

IPSE

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

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

MAYO – JUNIO 2017



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.

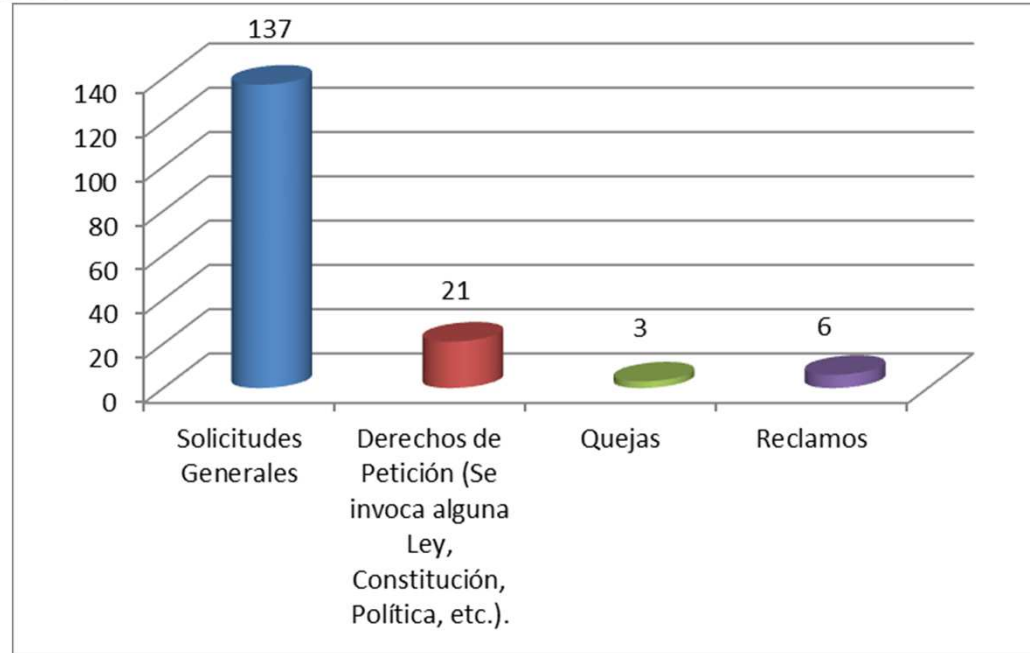
De acuerdo con el procedimiento establecido, se recibe en el usuario de ORFEO “Grupo de Atención al Ciudadano”, todas las SPQR enviadas al IPSE por sus partes interesadas, las cuales son registradas en una base de datos para su clasificación, asignación a los responsables y seguimiento a las respuestas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



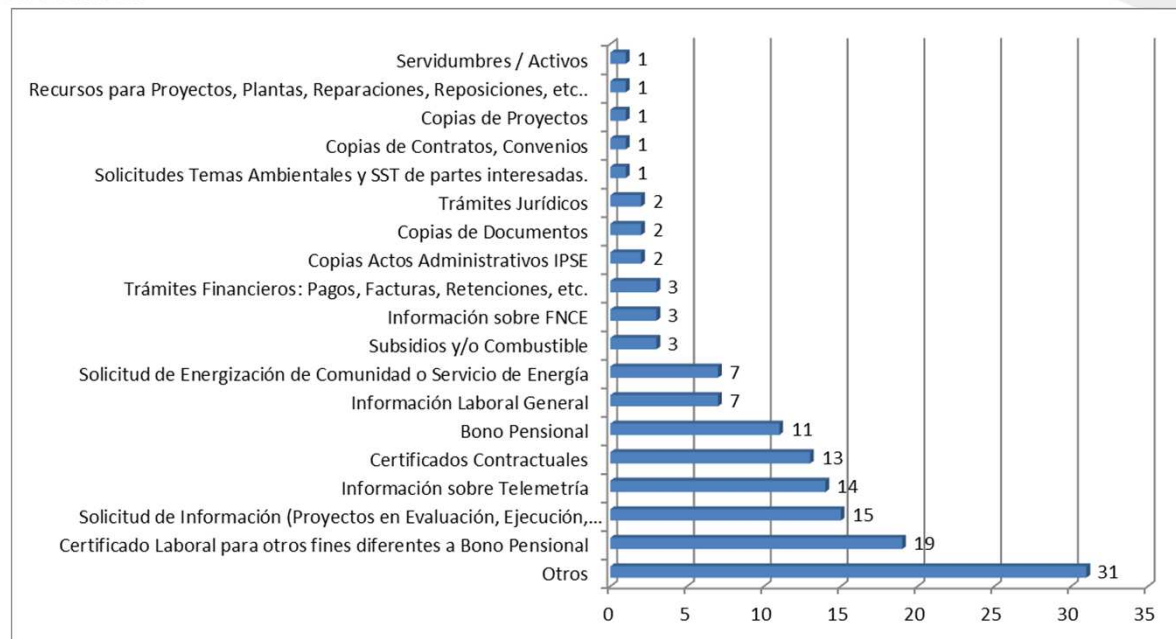
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Procedimiento
Presencial	Radicación de correspondencia	Calle 99 No. 9ª-54, Torre 3, piso 14 Bogotá	7:00 am a 4:00 pm. Días hábiles de lunes a viernes	Recepción y radicación de las comunicaciones que ingresan al instituto.
	Atención al ciudadano		7:00 am a 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.





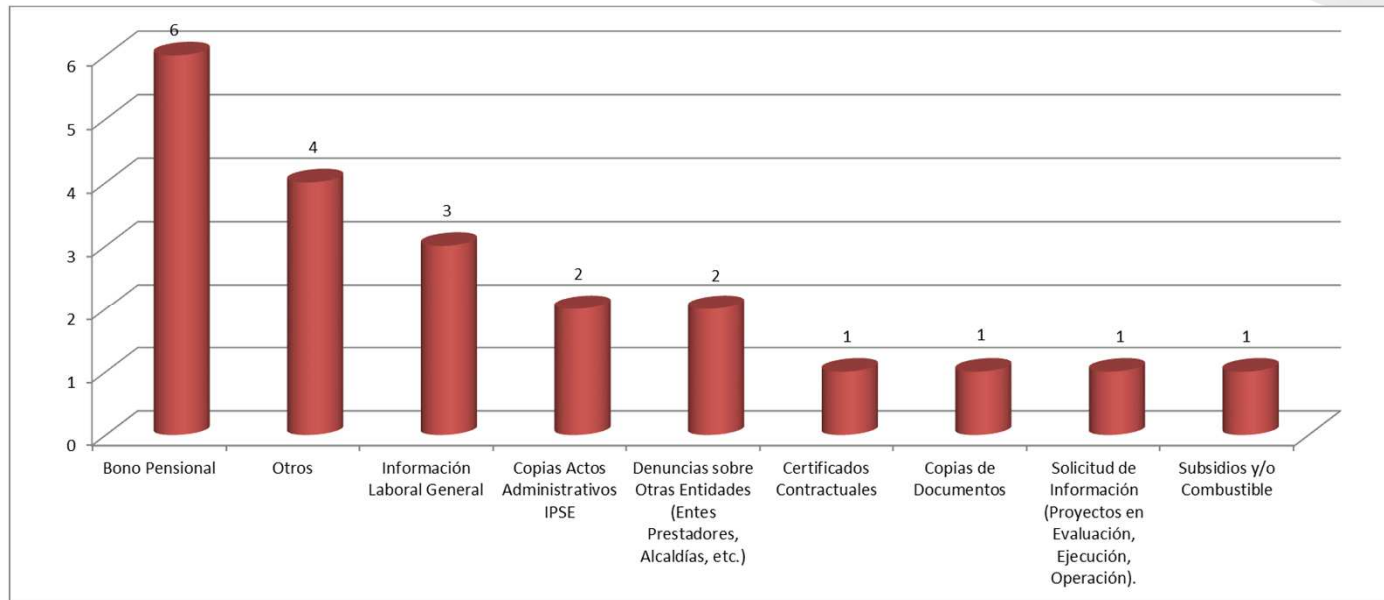
Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

Para el tercer bimestre del año 2017 (Mayo 1 a junio 30) se registraron en el sistema ORFEO un total de ciento sesenta y siete (167) 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

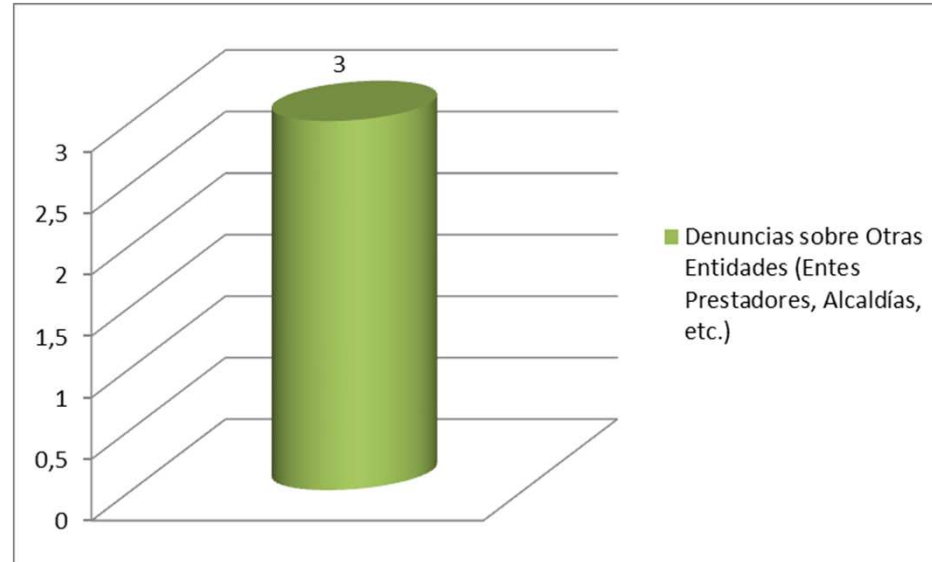
Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría Otros en una proporción del 23%, las cuales se conforman por comunicaciones con temáticas específicas, que no se encuentran dentro de la clasificación establecida por el Instituto para las SPQR, seguido solicitudes de certificados laborales para otros fines diferentes al bono pensional tienen una representación del 14%. Las solicitudes de Información sobre Telemetría un 11% y proyectos en evaluación, ejecución y operación representan un 10%.



Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

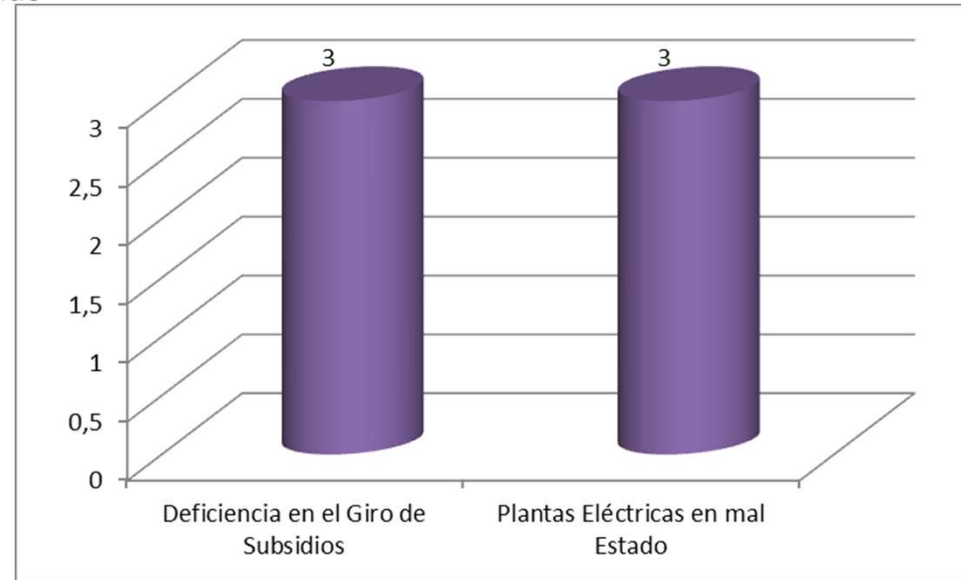
Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de los derechos de petición corresponden a solicitudes de certificación laboral para trámite de bono pensional, con una participación del 29%, seguido de “Otros” con un 19% y en tercer lugar con un 14% las solicitudes de Información laboral general dentro de esta clasificación.





Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

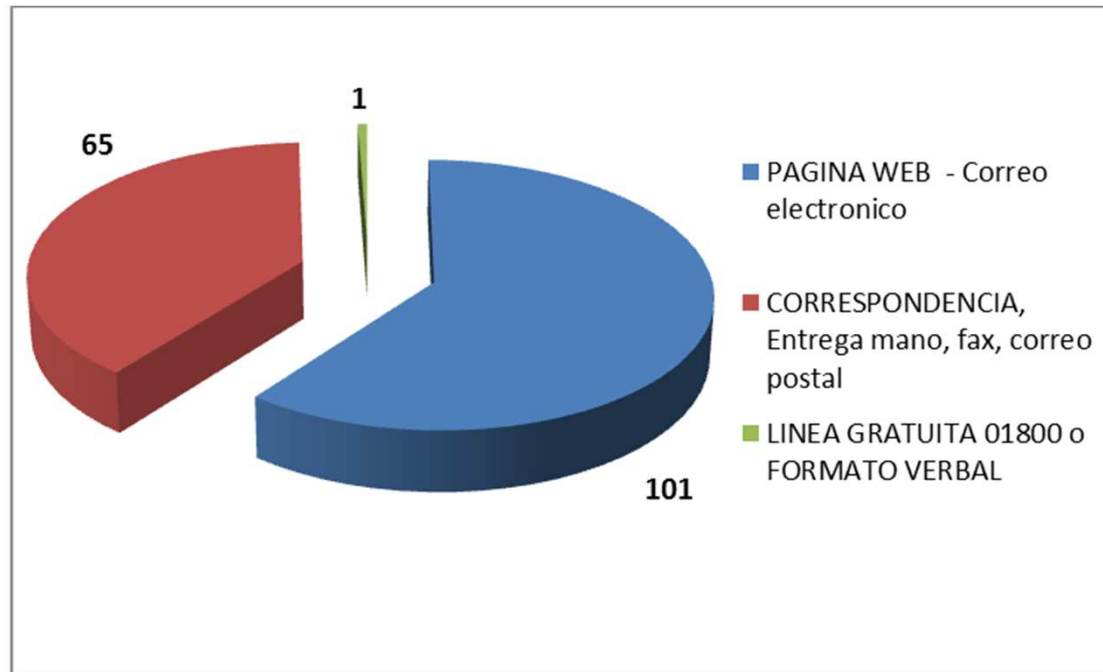
Para el tercer bimestre del año en curso se recibieron quejas que provienen de Antioquia, específicamente de Turbo, donde el Consejo Bocas del Atrato presenta queja sobre interrupciones en la prestación del servicio de energía eléctrica a través de plantas eléctricas, la cual fue trasladada por competencia a GENSA. Otra se recibió del Congreso de la Republica, donde el Representante a la Cámara por el Departamento del Amazonas, presenta planteamientos sobre la política energética para el Amazonas.



Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

Para el tercer bimestre del año en curso, los reclamos provienen de los departamentos del Chocó, Risaralda, Caquetá y uno que no registra lugar de origen. Se presentan reclamos por la deficiencia en el giro de los subsidios y por falta de mantenimiento a las plantas. En su mayoría estos reclamos se trasladaron por competencia a las entidades y empresas que deben solucionar estos inconvenientes en las comunidades.





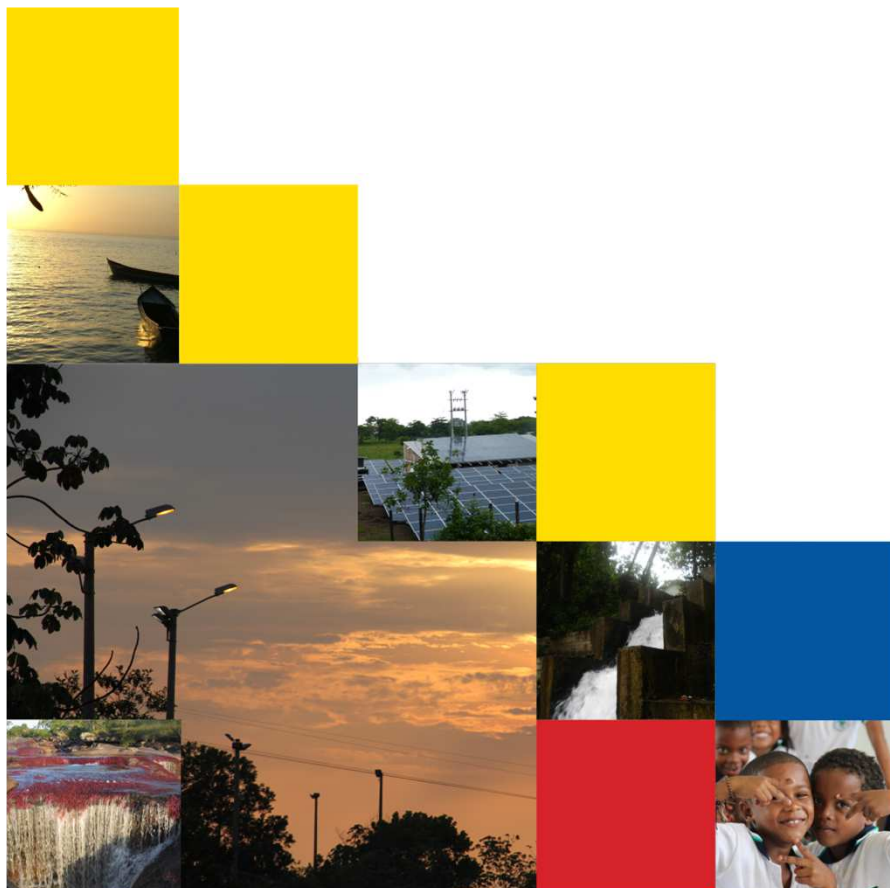
La gráfica evidencia que el principal canal de envío de las SPQR es el medio virtual. Este canal de comunicación es una opción muy eficaz y eficiente para acercar las partes interesadas al Instituto, logrando una comunicación oportuna para las necesidades de información de los ciudadanos de las ZNI, 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



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN