

# **INFORME DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2020**

Secretaría General  
Bogotá D.C, enero de 2021

## 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>3</b>
4.1 Incentivos por Fuentes No Convencionales de Energía .....	6
4.2 Generación.....	6
4.3 Administrativo.....	7
4.4 Cambios para acceder a beneficios por EE y FNCE .....	8
4.5 Transmisión .....	8
4.6 Eficiencia Energética.....	9
4.7 Incentivos tributarios por EE.....	10
4.8 Demanda.....	10
4.9 Minería .....	10
4.10 Ley 1715 de 2014 .....	11
4.11 Hidrocarburos .....	11
4.12 Convocatorias .....	12
4.13 Cobertura .....	12
4.14 Fuentes no convencionales de energía FNCE .....	12
4.15 Hojas de vida .....	13
4.16 Fondos de apoyo financiero.....	13
4.17 Regasificadora del Pacífico .....	13
4.18 Emisiones .....	13
4.19 Portal web.....	13
4.20 Proyectos minero energéticos.....	13
4.21 Otros Temas.....	14
<b>4. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS .....</b>	<b>14</b>
<b>5. SOLICITUDES POR ÁREA.....</b>	<b>15</b>
<b>6. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>7. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA .....</b>	<b>16</b>
<b>8. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>9. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....</b>	<b>17</b>
<b>10. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>11. CONCLUSIONES.....</b>	<b>18</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 2020.

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.

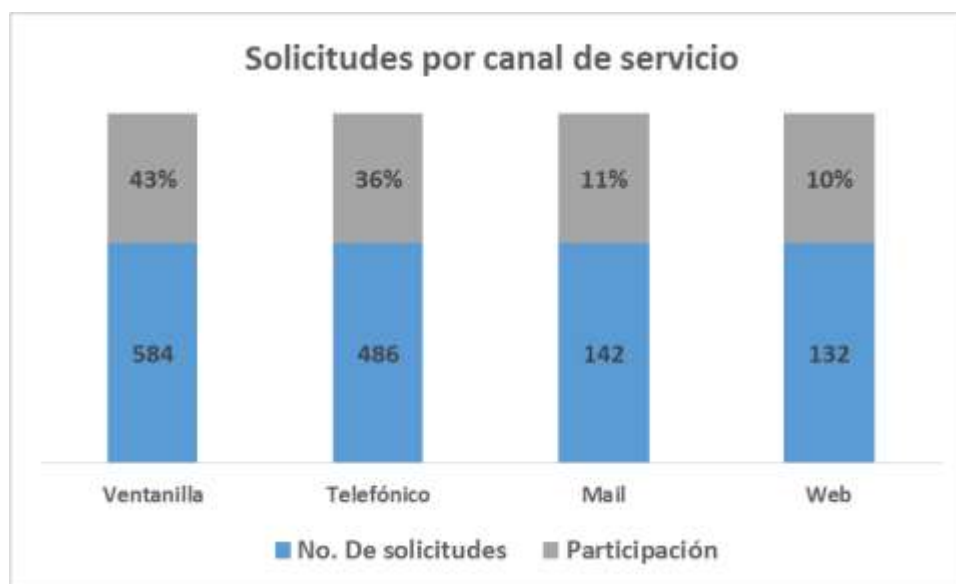
## 2. MARCO LEGAL

- ✓ 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.
- ✓ 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 2020 fueron recibidas 1344 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al primer semestre de 2019 hubo un incremento de 907 requerimientos, esto es el 307%.

A raíz del aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional en el mes de marzo de 2020, se incrementó el número de solicitudes a través del canal telefónico, alcanzando la cifra de 486 peticiones, para señalar que las peticiones se centraron en el seguimiento a solicitudes por incentivos tributarios por eficiencia energética y fuentes no convencionales.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2020 (Gráfica No. 1)

El canal ventanilla fue el más utilizado por los usuarios a la hora de realizar requerimientos a la UPME, seguidamente las peticiones telefónicas, un tercer lugar para los derechos de petición radicados a través del correo institucional y posteriormente las solicitudes hechas en el portal web. ,

## TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRDS)

En total, fueron 34 temas los que ocuparon las 1344 peticiones que realizaron los ciudadanos a lo largo del segundo semestre de 2020. 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 21.43% del total de las solicitudes.

Tema	No. De solicitudes	Participación
Incentivos tributarios por FNCE	288	21,43%
Generación	119	8,85%
Administrativo	102	7,59%
Cambios para acceder a beneficios por EE y FNCE	91	6,77%
Transmisión	85	6,32%
Eficiencia Energética	82	6,10%
Incentivos tributarios por EE	75	5,58%
Demanda	66	4,91%
Minería	55	4,09%
Ley 1715 de 2014	50	3,72%
Hidrocarburos	48	3,57%
Convocatorias	37	2,75%
Cobertura	22	1,64%
FNCE	22	1,64%
Hoja de vida	19	1,41%
Fondos de Apoyo financiero	18	1,34%
Regasificadora del pacífico	17	1,26%
Emisiones	16	1,19%
Portal Web	16	1,19%
Proyectos minero energéticos	15	1,12%
Actualización Res. UPME 703 y 463 de 2018	14	1,04%
Autogeneración a pequeña escala	14	1,04%
plan interinstitucional de discapacidad	13	0,97%
Plan Energético Nacional	12	0,89%
Potenciales	12	0,89%
Plan de Expansión	10	0,74%
Comunicaciones	9	0,67%
Subasta de largo plazo	7	0,52%
Geoportal	4	0,30%
Ambientales	2	0,15%
Costos de la energía eléctrica	1	0,07%
Fenoge	1	0,07%
Hidrointuango	1	0,07%
Registro de proyectos de generación	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1344</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2020 (Tabla No. 1)

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

#### 4.1 Incentivos por Fuentes No Convencionales de Energía

Durante el segundo semestre de 2020 el tema más consultado fue “**incentivos tributarios por FNCE**”, lo anterior, debido a las modificaciones introducidas por la Ley 1955 de 2019 con la cual se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y el Decreto Ley 2106 de 2019 que busca simplificar el acceso a dicho beneficios.

Cabe destacar que la UPME publicó a finales de agosto y comienzos de septiembre de 2020 las Resoluciones 196 y 203 con las cuales reglamentó los mecanismos para acceder a incentivos tributarios por FNCE y EE

Asociados al presente tema se recibieron 288 requerimientos que representan el 21.43% de los 1344 casos radicados para el segundo semestre de 2020.

El seguimiento a solicitudes de beneficios tributarios fue el tema más recurrente, seguidamente por las inquietudes sobre la Resolución UPME 203 de 2020, a continuación se muestra la tabla que detalla las cifras sobre el presente tema.

<b>incentivos tributarios por FNCE</b>	<b>No. De solicitudes</b>	<b>Participación</b>
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	177	61,46%
Inquietudes sobre Resolución UPME 203	62	21,53%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	31	10,76%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	10	3,47%
Inquietudes sobre Resolución UPME 203	3	1,04%
Seguimiento a derechos de petición	3	1,04%
Cambios para para acceder a beneficios	1	0,35%
Certificaciones	1	0,35%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2020 (Tabla No. 2)

#### 4.2 Generación

Dentro de los 1344 requerimientos, el tema generación ocupó el segundo lugar, tuvo una participación del 8.85% representado en 119 peticiones.

Acerca del tema de generación, lo más consultado tuvo que ver con la pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos con 42 peticiones, esto es el 14.29%.

En la tabla No. 3 se muestra el detalle de los subtemas desagregados al tema generación de energía.

Generación de energía	No. De solicitudes	Participación
Pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos	42	35,29%
Seguimiento solicitudes registro registro de proyectos	17	14,29%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	14	11,76%
Pregunta ruta para consultar registro de proyectos	10	8,40%
Pregunta frecuente-parque de generación	7	5,88%
Pregunta frecuente ruta para consultar registro de proyectos	6	5,04%
Estadísticas, variables y modelos de generación	5	4,20%
Atropellos empresa de generación	3	2,52%
Cuencas hidrográficas	3	2,52%
Escenarios para la reactivación económica	2	1,68%
Se mantiene los subsidios a servicios públicos	2	1,68%
Certificaciones	1	0,84%
Denuncia presuntas irregularidades	1	0,84%
Generación con energía nuclear	1	0,84%
Planeación de proyectos mineroenergéticos	1	0,84%
Pregunta frecuente-formatos editables registro de proyectos de GE	1	0,84%
Relamentación para venta de energía	1	0,84%
Seguimiento a derechos de petición	1	0,84%
Seguimiento a proyectos	1	0,84%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 3)

### 4.3 Administrativo

Las consultas asociadas al tema Administrativo alcanzaron un número de 102, lo que representó el 7.59% del total del semestre.

En lo que tiene que ver con los subtemas asociados al tema administrativo, de destacó la solicitud de copias de documentos, por este concepto se recibieron 17 peticiones.

En la tabla No. 4 se observa el detalle desagregado por subtema.

Administrativo	No. De solicitudes	Participación
Copia de documentos	17	16,67%
Cómo radicar correspondencia	16	15,69%
Certificaciones	13	12,75%
Pregunta frecuente-Directorio de funcionarios UPME	11	10,78%
Seguimiento a derechos de petición	10	9,80%
Informes de gestión	9	8,82%
Solicitudes varias	7	6,86%
Avances del plan para la discapacidad	3	2,94%
Solicitud de reunión	3	2,94%
Gastos en viáticos	2	1,96%
Solicitud de entrevista	2	1,96%
investigaciones disciplinarias activas	1	0,98%
Aclaración cambio en términos de referencia	1	0,98%
Permiso uso de imágenes de la UPME	1	0,98%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	1	0,98%
Presupuestos de inversión	1	0,98%
Recursos destinados equidad de género	1	0,98%
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	1	0,98%
Solicitud de capacitación	1	0,98%
Suspensión de términos UPME	1	0,98%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 4)

#### 4.4 Cambios para acceder a beneficios por EE y FNCE

El cuarto tema más consultado para el segundo semestre de 2020, tiene que ver con Cambios para acceder a beneficios por EE y FNCE, en total fueron recibidas 91 peticiones que equivalen al 6.77%

#### 4.5 Transmisión

De los 1344 derechos de petición allegados a la UPME para el segundo semestre 2020, 85 se relacionaron con el tema transmisión, que representa el 6.32%, quiere decir que es el quinto tema de mayor consulta.

De un total de 85 consultas, 52 se relacionaron con derechos de petición mediante los cuales los usuarios pedían respuesta a solicitudes de conceptos de conexión, en total se recibieron 52 por este concepto.



Transmisión	No. De solicitudes	Participación
Solicitud de respuesta a conceptos de conexión	52	61,18%
Pregunta frecuente-cómo solicitar un concepto de conexión	6	7,06%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	4	4,71%
Clasificación de las líneas de transmisión	3	3,53%
Copia de documentos	3	3,53%
Listado de conceptos de conexión emitidos por la UPME	3	3,53%
Coordonadas de proyectos	2	2,35%
Estado de obras de Transmisión en Colombia	2	2,35%
Seguimiento a derechos de petición	2	2,35%
Subetaciones existentes en Colombia	2	2,35%
Aclaraciones trazados líneas de transmisión	1	1,18%
Pago de servidumbre línea de transmisión	1	1,18%
Presupuestos de inversión	1	1,18%
Seguimiento a convocatorias	1	1,18%
Seguimiento a proyectos	1	1,18%
Solicitud de reunión	1	1,18%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 5)

#### 4.6 Eficiencia Energética

El tema eficiencia energética alcanzó las 82 peticiones, esto es el 6.10 del total de las pqr del semestre. Seguimiento a solicitudes de beneficios tributarios tuvo la mayor representación con 23 peticiones, que representa el 28% del presente tema, en la tabla No. 6 se puede observar el comportamiento asociados a los subtemas de eficiencia energética.

Eficiencia energética	No. De Solicitudes	Participación
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	23	28%
Propuesta para unificar acceso a incentivos por EE y FNCE	22	27%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	14	17%
Proyecciones de movilidad eléctrica	6	7%
Actualización Res. UPME 703 y 463 de 2018	5	6%
Inquietudes sobre Resolución UPME 196	3	4%
Solicitud de capacitación	3	4%
Solicitud de entrevista	3	4%
Aclaraciones resolución UPME 196	2	2%
Cambios para para acceder a beneficios	1	1%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 6)

#### 4.7 Incentivos tributarios por EE

Otro tema que cobró relevancia en cuanto a las pqr del semestre II de 2020, fue los incentivos tributarios por eficiencia energética, el total se recibieron 75 derechos de petición que representan el 5.58 del global del semestre.

Incentivos tributarios por EE	No. De solicitudes	Participación
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	37	49%
Inquietudes sobre Resolución UPME 196	23	31%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	11	15%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	4	5%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 7)

#### 4.8 Demanda

Con respecto a los temas de demanda, se recibieron 66 requerimientos, lo cual representó el 4.91 del total de pqr, a continuación en la tabla No. 8 el detalle de cada uno de los temas

Demanda	No. De solicitudes	Participación
Pregunta frecuente históricos de demanda de energía	14	21%
Subsidios para el consumo de energía eléctrica	14	21%
Pregunta frecuente-proyecciones de demanda de energía eléctrica	9	14%
Escenarios para la reactivación económica	4	6%
Proyecciones de movilidad eléctrica	8	12%
Contingencia para satisfacer la demanda	3	5%
Precios de la energía eléctrica	3	5%
Pregunta frecuente-histórico factor de emisiones	3	5%
Pregunta frecuente-costo incremental de racionamiento	2	3%
Pregunta frecuentes-Composición del beco	2	3%
factor marginal de emisión del SIN	1	2%
Pregunta frecuente-Estructura precios de los combustibles	1	2%
Proyectos de energías limpias en Colombia	1	2%
Socialización plan energético nacional 2050	1	2%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2020 (Tabla No. 8)

#### 4.9 Minería

El tema Minería estuvo representado en 55 pqr, esto es el 4.09% de la matriz total del semestre, el detalle los subtemas se pueden observar en la tabla No. 9.

Minería	No. De solicitudes	Participación
Estudios económicos de minerales	17	31%
Pregunta frecuente-regalías mineras	15	27%
Contextualización de política Minera	6	11%
Pregunta frecuente - Datos producción de carbón	6	11%
Áreas mineras abandonadas	2	4%
Proyecciones de crecimiento minero	2	4%
Proyectos mineros en Colombia	2	4%
Copia de documentos	1	2%
Definiciones sobre minerales	1	2%
Exportaciones de carbón	1	2%
Seguimiento a derechos de petición	1	2%
Solicitud de entrevista	1	2%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME – segundo semestre 2020 (Tabla No. 9)

#### 4.10 Ley 1715 de 2014

En lo corrido del segundo semestre de 2020, 50 usuarios realizaron requerimientos solicitando información que les permitiera tener un contexto sobre la Ley 1715 de 2014.

#### 4.11 Hidrocarburos

En materia de hidrocarburos fueron consignadas 48 pprs, que equivalen al 3.57% del total de requerimientos del semestre.

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

Hidrocarburos	No. De solicitudes	Participación
Pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia	17	35%
Cupos de combustible	10	21%
Consumo de combustibles en Colombia	6	13%
Cobertura de gas	4	8%
Carga a refinerías	3	6%
Seguimiento a proyectos	3	6%
Estudios sobre biocombustibles	2	4%
Coordonadas de proyectos	1	2%
Copia de documentos	1	2%
Mapas de gasoductos en Colombia	1	2%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No.10)

#### 4.12 Convocatorias

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 37 solicitudes para el segundo semestre 2020, esto es el 2.75%.

Asociados al tema convocatorias, 27 de las 37 consultas corresponden al seguimiento sobre convocatorias de transmisión. Ver tabla No. 10

Convocatorias	No. De solicitudes	Participación
Seguimiento a convocatorias	27	73%
Cómo seleccionar el inversionista	3	8%
Inquietudes varias sobre nuevas convocatorias	3	8%
Copia de documentos	1	3%
Fechas de nuevas convocatorias de transmisión	1	3%
Seguimiento a derechos de petición	1	3%
Solicitud de entrevista	1	3%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 11)

#### 4.13 Cobertura

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 22 solicitudes para el segundo semestre 2020, esto es el 1.64% de las cuales 17 tuvieron que ver con cobertura de energía eléctrica y 5 relacionadas con cobertura de gas natural.

#### 4.14 Fuentes no convencionales de energía FNCE

El tema de Fuentes no convencionales de energía-FNCE tuvo 22 requerimientos, esto es el 1.64% del total de solicitudes del semestre II – 2020.

En materia de perfil de los subtemas solicitados, se identifican cinco, ver tabla No. 11

Fuentes no convencionales de energía	No. De solicitudes	Participación
Pregunta frecuente-avance de las FNCE en Colombia	9	41%
Cuáles son las FNCE	6	27%
Pregunta frecuente-reglamentación actual	2	9%
Solicitud de entrevista	2	9%
Contextualización desarrollo de proyectos de fnce offshore	1	5%
Número de proyectos instalados en ZNI	1	5%
Solicitud de instalación de paneles solares	1	5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 12)

#### 4.15 Hojas de vida

Como tema No.15 en la recurrencia de las consultas, aparecen los requerimientos asociados a las hojas de vida, 19 usuarios escribieron a la UPME, solicitando información sobre cómo enviar su hoja de vida a la entidad, sobre el particular, en la sección preguntas frecuentes se encuentra publicado el mecanismo para acceder a vacantes dentro de la entidad.

#### 4.16 Fondos de apoyo financiero

Con respecto al tema fondos de apoyo financiero fueron recibidas 18 pqr's que equivalen al 1.34% del global total de peticiones del segundo semestre de 2020.

Fondos de apoyo financiero	No. De solicitudes	Participación
Faer	9	50%
Fenoge	3	17%
SGR	3	17%
Pasos para acceder a los fondos de apoyo financiero	2	11%
Relación de proyectos radicados para concepto y/o financiación	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 13)

#### 4.17 Regasificadora del Pacífico

Con la puesta en marcha del proyecto regasificadora del pacífico, se recibieron 18 pqr's, las peticiones se concentraron acerca de los avances del cronograma de la obra.

#### 4.18 Emisiones

Sobre el presente tema se recibieron 16 requerimientos que representa el 1.19% del total de pqr's del segundo semestre de 2020

#### 4.19 Portal web

Con 16 consultas en lo corrido del segundo semestre de 2020, las consultas estuvieron relacionadas con cómo funcionan las herramientas web para acceder a incentivos, fallas para acceder al portal e implementación de nuevos mecanismos para atención virtual

#### 4.20 Proyectos minero energéticos

Asociado al tema proyectos minero energéticos, se recibieron 15 requerimientos, esto es el 1.12%

#### 4.21 Otros Temas

En menor proporción, y con 101 requerimientos que representa el 7.51% de las 1344 peticiones, se agrupó un segmento de 9 temas que también fueron consultados y que a continuación se relacionan:

En la tabla No. 14 se detalla la participación de cada uno de los temas que también fueron objeto de consulta

Otros temas	No. De solicitudes	Participación
Actualización Resoluciones UPME 463 y 703 de 2018	14	14%
Autogeneración a pequeña escala	14	14%
Plan para la discapacidad	13	13%
Plan energético nacional	13	13%
Potenciales	12	12%
Plan de expansión	11	11%
Comunicaciones	9	9%
Subasta de largo plazo	7	7%
Geoportal	4	4%
Ambientales	3	3%
Hidroituango	1	1%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 14)

#### 4. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

De los 1344 requerimientos, 1325 están tipificados como petición, tiene una participación del 98.59%, 17 reclamos que son el 1.26% y 2 denuncias, esto es el 0.15%.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Gráfica No. 2)

## 5. SOLICITUDES POR ÁREA

El 44% de las solicitudes fueron atendidas por el área de atención al ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 598 peticiones, en segunda lugar aparece la coordinación de incentivos, con 333 solicitudes esto es un 25%, seguidamente el área de energía eléctrica con 198 que equivalen al 15%, posteriormente la subdirección de demanda con 67 es decir 5%, la subdirección de minería con 38 que es el 3%, la subdirección de hidrocarburos con 36 equivalente al 3%, la secretaría general con 29 esto es 2%, la oficina de fondos con 23 solicitudes que es el 2%, la dirección general con 12 solicitudes, esto es el 1% y la oficina de gestión de la información con 10, que equivale al 1%.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Gráfica No. 3)

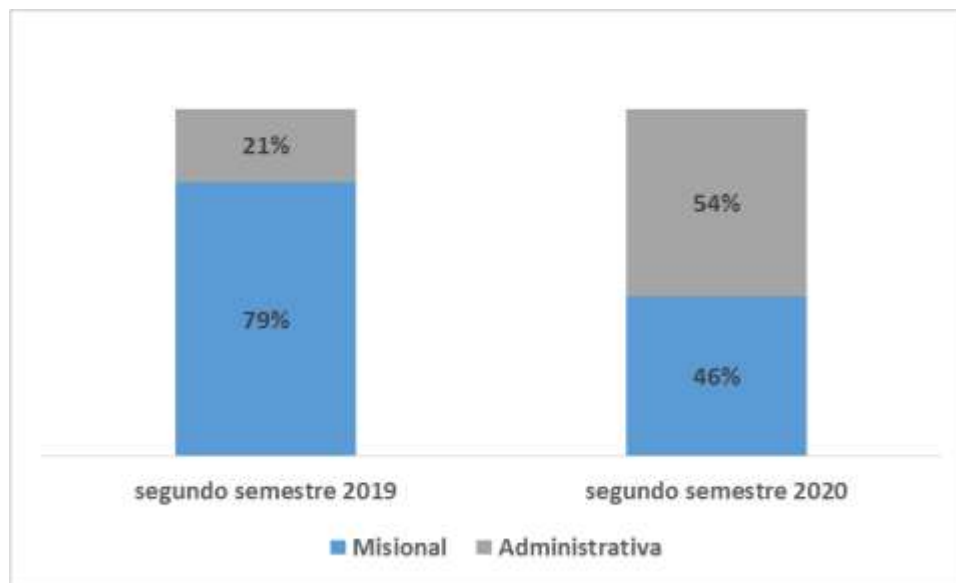
## 6. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 1344 peticiones, 726 fueron de tipo administrativa, esto es el 54%, el 46% restante fueron de orden misional, es decir 618 requerimientos. Ver tabla No. 15

Especialidad de la información		
Tipo de solicitud	No. De solicitudes	Participación
Administrativa	726	54%
Misional	618	46%
<b>Total</b>	<b>1344</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 15)

Realizado el comparativo de la especialidad de la información del segundo semestre 2019 versus segundo semestre 2020, se observa una variación del 33%, lo anterior, debido al alto número de solicitudes de seguimiento que se recibieron sobre incentivos tributarios por FNCE y EE. Ver gráfica No. 4



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Gráfica No. 4)

## 7. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

De los 1344 derechos de petición formulados en el segundo semestre de 2020, el 65% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 879 peticiones, el 35% restante responde personas naturales que son 465 requerimientos. Ver tabla No. 16

Solicitudes por naturaleza		
Tipo de solicitud	No. De solicitudes	Participación
Jurídica	879	65%
Natural	465	35%
<b>Total</b>	<b>1344</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 16)

## 8. 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 2020 fue de 24. Ver tabla No. 17



Entidad	No. De solicitudes	Participación
MME	10	42%
CREG	6	25%
ANH	4	17%
XM	1	4%
SUPERSERVICIOS	1	4%
COLPENSIONES	1	4%
AGENCIA DE SEGURIDAD VIAL	1	4%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 17)

## 9. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento indica que 1248 peticiones fueron resueltas al corte 31 de diciembre de 2020, esto es el 92.85% del total de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2020, sin embargo, 46 pqrds fueron respondidos por fuera de los plazos establecidos en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, amplió los términos para responder derechos de petición a treinta (30) días hábiles, así mismo, al corte 31 de diciembre de 2020, otras 65 pqrds no registran respuesta y se encuentran vencidos los términos de ley.

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 ventanilla	584	501	83	13,1	0	75
Solicitudes telefónicas	486	486	0	0	0	0
Solicitudes por mail	142	142	0	0,35	0	4
Solicitudes vía web	132	119	13	14,3	0	76
<b>Total</b>	<b>1344</b>	<b>1248</b>	<b>96</b>	<b>6,9</b>	<b>0</b>	<b>38,75</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRDS UPME - segundo semestre 2020 (Tabla No. 18)

## 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 a lo largo del segundo semestre de 2020.

## 11. CONCLUSIONES.

- ✓ El época de aislamiento el canal telefónico se convirtió en uno de los medios que facilitó la comunicación a los usuarios y grupos de interés con la UPME, alcanzando un número de 486 peticiones durante del segundo semestre de 2020, siendo el segundo canal más utilizado después de la ventanilla.
- ✓ Mantener actualizada la sección preguntas frecuentes en el portal web de la UPME, se ha convertido en una herramienta que ayuda a los usuarios a aclarar sus inquietudes en tiempo real, para el segundo semestre de 2020 el número de visitas a dicha sección llegó a los 2320, lo que significa que al no tener esta herramienta el número de pqrds hubiera podido llegar a 3664 inclusive.
- ✓ El mayor número de pqrds se concentró en el tema incentivos tributarios por fuentes no convencionales de energía, alcanzando el número de 288 consultas, lo que representó una participación del 21.43% del total de los requerimientos del semestre II-2020.
- ✓ Se requiere mayor atención en la oportunidad de respuesta de las pqrds, ya que 46 peticiones fueron respondidas por fuera del tiempo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, amplió los términos para responder derechos de petición a treinta (30) días hábiles, así mismo, al corte 31 de diciembre de 2020, otras 65 pqrds no registran respuesta y se encuentran vencidos los términos de ley.
- ✓ 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, en consecuencia, un gran número de usuarios centraron sus consultas en las nuevas resoluciones que expidió la UPME a finales de agosto y comienzos de septiembre de 2020.
- ✓ Hacer uso de herramientas tecnológicas, han permitido realizar diálogos de doble vía, a través de los cuales usuarios y grupos de interés sigan siendo protagonistas en la construcción de la normatividad misional de la entidad.
- ✓ Se evidencia una UPME más visible, y comprometida en formas adecuadas para un correcto relacionamiento con personas en condición de discapacidad, muestra de ello es el liderazgo que ha tomado para gestionar la realización de talleres con el Instituto Nacional para Sordos INSOR a través del programa Cultura sorda - atención inclusiva para la promoción de derechos de las personas sordas, el cual

va dirigido a servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano y comunicaciones contenido el plan sectorial para la atención de la población en situación de discapacidad 2019 – 2022.

**DIANA HELEN NAVARRO BONETT**  
Secretaria General

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