



INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. MARCO LEGAL.....	3
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	4
4. CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE CONSULTA (PQRDS)	5
5. SOLICITUDES POR ÁREA.....	6
6. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	6
7. TIPO DE PERSONAS QUE SOLICITAN LA INFORMACIÓN.....	7
8. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES.....	7
9. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....	8
10. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	8
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9

1. PRESENTACIÓN

El presente informe se elaboró con base en los datos contenidos en la Matriz de seguimiento de las PQRSD, esta base contiene 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 2017

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

- ✓ 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.
- ✓ Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

- ✓ Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

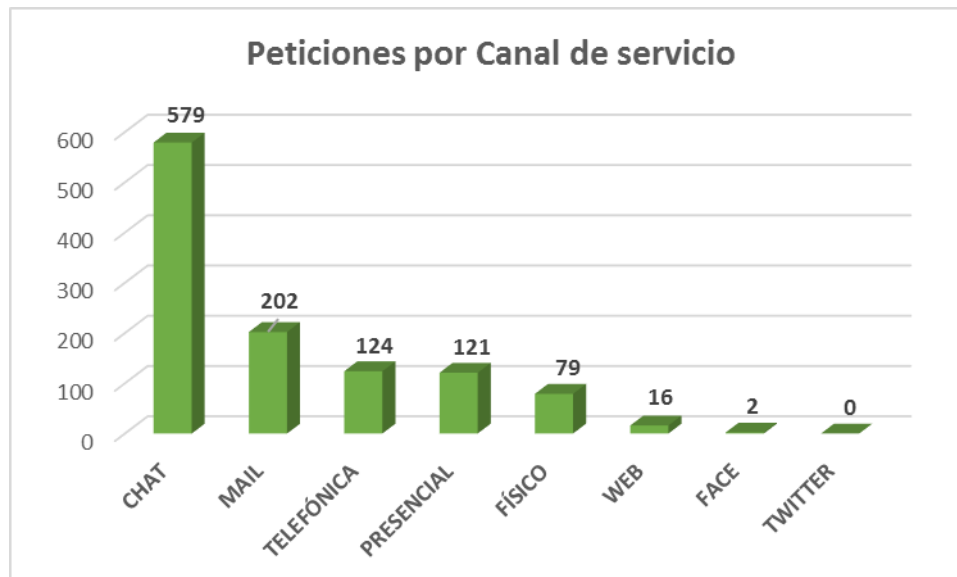
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Entre el 01 de enero al 30 de junio de 2017 fueron recibidas 1123 solicitudes a través de los diferentes canales así:

CANAL	No.	%
Chat	579	52%
Mail	202	18%
Telefónica	124	11%
Presencial	121	11%
Físico	79	7%
Web	16	1%
Facebook	2	0%
Twitter	0	0%
TOTAL	1123	100%

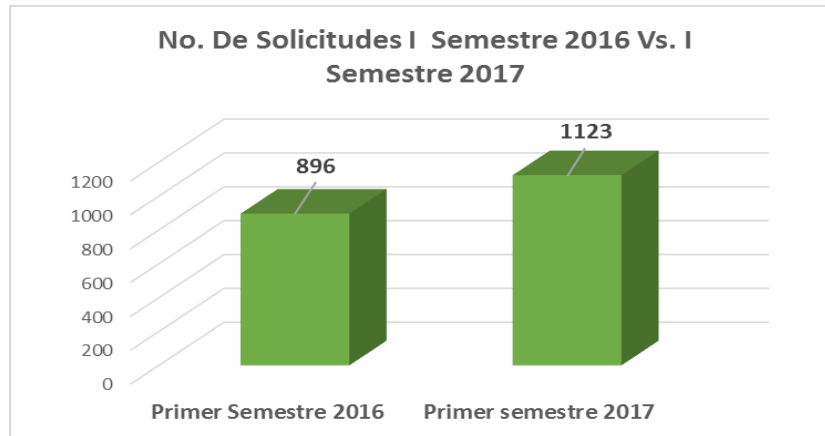
Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD's UPME 2017 a Primer Semestre 2017

El canal más utilizado por los ciudadanos es el chat con 579 peticiones que representa el 52% del total de solicitudes radicadas.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD's UPME 2017 a Primer Semestre 2017

Al realizar un comparativo entre el primer semestre de 2016 versus el primer semestre de 2017 hubo un incremento de 227 nuevas solicitudes, que representan un 21%.

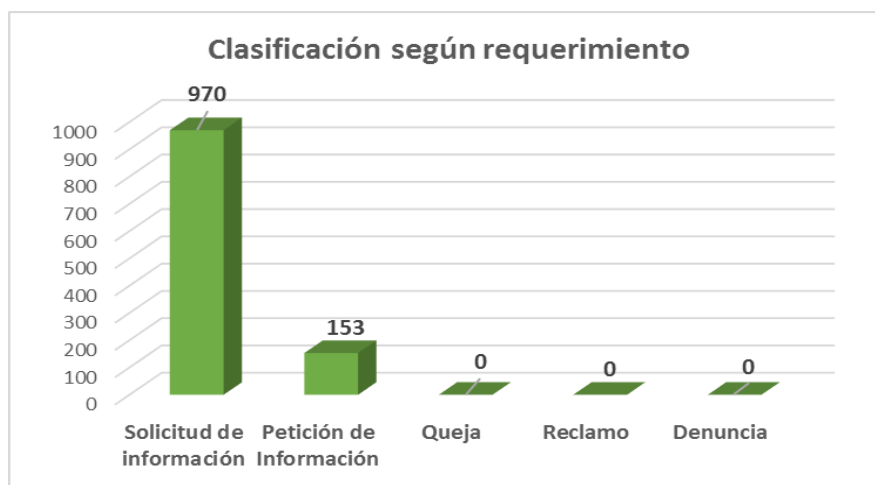


Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD's UPME 2017 a Primer Semestre 2017

El crecimiento en el número de peticiones tiene que ver con una UPME más visualizada, con mayor protagonismo y con una activa participación en diferentes escenarios del país, que le han permitido ser tomada como referente del sector, en materia de consulta y toma de decisiones.

4. CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE CONSULTA (PQRDS)

Por destacar que los 1123 requerimientos están clasificados dentro de solicitudes de información 970 en total que representan el 86% y peticiones de información 153 que son el 14%, es decir, no se presentaron denuncias ni tampoco quejas.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD's UPME 2017 a Primer Semestre 2017

5. SOLICITUDES POR ÁREA

El 83% de las solicitudes fueron atendidas por el área de Atención al Ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 933 peticiones, en segunda lugar aparece la Subdirección de Energía Eléctrica con 58 solicitudes, seguidamente Subdirección de Hidrocarburos con 30, posteriormente la Subdirección de Demanda con 28, la Secretaría General con 22, la Subdirección de Minería con 18, la Oficina de Gestión de la Información con 13, la Oficina de Fondos con 12 y cierra la Dirección General con 9.

Dentro de los temas más solicitados se destaca los incentivos tributarios promovidos en la Ley 1715 de 2014, beneficios tributarios por eficiencia energética y Resoluciones de regalías mineras.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD's UPME 2017 a Primer Semestre 2017

6. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

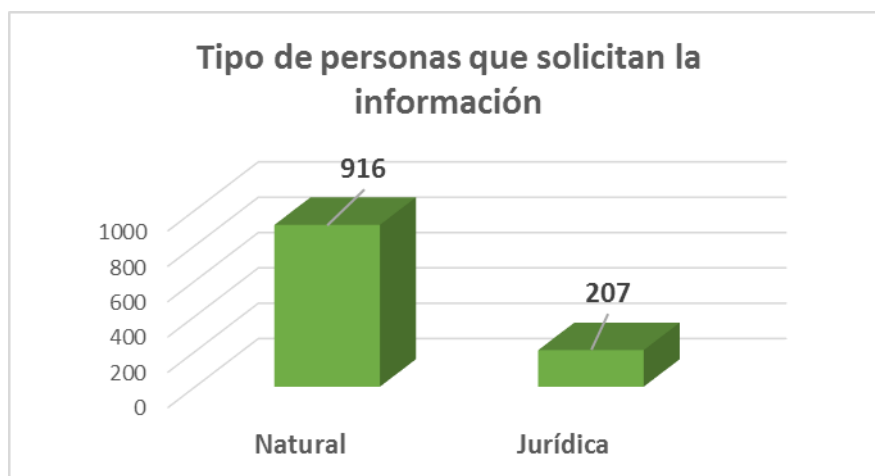
Se observa que 920 de las solicitudes fueron de tipo misional, esto es el 81% del total de peticiones formuladas, el 19% restante fueron de orden administrativo.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD's UPME 2017 a Primer Semestre 2017

7. TIPO DE PERSONAS QUE SOLICITAN LA INFORMACIÓN

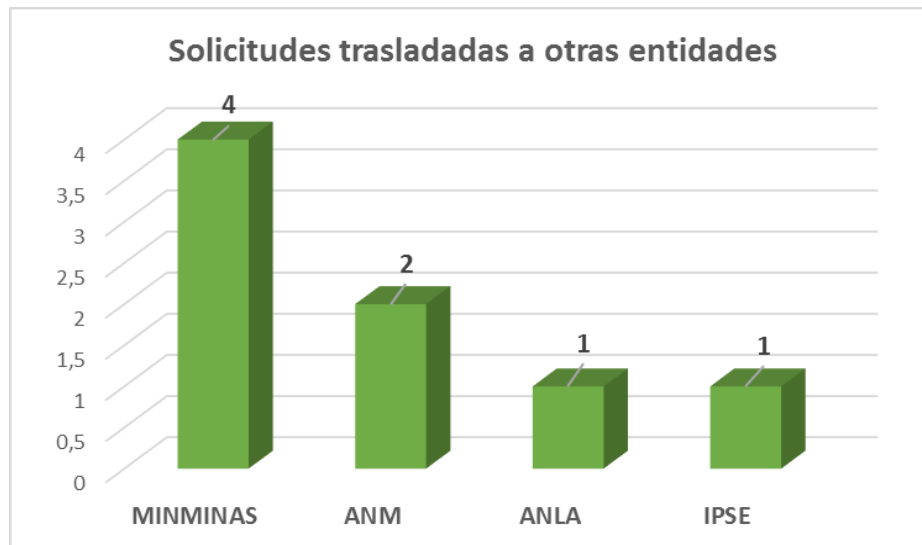
El 81.5% de las solicitudes fueron realizadas por personas naturales, el 18.5% restante responde personas jurídicas.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD's UPME 2017 a Primer Semestre 2017

8. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, fueron trasladadas 8 solicitudes entre los meses de enero a junio de 2017.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD's UPME 2017 a Primer Semestre 2017

9. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento muestra los tiempos en que cada solicitud fue resuelta, siendo 11 días el techo máximo en la oportunidad de respuesta y cero días el mínimo.

CANAL	Número de solicitudes recibidas	Número de solicitudes resueltas	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
Chat	579	579	1	0	5
e-mail	202	202	1	0	3
Telefónica	124	124	0	0	0
Presencial	121	121	0	0	0
Físico	79	79	5	1	10
Web	16	16	5	0	11
Facebook	2	2	0,5	0	1
Twitter	0	0	0	0	0
Total	1123	1123	1,5	0	3,75

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSD's UPME 2017 a Primer Semestre 2017

10. 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.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Fueron radicadas 1123 solicitudes en el corrido del primer semestre de 2017, las cuales fueron resueltas dentro de los términos establecidos.

La Unidad de Planeación Minero Energética UPME creció un 21% en el número de solicitudes y peticiones de información, lo anterior demuestra que es una entidad más visible dentro del sector.

El canal más utilizado por los usuarios de la UPME es el CHAT con el 52% de las solicitudes radicadas.

Se destaca que no se presentaron quejas, reclamos y denuncias durante el primer semestre de 2017, los requerimientos estuvieron concentrados en solicitudes de información y peticiones de información.

Se recomienda dedicar un espacio donde haya mayor privacidad al momento de atender a los ciudadanos que nos visitan de manera imprevista, suele ocurrir que las salas de reuniones permanentemente se encuentran ocupadas.