

IPSE

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - SPQR

MARZO - ABRIL 2017



MINMINAS



El módulo de Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos – SPQR´s-, a cargo del CEGAS, permite el trámite oportuno consistente en el recibo, registro, asignación y seguimiento a la respuesta de las SPQR, con el fin de garantizar un servicio eficiente y eficaz al usuario final.

Las comunicaciones recibidas a través de éste módulo se constituyen además en insumo para la planificación energética de la entidad.

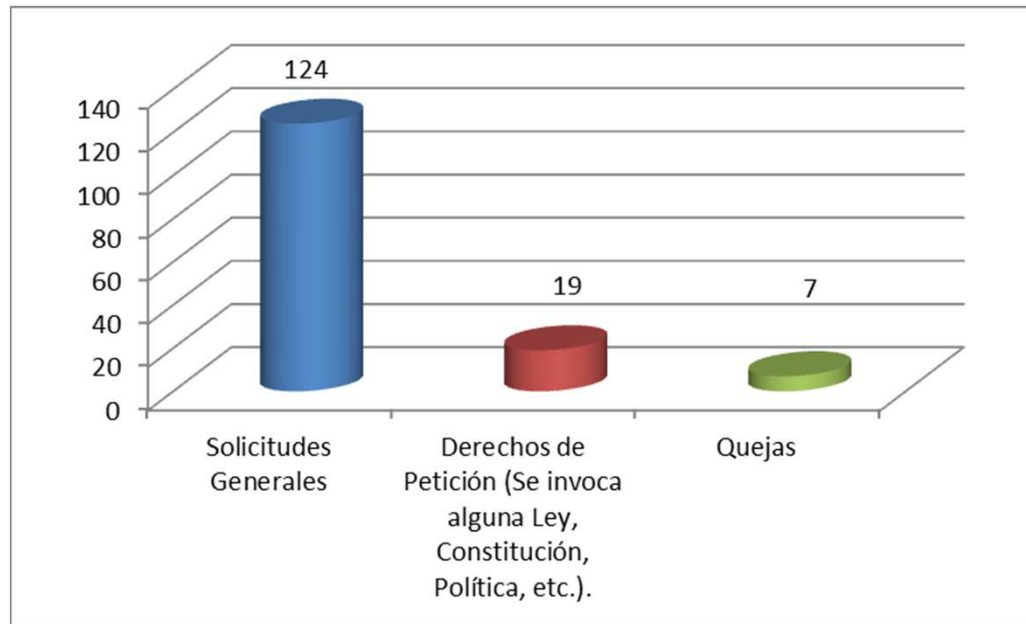
De acuerdo con el procedimiento establecido, se recibe en el usuario de ORFEO “Grupo de Atención al Ciudadano”, todas las SPQR enviadas al IPSE por sus partes interesadas, las cuales son registradas en una base de datos para su clasificación, asignación a los responsables y seguimiento a las respuestas en términos de oportunidad, de acuerdo con los tiempos establecidos por las normas.

Bimestralmente se realiza un informe de SPQR, el cual incluye estadísticas como tiempos de respuesta, responsables, clasificación, canales de envío y procedencia de las solicitudes, entre otros.



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Procedimiento
Presencial	Radicación de correspondencia	Calle 99 No. 9ª-54, Torre 3, piso 14 Bogotá	7:00 am a 4:00 pm. Días hábiles de lunes a viernes	Recepción y radicación de las comunicaciones que ingresan al instituto.
	Atención al ciudadano		7:00 am a 12:00 m y 1:00 pm a 4:00 pm. Días hábiles de lunes a viernes	Atención personalizada al ciudadano, para dar respuesta a cualquier solicitud de información y atender los requerimientos presentados.
Telefónico	Línea fija desde Bogotá	6 39 78 88	7:00 am a 12:00 m y 1:00 pm a 4:00 pm. Días hábiles de lunes a viernes	Atención a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos en los mismos términos de la atención personalizada.
	Línea Gratuita Nacional	018000 913 468	7:00 am a 12:00 m y 1:00 pm a 4:00 pm. Días hábiles de lunes a viernes	
Electrónico	Página WEB Link de Atención al Ciudadano	www.ipse.gov.co	Permanente	Contiene mecanismos de comunicación y divulgación de información del IPSE, así como la opción de recepción de SPQR en el link http://www.ipse.gov.co/spdqr/upload/
	Correo electrónico	ipse@ipse.gov.co	Permanente	Recepción de información sobre cualquier comunicación dirigida al instituto de manera permanente. Es necesario anotar que el inicio de la gestión y respuesta a las SPQR allegados al correo electrónico se realizará en días hábiles de atención y dando cumplimiento a los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

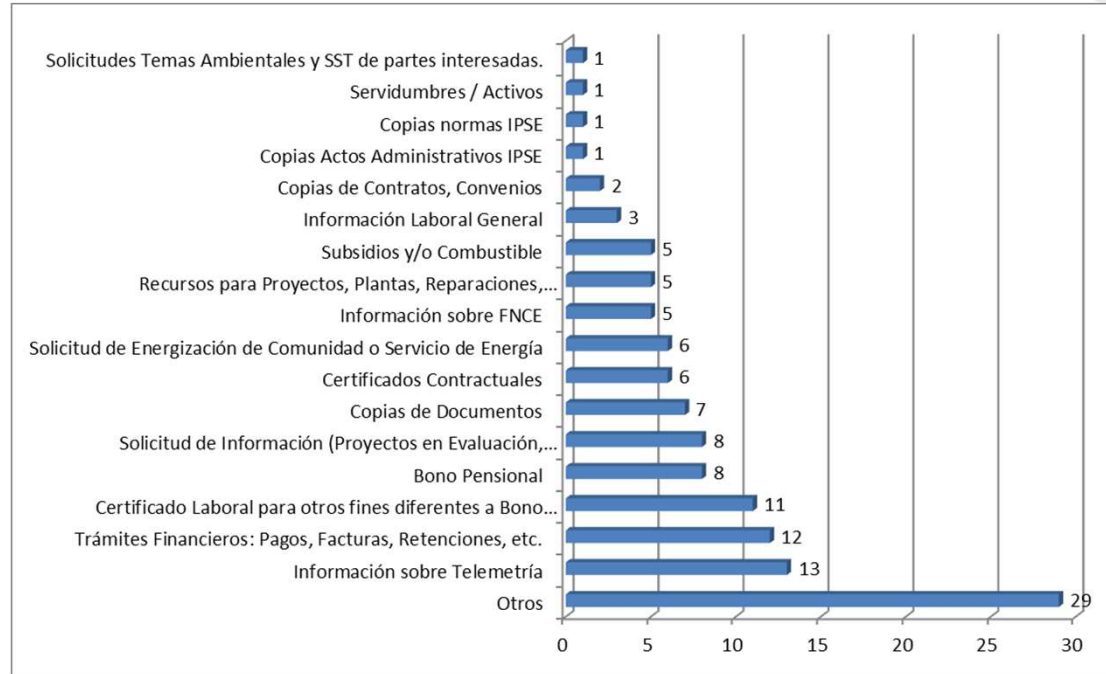




Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

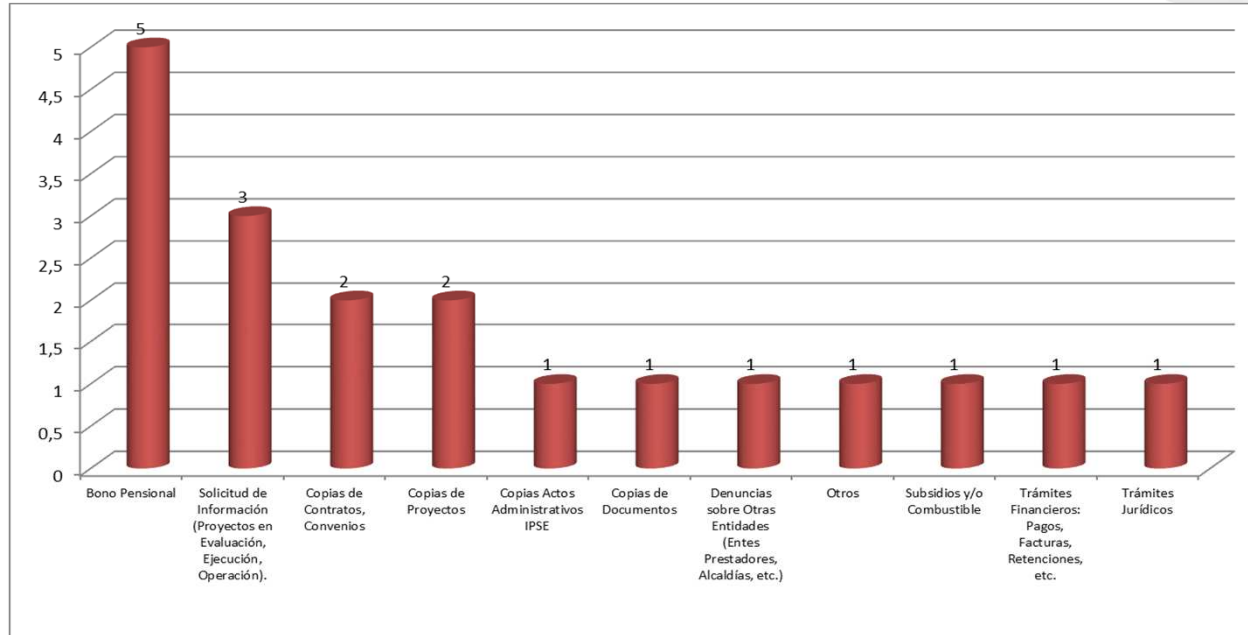
Para el segundo bimestre del año 2017 (Marzo 1 a abril 30) se registraron en el sistema ORFEO un total de ciento cincuenta (150) solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos de partes interesadas relacionadas con los procesos misionales y de apoyo, las cuales son tratadas bajo la misma normatividad vigente aplicable a derechos de petición en cuanto a tiempos de respuesta





Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

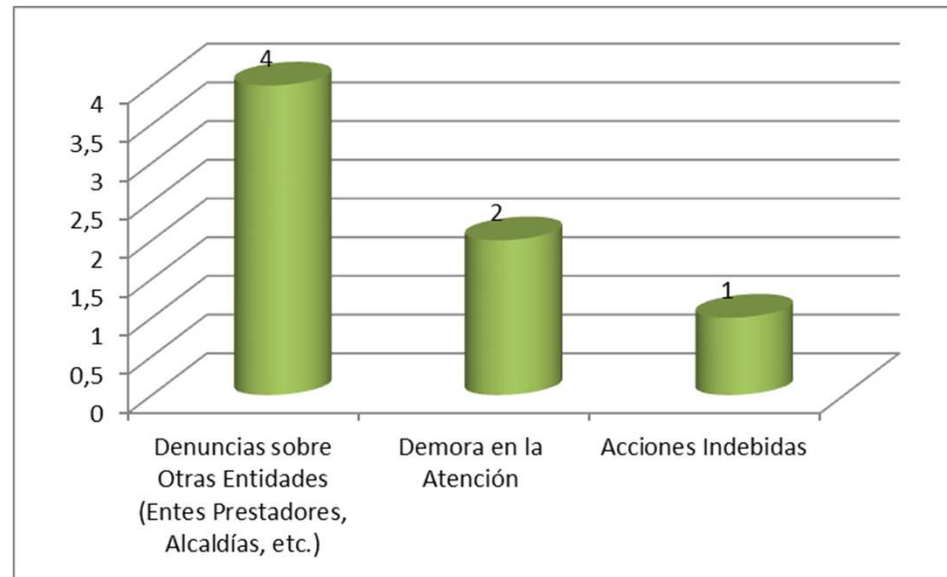
Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría Otros en una proporción del 23%, las cuales se conforman por comunicaciones con temáticas específicas, que no se encuentran dentro de la clasificación establecida por el Instituto para las SPQR, seguido de Información sobre Telemetría y Tramites Financieros que representan un 10% cada una.



Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

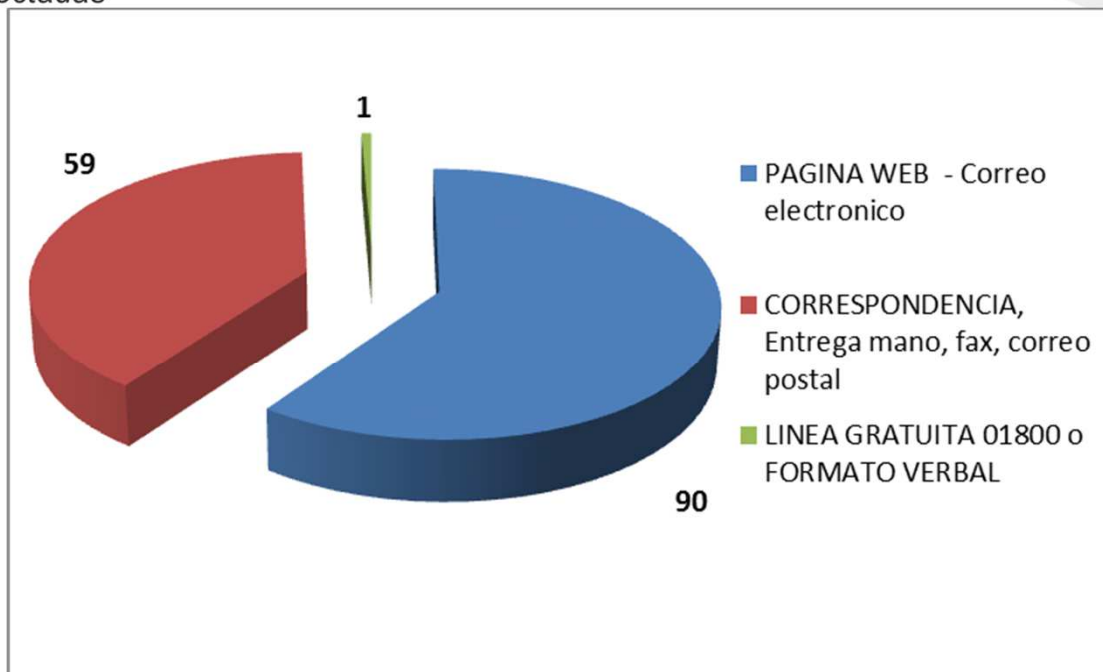
Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de los derechos de petición corresponden a solicitudes de certificación laboral para trámite de bono pensional, con una participación del 26%, seguido de solicitud de información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, Operación) con un 16% y en tercer lugar con un 11% las solicitudes de copias de contratos, convenios.





Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

Para el segundo bimestre del año en curso se recibieron quejas que provienen de Acandí - Choco, sobre falta de mantenimiento en la línea de interconexión entre Acandí y Capurganá y la implementación de grupos electrógenos en Capurganá. También se recibió queja sobre la Empresa de Energía de Amazonas EEASA ESP, entre otras allegadas de nuestras partes interesadas en el periodo reportado y que fueron atendidas oportunamente.



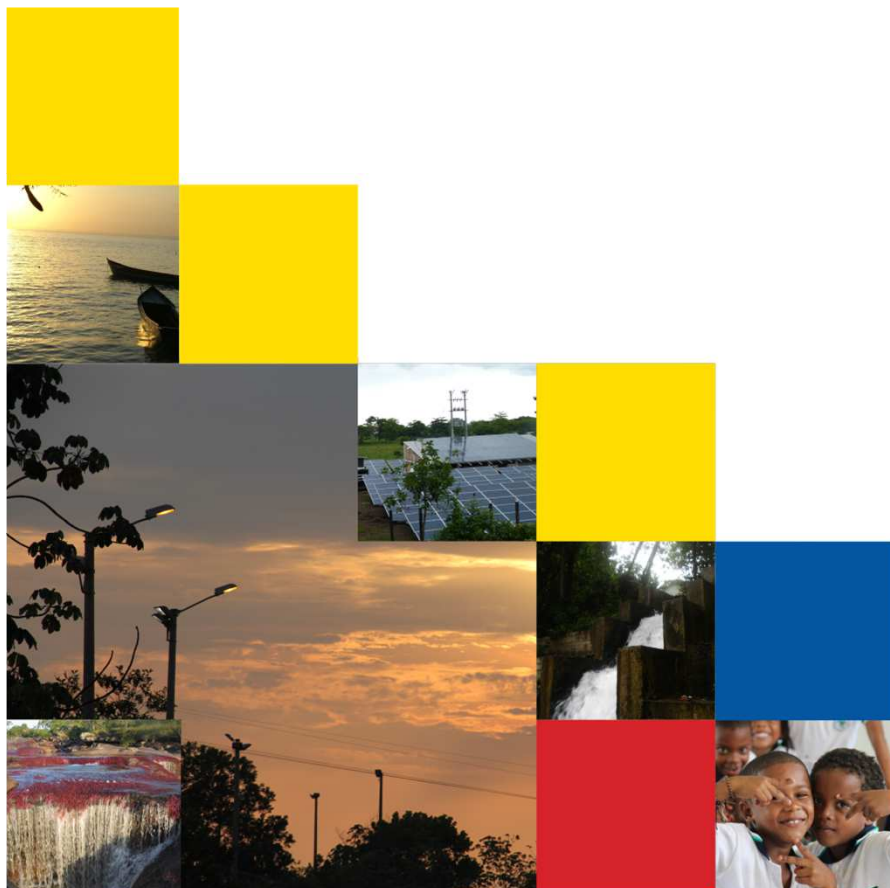
La gráfica evidencia que el principal canal de envío de las SPQR es el medio virtual. Este canal de comunicación es una opción muy eficaz y eficiente para acercar las partes interesadas al Instituto, logrando una comunicación oportuna para las necesidades de información de los ciudadanos de las ZNI, quienes en su mayoría se encuentran ubicados en zonas apartadas del país.



IPSE

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas

Gracias



MINMINAS

