

INFORME DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2022

Secretaría General
Bogotá D.C, enero de 2023

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. MARCO LEGAL	3
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	4
4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA	4
4.1 Incentivos tributarios por fuentes no convencionales de energía FNCE.....	5
4.2 Transmisión	6
4.3 Incentivos tributarios por eficiencia energética EE.....	7
4.4 Generación.....	7
4.5 Hidrocarburos	8
4.6 Fondos de apoyo financiero.....	8
4.7 Administrativo	8
4.8 Proyectos minero energéticos	9
4.9 Minería	9
4.10 Cobertura.....	9
4.11 Demanda	10
4.12 Eficiencia Energética	10
4.13 Incentivos tributarios por hidrógeno	10
4.14 Portal web	11
4.15 Emisiones.....	11
4.16 Convocatorias de transmisión.....	11
4.17 Geoportal.....	11
4.18 Convocatorias Nación 3 - UPME	11
4.19 Ambientales	11
4.20 Ley 1715 de 2014.....	11
4.21 Otros temas	12
5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSDF	12
6. SOLICITUDES POR ÁREA	13
7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	13
8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA	13
9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES	14
10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	15
11. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	15
12. CONCLUSIONES	16

1. PRESENTACIÓN

El presente informe se elaboró con base en los datos contenidos en la Matriz de seguimiento de las PQRSDF, los cuales están relacionados con la información de todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los usuarios de la UPME a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin. El periodo analizado corresponde al 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.

Esta información es registrada, clasificada y resuelta por el Profesional de Servicio 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, que sustituyó el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, 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.

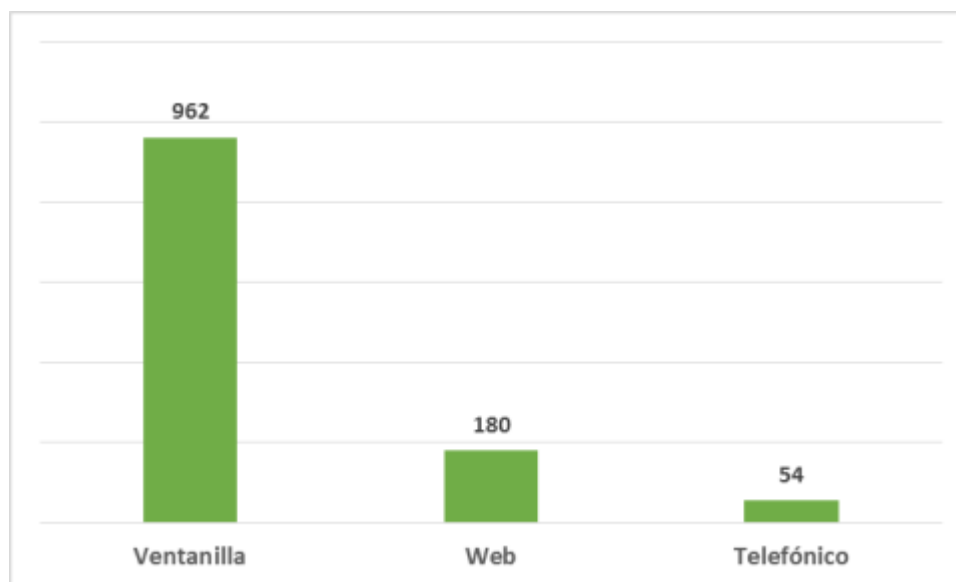
2. MARCO LEGAL

- ✓ 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.
- ✓ Resolución UPME 210 de 2021
- ✓ 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.

3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022 se recibieron 1196 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al segundo semestre de 2021 hubo un incremento de 276 requerimientos, pasando de 920 a 1196, esto es el 30%.

El canal ventanilla fue el más utilizado por los usuarios a la hora de realizar requerimientos a la UPME, seguidamente las peticiones realizadas a través de la web, un tercer lugar para los derechos de petición radicados vía telefónica.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2022 (Gráfica No. 1)

4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDF)

En total, fueron 31 temas los que ocuparon las 1196 peticiones que realizaron los ciudadanos a lo largo del segundo semestre de 2022. En la Tabla No. 1, se da a conocer el número de solicitudes por cada tema, así como la participación porcentual, siendo “*Incentivos tributarios por FNCE*” el tema más recurrente, con el 25.75% del total de las solicitudes.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Incentivos tributarios por FNCE	308	25,75%
Transmisión	251	20,99%
Incentivos tributarios por EE	158	13,21%
Generación	74	6,19%
Hidrocarburos	64	5,35%
Fondos de Apoyo financiero	53	4,43%
Administrativo	44	3,68%
Proyectos minero energéticos	44	3,68%
Minería	35	2,93%
Cobertura	26	2,17%
Demanda	26	2,17%
Eficiencia Energética	15	1,25%
Incentivos tributarios por HV	14	1,17%
Portal Web	13	1,09%
Emisiones	12	1,00%
Convocatorias	11	0,92%
Geoportal	8	0,67%
Convocatoria Nación 3 UPME	7	0,59%
Ambientales	5	0,42%
Ley 1715 de 2014	5	0,42%
Comunicaciones	4	0,33%
Potenciales	4	0,33%
Fenoge	3	0,25%
Plan de desarrollo 2018-2022	3	0,25%
Hoja de vida	2	0,17%
Plan Energético Nacional	2	0,17%
Beco	1	0,08%
Plan de Expansión	1	0,08%
Plan Energético Nacional 2050	1	0,08%
Subasta de largo plazo	1	0,08%
Tarifas de energía eléctrica	1	0,08%
Total	1196	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 1)

A continuación se presenta un resumen de cada uno de los temas consultados que tuvieron mayor relevancia, así como los subtemas derivados de cada tema general.

4.1 Incentivos tributarios por fuentes no convencionales de energía - FNCE

El tema “*Incentivos tributarios por FNCE*”, fue el tema más consultados por los usuarios de la UPME, para el semestre de 2022 alcanzó la cifra de 308 requerimientos, lo anterior

responde a la nueva reglamentación que se adoptó en el segundo semestre de 2022 a través de la Resolución UPME 319.

Derivado del tema Incentivos tributarios por FNCE se encuentran contenidos otros subtemas que se dan a conocer en la tabla No. 2

Temas	No. de solicitudes	Participación
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	119	38,6%
Inquietudes resolución 319 de 2022	86	27,9%
Inquietudes sobre Resolución UPME 203	38	12,3%
Solicitud de reunión	20	6,5%
Fallas para acceder al portal de incentivos	14	4,5%
Inquietudes Resolución UPME 464 2021	7	2,3%
Inquietudes sobre Resolución UPME 196	6	1,9%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	6	1,9%
Seguimiento a proyectos	6	1,9%
Certificaciones	4	1,3%
Copia de documentos	1	0,3%
Seguimiento a derechos de petición	1	0,3%
Total	308	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 2)

4.2 Transmisión

Un segundo lugar es ocupado por el tema Transmisión con 251 solicitudes, esto es el 20.99% del total de las pqr del segundo semestre de 2022, con la siguiente clasificación:

Temas	No. de solicitudes	Participación
Seguimiento a proyectos	89	35,5%
Aclaraciones Resolución CREG 075 de 2021	66	26,3%
Solicitud de respuesta a conceptos de conexión	62	24,7%
Solicitud de reunión	14	5,6%
Seguimiento a derechos de petición	7	2,8%
Subetaciones existentes en Colombia	6	2,4%
Copia de documentos	3	1,2%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	2	0,8%
Denuncia presuntas irregularidades	1	0,4%
Solicitud de capacitación	1	0,4%
Total	251	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 3)

4.3 Incentivos tributarios por eficiencia energética - EE

El tercer lugar tiene que ver con incentivos tributarios por eficiencia energética, en esta oportunidad fueron 158 peticiones.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Inquietudes resolución 319 de 2022	56	35,7%
Inquietudes sobre Resolución UPME 196	50	31,8%
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	41	26,1%
Solicitud de reunión	7	4,5%
Inquietudes Resolución UPME 464 2021	2	1,3%
Seguimiento a derechos de petición	1	0,6%
Total	157	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 4)

Cabe señalar que los requerimientos asociados con incentivos tributarios se relacionan con el auge de las energías renovables y las nuevas reglamentaciones que permiten a los promotores de estos proyectos acceder a dichos beneficios.

4.4 Generación

Dentro de los 1196 requerimientos, el tema generación ocupó el cuarto lugar, tuvo una participación del 6.19% representado en 74 peticiones.

Acerca del tema generación, lo más consultado tuvo que ver con la Pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos con 27 peticiones. En la tabla No. 5 se muestra el detalle de los subtemas desagregados del presente tema.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos	27	36,5%
Pregunta frecuente ruta para consultar registro de proyectos	10	13,5%
Estadísticas, variables y modelos de generación	9	12,2%
Pregunta frecuente-parque de generación	8	10,8%
Potencial hidroenergético	5	6,8%
Seguimiento a proyectos	4	5,4%
Solicitud de reunión	4	5,4%
Generación de energía a base de carbón	3	4,1%
Seguimiento solicitudes registro registro de proyectos	3	4,1%
Seguimiento a derechos de petición	1	1,4%
Total	74	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 5)

4.5 Hidrocarburos

Las consultas asociadas al tema hidrocarburos alcanzaron un número de 64, lo que representó el 5.35% del total del semestre.

En lo que tiene que ver con los subtemas asociados al presente tema, se destacó el requerimiento “consumo de combustibles en Colombia”, se recibieron 19 peticiones.

En la tabla No. 6 se observa el detalle desagregado por subtema.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Consumo de combustibles en Colombia	19	29,7%
Cupos de combustible	19	29,7%
Pregunta frecuente-Estructura precios de los combustibles	7	10,9%
Regasificadora del pacífico	5	7,8%
Solicitud de reunión	5	7,8%
Plan de abastecimiento de gas	4	6,3%
Pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia	3	4,7%
Mapas de gasoductos en Colombia	2	3,1%
Total	64	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 6)

4.6 Fondos de Apoyo Financieros

El sexto requerimiento más consultado para el segundo semestre de 2022, tiene que ver con fondos de apoyo financiero, en total fueron recibidas 53 peticiones que equivalen al 4.43%. Derivados del presente tema se relacionan 6 subtemas relacionados en la tabla No. 7

Tema	No. de solicitudes	Participación
Faer	18	34,0%
Seguimiento a proyectos	17	32,1%
Solicitud de reunión	11	20,8%
Fenoge	4	7,5%
Solicitud de capacitación	2	3,8%
Información sobre ejecución PERS	1	1,9%
Total	53	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 7)

4.7 Administrativo

En relación al tema de administrativo, se recibieron 44 requerimientos, lo cual representó el 3.68 % del total de pqr sdf, por destacar el subtema certificaciones. A continuación, en la tabla No. 8 el detalle de cada uno de los subtemas.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Certificaciones	24	54,5%
Informes de gestión	4	9,1%
Seguimiento a derechos de petición	4	9,1%
Copia de documentos	3	6,8%
Solicitud de reunión	3	6,8%
Oportunidad laboral	2	4,5%
Seguimiento a proyectos	2	4,5%
Inquietudes sobre cifras	1	2,3%
Solicitudes varias	1	2,3%
Total	44	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 8)

4.8 Proyectos minero energéticos

De los 1196 derechos de petición allegados a la UPME para el segundo semestre 2022, 44 se relacionaron con el tema planeación de proyectos minero energéticos, que representa el 3.68%, quiere decir, que es el octavo tema de mayor consulta.

Planeación de proyectos mineroenergéticos	43	98%
Solicitud de reunión	1	2%
Total	44	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 9)

4.9 Minería

El tema Minería alcanzó las 35 peticiones, esto es el 2.93% del total de las pqr sdf del semestre. Estudios económicos de minerales tuvo la mayor representación con 19 peticiones, esto es el 54.3%% del presente tema, en la tabla No. 10 se puede observar el comportamiento de los siguientes subtemas.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Estudios económicos de minerales	19	54,3%
Pregunta frecuente-regalías mineras	7	20,0%
Contextualización de política Minera	5	14,3%
Proyectos mineros en Colombia	2	5,7%
Plan Nacional de Desarrollo Minero	1	2,9%
Solicitud de reunión	1	2,9%
Total	35	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 10)

4.10 Cobertura

El tema cobertura estuvo representado en 26 pqr sdf, esto es el 2.17% de la matriz total del semestre, las cifras se dan a conocer en la tabla No. 11.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Cobertura de Energía eléctrica	19	73%
Cobertura de gas	7	27%
Total	26	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 11)

4.11 Demanda

En lo corrido del segundo semestre de 2022, 26 usuarios realizaron requerimientos solicitando información acerca diversos temas de demanda, los cuales se aprecian la tabla No. 12

Tema	No. de solicitudes	Participación
Pregunta frecuente históricos de demanda de energía	10	38,5%
Se mantiene los subsidios a servicios públicos	5	19,2%
Consumo de subsistencia	4	15,4%
Pregunta frecuente-proyecciones de demanda de energía eléctric	3	11,5%
Copia de documentos	1	3,8%
Escenarios para la reactivación económica	1	3,8%
Plan Energético Nacional	1	3,8%
Pregunta frecuente-costos incremental de racionamiento	1	3,8%
Total	26	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 12)

4.12 Eficiencia Energética

Las consultas del presente tema se asociaron con los vehículos eléctricos, en total se recibieron 15 requerimientos

Tema	No. de solicitudes	Participación
Vehículos eléctricos	7	46,7%
Solicitud de reunión	3	20,0%
Certificaciones	1	6,7%
Estudios de sustitución de leña	2	13,3%
Informes de gestión	1	6,7%
Proyecciones de movilidad eléctrica	1	6,7%
Total	15	100,0%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 13)

4.13 Incentivos tributarios por hidrógeno

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 14 solicitudes para el segundo semestre 2022, esto es el 1.17% del global de las pqr sdf del periodo analizado.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Inquietudes resolución 319 de 2022	13	93%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 14)

4.14 Portal web

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 13 consultas relacionadas con la fallas para acceder al portal web y la ventanilla única.

4.15 Emisiones

El tema Emisiones alcanzó la cifra de 12 requerimientos, el 100% de las preguntas estuvieron relacionadas con el histórico factor de emisiones.

4.16 Convocatorias de transmisión

Como tema No.16 en la recurrencia de las consultas aparece el tema “Convocatorias de transmisión”, en total se recibieron 11 requerimientos que son el 0.92% del total de los requerimientos del semestre.

4.17 Geoportal

Con respecto al tema Geoportal fueron recibidas 8 pqr sdf que equivalen al 0.67% del global total de peticiones del segundo semestre de 2022, las cuales se relacionan Información geográfica en formato Shapefile

4.18 Convocatoria Nación 3 - UPME

Asociados al presente tema se recibieron 7 requerimientos, esto es el 0.59% del total de las pqr del semestre analizado.

4.18 Ambientales

Sobre el presente tema se recibieron 5 requerimientos que representa el 0.42% del global analizado.

4.19 Ley 1715 de 2014

En relación al tema Ley 1715 de 2014, se recibieron 5 requerimientos que representan el 0.42% de las 1196 pqr recibidas.

4.20 Otros Temas

En menor proporción, y con 23 requerimientos que representa el 1.92% de las 1196 peticiones, se agrupó un segmento de 10 temas que también fueron consultados y que a continuación se relacionan:

En la tabla No. 15 se detalla el número de solicitudes y la participación de cada uno de los temas.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Comunicaciones	4	17,4%
Potenciales	4	17,4%
Fenoge	3	13,0%
Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022	3	13,0%
Plan Energético Nacional	3	13,0%
Hojas de Vida	2	8,7%
Beco	1	4,3%
Plan de expansión	1	4,3%
Subastas de largo plazo	1	4,3%
Tarífas de energía eléctrica	1	4,3%
Total	23	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 15)

5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

De los 1196 requerimientos radicados en el segundo semestre, 821 están tipificados como petición, tiene una participación del 68.6%, 328 consultas que son el 27.4%, 36 requerimientos relacionados con la Ley 5 de 92, esto es el 3%, 6 solicitudes de copias con el 0.5%, 3 reclamos que significa el 0.3%, 2 quejas que son el 0.2% respectivamente. Ver tabla No. 16

Tipo de pqr	No. de solicitudes	Participación
Petición	821	68,6%
Consulta	328	27,4%
Ley 5 del 92	36	3,0%
Solicitud de copias	6	0,5%
Reclamo	3	0,3%
Queja	2	0,2%
Total	1196	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 16)

6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 37% de las solicitudes fueron atendidas por el GIT de incentivos tributarios de la subdirección de demanda, en segundo lugar aparece la subdirección de energía eléctrica con el 32%, seguidamente la dirección general con el 6%, posteriormente la oficina de proyecto de fondos, la subdirección de hidrocarburos con 5%, servicio al ciudadano con el 5%, la subdirección de demanda con el 3%, la secretaría general con el 3%, la subdirección de minería con el 3% y la oficina de gestión de la información con el 2%

Área	No. de solicitudes	Participación
Grupo de Incentivos Tributarios	445	37%
Subdirección de Energía Eléctrica	380	32%
Dirección General	74	6%
Oficina de Proyecto de Fondos	56	5%
Subdirección de Hidrocarburos	56	5%
Servicio al Ciudadano	56	5%
Subdirección de Demanda	41	3%
Secretaría General	40	3%
Subdirección de Minería	30	3%
Oficina de Gestión de la Información	18	2%
Total	1196	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 17)

7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

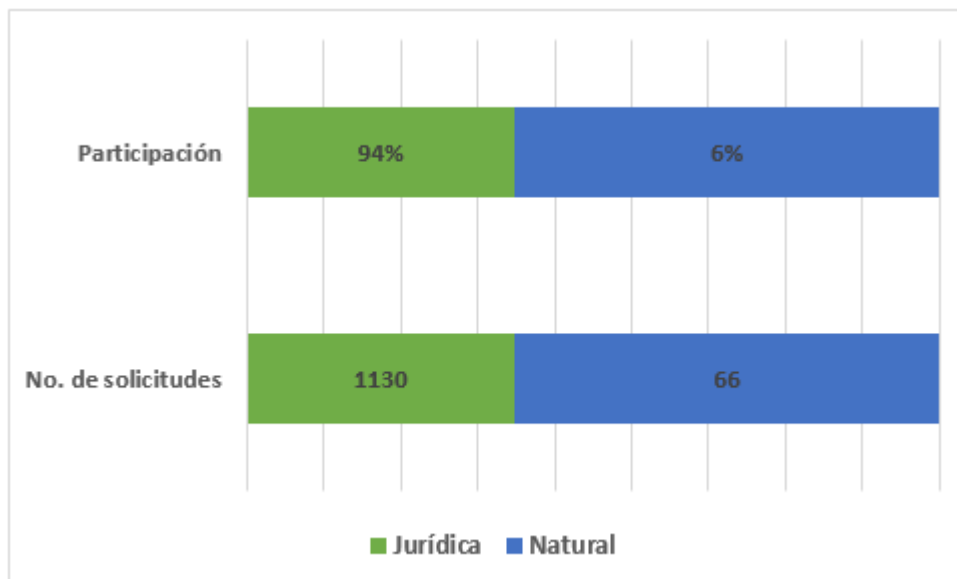
De las 1196 peticiones, 850 fueron de tipo administrativa, esto es el 71%, el 29% restante fueron de orden misional, es decir 346 requerimientos. Ver tabla No. 18

Especialidad de la información	No. de solicitudes	Participación
Administrativa	850	71%
Misional	346	29%
Total	1196	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 18)

8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

De los 1196 derechos de petición formulados en el segundo semestre de 2022, el 94% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 1130 peticiones, el 6% restante responde personas naturales que son 66 requerimientos. Ver gráfico No. 4



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – segundo semestre 2022 (Gráfica No. 2)

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 durante el periodo 01 de julio a 31 de diciembre de 2022 fue de 37. Ver tabla No. 19

Entidad	No. de traslados
Minenergía	11
Dian	9
Creg	5
CGR	2
Ipse	1
Greenyellow	1
Electrohuila	1
Ecopetrol	1
XM	1
Minambiente	1
Grupo de energía de Bogotá	1
Enel	1
Celsia	1
Anm	1
Total	37

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 19)

10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento indica que 1175 peticiones fueron respondidas al corte 31 de diciembre de 2022, con la siguiente oportunidad de respuesta según su tipificación, así:

Tipo de pqr	No. de solicitudes	Solicitudes respondidas oportunamente	%	Solicitudes respondidas extemporáneamente	%	Solicitudes en proceso de respuesta	%	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
Peticiones	821	754	96,7%	22	2,7%	5	0,6%	6,48	0	42
Consultas	328	306	93,3%	6	4,9%	16	1,8%	8,57	0	55
Ley 5 del 92	36	36	100%	0	0%	0	0%	3,02	1	5
Solicitud de copias	6	6	100%	0	0%	0	0%	6,3	3	10
Reclamos	3	3	100%	0	0%	0	0%	9,7	7	13
Quejas	2	1	50%	1	50%	0	0%	13,5	8	19
Total	1196	1146	95,8%	29	2,4%	21	1,8%	7,93	3,16	24

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 20)

Para tener en cuenta, que de las 29 pqr respondidas extemporáneamente están asociadas con las siguientes dependencias:

Dependencia	Tipo de pqr	No. de solicitudes	Participación
Subdirección de Energía Eléctrica	Peticiones	20	69%
	Consultas	6	21%
Sundirección de Hidrocarburos	Peticiones	2	7%
Dirección General	Queja	1	3%
Total	N/A	29	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 21)

Con relación a las 21 pqr que se encuentran en proceso de respuesta al corte 31 de diciembre de 2022, se observa 3 están vencidas y 18 se encuentran dentro de los términos de Ley

Dependencia	Tipo de pqr pendiente de respuesta	Vencidas al corte 31/12/2022	No vencidas al corte 31/12/2022
Subdirección de Energía Eléctrica	Consultas	3	6
	Peticiones	0	2
Incentivos tributarios	Consultas	0	3
	Peticiones	0	2
Secretaría General	Consultas	0	3
Subdirección de Minería	Consultas	0	1
Oficina de Gestión de la Información	Peticiones	0	1
Total	N/A	3	18

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2022 (Tabla No. 22)

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 2022.

12. CONCLUSIONES.

- ✓ Entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022 se recibieron 1196 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al segundo semestre de 2021 hubo un incremento de 276 requerimientos, pasando de 920 a 1196, esto es el 30%.
- ✓ Los temas incentivos tributarios por fuentes no convencionales y eficiencia energética, presentan el mayor número de requerimientos, todo debido a la nueva reglamentación contenida en la Resolución UPME 319 de 2022.
- ✓ A raíz de la nueva reglamentación expedida por la CREG para acceder a conceptos de conexión ante la UPME, hubo una masiva consulta de casos para el segundo semestre de 2022.
- ✓ Con relación a la oportunidad en las respuestas de pqr, se observa una mejora, ya que al cierre del primer semestre de 2022 se llegó a la cifra de 73 peticiones contestadas extemporáneamente, para el caso del segundo semestre de 2022 la cifra está representada en 29 pqr respondidas por fuera de términos.
- ✓ De la conclusión anterior se puede intuir que la mejora obedece a las acciones realizadas de manera conjunta entre las áreas misionales y el área administrativa.
- ✓ Encontramos una UPME más visible, con formas adecuadas para un correcto relacionamiento con los ciudadanos y sus grupos de interés.
- ✓ Se concluye, que las nuevas herramientas contenidas en las líneas estratégicas de la política de atención al ciudadano de la entidadⁱ, han facilitado el acceso a los trámites y servicios que ofrece la UPME.

SANDRA LILIANA ROYA BLANCO
Secretaria General

Elaboró: Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano

ⁱ <https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Politica-institucional-servicio-ciudadano.aspx>