

# INFORME DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2021

Secretaría General  
Bogotá D.C, enero de 2022

## 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</b> .....	<b>4</b>
4.1 Incentivos tributarios por fuentes no convencionales de energía-FNCE .....	5
4.2 Transmisión .....	6
4.3 Generación.....	7
4.4 Incentivos tributarios por eficiencia energética.....	7
4.5 Hidrocarburos .....	7
4.6 Minería .....	8
4.7 Administrativo.....	8
4.8 Fondos de apoyo financiero.....	9
4.9 Demanda.....	9
4.10 Proyectos minero energéticos .....	10
4.11 Portal web .....	10
4.12 Convocatorias .....	10
4.13 Plan de expansión generación-transmisión.....	10
4.14 Cobertura.....	10
4.15 Subasta de largo plazo .....	11
4.16 FNCE .....	11
4.17 Emisiones.....	11
4.18 Beco .....	11
4.19 Eficiencia energética.....	11
4.20 Otros temas .....	12
<b>5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSDF</b> .....	<b>12</b>
<b>6. SOLICITUDES POR ÁREA</b> .....	<b>13</b>
<b>7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>8. SELICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA</b> .....	<b>14</b>
<b>9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES</b> .....	<b>14</b>
<b>10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD</b> .....	<b>15</b>
<b>11. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>16</b>
<b>12. CONCLUSIONES</b> .....	<b>17</b>

## 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, solicitudes, 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 - 31 de diciembre de 2021.

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.

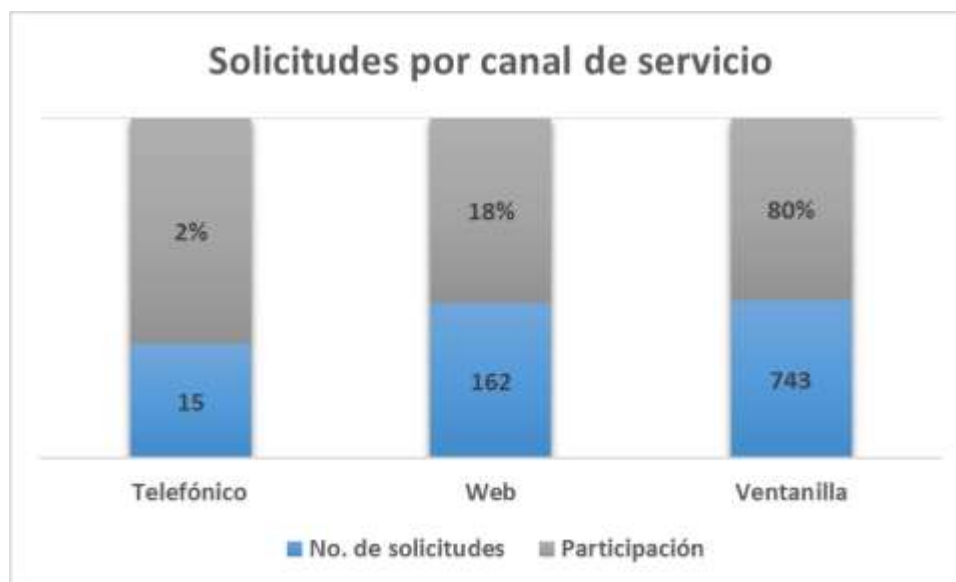
## 2. MARCO LEGAL

- ✓ 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.
- ✓ 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 2021 fueron recibidas 920 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al segundo semestre de 2020 hubo una disminución de 424 requerimientos, pasando de 1344 a 920, esto es el 31%.

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 2021 (Gráfica No. 1)

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

En total, fueron 24 temas los que ocuparon las 920 peticiones que realizaron los ciudadanos a lo largo del segundo semestre de 2021. 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 27% del total de las solicitudes.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Pers	2	0,2%
Plan Energético Nacional 2050	2	0,2%
Ambientales	3	0,3%
Ley 1715 de 2014	4	0,4%
Hoja de vida	5	0,5%
Eficiencia Energética	7	0,8%
Beco	8	0,9%
Emisiones	8	0,9%
FNCE	9	1,0%
Subasta de largo plazo	9	1,0%
Cobertura	11	1,2%
Plan de expansión-generación Transmisión	13	1,4%
Convocatorias	16	1,7%
Portal Web	17	1,8%
Proyectos minero energéticos	21	2,3%
Demanda	26	2,8%
Fondos de Apoyo financiero	27	2,9%
Administrativo	31	3,4%
Minería	36	3,9%
Hidrocarburos	42	4,6%
Incentivos tributarios por EE	92	10,0%
Generación	136	14,8%
Transmisión	147	16,0%
Incentivos tributarios por FNCE	248	27,0%
<b>Total</b>	<b>920</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – segundo semestre 2021 (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*”, sigue siendo uno de los temas más consultados por los usuarios de la UPME, para el segundo semestre de 2021 alcanzó la cifra de 248 requerimientos, lo anterior obedece al auge de las energías renovables y las nuevas reglamentaciones que permiten a los promotores de estos proyectos acceder a dichos beneficios.

Asociados al presente tema se recibieron 248 requerimientos que representan el 27% de los 920 casos radicados para el segundo semestre de 2021.

Derivados del presente tema se relacionan 7 subtemas que se muestran en la tabla número 2. El seguimiento a solicitudes de beneficios tributarios fue el tema más recurrente, seguido por las inquietudes acerca de la Resolución UPME 203 de 2020.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Copia de documentos	1	0,4%
Tarifas para acceder a incentivos tributarios	1	0,4%
Certificaciones	2	0,8%
Solicitud de reunión	3	1,2%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	30	12,1%
Inquietudes sobre Resolución UPME 203	49	19,8%
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	162	65,3%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 2)

## 4.2 Transmisión

Dentro de los 920 requerimientos, el tema transmisión ocupó el segundo lugar, tuvo una participación del 16% representado en 147 peticiones.

Acercas del tema transmisión, lo más consultado tuvo que ver con la solicitud de respuesta a conceptos de conexión con 71 peticiones. En la tabla No. 3 se muestra el detalle de los subtemas desagregados al tema transmisión.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Certificaciones	1	0,7%
Inconformidades Línea de Transmisión	2	1,4%
Información geográfica en formato Shapefile	2	1,4%
Infraestructura eléctrica en Colombia	2	1,4%
Solicitud de reunión	3	2,0%
Seguimiento a derechos de petición	6	4,1%
Subetaciones existentes en Colombia	9	6,1%
Copia de documentos	11	7,5%
Pregunta frecuente-cómo solicitar un concepto de conexión	12	8,2%
Aclaraciones Resolución CREG 075 de 2021	13	8,8%
Seguimiento a proyectos	15	10,2%
Solicitud de respuesta a conceptos de conexión	71	48,3%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 3)

### 4.3 Generación

Las consultas asociadas al tema generación alcanzaron un número de 136, lo que representó el 14.8% del total del semestre.

En lo que tiene que ver con los subtemas asociados al presente tema, se destacó el seguimiento de solicitudes de registro de proyectos, se recibieron 69 peticiones.

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

Tema	No. de solicitudes	Participación
Proyecciones de crecimiento de AGPE	1	0,7%
Certificaciones	2	1,5%
Cuencas hidrográficas	3	2,2%
Copia de documentos	4	2,9%
Pregunta frecuente ruta para consultar registro de proyectos	5	3,7%
Pregunta frecuente-parque de generación	16	11,8%
Pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos	36	26,5%
Seguimiento a solicitudes registro de proyectos	69	50,7%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 4)

### 4.4 Incentivos tributarios por eficiencia energética

El cuarto tema más consultado para el segundo semestre de 2021, tiene que ver con incentivos tributarios por eficiencia energética, en total fueron recibidas 92 peticiones que equivalen al 10%. Derivados del presente tema se relacionan 5 subtemas relacionados en la tabla No. 5

Tema	No. de solicitudes	Participación
Copia de documentos	3	3,3%
Solicitud de reunión	4	4,3%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	9	9,8%
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	24	26,1%
Inquietudes sobre Resolución UPME 196	52	56,5%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 5)

### 4.5 Hidrocarburos

En relación al tema de hidrocarburos, se recibieron 42 requerimientos, lo cual representó el 4.6% del total de pqr sdf, por destacar la pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia y consumos de combustibles en Colombia. A continuación, en la tabla No. 6 el detalle de cada uno de los subtemas.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Carga a refinерías	1	2,4%
Inquietudes sobretasa a la Gasolina	1	2,4%
Proceso de franking en Colombia	1	2,4%
Solicitud de reunión	1	2,4%
Pregunta frecuente-Estructura precios de los combustibles	2	4,8%
Regasificadora del pacífico	3	7,1%
Cupos de combustible	9	21,4%
Consumos de combustibles en Colombia	12	28,6%
Pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia	12	28,6%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 6)

#### 4.6 Minería

De los 920 derechos de petición allegados a la UPME para el segundo semestre 2021, 36 se relacionaron con el tema minería, que representa el 3.9%, quiere decir, que es el sexto tema de mayor consulta.

Por señalar los tres subtemas más relevantes, de un total de 36 consultas, 10 se relacionan con estudios económicos de minerales, 9 acerca de contextualización de política minera y 6 tiene que ver con la pregunta frecuente-regalías mineras, los demás subtemas se pueden consultar en la tabla No. 7

Tema	No. de solicitudes	Participación
Acciones de prevención sobre la minería	1	2,8%
Áreas mineras abandonadas	1	2,8%
Directorio de empresas minas y energía	1	2,8%
Producción de oro por departamento	2	5,6%
Proyecciones de crecimiento minero	2	5,6%
Pregunta frecuente - Datos producción de carbón	4	11,1%
Pregunta frecuente-regalías mineras	6	16,7%
Contextualización de política Minera	9	25,0%
Estudios económicos de minerales	10	27,8%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 7)

#### 4.7 Administrativo

El tema administrativo alcanzó las 31 peticiones, esto es el 3.4% del total de las pqr sdf del semestre. Informes de gestión tuvo la mayor representación con 13 peticiones, esto es el 41.9% del presente tema, en la tabla No. 8 se puede observar el comportamiento se los siguientes subtemas.



Tema	No. de solicitudes	Participación
Directorio de funcionarios UPME	1	3,2%
Oportunidad laboral	1	3,2%
Copia de documentos	2	6,5%
Seguimiento a derechos de petición	6	19,4%
Certificaciones	8	25,8%
Informes de gestión	13	41,9%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 8)

#### 4.8 Fondos de apoyo financiero

El tema fondos de apoyo financiero estuvo representado en 27 pqr sdf, esto es el 2.9% de la matriz total del semestre, el detalle los subtemas se pueden observar en la tabla No. 9.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Faer	8	29,6%
Fenoge	10	37,0%
Plan Todos somos pacífico	1	3,7%
Seguimiento a proyectos	2	7,4%
SGR	6	22,2%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 9)

#### 4.9 Demanda

En lo corrido del segundo semestre de 2021, 26 usuarios realizaron requerimientos solicitando información acerca en la Subdirección de Demanda, las peticiones se asociaron con temas relacionados con históricos de demanda de energía, consumo de subsistencia, entre otros. Ver tabla No. 10

Tema	No. de solicitudes	Participación
Conceptos de la UPME sobre proyectos de gasificación	1	3,8%
Seguimiento a derechos de petición	1	3,8%
Pregunta frecuente-costo incremental de racionamiento	2	7,7%
Escenarios para la reactivación económica	6	23,1%
Consumo de subsistencia	7	26,9%
Pregunta frecuente históricos de demanda de energía	9	34,6%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 10)

#### 4.10 Proyectos minero energéticos

Las consultas del presente tema se asociaron con la planeación de proyectos mineroenergéticos que se pretenden realizar en Colombia

#### 4.11 Portal web

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 17 solicitudes para el segundo semestre 2021, esto es el 1.8% del global de las pqr sdf del periodo analizado.

Asociados al presente tema 10 de las consultas corresponden a Información geográfica en formato Shapefile, 5 a fallas para acceder al portal web de la UPME y 2 se relacionan con la solicitud de permiso para usar la imagen de la entidad.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Permiso uso de imágenes de la UPME	2	11,8%
Fallas para acceder al portal	5	29,4%
Información geográfica en formato Shapefile	10	58,8%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 11)

#### 4.12 Convocatorias

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 16 consultas, ver tabla 12

Tema	No. de solicitudes	Participación
Certificaciones	1	6,3%
Seguimiento a derechos de petición	2	12,5%
Copia de documentos	4	25,0%
Seguimiento a convocatorias	9	56,3%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 12)

#### 4.13 Plan de expansión-generación Transmisión

El tema de Plan de expansión-generación Transmisión alcanzó la cifra de 13 requerimientos.

#### 4.14 Cobertura

Como tema No.14 en la recurrencia de las consultas aparece el tema cobertura, en total se recibieron 11 requerimientos que son el 1.2% del total de los requerimientos del semestre.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Cobertura de gas	1	9,1%
Cobertura de Energía eléctrica	10	90,9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 13)

#### 4.15 Subasta de largo plazo

Con respecto al tema subasta de largo plazo fueron recibidas 9 pqr sdf que equivalen al 1% del global total de peticiones del segundo semestre de 2021, de las cuales 5 se relacionan con fecha de la subasta, 3 con el seguimiento a proyectos y 1 con el nombres de generadores y comercializadores que participan en la CLPE

#### 4.16 FNCE

Asociado al tema FNCE se recibieron 9 requerimientos, en la tabla No. 14 se observa el detalle y la participación de cada uno de los subtemas

Tema	No. de solicitudes	Participación
Cuáles son las FNCE	1	11,1%
Pregunta frecuente-avance de las FNCE en Colombia	8	88,9%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 14)

#### 4.17 Emisiones

Sobre el presente tema se recibieron 8 requerimientos que representa el 0.9% del total de pqr sdf del semestre II de 2021, desagregado de la siguiente manera:

Tema	No. de solicitudes	Participación
Dónde encontrar la calculadora de emisiones de la UPME	1	12,5%
Pregunta frecuente-histórico factor de emisiones	6	75,0%
Solicitud de reunión	1	12,5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 15)

#### 4.18 Beco

En relación al tema balance energético Colombiano, se recibieron 8 requerimientos que representan el 0.9% del global de las pqr s del semestre.

#### 4.19 Eficiencia energética

Con 7 consultas en lo corrido del segundo semestre de 2021, las consultas estuvieron relacionadas con vehículos eléctricos.

#### 4.20 Otros Temas

En menor proporción, y con 16 requerimientos que representa el 1.7% de las 920 peticiones, se agrupó un segmento de 5 temas que también fueron consultados y que a continuación se relacionan:

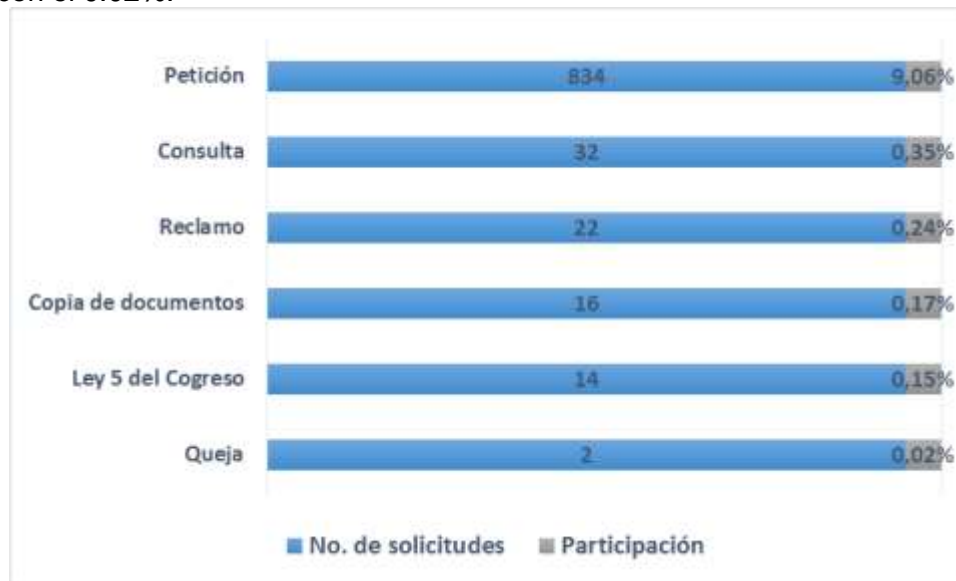
En la tabla No. 16 se detalla el número de solicitudes y la participación de cada uno de los temas.

Tema	No. de solicitudes	Participación
Pers	2	12,5%
Plan Energético Nacional 2050	2	12,5%
Ambientales	3	18,8%
Ley 1715 de 2014	4	25,0%
Hoja de vida	5	31,3%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 16)

#### 5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

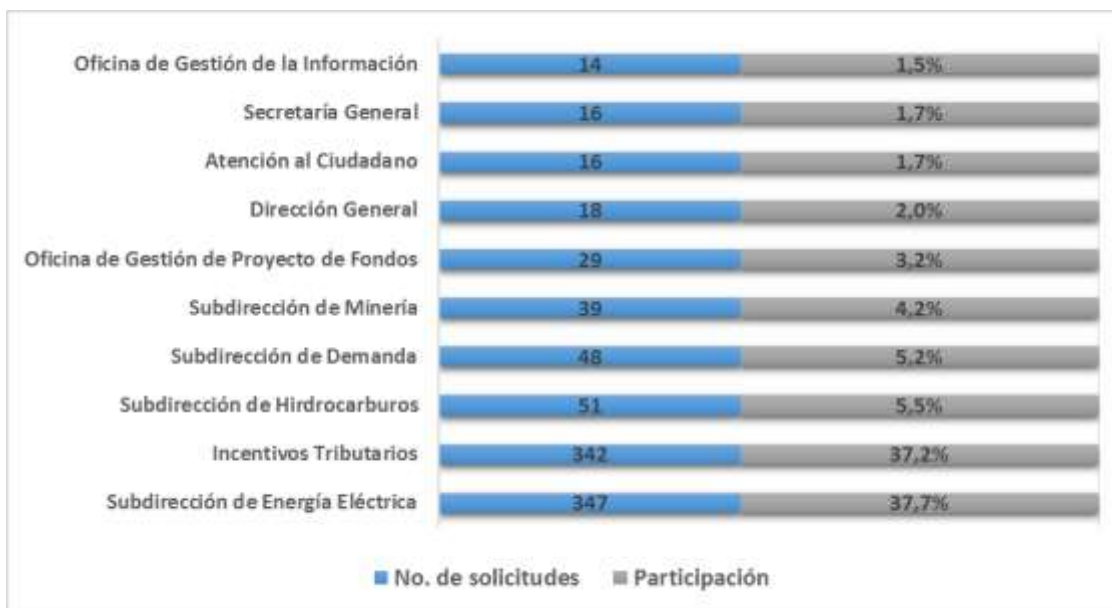
De los 920 requerimientos radicados en el presente semestre, 834 están tipificados como petición, tiene una participación del 9.06%, 32 consultas que son el 0.35%, 22 reclamos que representan el 0.24%, 16 solicitudes de copias de documentos esto es el 0.17%, 14 requerimientos asociados con la Ley 5 de Congreso de la República que son el 0.15% y 2 quejas con el 0.02%.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Gráfica No. 2)

## 6. SOLICITUDES POR ÁREA

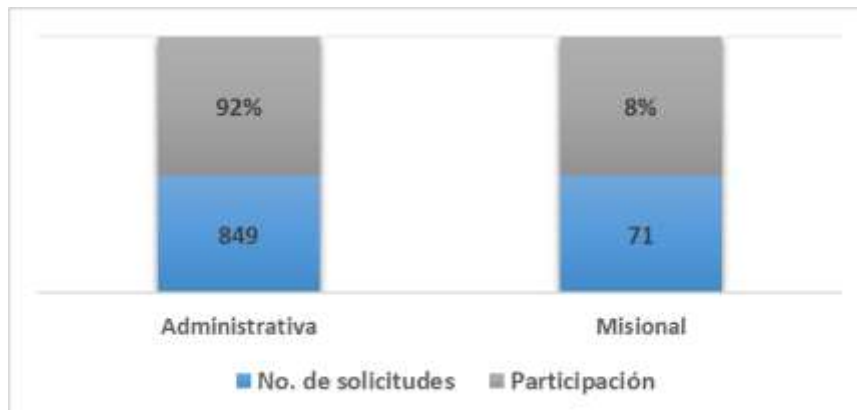
El 37.7% de las solicitudes fueron atendidas por la subdirección de energía eléctrica, en segundo lugar aparece el GIT de incentivos tributarios con el 37.2%, seguidamente la subdirección de hidrocarburos con el 5.5%, posteriormente la subdirección de demanda con el 5.2%, la subdirección de minería con 39 que es el 4.2%, la oficina de gestión de proyecto de fondos con el 3.2%, la dirección general con 18, esto es 2.0%, atención al ciudadano con el 1.7%, secretaria general con el 1.7 y la oficina de gestión de la información el 1.5%.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2021 (Gráfica No. 3)

## 7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

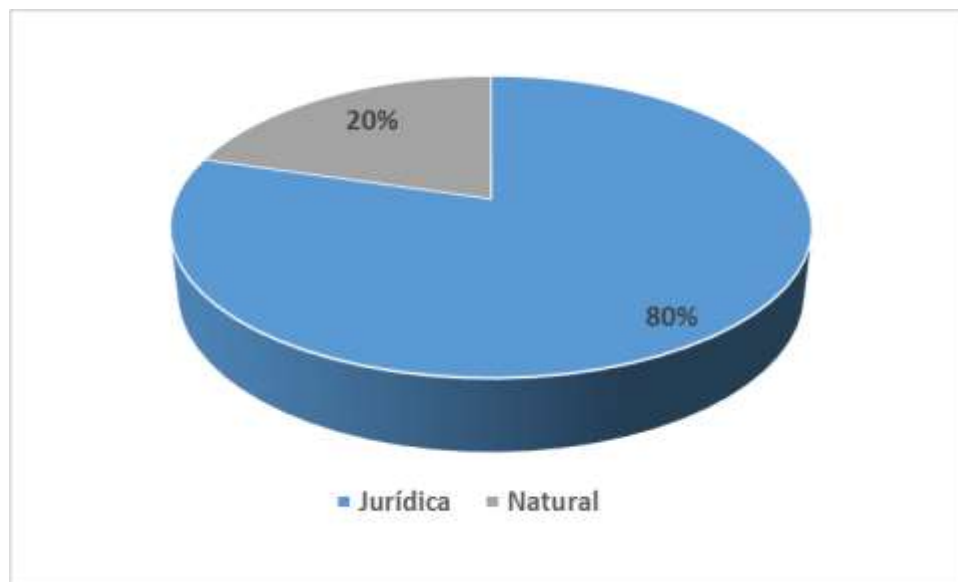
De las 920 peticiones, 849 fueron de tipo administrativa, esto es el 92%, el 8% restante fueron de orden misional, es decir 71 requerimientos. Ver gráfica No. 4



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – segundo semestre 2021 (Gráfica No. 4)

## 8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

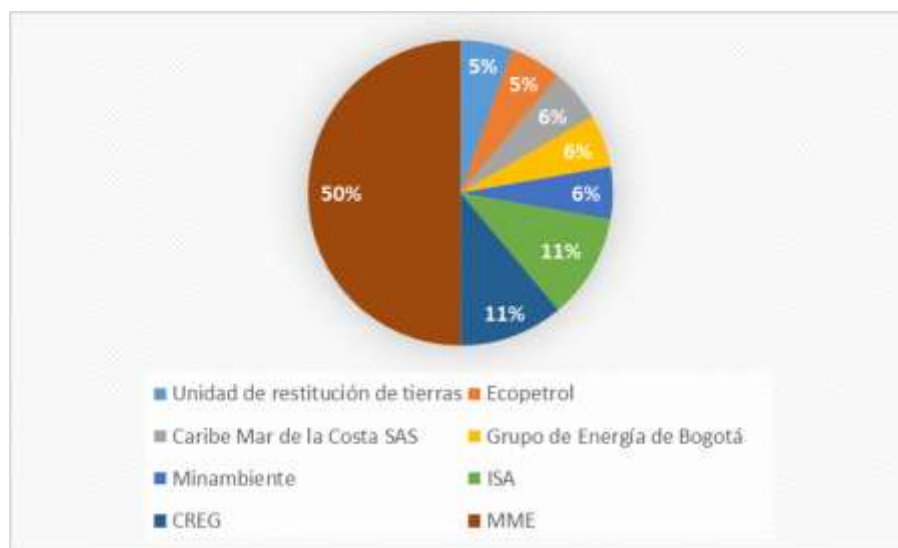
El De los 920 derechos de petición formulados en el segundo semestre de 2021, el 80% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 732 peticiones, el 20% restante responde personas naturales que son 188 requerimientos. Ver tabla No. 21



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Gráfica No. 5)

## 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 2021 fue de 18. Ver gráfica No. 6



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Gráfica No. 6)

## 10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento indica que 770 peticiones fueron resueltas al corte 31 de diciembre de 2021, con la siguiente oportunidad de respuesta según su tipificación, así:

Tipo de pqr	No de solicitudes	Solicitudes respondidas oportunamente (0 a 30 días hábiles)	Solicitudes respondidas extemporaneamente (mayor a 30 días hábiles)	Solicitudes sin registro de respuesta
Petición	834	663	41	130
Reclamo	22	20	1	1
Queja	2	2	0	0

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 17)

Tipo de pqr	No de solicitudes	Solicitudes respondidas oportunamente (0 a 35 días hábiles)	Solicitudes respondidas extemporaneamente (mayor a 35 días hábiles)	Solicitudes sin registro de respuesta
Consulta	32	28	0	4

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 18)

Tipo de pqr	No de solicitudes	Solicitudes respondidas oportunamente (0 a 20 días hábiles)	Solicitudes respondidas extemporaneamente (mayor a 20 días hábiles)	Solicitudes sin registro de respuesta
Copia de documentos	16	9	0	7

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 19)

Tipo de pqr	No de solicitudes	Solicitudes respondidas oportunamente (0 a 5 días hábiles)	Solicitudes respondidas extemporaneamente (mayor a 5 días hábiles)	Solicitudes sin registro de respuesta
Ley 5 del Congreso	14	12	2	0

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 20)

De acuerdo al registro de las tablas 17, 18, 19 y 20, se resolvieron 734 pqr de manera oportuna, 44 de manera extemporánea y de 142 requerimientos aún no se tiene registro de respuesta.

Para tener en cuenta, que de las 142 pqr sin registro de respuesta 140 corresponden a la subdirección de energía eléctrica, área que no envió la información, es posible que los requerimientos hayan sido resueltos, sin embargo, no fue posible contar la información a la hora de construir el presente informe.

Los dos requerimientos por responder correspondencia a la subdirección de demanda, los cuales se encuentran dentro de los términos de respuesta.

En la tabla No. 21 se muestra el detalle general del tratamiento que se dio a las pqr durante el segundo semestre de 2021.

Canal	No. De Solicitudes recibidas	No. De Solicitudes resueltas al corte 31/12/2021	No. De Solicitudes por responder al corte 31/12/2021	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	743	625	118	11,2	1	111
Solicitudes vía web	162	130	32	12,6	1	80
Solicitudes telefónicas	15	15	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>920</b>	<b>770</b>	<b>150</b>	<b>7,9</b>	<b>0,66</b>	<b>63,6</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – segundo semestre 2021 (Tabla No. 21)

## 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 2021.



## 12. CONCLUSIONES.

- ✓ Poner a disposición de los usuarios secciones que faciliten la búsqueda de la información en tiempo real, ha sido una decisión acertada, hacemos referencia a la sección de preguntas frecuentes. En lo corrido del segundo semestre de 2021, cerca de 15461 usuarios buscaron información a través de dicha sección, hecho que alivia considerablemente la necesidad del usuario y por su puesto la carga operativa de la entidad.
- ✓ El mayor número de pqr sdf se concentró en el tema incentivos tributarios por fuentes no convencionales de energía, alcanzando el número de 248 consultas, lo que representó una participación del 27% del total de los requerimientos del semestre II-2021.
- ✓ Se requiere mayor atención en la oportunidad de respuesta de las pqr sdf, ya que 44 peticiones fueron respondidas por fuera del tiempo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020<sup>1</sup>, de otra parte, al corte 31 de diciembre de 2021, 108 pqr sdf se encuentran vencidas sin registro de respuesta, clasificadas de la siguiente manera, 102 peticiones, 1 reclamo, 3 consultas y 2 solicitudes de copias.
- ✓ Se recomienda aprovechar los espacios que están contenidos en la estrategia de participación ciudadana de UPME para consolidar un relacionamiento más cercano con los usuarios de la entidad, de esta manera hacer más visible nuestro portafolio de trámites y servicios.
- ✓ Un reconocimiento al grupo interno de trabajo de incentivos tributarios, ya que todos los requerimientos fueron atendidos de manera oportuna.
- ✓ Encontramos una UPME más visible, con formas adecuadas para un correcto relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés.
- ✓ Haber adoptado la política de atención al ciudadano en la UPME, permite definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en la entidad, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción.

**DIANA HELEN NAVARRO BONETT**  
Secretaria General

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

---

<sup>1</sup> Decreto 491 de 2020, Por el 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