

# **INFORME DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

Secretaría General  
Bogotá D.C, julio 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>4</b>
<b>4. TEMAS OBJETO DE CONSULTA (PQRSDF).....</b>	<b>4</b>
4.1 Incentivos tributarios por Fuentes No Convencionales de Energía-FNCE .....	5
4.2 Generación.....	6
4.3 Transmisión .....	7
4.4 Incentivos tributarios por eficiencia energética.....	7
4.5 Hidrocarburos .....	8
4.6 Minería .....	9
4.7 Administrativo.....	10
4.8 Demanda.....	10
4.9 Proyectos Minero Energéticos.....	10
4.10 Convocatorias de transmisión.....	10
4.11 Plan de expansión, Generación-Transmisión .....	10
4.12 Hojas de vida .....	10
4.13 Fondos de apoyo financiero.....	10
4.14 Eficiencia energética.....	11
4.15 Cobertura .....	11
4.16 Emisiones .....	11
4.17 Fuentes No Convencionales de Energía .....	12
4.18 Subasta de largo plazo de energía eléctrica .....	12
4.19 Portal web .....	12
4.20 Otros Temas.....	12
<b>5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSDF .....</b>	<b>13</b>
<b>6. SOLICITUDES POR ÁREA .....</b>	<b>13</b>
<b>7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA .....</b>	<b>14</b>
<b>9. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES .....</b>	<b>15</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 enero - 30 de junio 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.

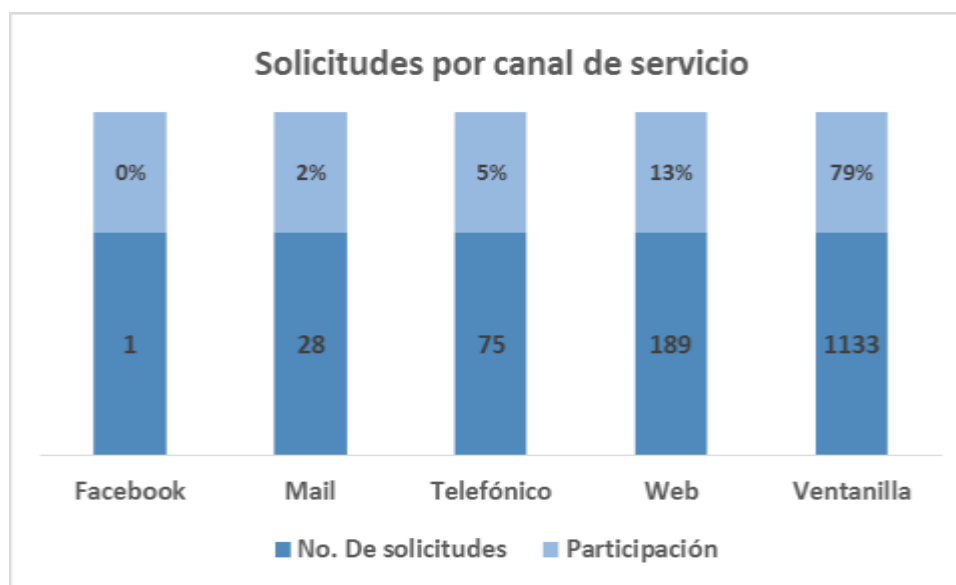
## 2. MARCO LEGAL

- ✓ 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.
- ✓ 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 enero al 30 de junio de 2021 fueron recibidas 1426 solicitudes a través de los diferentes canales, frente al primer semestre de 2020 hubo un incremento de 538 requerimientos, pasando de 888 a 1426, esto es el 60.5%.

Los temas incentivos tributarios por fuentes no convencionales de energía y eficiencia energética, alcanzaron la cifra de 606 peticiones, esto el 42.49% del total de los requerimientos del semestre I-2021, lo anterior, obedece al auge mediático del presente tema.



Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2021 (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 realizadas a través de la web, un tercer lugar para los derechos de petición radicados vía telefónica, posteriormente las solicitudes hechas por correo electrónico y finalmente el canal facebook.

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

En total, fueron 29 temas los que ocuparon las 1426 peticiones que realizaron los ciudadanos a lo largo del primer 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 36.04% del total de las solicitudes.

Tema	No. De solicitudes	Participación
Participación ciudadana	1	0,07%
Pers	1	0,07%
Autogeneración a pequeña escala	2	0,14%
Comunicaciones	2	0,14%
Ambientales	3	0,21%
Plan Energético Nacional	3	0,21%
Ley 1715 de 2014	4	0,28%
Geoportal	6	0,42%
Beco	10	0,70%
Potenciales	11	0,77%
Portal Web	13	0,91%
Subasta de largo plazo de energía eléctrica	13	0,91%
FNCE	15	1,05%
Emisiones	16	1,12%
Cobertura	17	1,19%
Eficiencia Energética	17	1,19%
Fondos de Apoyo financiero	18	1,26%
Hoja de vida	19	1,33%
Plan de Expansión	21	1,47%
Convocatorias de transmisión	28	1,96%
Proyectos minero energéticos	35	2,45%
Demanda	54	3,79%
Administrativo	81	5,68%
Minería	91	6,38%
Hidrocarburos	92	6,45%
Incentivos tributarios por EE	92	6,45%
Transmisión	109	7,64%
Generación	138	9,68%
Incentivos tributarios por FNCE	514	36,04%
<b>Total</b>	<b>1426</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – primer 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 primer semestre de 2021 alcanzó la cifra de 514 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 514 requerimientos que representan el 36.04% de los 1426 casos radicados para el primer 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
Pregunta frecuente-Reporte de certificados entregados por la UPME	1	0,19%
Solicitud de reunión	3	0,58%
Copia de documentos	4	0,78%
Recurso de reposición certificado de incentivos tributarios	13	2,53%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	62	12,06%
Inquietudes sobre Resolución UPME 203	101	19,65%
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	330	64,20%
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 2)

## 4.2 Generación

Dentro de los 1426 requerimientos, el tema generación ocupó el segundo lugar, tuvo una participación del 9.68% representado en 138 peticiones.

Acercas del tema de generación, lo más consultado tuvo que ver con la pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos con 59 peticiones. En la tabla No. 3 se muestra el detalle de los subtemas desagregados al tema generación de energía.

Tema	No. De solicitudes	Participación
Acuerdos de compra de energía	1	0,72%
Seguimiento a proyectos de generación de energía	1	0,72%
Solicitud de reunión	2	1,45%
Estadísticas, variables y modelos de generación	7	5,07%
Pregunta frecuente ruta para consultar registro de proyectos	16	11,59%
Pregunta frecuente-parque de generación	24	17,39%
Seguimiento solicitudes registro de proyectos	28	20,29%
Pregunta frecuente reglamentación para registro de proyectos	59	42,75%
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 3)

### 4.3 Transmisión

Las consultas asociadas al tema transmisión alcanzaron un número de 109, lo que representó el 7.64% del total del semestre.

En lo que tiene que ver con los subtemas asociados al presente tema, se destacó la solicitud de respuesta a conceptos de conexión, se recibieron 67 peticiones.

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

Tema	No. De solicitudes	Participación
Instalación de dispositivos tipo FACTS	1	0,92%
Solicitud de reunión	1	0,92%
Capacidad líneas de transmisión	2	1,83%
Copia de documentos	2	1,83%
Inconformidades Línea de Transmisión	5	4,59%
Estado de obras de Transmisión en Colombia	6	5,50%
Subetaciones existentes en Colombia	6	5,50%
Pregunta frecuente-cómo solicitar un concepto de conexión	19	17,43%
Solicitud de respuesta a conceptos de conexión	67	61,47%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

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

### 4.4 Incentivos tributarios por eficiencia energética

El cuarto tema más consultado para el primer semestre de 2021, tiene que ver con incentivos tributarios por eficiencia energética, en total fueron recibidas 92 peticiones que equivalen al 6.45%. Derivados del presente tema se relacionan 5 subtemas relacionados en la tabla No. 5

Subtema	No. De solicitudes	Participación
Solicitud de reunión	3	3,3%
Recurso de reposición certificado de incentivos tributarios	5	5,4%
Pregunta frecuente-paso a paso para acceder a incentivos	21	22,8%
Seguimiento a solicitud de beneficios tributarios	28	30,4%
Inquietudes sobre Resolución UPME 196	35	38,0%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

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

### 4.5 Hidrocarburos

En relación al tema de hidrocarburos, se recibieron 92 requerimientos, lo cual representó el 6.45% del total de pqr sdf, por destacar las consultas sobre cupos de combustibles y los avances del cronograma de la regasificadora del pacífico. A continuación en la tabla No. 6 el detalle de cada uno de los subtemas.



Tema	No. De solicitudes	Participación
Copia de documentos	1	1,09%
Mapas de gasoductos en Colombia	1	1,09%
Seguimiento a derechos de petición	1	1,09%
Pregunta frecuente-Estructura precios de los combustibles	3	3,26%
Seguimiento a proyectos	5	5,43%
Consumos de combustibles en Colombia	7	7,61%
Pregunta frecuente producción de hidrocarburos en Colombia	7	7,61%
Avances del cronograma regasificadora del pacífico	32	34,78%
Cupos de combustible	35	38,04%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 6)

#### 4.6 Minería

De los 1426 derechos de petición allegados a la UPME para el primer semestre 2021, 91 se relacionaron con el tema minería, que representa el 6.35%, quiere decir, que es el quino tema de mayor consulta.

Por señalar los tres subtemas más relevantes, de un total de 91 consultas, 43 se relacionan con contextualización minera, 13 con regalías mineras y 12 con estudios económicos de minerales, los demás subtemas se pueden consultar en la tabla No. 7

Subtema	No. De solicitudes	Participación
Definiciones sobre minerales	1	1,1%
Denuncia presuntas irregularidades	1	1,1%
Economía circular	1	1,1%
Producción de oro por departamento	1	1,1%
Solicitud de reunión	1	1,1%
Áreas mineras abandonadas	2	2,2%
Proyectos mineros en Colombia	2	2,2%
Copia de documentos	3	3,3%
Proyecciones de crecimiento minero	5	5,5%
Pregunta frecuente - Datos producción de carbón	6	6,6%
Estudios económicos de minerales	12	13,2%
Pregunta frecuente-regalías mineras	13	14,3%
Contextualización de política Minera	43	47,3%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDP UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 7)



#### 4.7 Administrativo

El tema administrativo alcanzó las 81 peticiones, esto es el 5.68% del total de las pqr sdf del semestre. Certificaciones tuvo la mayor representación con 36 peticiones, esto es el 44.4% del presente tema, en la tabla No. 8 se puede observar el comportamiento de los siguientes subtemas.

Subtema	No. De solicitudes	Participación
Cómo radicar correspondencia	1	1,2%
Informes de gestión	2	2,5%
Solicitud de reunión	2	2,5%
Denuncia presuntas irregularidades	6	7,4%
Seguimiento a derechos de petición	6	7,4%
Información sobre el concurso Nación 3	8	9,9%
Copia de documentos	9	11,1%
Directorio de servidores de la UPME	11	13,6%
Certificaciones	36	44,4%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 8)

#### 4.8 Demanda

El tema Demanda estuvo representado en 54 pqr sdf, esto es el 3.79% de la matriz total del semestre, el detalle de los subtemas se pueden observar en la tabla No. 9.

Tema	No. De solicitudes	Participación
Certificaciones	1	1,85%
Copia de documentos	1	1,85%
Presupuestos de inversión	1	1,85%
Contingencia para satisfacer la demanda de energía eléctrica	2	3,70%
Escenarios para la reactivación económica	2	3,70%
Proyectos de energías limpias en Colombia	2	3,70%
Escenarios de demanda de energía eléctrica	4	7,41%
Solicitud de reunión	4	7,41%
Pregunta frecuente-costo incremental de racionamiento	5	9,26%
Consumo de subsistencia	7	12,96%
Pregunta frecuente-proyecciones de demanda de energía eléctrica	9	16,67%
Pregunta frecuente históricos de demanda de energía	16	29,63%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 9)

#### 4.9 Proyectos Minero Energéticos

En el corrido del primer semestre de 2021, 35 usuarios realizaron requerimientos solicitando información acerca de la planeación de proyectos mineroenergéticos en Colombia, en particular las peticiones se asociaron con la ubicación de proyectos y solicitud de copias.

#### 4.10 Convocatorias de transmisión

Convocatorias de transmisión llegó a 28 pqr sdf en el semestre I de 2021. Ver tabla No. 10

Tema	No. De solicitudes	Participación
Inspección Contraloría General de la República	1	3,57%
Inspección Judicial Fiscalía General de la Nación	1	3,57%
Seguimiento a derechos de petición	1	3,57%
Cronograma de convocatorias	2	7,14%
Solicitud de información planes de inversión	2	7,14%
Cumplimiento orden de pago	3	10,71%
Copia de documentos	4	14,29%
Inconformidades Línea de Transmisión	7	25,00%
Seguimiento a convocatorias	7	25,00%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQR SDF UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 10)

#### 4.11 Plan de expansión, Generación-Transmisión

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 21 solicitudes para el primer semestre 2021, esto es el 1.47% del global de las pqr sdf del periodo analizado.

Asociados al presente tema 11 de las 2 consultas corresponden al interés de conocer sobre los avances del plan, 9 acerca de la planeación de los proyectos renovables en Colombia y dos restantes que tiene que ver con solicitud de reunión y copia de documentos respectivamente.

Tema	No. De solicitudes	Participación
Copia de documentos	1	4,76%
Solicitud de reunión	1	4,76%
Planeación de proyectos renovables en Colombia	9	42,86%
Avances del plan	10	47,62%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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

#### 4.12 Hojas de vida

Relacionados con este tema fueron allegados a la UPME 19 consultando los mecanismos para acceder a una oportunidad laboral con la entidad.

#### 4.13 Fondos de apoyo financiero

El tema de Fondos de apoyo financiero tuvo 18 requerimientos, esto es el 1.26% del total de solicitudes del semestre I – 2021.

En la tabla No. 12 se aprecia el detalle de los subtemas asociados al presente tema.

Tema	No. De solicitudes	Participación
Pasos para acceder a los fondos de apoyo financiero	1	5,56%
Plan Todos somos pacífico	1	5,56%
Seguimiento a convocatorias	1	5,56%
Certificaciones	2	11,11%
Fenoge	2	11,11%
Seguimiento a proyectos	2	11,11%
Solicitud de reunión	2	11,11%
Faer	3	16,67%
SGR	4	22,22%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 12)

#### 4.14 Eficiencia energética

Como tema No.14 en la recurrencia de las consultas aparece el tema eficiencia energética, en total se recibieron 17 requerimientos que son el 1.19% del total de los requerimientos del semestre.

Subtema	No. De solicitudes	Participación
Copia de documentos	1	5,9%
Ley de etiquetado	1	5,9%
Proyecciones de movilidad eléctrica	3	17,6%
Solicitud de reunión	3	17,6%
Vehículos eléctricos	9	52,9%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 13)

#### 4.15 Cobertura

Con respecto al tema cobertura fueron recibidas 17 pqr sdf que equivalen al 1.19% del global total de peticiones del primer semestre de 2021, de las cuales 10 se relacionan con cobertura de energía eléctrica y 7 con cobertura de gas natural.

Subtema	No. De solicitudes	Participación
Cobertura de gas natural	7	41,2%
Cobertura de energía eléctrica	10	58,8%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

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

#### 4.16 Emisiones

Asociado al tema emisiones se recibieron 16 requerimientos, en la tabla No. 15 se observa el detalle y la participación de cada uno de los subtemas

Subtema	No. De solicitudes	Participación
Dónde encontrar la calculadora de emisiones de la UPME	1	6,3%
Metodología para calcular CO2	1	6,3%
Pregunta frecuente-histórico factor de emisiones	14	87,5%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

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

#### 4.17 Fuentes No Convencionales de Energía

Sobre el presente tema se recibieron 15 requerimientos que representa el 1.05% del total de pqr sdf del semestre I de 2021, desagregado de la siguiente manera:

Subtema	No. De solicitudes	Participación
Cuáles son las FNCE	1	6,7%
Pregunta frecuente-reglamentación actual de las FNCE	2	13,3%
Pregunta frecuente-avance de las FNCE en Colombia	12	80,0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 16)

#### 4.18 Subasta de largo plazo de energía eléctrica

Asociado al presente tema se recibieron 13 requerimientos relacionados con la fecha de la próxima subasta en Colombia.

#### 4.19 Portal web

Con 13 consultas en lo corrido del primer semestre de 2021, las consultas estuvieron relacionadas con fallas para acceder a vínculos de la web de la entidad.

#### 4.20 Otros Temas

En menor proporción, y con 43 requerimientos que representa el 3% de las 1426 peticiones, se agrupó un segmento de 10 temas que también fueron consultados y que a continuación se relacionan:

En la tabla No. 17 se detalla el número de solicitudes y la participación de cada uno de los temas.

Temas	No. De solicitudes	Participación
Participación ciudadana	1	2,3%
Pers	1	2,3%
Autogeneración a pequeña escala	2	4,5%
Comunicaciones	2	4,5%
Plan Energético Nacional	3	6,8%
Ambientales	4	9,1%
Ley 1715 de 2014	4	9,1%
Geoportal	6	13,6%
Beco	10	22,7%
Potenciales	11	25,0%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

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

#### 5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRDS

De los 1426 requerimientos, 1410 están tipificados como petición, tiene una participación del 98.88%, 14 reclamos que son el 0.98% y 2 denuncias que representan el 0.14%. Los reclamos se concentran en la inconformidad que tienen los usuarios al no recibir oportunamente los certificados para acceder a beneficios tributarios por fuentes no convencionales y eficiencia energética y las dos denuncias provienen de los organismos de control Fiscalía General de la Nación y Contraloría General de la República.

Tipo de pqrdsf	No. De solicitudes	Participación
Denuncia	2	0,14%
Reclamo	14	0,98%
petición	1410	98,88%
<b>Total</b>	<b>1426</b>	<b>100%</b>

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

#### 6. SOLICITUDES POR ÁREA

El 39.40% de las solicitudes fueron atendidas por la coordinación del grupo de incentivos tributarios este porcentaje estuvo representado en 574 peticiones, en segundo lugar aparece la subdirección de energía eléctrica con 353 solicitudes esto es un 24.75%, seguidamente el área de atención al ciudadano con 118 que equivalen al 8.27%,

posteriormente la subdirección de hidrocarburos con 109 es decir 7.64%, la subdirección de minería con 87 que es el 6.10%, la subdirección de demanda con 82 equivalente al 5.75%, la secretaría general con 50 esto es 3.51%, la oficina de fondos con 22 solicitudes que es el 1.54%, la oficina de información con 17 solicitudes, esto es el 1.19% y la dirección general con 14, que equivale al 0.98%.

Area	No. De solicitudes	Participación
Dirección General	14	0,98%
Oficina de Gestión de la Información	17	1,19%
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	22	1,54%
Secretaría General	50	3,51%
Subdirección de Demanda	82	5,75%
Subdirección de Minería	87	6,10%
Subdirección de Hidrocarburos	109	7,64%
Atención al Ciudadano	118	8,27%
Subdirección de Energía Eléctrica	353	24,75%
Grupo de Incentivos tributarios	574	40,25%
<b>Total</b>	<b>1426</b>	<b>100%</b>

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

## 7. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De las 1426 peticiones, 984 fueron de tipo administrativa, esto es el 69%, el 31% restante fueron de orden misional, es decir 442 requerimientos. Ver tabla No. 20

Tipo de solicitud	No. De solicitudes	Participación
Misional	442	31,00%
Administrativa	984	69,00%
<b>Total</b>	<b>1426</b>	<b>100%</b>

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

## 8. SOLICITUDES SEGÚN SU NATURALEZA

El De los 1426 derechos de petición formulados en el primer semestre de 2021, el 68.72% de las solicitudes fueron realizadas por personas jurídicas, esto es 980 peticiones, el 31.28% restante responde personas naturales que son 446 requerimientos. Ver tabla No. 21

Tipo de persona	No. De solicitudes	Participación
Natural	446	31,28%
Jurídica	980	68,72%
<b>Total</b>	<b>1426</b>	<b>100%</b>

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



## 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 2021 fue de 45. Ver tabla No. 22

Entidad	No. De solicitudes
IPSE	1
Personería de Cali	1
Alcaldía de Tenza Boyacá	1
Alcaldía de Galapa Atlántico	1
Ministerio de Transporte	1
Superintendencia de Salud	1
Fiscalía General de la Nación	1
Ministerio de Educación Nacional	1
Contraloría General de la República	1
Colpensiones	2
ANM	4
Fenoge	4
Procuraduría General de la Nación	4
CREG	5
ANH	6
Ministerio de Minas y Energía	11
<b>Total</b>	<b>45</b>

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDf UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 22)

## 10. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento indica que 1314 peticiones fueron resueltas al corte 30 de junio de 2021, esto es el 92.14% del total de los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2021, otras 46 fueron resueltas en julio de 2021, sin embargo, 64 pqr sdf fueron atendidas 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<sup>1</sup>

<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

UPME Avenida Calle 26 No 69 D – 91 Torre 1, Oficina 901.

PBX (57) 1 222 06 01 FAX: 295 98 70

Línea Gratuita Nacional 01800 911 729

[www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co)

Es preciso señalar que a la fecha, 66 peticiones se encuentran por responder de las cuales 15 están vencidas y están asociadas a la subdirección de energía eléctrica.

Canal	No. De Solicitudes recibidas	No. De Solicitudes resueltas al corte 30/06/2021	No. De Solicitudes por responder al corte 30/06/2021	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 facebook	1	1	0	5	5	5
Solicitudes por mail	28	28	0	0,43	0	5
Solicitudes telefónicas	75	75	0	0	0	0
Solicitudes vía web	189	167	22	11,22	1	79
Solicitudes por ventanilla	1133	1043	90	11,02	0	89
Total	1426	1314	112	5,53	1,2	35,6

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRSDF UPME – primer semestre 2021 (Tabla No. 23)

## 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 2021.

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

UPME Avenida Calle 26 No 69 D – 91 Torre 1, Oficina 901.

PBX (57) 1 222 06 01 FAX: 295 98 70

Línea Gratuita Nacional 01800 911 729

[www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co)

## 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 primer semestre de 2021, cerca de 5000 usuarios visitaron 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 514 consultas, lo que representó una participación del 36.04% del total de los requerimientos del semestre I-2021.
- ✓ Se requiere mayor atención en la oportunidad de respuesta de las pqr sdf, ya que 64 peticiones fueron respondidas por fuera del tiempo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020<sup>2</sup>, de otra parte, al corte 30 de junio de 2021, 38 pqr sdf se encuentran vencidas sin registro de respuesta.
- ✓ 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.
- ✓ Analizados los reclamos presentados durante el primer semestre de 2021, se recomienda al área de incentivos tributarios atender los tiempos de respuesta contenidos en las Resoluciones UPME 196 y 203 de 2020<sup>3</sup>
- ✓ Para destacar el cumplimiento de la actividades 4.3 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, que tiene que ver con la realización de una sensibilización al interior de la Unidad para mejorar la atención a la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación y para dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, la cual se llevó a cabo el pasado mes de mayo.
- ✓ Otro aspecto para referir está contenido en la actividad 4.4 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, “promover en la ciudadanía, a través de los canales de comunicación institucionales, el uso de los portales de la UPME donde se dispone información de consulta permanente”, actividad que fue cumplida en el mes de mayo de 2021.

---

2 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

3 Resolución UPME 196 de 2020 - <https://www1.upme.gov.co/Normatividad/196-2020.pdf>

Resolución UPME 203 de 2020 - <https://www1.upme.gov.co/Normatividad/203-2020.pdf>

- ✓ Se percibe una UPME más visible, y comprometida en formas adecuadas para un correcto relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés, hecho que se evidencia al considerar la adopción de una política de asistencia al ciudadano.

**DIANA HELEN NAVARRO BONETT**  
Secretaria General

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