

# **INFORME DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2019**

Secretaría General  
Bogotá D.C, enero de 2020

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. MARCO LEGAL</b> .....	<b>3</b>
<b>3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS</b> .....	<b>4</b>
<b>4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS)</b> .....	<b>4</b>
4.1 Eficiencia energética.....	6
4.2 Generación.....	7
4.3 Ley 1715 de 2014 .....	8
4.4 Transmisión .....	8
4.5 Administrativo .....	9
4.6 Hidrocarburos .....	9
4.7 Hojas de vida .....	10
4.8 Minería.....	10
4.9 Subasta de largo plazo .....	11
4.10 Plan de desarrollo 2018-2022 .....	11
4.11 Demanda .....	12
4.12 Convocatorias .....	12
4.13 Fuentes no convencionales de energía - FNCE.....	13
4.14 Emisiones.....	13
4.15 Cobertura .....	14
4.16 Geoportal .....	15
4.17 Fondos de apoyo financiero .....	15
4.18 Proyectos minero energéticos .....	15
4.19 Otros Temas.....	15
<b>5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA</b> .....	<b>15</b>
<b>6. SOLICITUDES POR ÁREA</b> .....	<b>16</b>
<b>7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA</b> .....	<b>17</b>
<b>9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES</b> .....	<b>18</b>
<b>10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD</b> .....	<b>19</b>
<b>11. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>19</b>
<b>12. CONCLUSIONES</b> .....	<b>20</b>

## 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 julio al 31 de diciembre de 2019.

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.

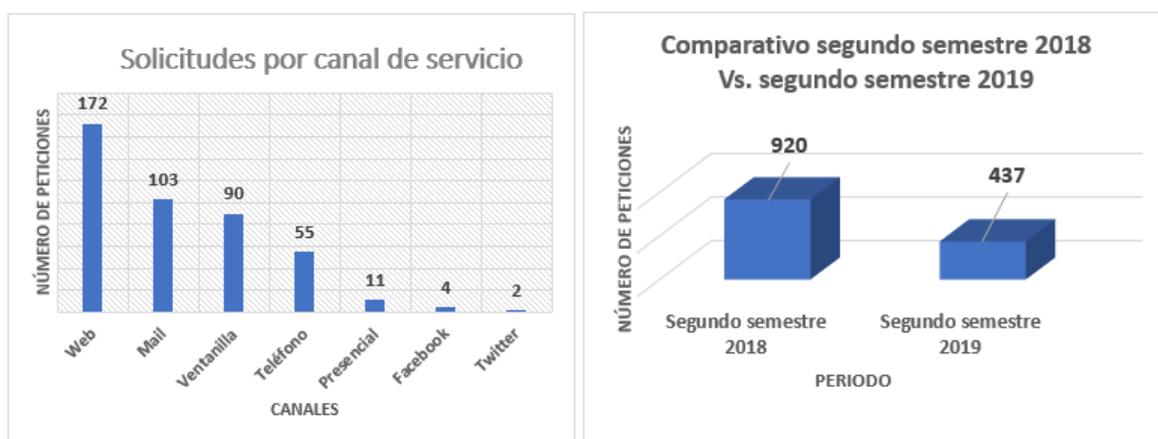
## 2. MARCO LEGAL

- ✓ 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 julio al 31 de diciembre de 2019 fueron recibidas 437 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al segundo semestre de 2018 hubo una disminución del 483 requerimientos, esto es el 52.5%.

Se atribuye esta disminución a que desde marzo de 2019 se dispuso en el portal web de la entidad las preguntas más frecuentes que llegan a la UPME, el ejercicio muestra que 900 usuarios visitaron la sección preguntas frecuentes entre el periodo 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Gráfica No. 1)

De un total de 437 peticiones presentadas a través de los diferentes canales que dispone la UPME, 172 se realizaron a través de correo electrónico, esto es el 39.36%, un segundo lugar le corresponde a las pqr radicadas a través del correo electrónico, en total fueron 103 equivalente al 23.57%, seguidamente el canal ventanilla con 90 solicitudes que son el 20.59%, una cuarta posición la ocupa los requerimientos radicados telefónicamente, 55 peticiones representando el 12.59%, en menor proporción aparece el canal presencial con 11 solicitudes, significa el 2.52%, posteriormente el facebook con 4 peticiones que equivale al 0.92% y el twitter con 2, esto es el 0.46%

### 4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS)

En total, fueron 28 temas los que ocuparon las 437 consultas que realizaron los ciudadanos a lo largo del segundo semestre de 2019. En la Tabla No. 1, se ilustra el número de solicitudes por cada tema, así como la participación porcentual, siendo eficiencia energética el tema que ocupa el primer lugar, con el 11.98% del total de las solicitudes.

Tema	No. de solicitudes	Porcentaje
Eficiencia Energética	48	10,98%
Generación	41	9,38%
Ley 1715 de 2014	37	8,47%
Transmisión	34	7,78%
Administrativo	29	6,64%
Hidrocarburos	29	6,64%
Hoja de vida	27	6,18%
Minería	25	5,72%
Subasta de largo plazo	21	4,81%
Plan de desarrollo 2018-2022	20	4,58%
Demanda	17	3,89%
Convocatorias	16	3,66%
FNCE	16	3,66%
Emisiones	14	3,20%
Cobertura	13	2,97%
Geoportal	12	2,75%
Fondos de Apoyo financiero	7	1,60%
Proyectos minero energéticos	5	1,14%
Ambientales	4	0,92%
Comunicaciones	4	0,92%
Plan de Expansión	4	0,92%
Portal Web	4	0,92%
Autogeneración a pequeña escala	3	0,69%
Hidrointuango	2	0,46%
Pers	2	0,46%
plan interinstitucional de discapacidad	1	0,23%
Potenciales	1	0,23%
Subsidios de energía eléctrica	1	0,23%
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2019 (Tabla No. 1)

El tema Ley 1715 de 2014 ocupó el primer lugar en cuanto al número de pqr realizadas. Para el primer semestre de 2017 alcanzó un 44%, en el segundo semestre de ese mismo año el 32%, posteriormente en el primer semestre de 2018 el 20%, para el segundo semestre de 2018 el 16%, luego en el primer semestre de 2019 el 13% y para el segundo semestre de 2019 el 8.5%

La disminución en el número de consultas respecto al este tema, se atribuye a las diferentes medidas que a la administración ha ejecutado, como por ejemplo la actualización de la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME, así como la de socialización

presencial de los beneficios contenidos en dicha Ley que se han realizado en congresos, seminarios, ponencias, etc.



**Fuente:** Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Gráfica No. 2)

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

#### 4.1 Eficiencia energética

Eficiencia energética fue el tema más consultado, tuvo una participación del 10.98% de la matriz general, en total 48 requerimientos llegaron en lo corrido del segundo semestre de 2019.

Con 17 solicitudes las empresas del sector eléctrico fueron quienes mayor número de consultas realizaron sobre este tema, en segunda instancia las personas naturales con 10 requerimientos, los estudiantes aparecen en tercera instancia con 6 peticiones, con 4 derechos aparecen las empresas del sector automotriz, con 3 los consultores independiente, con dos solicitudes las empresas del sector comercial y con una solicitud las alcaldías, bancos, empresas del sector lechero, empresas del sector manufacturero, empresas del sector salud y empresas del sector TI.

En cuanto a los subtemas consultados, con 16 solicitudes un primer ítem tiene que ver con pregunta frecuente cómo hago seguimiento a un proyecto, con 13 requerimientos el segundo lugar lo ocupa otra pregunta frecuente, pasos para aplicar a beneficios, con 9 peticiones la pregunta frecuente - reglamentación actual, con 6 solicitudes aparece el tema solicitud de capacitación, con 2 solicitudes ley de etiquetado y con una solicitud caracterización energética y resolución 704 de 2018.

Eficiencia energética		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente-cómo hago seguimiento a un proyecto	16	33,33%
Pregunta frecuente pasos para aplicar a beneficios	13	27,08%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	9	18,75%
Solicitud de capacitación	6	12,50%
Ley de etiquetado	2	4,17%
Caracterización energética	1	2,08%
Resolución 704 de 2018	1	2,08%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 2)

## 4.2 Generación

Dentro de los 437 requerimientos, el tema generación de energía eléctrica ocupó el segundo lugar, tuvo una participación del 9.38% representado en 41 peticiones.

Sobre este tema, las Empresas del sector eléctrico son quienes mayor número de consultas realizaron, en total fueron 12 requerimientos, seguida por las personas naturales con 11, posteriormente los estudiante con 9, luego los operadores de red y periodistas con 2 requerimientos cada uno, finalmente con una solicitud aparecen las asociaciones campesinas, los consultores independientes, empresas del sector industrial, entes de control y veedurías ciudadanas.

Con respecto a los subtemas asociados al tema Generación, el 85.37% de las consultas están relacionadas con preguntas frecuentes, las cuales se encuentran publicados con su respectiva respuesta en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME. En menor proporción y representando el 14.63% aparecen 5 preguntas que se relacionan en la tabla No. 3

A continuación el detalle de los diferentes subtemas derivados de las consultas sobre generación de energía.

Generación		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente ruta para consultar registro de proyectos	15	36,59%
Pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos	14	34,15%
Pregunta frecuente-cómo hago seguimiento a un proyecto	5	12,20%
Coordinadas de proyectos	2	4,88%
Estado de la energía nuclear en Colombia	1	2,44%
Generación de energía a base de carbón	1	2,44%
Inquietudes sobre formatos	1	2,44%
Interpretación de cifras	1	2,44%
Pregunta frecuente-parque de generación	1	2,44%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 3)

### 4.3 Ley 1715 de 2014

Las consultas asociadas al tema Ley 1715 de 2014 alcanzaron un número de 37, lo que representó el 8.47% del total del semestre.

En lo que tiene que ver con el tipo de solicitante, fueron las empresas del sector eléctrico con 18 peticiones quienes mayor radicaron este tipo de requerimiento, seguido por las personas naturales con 12, consultores independientes con 3, estudiantes con 2 y con una solicitud las empresas del sector construcción y empresas del sector educación.

Los subtemas derivados del tema Ley 1715, se relacionaron con preguntas frecuentes que se encuentran publicadas en el portal web de la UPME con sus respectivas respuestas, en la sección preguntas frecuentes, esto es el 81%, el 19% restante se relaciona con aclaraciones a la circular externa UPME 018 de 2019 y solicitudes de capacitación.

Ley 1715 de 2014		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	16	43%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	12	32%
Aclaraciones circular externa UPME 018 de 2019	4	11%
Solicitud de capacitación	3	8%
Pregunta frecuente-cómo hago seguimiento a un proyecto	2	5%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2019 (Tabla No. 4)

### 4.4 Transmisión

El cuarto tema más consultado para el segundo semestre de 2019, tiene que ver con transmisión, en total fueron recibidas 34 peticiones que equivalen al 7.78%

Con respecto al perfil de los usuarios, se identifica que las personas naturales ocuparon el primer lugar con 13 consultas, seguida por los operadores de red con 4, posteriormente las empresas del sector eléctrico con 5, con dos solicitudes los estudiantes y las ONG, finalmente y con una solicitud las alcaldías, los bancos, los consultores independiente y periodistas.

La pregunta frecuente “¿cómo solicitar un concepto de conexión?” encabezaron la lista de requerimientos asociado al tema transmisión, en total fueron recibidas 15 peticiones, seguidamente y con 7 solicitudes aparece la pregunta estado de las obras de transmisión en Colombia, como tercera pregunta subestaciones existentes en Colombia se recibieron 6 peticiones, con dos solicitudes el listado de conceptos de conexión emitidos por la UPME, en menor proporción y con una solicitud cuatro subtemas adicionales que se relacionan en la tabla No. 5.

Transmisión		
Subtema	Nó. De solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente-cómo solicitar un concepto de conexión	15	44%
Estado de obras de Transmisión en Colombia	7	21%
Subetaciones existentes en Colombia	6	18%
Listado de conceptos de conexión emitidos por la UPME	2	6%
Clasificación de las líneas de transmisión	1	3%
Cómo cambiar de operador cuando el concepto de conexión ya fue aprobado	1	3%
Coordenadas líneas de transmisión	1	3%
Reclamación por paso de línea de transmisión eléctrica	1	3%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 5)

#### 4.5 Administrativo

De los 437 derechos de petición allegados a la UPME para el segundo semestre 2019, 29 se relacionaron con temas administrativos, que representa el 6.64, quiere decir que es el quinto tema de mayor consulta.

De un total de 29 consultas, las personas naturales fueron quienes mayor consultas realizaron, 9 en total, seguidamente y con tres solicitudes encontramos las empresas del sector comercial y empresas del sector eléctrico, con dos requerimientos aparece las empresas del sector hidrocarburos, entidades del sector, estudiantes, ministerios y con una solicitud el congreso de la República, los consultores independiente, las empresas del sector TI y los periodistas.

A continuación, en la tabla No. 6 se aprecia los subtemas que se derivaron del tema administrativo.

Administrativo		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Solicitudes varias	16	55%
Certificaciones	11	38%
Información sobre consejos directivos de la UPME	1	3%
Simplificación de trámites	1	3%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 6)

#### 4.6 Hidrocarburos

El tema de hidrocarburos tuvo 29 requerimientos, esto es el 6.64% del total de solicitudes del semestre II – 2019. Con 11 requerimientos las personas naturales fueron quienes mayor número de solicitudes realizaron, con 7 peticiones las empresas del sector hidrocarburos, con 4 radicaos los estudiantes, con dos requerimientos las empresas del sector minas y energía, con una solicitud otros sectores que se encuentran consignados en la tabla No. 7.

Con respecto a los subtemas derivados del tema hidrocarburos, en la tabla No. 7 se aprecia la desagregación del uno a uno, siendo cupos de combustible lo más consultado en el segundo semestre de 2019, posteriormente consumos de combustible en Colombia y cuatro subtemas adicionales (ver tabla No. 7).

Hidrocarburos		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Cupos de combustible	10	34%
Consumos de combustibles en Colombia	7	24%
Estudios sobre hidrocarburos	5	17%
Pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia	4	14%
Listado Empresas colombianas que consumen productos derivados petróleo	2	7%
Implementación del gas licuado de petróleo	1	3%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 7)

#### 4.7 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 27 solicitudes durante el segundo semestre de 2019.

#### 4.8 Minería

El tema de minería clasificó como el octavo tema más consultados para el segundo semestre de 2019, en total fueron 25 los requerimientos, esto indica que la participación fue del 5.72% del total de las consultas del semestre.

Con respecto al perfil del usuario, 6 personas naturales fueron quienes mayor radicaron solicitudes, en segunda instancia los consultores independiente con 5 peticiones, seguida por el estudiantes con 4 y con una solicitud otros sectores como abogados, alcaldía, bancos, congreso de la república, empresas del sector minero, entidades del sector minero energético, gobernaciones policía nacional y universidades.

Con 8 peticiones asociadas a este tema, la consulta más recurrente tuvo que ver con estudios técnicos sobre minerales, en segunda instancia la pregunta frecuente sobre regalías mineras con 4 peticiones, posteriormente con tres requerimientos otra pregunta frecuente sobre datos de producción de carbón, igualmente y con tres solicitudes acciones de prevención sobre la minería ilegal, con dos requerimientos áreas abandonadas, contextualización de política minera y proyectos mineros en Colombia, y con una petición definiciones sobre minerales

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

Minería		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Estudios económicos de minerales	8	32%
Pregunta frecuente-regalías mineras	4	16%
Acciones de prevención sobre la minería ilegal	3	12%
Pregunta frecuente - Datos producción de carbón	3	12%
Áreas mineras abandonadas	2	8%
Contextualización de política Minera	2	8%
Proyectos mineros en Colombia	2	8%
Definiciones sobre minerales	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 8)

#### 4.9 Subasta de largo plazo

El tema subasta de largo plazo también fue objeto de consulta para en el segundo semestre de 2019, 21 solicitudes fueron radicadas, lo que representa el 4.81% del El total de las pqr del semestre.

Quienes mayor consultaron sobre este tema fueron las empresas del sector eléctrico con 7 derechos de petición, seguida por las personas naturales con 4, posteriormente los consultares independiente con 3, con dos solicitudes los operadores de red y periodistas y con una solicitud las empresas del sector comercial, empresas del sector industrial y estudiantes.

Los subtemas derivados del tema subasta de largo plazo, se encuentran relacionados y clasificados en la tabla No. 9.

Subasta de largo plazo		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente-reglamentación actual	9	43%
Cómo y quienes pueden participar en la subasta	3	14%
Empresas y los proyectos que fueron adjudicados	3	14%
Avance del cronograma	2	10%
Fecha de la subasta	2	10%
Cuál fue la capacidad asignada mediante CLPE en octubre de 2019?	1	5%
Áreas ofertadas	1	5%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 9)

#### 4.10 Plan de desarrollo 2018-2022

Con la implementación de la Ley 1955 de mayo de 2019 que reglamentó el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, aparece un nuevo tema objeto de consulta para el segundo semestre de 2019, en total se recibieron 20 requerimientos asociados a esta temática lo

que representa un 4.58% de las pqr del semestre II-2019. Los consultores independiente y las empresas del sector eléctrico fue quienes mayor número de solicitudes realizaron sobre este tema con 5, en segunda instancia las empresas del sector comercial con 3 y con una solicitud, los abogados, alcaldías, empresas del sector transporte, ICFES, ministerios, personas naturales y universidades.

La consulta recurrente tuvo que ver con la exoneración de impuestos para bienes por generación de energía a base de fuentes no convencionales de energía consignados en los artículos 174 y 175 de la Ley 1955 de 2019.

#### 4.11 Demanda

En materia de demanda fueron consignadas 17 pqr, que equivalen al 3.89% del total de requerimientos del semestre.

Asociados al presente tema, los estudiantes realizaron 8 solicitudes, seguida por las personas naturales con 3, posteriormente los consultores independientes con dos y con una solicitud las alcaldías, el congreso de la república, ministerios y periodistas.

El detalle de los subtemas asociados al tema demanda se aprecia en la tabla No. 10 que se relaciona a continuación.

Demanda		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente históricos de demanda de energía	8	47%
Plan energético nacional	2	12%
Pregunta frecuente-Estructura precios de los combustibles	2	12%
Pregunta frecuente-proyecciones de demanda de energía eléctrica	2	12%
Oferta y demanda de gas natural en el sector industrial	1	6%
Precios de la energía eléctrica	1	6%
Pregunta frecuente-costo incremental de racionamiento	1	6%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 10)

#### 4.12 Convocatorias

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 16 solicitudes para el segundo semestre 2019, esto es el 3.66%.

De un total de 16 consultas, las personas naturales realizaron 9 requerimientos, seguidamente encontramos las empresas del sector eléctrico con 4 derechos, un tercer lugar para los consultores independiente con 2 peticiones, el listado los cierra los abogados con un requerimiento.

Asociados al tema convocatorias, las 16 peticiones estuvieron relacionadas con el subtema seguimiento a proyectos, avance en el cronograma de las obras de transmisión, inquietudes varias sobre nuevas convocatorias, pregunta frecuente “reglamentación actual”, cómo se selecciona el inversionista y coordinadas de proyectos.

Convocatorias de transmisión		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Seguimiento a proyectos	7	44%
Avances en del cronograma de las convocatorias	3	19%
Inquietudes varias sobre nuevas convocatorias	2	13%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	2	13%
Cómo seleccionar el inversionista	1	6%
Coordinadas de proyectos	1	6%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 11)

#### 4.13 Fuentes no convencionales de energía - FNCE

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 16 solicitudes para el primer semestre 2019, esto es el 3.66%.

Las empresas del sector eléctrico y estudiantes encabezan los sectores que mayor número de consultas realizaron, 3 cada uno, los periodistas, las personas naturales y las universidades realizaron 2 requerimientos cada uno, con una solicitud los consultores independientes, la embajada de USA, empresas del sector farmacéutico y los operadores de red.

En la tabla No. 12 se relacionan los temas objeto de consulta asociado a FNCE.

Fuentes no convencionales de energía - FNCE		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Pregunta frecuente-avance de las FNCE en Colombia	9	56%
Solicitud de capacitación	4	25%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	3	19%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 12)

#### 4.14 Emisiones

El tema de emisiones tuvo 14 requerimientos, esto es el 3.20% del total de solicitudes del semestre II – 2019. Con 4 requerimientos los estudiantes fueron quienes mayor número de solicitudes realizaron, con 2 peticiones las empresas del sector eléctrico, empresas del sector hidrocarburos, empresas del sector industrial y personas naturales, con una petición las empresas del sector salud y las alcaldías

En materia de perfil de los subtemas solicitados, se identifican tres, a saber:  
Factor marginal de emisiones del Sistema Interconectado Nacional – SIN con 6 derechos de petición, con cuatro solicitudes la pregunta frecuente “histórico de factores de emisión” y metodología para calcular el CO2 respectivamente.

Emisiones		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Metodología para calcular CO2	6	43%
factor marginal de emisión del SIN	4	29%
Pregunta frecuente-histórico factor de emisiones	4	29%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 13)

#### 4.15 Cobertura

Como tema No.14 en la recurrencia de las consultas, aparecen los requerimientos asociados a cobertura, que a su vez se subdivide en cobertura de energía eléctrica y cobertura de gas, tal como se aprecia en la tabla No. 14.

Cobertura		
Subtema	No. De solicitudes	Porcentaje
Cobertura de Energía eléctrica	11	85%
Cobertura de gas	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 14)

En cuanto al perfil de los solicitantes, se conforma por un grupo de 12 perfiles que son relacionados en la tabla No. 15.

Perfil del solicitante	No. De solicitudes	Porcentaje
Estudiante	2	15%
Alcaldías	1	8%
Congreso	1	8%
DNP	1	8%
Empresa del sector comercial	1	8%
Empresa del sector eléctrico	1	8%
Empresa del sector hidrocarburos	1	8%
Entes de control del orden nacional	1	8%
Operador de red	1	8%
Persona natural	1	8%
Universidades	1	8%
Veedor ciudadano	1	8%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 15)

#### 4.16 Geoportal

Con respecto al presente tema fueron 12 pqr's que equivalen al 2.75% del global total de peticiones del segundo semestre de 2019.

Con dos solicitudes encontramos las corporaciones ambientales, las empresas del sector eléctrico, los ministerios y las personas naturales y con una solicitud los consultores independientes, las entidades del sector minero energético, los estudiantes y las universidades.

Los requerimientos están relacionados con solicitud de información geográfica en formato Shapefile.

#### 4.17 Fondos de apoyo financiero

En lo corrido del segundo semestre 2019, 7 derechos de petición se relacionaron con fondos de apoyo financiero. El perfil de los solicitantes esta tiene que ver con empresas del sector eléctrico, entes de control, ICBF, operadores de red y personas naturales.

Las peticiones se orientaron sobre como fondos FAER, FINDETER, Plan todos somos Pazcífico y pasos para acceder a dichos fondos.

#### 4.18 Proyectos minero energéticos

Sobre el presente tema se recibieron 5 requerimientos que representa el 1.60% del total de pqr's del segundo semestre de 2019, fueron las alcaldías, el congreso de la república, las corporaciones ambientales los entes de control y los ministerios quienes allegaron peticiones asociadas al tema de la referencia.

#### 4.19 Otros Temas

En menor proporción, y con 26 requerimientos que representa el 5.94% de las 437 peticiones, se agrupó un segmento de 10 temas que también fueron consultados, a saber:

Ambientales, comunicaciones, plan de expansión generación-transmisión, portal web, autogeneración a pequeña escala, hidroituango, pers, plan institucional para la discapacidad, potenciales energéticos y subsidios de energía eléctrica.

### 5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA

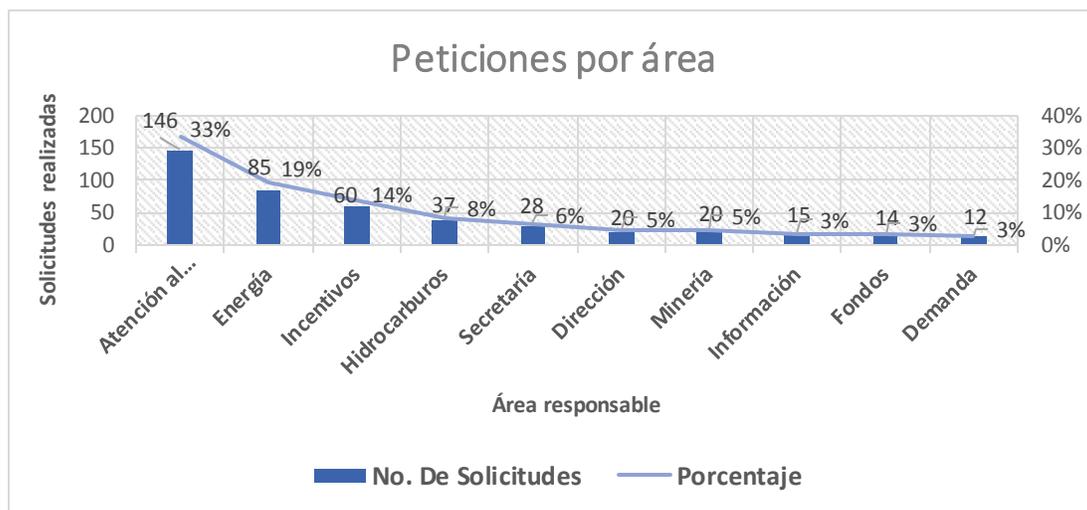
De los 437 requerimientos, 428 están tipificados como petición, tiene una participación del 98%, las 9 restante como reclamo el 2%



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Gráfica No. 3)

## 6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 33% de las solicitudes fueron atendidas por el área de Atención al Ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 146 peticiones, en segunda lugar aparece la Subdirección de Energía Eléctrica con 85 solicitudes esto es un 19%, seguidamente el área de incentivos con 60 que equivalen al 14%, posteriormente la subdirección de hidrocarburos con 37 es decir 8%, secretaría general con 28 equivalente al 6%, la dirección general con 20 que es el 5%, la subdirección de minería con 20 esto es 5%, la Oficina de Gestión de la Información con 14 solicitudes que es el 3 y la Subdirección de Demanda 12 solicitudes que representan el 3%.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Gráfica No. 4)

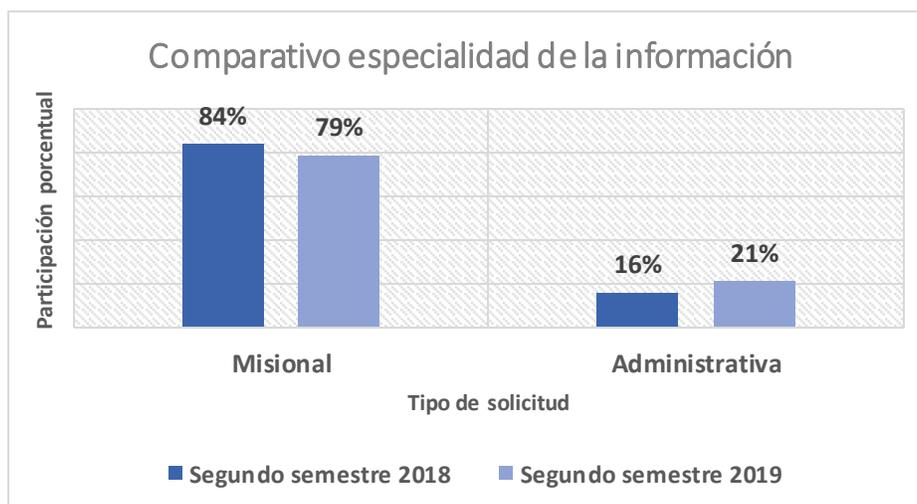
## 7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 437 peticiones, 345 fueron de tipo misional, esto es el 79%, el 21% restante fueron de orden administrativo, es decir 92 requerimientos. Ver tabla No. 16

Especialidad de la información		
Tipo de solicitud	No. De solicitudes	Participación
Misional	345	79%
Administrativa	92	21%
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 16)

Realizado el comparativo de la especialidad de la información del segundo semestre 2018 versus segundo semestre 2019, se observa una variación del 5% Ver gráfica No. 5



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Gráfica No. 5)

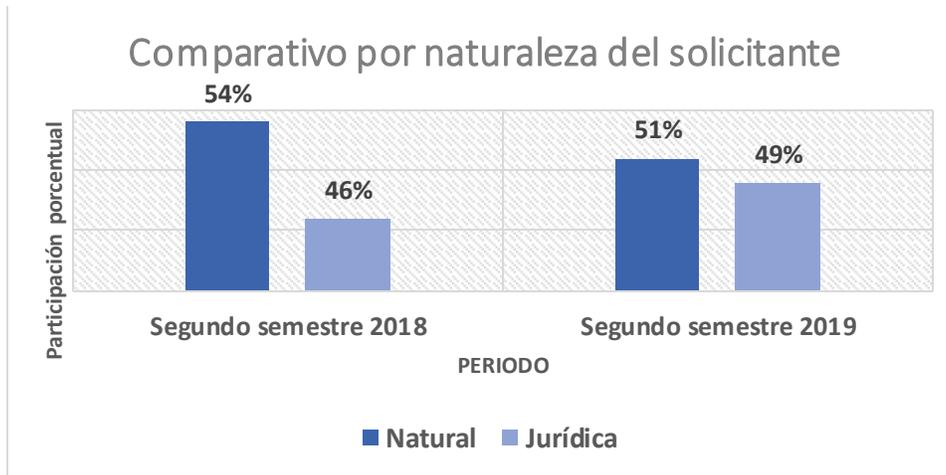
## 8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

De los 437 derechos de petición formulados en el segundo semestre de 2019, el 51% de las solicitudes fueron realizadas por personas naturales, esto es 224 peticiones, el 49% restante responde personas jurídicas que son 213 requerimientos. Ver tabla No. 17

Solicitudes por naturaleza		
Naturaleza	No. De solicitudes	Participación
Natural	224	51%
Jurídica	213	49%
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 17)

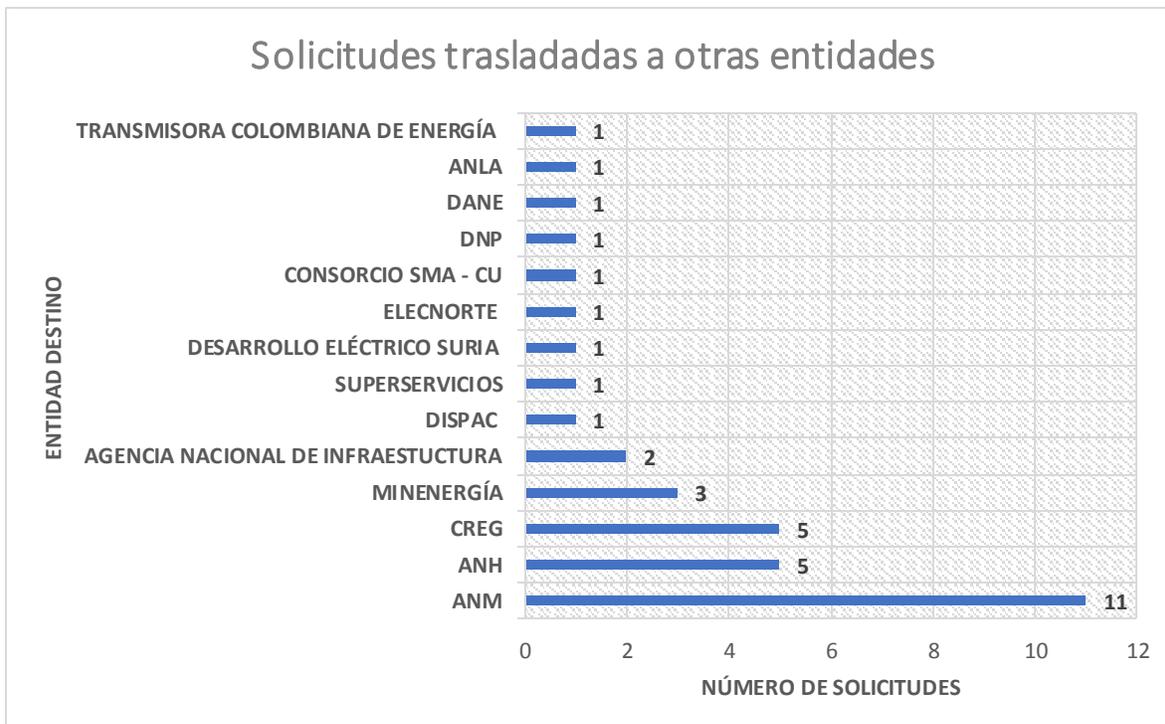
Al revisar el comparativo de los requerimientos por la naturaleza del solicitante, del segundo semestre de 2018 versus el segundo semestre 2019 la tendencia se equilibró, ver gráfica No. 6



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Gráfica No. 6)

## 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 35 Ver gráfica No. 7



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Gráfica No. 7)

## 10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento indica que 399 peticiones fueron resueltas, esto es el 91.37% del total de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2019, sin embargo, 13 derechos fueron respondidos por fuera de los plazos establecidos en los numerales 1 y 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Canal	No. De Solicitudes recibidas	No. De Solicitudes resueltas al 30/06/19	No. De Solicitudes por responder al 30/06/2019	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 vía web	172	138	34	5,81	0	43
Solicitudes por mail	103	103	0	0,71	0	4
Solicitudes por ventanilla	90	86	4	8,46	1	35
Solicitudes telefónicas	55	55	0	0	0	0
Solicitudes presenciales	11	11	0	0	0	0
Solicitudes por Facebook	4	4	0	2,25	0	6
Solicitudes por Twitter	2	2	0	1,5	1	2
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>399</b>	<b>38</b>	<b>2,67</b>	<b>0,28</b>	<b>12,85</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2019 (Tabla No. 18)

## 11. 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 segundo semestre de 2019.

## 12. CONCLUSIONES.

- ✓ Haber implementado en el portal web de la UPME la sección preguntas, permitió una disminución del 52.5% en el número de peticiones, del segundo semestre 2018 versus el segundo semestre de 2019, pasando de 920 a 437 requerimientos.
- ✓ Las consultas sobre Ley 1715 de 2014 han venido disminuyendo considerablemente, para el primer semestre de 2017 la participación alcanzó el 44% y sobre el cierre del segundo semestre de 2019 solo llegó al 8.47%, lo anterior, gracias a las diferentes estrategias adoptadas por la UPME.
- ✓ Se requiere mayor atención en la oportunidad de respuesta, ya que 13 peticiones fueron respondidas por fuera de los tiempos establecidos en los numerales 1 y 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Durante el segundo semestre de 2019 se realizaron 437 peticiones, de las cuales 171 corresponden a preguntas frecuentes que se encuentran publicadas en la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME.
- ✓ Al revisar el número de visitas a la sección preguntas frecuentes del portal web de la UPME con corte 31 de diciembre de 2019, se evidencia que el número alcanzó cerca de 900 usuarios, hecho al cual se atribuye la disminución en el número de pqr's realizadas en el segundo semestre de 2019.
- ✓ A partir de la expedición de la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, por medio de la cual se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo, según se indica en los artículos 174 y 175, surgieron cambios que afectaron los procedimientos para acceder a beneficios tributarios por fuentes no convencionales de energía, razón por la cual la ventanilla única de trámites de incentivos se encuentra fuera de servicio, sobre el particular, se sugiere acciones prontas que permitan devolver el servicio de dicha ventanilla.
- ✓ Se evidencia una UPME más visible, muestro de ello es la diversidad del tipo de usuarios que están demandando la oferta institucional de la entidad.

**JUAN CAMILO BEJARANO BEJARANO**  
Secretario General

**Elaboró:** Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano