas Natural	1	2,70%
Desabastecimiento 2018	1	2,70%
índices de consumos de energía 2017	1	2,70%
Matriz Energética 2000-2016	1	2,70%
Modelo de energía subsidiada para Chocó	1	2,70%
Precios de los biocombustibles a 10 años	1	2,70%
Total	37	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 12)

4.12 Potenciales

Los derechos de petición relacionados con potenciales ascendieron a 31, la participación fue del 2.98% con relación a los 1040 requerimientos del semestre.

Los consultores independientes, estudiantes, personas naturales, corporaciones autónomas, empresas del sector eléctrico y las universidades, encabezan la lista de los usuarios con más solicitudes.

A continuación la tabla No. 13 que muestra los temas consultados

POTENCIALES		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Concentración de potenciales de fnce en Colombia	12	38,71%
Potenciales solares en Colombia	10	32,26%
Potenciales eólicos en Colombia	7	22,58%
Licencias para certificar potencial energético	2	6,45%
Total	31	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 13)

4.13 Convocatorias

Con 26 requerimientos aparece el tema de convocatorias, lo que representa un 2.5% del total de las solicitudes del semestre.

Quienes mayor solicitaron este tema se encuentran los consultores independientes, las empresas del sector eléctrico, personas naturales, entes de control, senado y veedurías ciudadanas.

Seguidamente la tipificación de los subtemas consultados por convocatorias.

CONVOCATORIAS		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Como se realizan las subastas de transmisión	8	30,77%
Convocatoria línea San Antonio-Alcaraván-Banadía	5	19,23%
Proyecto suria 230KV	3	11,54%
Convocatorias UPME 05-2013 Suria 230 Kv	2	7,69%
Inversiones plan 5 caribe	2	7,69%
Nueva Esperanza 500kV	2	7,69%
Convocatoria línea Guavio	1	3,85%
Convocatoria STR 06-2016	1	3,85%
Nueva subestación Toluviejo 220 kV	1	3,85%
Proyecto La Loma	1	3,85%
Total	26	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 14)

4.14 Hojas de vida

Otra de las temáticas que fue objeto de consulta, tiene que ver con ciudadanos que consultan sobre oportunidades laborales en la UPME, en total se recibió 25 solicitudes durante el primer semestre de 2018.

4.15 Regasificadora del Pacífico

Con respecto al tema regasificadora del Pacífico, fueron atendidos 21 requerimiento, la lista la encabeza las empresas del sector hidrocarburos con 9 peticiones, luego los consultores independientes con 4 derechos de petición, seguida por otros sectores, tal como se evidencia en la tabla No. 15.

REGASIFICADORA DEL PACÍFICO		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Empresa del sector hidrocarburos	9	42,86%
Consultor independiente	4	19,05%
Empresa del sector Eléctrico	3	14,29%
Empresa del sector TI	2	9,52%
Consortio de abogados	1	4,76%
Ecopetrol	1	4,76%
Persona natural	1	4,76%
Total	21	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 15)

4.16 Otros Temas

En menor proporción, y con 56 requerimientos que representa el 5.38 de las 1040 peticiones, se agrupó un segmento de 9 temas que también fueron consultados, a saber:

Autogeneración a pequeña escala, cobertura de energía eléctrica y gas combustible, planeación de proyectos minero energéticos en resguardos indígenas, factor de emisiones, comunicaciones, operaciones recíprocas, plan de expansión, etiquetado de equipos y Electricaribe.

En la tabla No. 16 se muestra el perfil de los usuarios que realizaron la consulta de los 56 derechos de petición asociados a los temas que se enunciaron en el párrafo anterior.

Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Personas naturales	15	26,79%
Ministerios	12	21,43%
Empresas del sector eléctrico	5	8,93%
Estudiantes	4	7,14%
Cabildos indígenas	3	5,36%
Abogados	3	5,36%
Operadores de red	2	3,57%
Senado	2	3,57%
Agencias Aduaneras	1	1,79%
Alcaldías	1	1,79%
Corporaciones autónomas	1	1,79%
DANE	1	1,79%
DNP	1	1,79%
Empresas del sector comercial	1	1,79%
Fundaciones	1	1,79%
Gobernaciones	1	1,79%
Presidencia de la República	1	1,79%
Universidades	1	1,79%
Total	56	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 16)

5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA

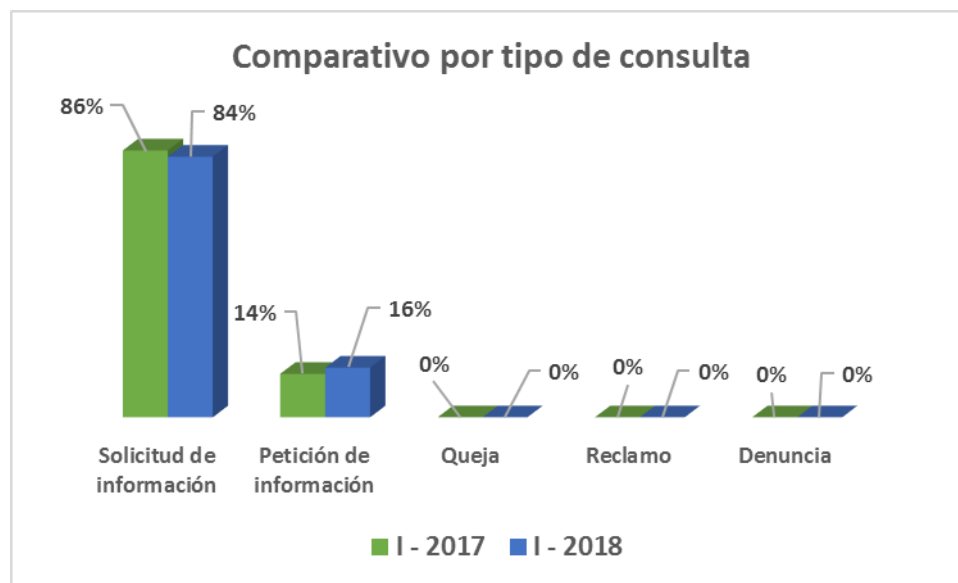
De los 1040 requerimientos, 872 están tipificados con solicitudes de información, tiene una participación del 83.84%, las 168 restante como peticiones de información que representan el 16.16%

No se presentaron quejas, reclamos ni denuncias.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Gráfica No. 4)

Al realizar un comparativo del tipo de consulta del primer semestre de 2017 versus el primer semestre de 2018, la variación es del 2%. Ver gráfica No. 5.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Gráfica No. 5)

6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 28.97% de las solicitudes fueron atendidas por el área de Atención al Ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 301 peticiones, en segunda lugar aparece la Subdirección de Energía Eléctrica con 237 solicitudes esto es un 22.79%, seguidamente la Subdirección de Minería con 86 que equivalen al 8.27%, posteriormente la Subdirección de Demanda con 81 es decir 7.79%, la Subdirección Hidrocarburos con 79 equivalente al 7.60%, Dirección General con 73 que es el 7.02%, Oficina de Gestión de Proyecto de Fondos con 72 esto es 6.92%, Oficina de Gestión de la Información con 61 solicitudes que

es el 5.87% y la Secretaría General que participa con el 4.81% representada en 50 peticiones.

Área	No. De Solicitudes	Porcentaje
Atención al Ciudadano	301	28,94%
Subdirección de Energía Eléctrica	237	22,79%
Subdirección de Minería	86	8,27%
Subdirección de Demanda	81	7,79%
Subdirección de Hidrocarburos	79	7,60%
Dirección General	73	7,02%
Oficina de Gestión de Proyecto de Fondos	72	6,92%
Oficina de Gestión de la Información	61	5,87%
Secretaría General	50	4,81%
Total	1040	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 17)

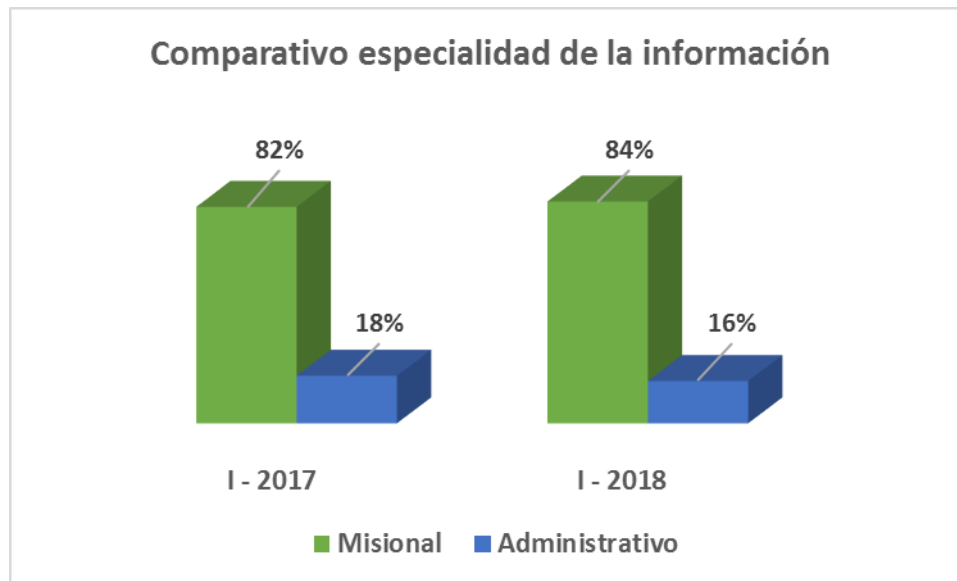
7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 1040 peticiones, 873 fueron de tipo misional, esto es el 88%, el 16% restante fueron de orden administrativo, Ver tabla No. 18

Especialidad de la información	No. De Solicitudes	Porcentaje
Misional	873	84%
Administrativa	167	16%
Total	1040	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 18)

Realizado el comparativo de la especialidad de la información del primer semestre 2017 versus primer semestre 2018, se observa que la diferencia es dos puntos porcentuales. Ver gráfica No. 6



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Gráfica No. 6)

8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

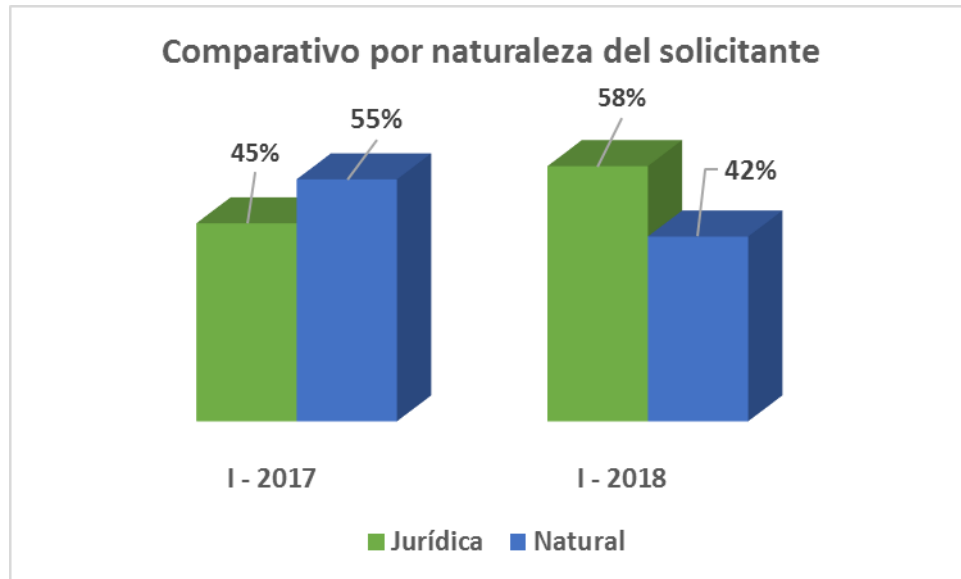
De los 1040 derechos de petición formulados en el primer semestre de 2018, el 58% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 599 peticiones, el 42% restante responde personas naturales que son 441 requerimientos. Ver tabla No. 19.

Según su naturaleza	No. De solicitudes	Porcentaje
Jurídica	599	58%
Natural	441	42%
Total	1040	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 19)

Al revisar el comparativo de las solicitudes por la naturaleza del solicitante, la tendencia se invierte, mientras en el primer semestre de 2017 las solicitudes de personas naturales estuvieron en el 58%, para el primer semestre de 2018 solo alcanzó el 42%, caso contrario ocurrió con los requerimientos de las personas jurídicas, pasando el 45% en el primer semestre de 2017 al 58% al primer semestre de 2018.

El cambio obedece, a que mayor número de empresas están demandando los productos y servicios de la UPME, encabezados por el tema de registro, incentivos y certificaciones promovidos por Ley 1715 de 2014 y eficiencia energética.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Gráfica No. 7)

9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el total de derechos de petición trasladados a otras entidades fue de 7. Ver gráfica No. 8



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Gráfica No. 8)

10. PERFIL DE LOS SOLICITANTES

Las personas naturales son quienes mayor uso dan a los canales de servicio de la UPME, de los 1040 requerimientos presentados en el primer semestre, 271 peticiones fueron realizadas por personas naturales, esto es el 26.06%, en segunda instancia aparecen las empresa del sector eléctrico con 137 peticiones, es decir el 13.17%, en tercer lugar

consultores independiente con 131 requerimientos que alcanzan una participación del 12.60%, seguidamente aparecen las universidades con 6.44% que equivale a 67 consultas, en menor proporción se poseionan otros perfiles como son los ministerios, empresas del sector comercial, estudiantes, empresas del sector hidrocarburos, alcaldías y gobernaciones. Ver tabla No. 20

Perfil del usuario	No. De solicitudes	Porcentaje
Persona natural	271	26,06%
Empresa del sector Eléctrico	137	13,17%
Consultor independiente	131	12,60%
Universidades	67	6,44%
Ministerios	53	5,10%
Empresa del sector Comercial	47	4,52%
Estudiantes	44	4,23%
Empresa del sector hidrocarburos	32	3,08%
Alcaldías	30	2,88%
Operador de Red	30	2,88%
Bancos	22	2,12%
Empresa del sector automotriz	22	2,12%
Gobernaciones	22	2,12%
Otras	16	1,54%
Corporaciones autónomas	14	1,35%
Consorcio de abogados	12	1,15%
Senado	12	1,15%
Empresa del sector industrial	11	1,06%
Empresa del sector minero	10	0,96%
Ecopetrol	9	0,87%
Entes de control	8	0,77%
Cabildos indígenas	7	0,67%
Empresa del sector comunicaciones	7	0,67%
Empresa del sector transporte	7	0,67%
Empresa del sector TI	6	0,58%
Fundaciones	5	0,48%
empresa del sector construcción	4	0,38%
Veedurías ciudadanas	4	0,38%
Total	1040	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 20)

11. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento muestra los tiempos en que cada solicitud fue atendida. Al corte 30 de junio de 2018 el 99.5% de los requerimientos fueron resueltos, esto indica que 1035 solicitudes fueron cerradas antes de finalizar el semestre, las 5 restante fueron resueltas dentro de los primeros días de julio de 2018.

Canal	No. De Solicitudes recibidas	No. De Solicitudes Resueltas	No. De Solicitudes por responder	Promedio de días en la oportunidad de respuesta	Techo mínimo en días en la oportunidad de respuesta	Techo máximo en días en la oportunidad de respuesta
Solicitudes por E-mail	302	302	0	0,5	0	4
Solicitudes presenciales	443	443	0	0	0	0
Solicitudes en ventanilla	118	114	4	5,8	1	15
Solicitudes por la Web	74	73	1	4,3	0	15
Solicitudes telefónicas	74	74	0	0	0	0
Solicitudes por facebook	18	18	0	0,5	0	2
Solicitudes por twitter	11	11	0	0,5	0	2
Total	1040	1035	5	1,65	0,14	5,42

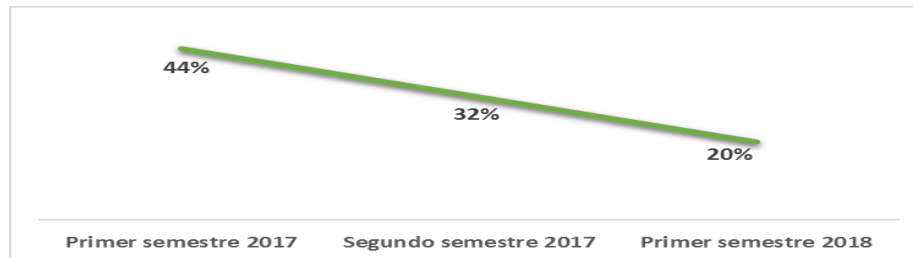
Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Tabla No. 21)

12. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Dentro del total de solicitudes radicadas en la UPME, en ninguno de los casos se negó el acceso a la información a lo largo del primer semestre de 2018.

13. CONCLUSIONES.

- ✓ Aunque el tema Ley 1715 de 2014 sigue siendo la consulta más recurrente por los ciudadanos y partes interesadas, la matriz indica que la participación porcentual de cada semestre disminuye paulatinamente como se muestra en la gráfica No. 9



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - primer semestre 2018 (Gráfica No. 9)

- ✓ El requerimiento con mayor recurrencia por el tema de Ley 1715 tiene que ver con los pasos para acceder a los beneficios tributarios promovidos por dicha Ley, seguido por solicitudes de capacitación.
- ✓ El 15% de las solicitudes fueron realizadas por entidades del estado, entre las cuales están Ministerios, Gobernaciones, Alcaldías, entes de control y embajadas.
- ✓ El canal presencial fue uno de los medios que mayor crecimiento presentó, en el corrido del primer semestre de 2018 fueron atendidos 443 requerimientos que representan el 43% del global de PQRDS.
- ✓ En el corrido del primer semestre de 2018 se incrementó el número de consultas realizadas por personas jurídicas, El cambio obedece a que mayor número de empresas están demandando los productos y servicios de la UPME, encabezados por el tema de registro, incentivos y certificaciones promovidos por Ley 1715 de 2014 y eficiencia energética.
- ✓ Atención al Ciudadano considera que el profesional de Atención al Ciudadano debe ubicarse en un sitio físico más visible de cara cercana a los usuarios que visitan la entidad. Lo anterior en el marco de la Norma técnica Colombiana NTC 6047 de 2013.
- ✓ Desde el área de Atención al Ciudadano se considera necesario crear un apoyo para dar mayor cobertura a los diferentes canales con los cuales cuenta la entidad.

JAIRO RIAÑO MORENO

Jefe de Oficina de Gestión de la Información (E)

Elaboró: Yamel Camelo García – Profesional Oficina de Gestión de la Información.