

INFORME DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2022

Secretaría General
Bogotá D.C, julio de 2022

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. MARCO LEGAL	3
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	4
4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA	4
4.1 Transmisión	5
4.2 Incentivos tributarios por fuentes no convencionales de energía	6
4.3 Incentivos tributarios por eficiencia energética.....	7
4.4 Generación.....	7
4.5 Hidrocarburos	8
4.6 Administrativo.....	8
4.7 Minería	9
4.8 Portal Web	9
4.9 Demanda.....	9
4.10 Proyectos minero energéticos	10
4.11 Emisiones.....	10
4.12 Cobertura.....	10
4.13 Fondos de apoyo financiero	10
4.14 Ley 1715 de 2014.....	10
4.15 Fuentes no convencionales de energía	10
4.16 Eficiencia Energética	10
4.17 Convocatorias	11
4.18 Plan de desarrollo 2018-2022	11
4.19 Beco	11
4.20 Otros temas	11
5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSDF	12
6. SOLICITUDES POR ÁREA	12
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 enero - 30 de junio de 2022.

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, 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.

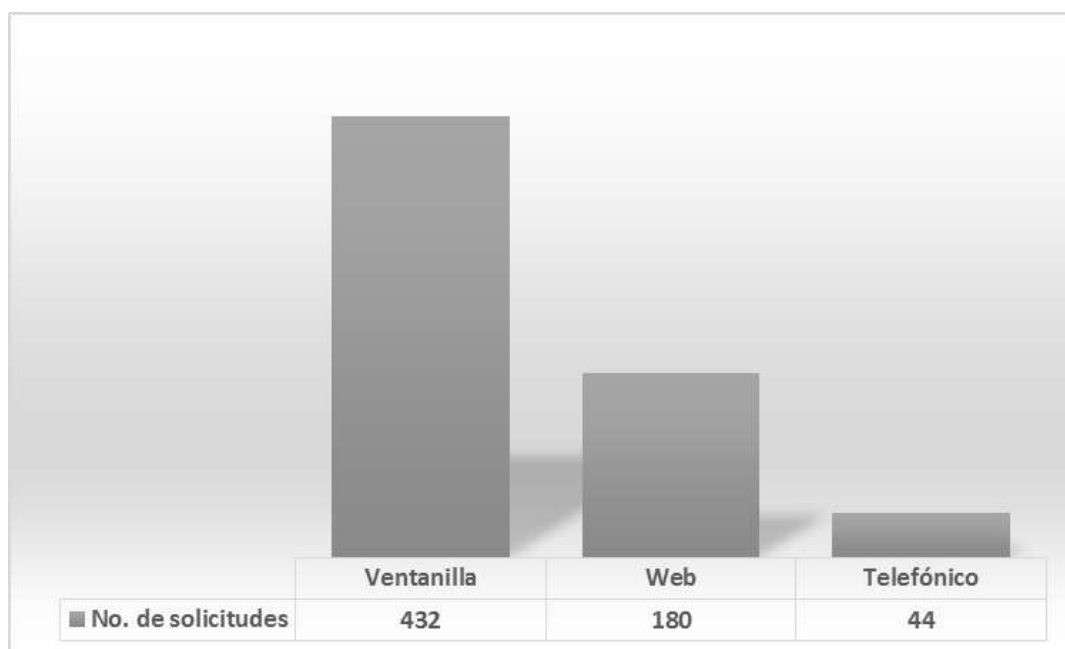
2. MARCO LEGAL

- ✓ 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 enero al 30 de junio de 2022 se recibieron 656 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al primer semestre de 2021 hubo una disminución de 770 requerimientos, pasando de 1426 a 656, esto es el 117%.

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 – primer semestre 2022 (Gráfica No. 1)

4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDf)

En total, fueron 27 temas los que ocuparon las 656 peticiones que realizaron los ciudadanos a lo largo del primer 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 “*Transmisión*” el tema más recurrente, con el 27% del total de las solicitudes.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Transmisión	138	21,04%
Incentivos tributarios por FNCE	123	18,75%
Incentivos tributarios por EE	98	14,94%
Generación	47	7,16%
Hidrocarburos	42	6,40%
Administrativo	29	4,42%
Minería	24	3,66%
Portal Web	21	3,20%
Demanda	18	2,74%
Proyectos minero energéticos	18	2,74%
Emisiones	17	2,59%
Cobertura	15	2,29%
Fondos de Apoyo financiero	13	1,98%
Ley 1715 de 2014	11	1,68%
FNCE	7	1,07%
Eficiencia Energética	6	0,91%
Convocatorias	5	0,76%
Plan de desarrollo 2018-2022	4	0,61%
Ambientales	3	0,46%
Beco	3	0,46%
Comunicaciones	3	0,46%
Potenciales	3	0,46%
Autogeneración a pequeña escala	2	0,30%
Pers	2	0,30%
Plan Energético Nacional	2	0,30%
Hoja de vida	1	0,15%
Proure	1	0,15%
Total	656	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer 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 Transmisión

El tema “*Transmisión*”, fue el tema más consultados por los usuarios de la UPME, para el primer semestre de 2022 alcanzó la cifra de 138 requerimientos, lo anterior responde al

nuevo procedimiento para solicitudes de conexión al Sistema Interconectado Nacional contenido en la resolución 075 de 2021.

Derivado del tema transmisión se encuentran contenidos otros subtemas que se dan a conocer en la tabla No. 2

Temas	No. de solicitudes	Participación
Aclaraciones Resolución CREG 075 de 2021	49	36%
Seguimiento a proyectos	40	29%
Inquietudes Resolución UPME 528 2021	15	11%
Copia de documentos	6	4%
Pregunta frecuente-cómo solicitar un concepto de conexión	6	4%
Subestaciones existentes en Colombia	6	4%
Seguimiento a derechos de petición	5	4%
Ventanilla única para radicación de solicitudes de conexión	4	3%
Seguimiento solicitudes capacidad de transporte	3	2%
Solicitud de reunión	3	2%
Certificaciones	1	1%
Total	138	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 2)

4.2 Incentivos tributarios por fuentes no convencionales de energía

Un segundo lugar es ocupado por incentivos tributarios por fuentes no convencionales de energía con 123 solicitudes, esto es el 18.75% del total de las pqr del semestre I-2022, con la siguiente clasificación:

Temas	No. de solicitudes	Participación
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	44	36%
Inquietudes sobre Resolución UPME 203	42	34%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	13	11%
Inquietudes Resolución UPME 464 2021	12	10%
Seguimiento a proyectos	6	5%
Seguimiento a derechos de petición	3	2%
Solicitud de reunión	2	2%
Certificaciones	1	1%
Total	123	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 3)

4.3 Incentivos tributarios por eficiencia energética

El tercer lugar tiene que ver con incentivos tributarios por eficiencia energética, en esta oportunidad fueron 98 peticiones.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Inquietudes sobre Resolución UPME 196	80	82%
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	6	6%
Inquietudes Resolución UPME 464 2021	3	3%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	3	3%
Seguimiento a derechos de petición	2	2%
Certificaciones	1	1%
Copia de documentos	1	1%
Seguimiento a proyectos	1	1%
Solicitud de reunión	1	1%
Total	98	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer 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 656 requerimientos, el tema generación ocupó el cuarto lugar, tuvo una participación del 7.16% representado en 47 peticiones.

Acerca del tema generación, lo más consultado tuvo que ver con la Pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos con 24 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	24	51%
Pregunta frecuente ruta para consultar registro de proyectos	10	21%
Pregunta frecuente-parque de generación	8	17%
Pregunta frecuente-cómo hago seguimiento a un proyecto	3	6%
Estadísticas, variables y modelos de generación	1	2%
Proyecciones de crecimiento de AGPE	1	2%
Total	47	100%

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

4.5 Hidrocarburos

Las consultas asociadas al tema hidrocarburos alcanzaron un número de 42, lo que representó el 6.40% del total del semestre.

En lo que tiene que ver con los subtemas asociados al presente tema, se destacó el requerimiento “cupos de combustibles”, se recibieron 16 peticiones.

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

Temas	No. de solicitudes	Participación
Cupos de combustible	16	38%
Pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia	9	21%
Consumo de combustibles en Colombia	7	17%
Regasificadora del pacífico	2	5%
Seguimiento a derechos de petición	2	5%
Carga a refineras	1	2%
Información geográfica en formato Shapefile	1	2%
Mapas de gasoductos en Colombia	1	2%
Metodología para calcular CO2	1	2%
Pregunta frecuente-histórico factor de emisiones	1	2%
Seguimiento a proyectos	1	2%
Total	42	100%

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

4.6 Administrativo

El sexto requerimiento más consultado para el primer semestre de 2022, tiene que ver temas administrativos, en total fueron recibidas 29 peticiones que equivalen al 4.42%. Derivados del presente tema se relacionan 9 subtemas relacionados en la tabla No. 7

Temas	No. de solicitudes	Participación
Certificaciones	16	55%
Copia de documentos	3	10%
Seguimiento a derechos de petición	2	7%
Seguimiento a proyectos	2	7%
Solicitudes varias	2	7%
Fechas de eventos	1	3%
Información sobre el concurso Nación 3	1	3%
Informes de gestión	1	3%
Oportunidad laboral	1	3%
Total	29	100%

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

4.7 Minería

En relación al tema de Minería, se recibieron 24 requerimientos, lo cual representó el 3.66 % del total de pqr sdf, por destacar la pregunta estudios económicos de minerales. A continuación, en la tabla No. 8 el detalle de cada uno de los subtemas.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Estudios económicos de minerales	11	46%
Pregunta frecuente - Datos producción de carbón	6	25%
Pregunta frecuente-regalías mineras	4	17%
Contextualización de política Minera	2	8%
Información geográfica en formato Shapefile	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 8)

4.8 Portal Web

De los 656 derechos de petición allegados a la UPME para el primer semestre 2022, 21 se relacionaron con el tema portal web, que representa el 3.20%, quiere decir, que es el octavo tema de mayor consulta.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Inquietudes SUU	9	43%
Fallas para acceder a vínculos de la web	8	38%
Copia de documentos	2	10%
Información geográfica en formato Shapefile	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 9)

4.9 Demanda

El tema demanda alcanzó las 18 peticiones, esto es el 2.74% del total de las pqr sdf del semestre. La pregunta frecuente históricos de demanda de energía tuvo la mayor representación con 12 peticiones, esto es el 67% del presente tema, en la tabla No. 10 se puede observar el comportamiento de los siguientes subtemas.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Pregunta frecuente históricos de demanda de energía	12	67%
Pregunta frecuente-costo incremental de racionamiento	3	17%
Se mantiene los subsidios a servicios públicos	2	11%
Pregunta frecuente-proyecciones de demanda de energía eléctrica	1	6%
Total	18	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 10)

4.10 Proyectos Minero Energéticos

El tema proyectos minero energéticos estuvo representado en 18 pqr sdf, esto es el 2.74% de la matriz total del semestre, la pregunta se relacionó con los proyectos que se planean realizar en las diferentes regiones del país.

4.11 Emisiones

En lo corrido del primer semestre de 2022, 17 usuarios realizaron requerimientos solicitando información acerca del histórico del factor de emisiones.

4.12 Cobertura

Las consultas del presente tema se asociaron con la cobertura de energía eléctrica y cobertura de gas natural.

4.13 Fondos de apoyo financiero

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 13 solicitudes para el primer semestre 2022, esto es el 1.98% del global de las pqr sdf del periodo analizado.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Faer	5	38%
Fenoge	4	31%
Plan Todos somos pascífico	1	8%
Seguimiento a proyectos	1	8%
SGR	1	8%
Solicitud de reunión	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 11)

4.14 Ley 1715 de 2014

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 11 consultas relacionadas con la reglamentación actual que aplica a dicha Ley.

4.15 Fuentes no convencionales de energía

El tema fuentes no convencionales de energía alcanzó la cifra de 7 requerimientos, las preguntas se relacionaron con el avances de las FNCE en Colombia.

4.16 Eficiencia Energética

Como tema No.16 en la recurrencia de las consultas aparece el tema “*eficiencia energética*”, en total se recibieron 6 requerimientos que son el 0.91% del total de los requerimientos del semestre.

4.17 Convocatorias

Con respecto al tema convocatorias fueron recibidas 5 pqr sdf que equivalen al 0.76% del global total de peticiones del primer semestre de 2022, las cuales se relacionan el seguimiento a proyectos.

4.18 Plan de desarrollo 2018-2022

Asociados al presente tema se recibieron 4 requerimientos, esto es el 0.61% del total de las pqr del semestre analizado.

4.18 Ambientales

Sobre el presente tema se recibieron 3 requerimientos que representa el 0.46% del global analizado.

4.19 Beco

En relación al tema balance energético Colombiano, se recibieron 3 requerimientos que representan el 0.46% de las 656 pqr recibidas.

4.20 Otros Temas

En menor proporción, y con 14 requerimientos que representa el 2.13% de las 656 peticiones, se agrupó un segmento de 7 temas que también fueron consultados y que a continuación se relacionan:

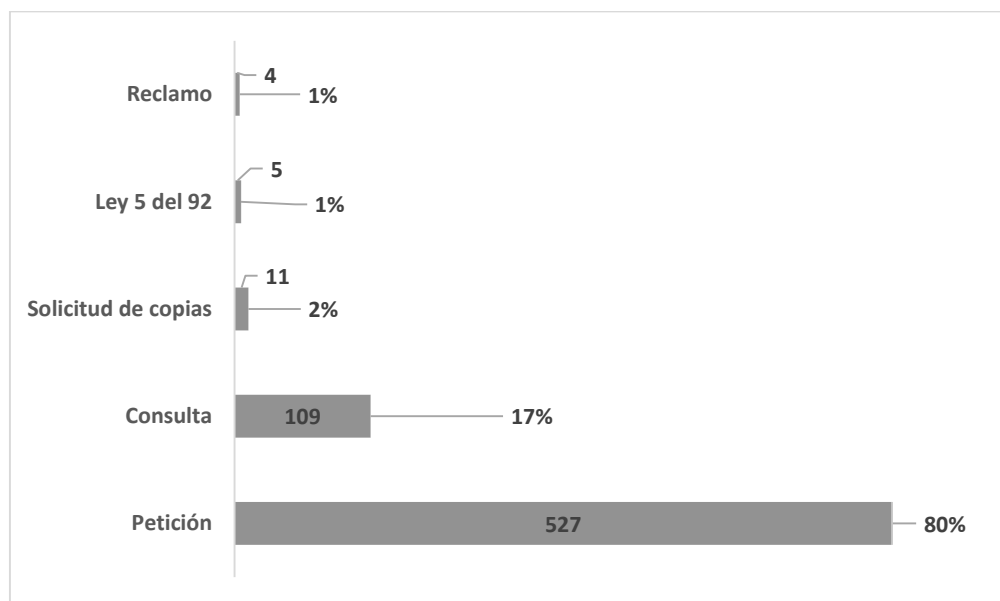
En la tabla No. 12 se detalla el número de solicitudes y la participación de cada uno de los temas.

Temas	No. de solicitudes	Participación
Comunicaciones	3	21%
Potenciales	3	21%
Autogeneración a pequeña escala	2	14%
Pers	2	14%
Plan Energético Nacional	2	14%
Hojas de vida	1	7%
Proure	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 12)

5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

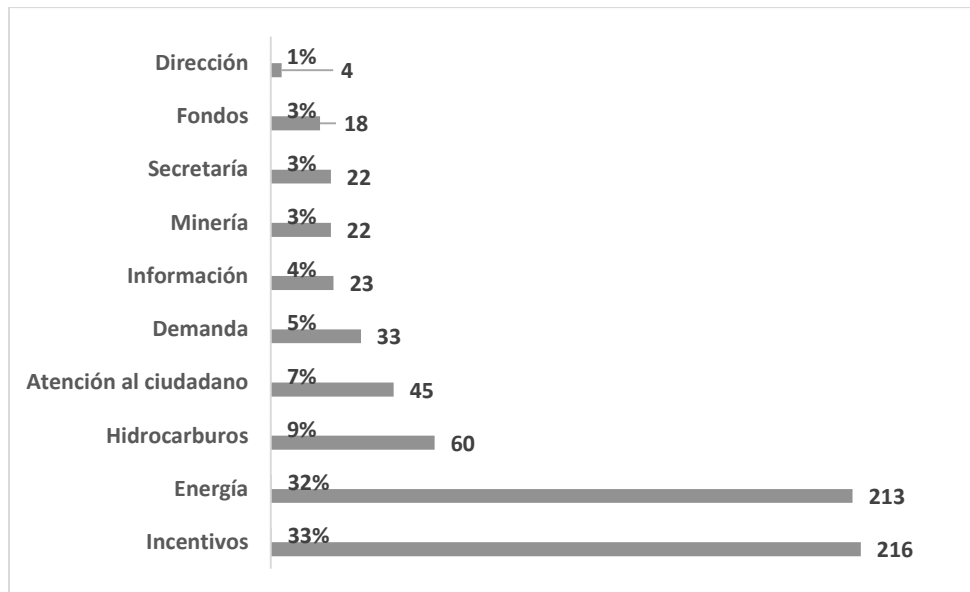
De los 656 requerimientos radicados en el presente semestre, 527 están tipificados como petición, tiene una participación del 80%, 109 consultas que son el 17%, 11 solicitudes copias que representan el 2%, 5 solicitudes relacionadas con la Ley 5 del 92 esto es el 1%, 4 reclamos que son el 1%.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2022 (Gráfica No. 2)

6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 33% 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 subdirección de hidrocarburos con el 9%, posteriormente el área de servicio al ciudadano con el 7%, la subdirección de minería, la oficina de gestión de proyecto de fondos y la secretaría general con el 3 y la dirección general con el 1%.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2022 (Gráfica No. 3)

7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

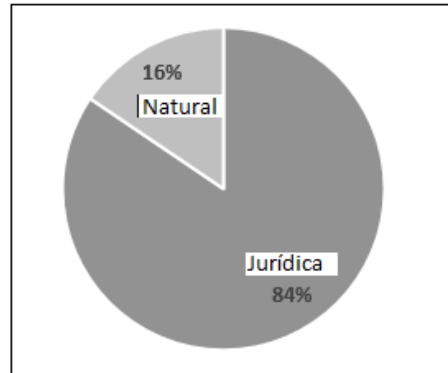
De las 656 peticiones, 849 fueron de tipo administrativa, esto es el 92%, el 8% restante fueron de orden misional, es decir 71 requerimientos. Ver gráfica No. 4

Especialidad de la información	No. de solicitudes	Participación
Administrativa	554	84%
Misional	102	16%
Total	656	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 13)

8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

El De los 656 derechos de petición formulados en el primer semestre de 2022, el 84% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 554 peticiones, el 16% restante responde personas naturales que son 102 requerimientos. Ver gráfico No. 4



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2022 (Gráfica No. 4)

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 enero a 30 de junio de 2022 fue de 36. Ver gráfica No. 14

Entidad	No. De solicitudes
DIAN	6
Enel	5
Celsia	4
Minenergía	3
Geb	2
Chec	2
Creg	1
Air-e	1
Contraloría	1
Transelca	1
Enerca	1
Alcaldía Mayor de Bogotá	1
Minambiente	1
Hectrohuala	1
Essa	1
Dane	1
Anm	1
Ebsa	1
Procuraduría	1
Intercolombia	1
Total	36

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 14)

10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento indica que 525 peticiones fueron respondidas al corte 30 de junio de 2022, con la siguiente oportunidad de respuesta según su tipificación, así:

Tipo de pqrs	No. de solicitudes	Solicitudes respondidas oportunamente	%	Solicitudes respondidas extemporáneamente	%	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	527	468	89%	59	11%	12,3	0	143
Reclamos	4	4	100%	0	0%	10,5	6	19
Consultas	109	100	92%	9	8%	13,9	1	99
Ley 5 del 92	5	5	100%	0	0%	3,2	1	5
Solicitud de copias	11	6	55%	5	45%	24,2	5	71
Total	656	583	89%	73	11%	12,82	2,6	67,4

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2022 (Tabla No. 15)

Para tener en cuenta, que las 73 pqrs respondidas extemporáneamente están asociadas a la subdirección de energía eléctrica.

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 primer semestre de 2022.

12. CONCLUSIONES.

- ✓ Entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022 se recibieron 656 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al primer semestre de 2021 hubo una disminución de 770 requerimientos, pasando de 1426 a 656, esto es el 117%, con lo anterior se puede concluir, que los ciudadanos han incrementado la autogestión a sus inquietudes.
- ✓ Teniendo en cuenta que el procedimiento para solicitudes de conexión ante la UPME ha cambiado, el número de pqr se incrementó, al punto de ocupar el primer lugar en los requerimientos del primer semestre 2022.
- ✓ Para el caso de los temas incentivos tributarios por fuentes no convencionales y eficiencia energética, hubo disminución frente al semestre I-2021, pasando del 44.5% al 33.69%.
- ✓ Se requiere mayor atención en la oportunidad de respuesta de las pqr, particularmente de la subdirección de energía eléctrica, ya que 73 peticiones fueron respondidas por fuera del tiempo establecido.
- ✓ Se recomienda aprovechar los espacios que están contenidos en la estrategia de participación ciudadana de UPMEⁱ para consolidar un relacionamiento más cercano con los usuarios de la entidad, de esta manera hacer más visible nuestro portafolio de trámites y servicios.
- ✓ 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 entidadⁱⁱ, han facilitado el acceso a los trámites y servicios que ofrece la UPME.

DIANA HELEN NAVARRO BONETT
Secretaria General

Elaboró: Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano

ⁱ <https://www1.upme.gov.co/Participa/Paginas/Participa.aspx>

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