

# IPSE

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

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

## SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2017



 MINMINAS

 **TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



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

## PERIODO SEPTIEMBRE – OCTUBRE 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.

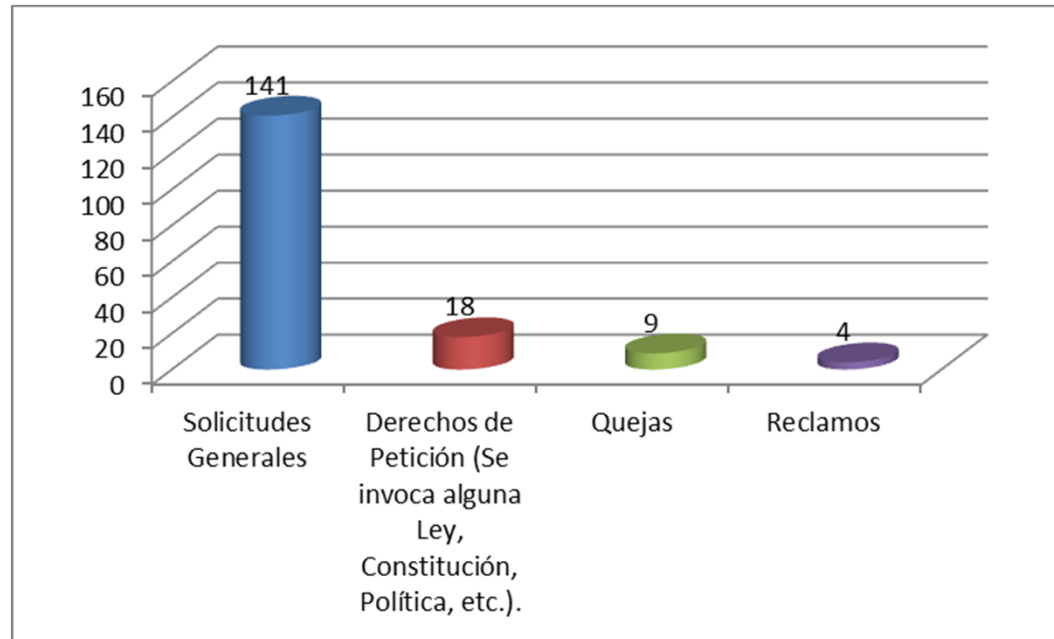


MINMINAS



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Procedimiento
Presencial	Radicación de correspondencia	Calle 99 No. 9 <sup>a</sup> -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	<a href="http://www.ipse.gov.co">www.ipse.gov.co</a>	Permanente	Contiene mecanismos de comunicación y divulgación de información del IPSE, así como la opción de recepción de SPQR en el link <a href="http://www.ipse.gov.co/spdqr/upload/">http://www.ipse.gov.co/spdqr/upload/</a>
	Correo electrónico	<a href="mailto:ipse@ipse.gov.co">ipse@ipse.gov.co</a>	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.





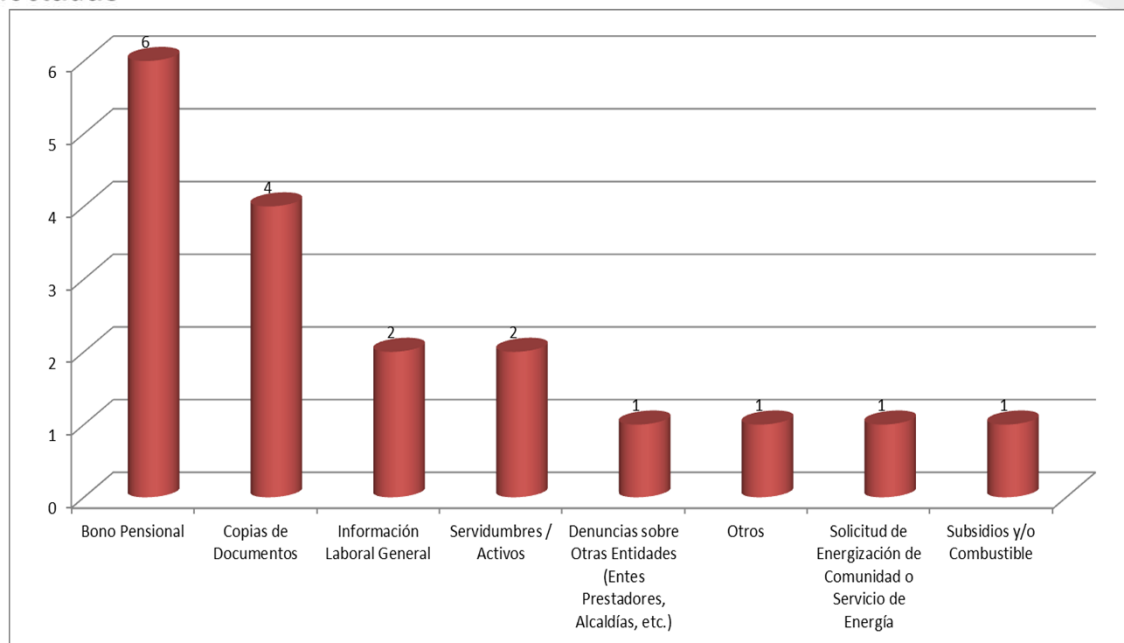
Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

Para el quinto bimestre del año 2017 (Septiembre 1 a Octubre 31) se registraron en el sistema ORFEO un total de ciento setenta y dos (172) 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

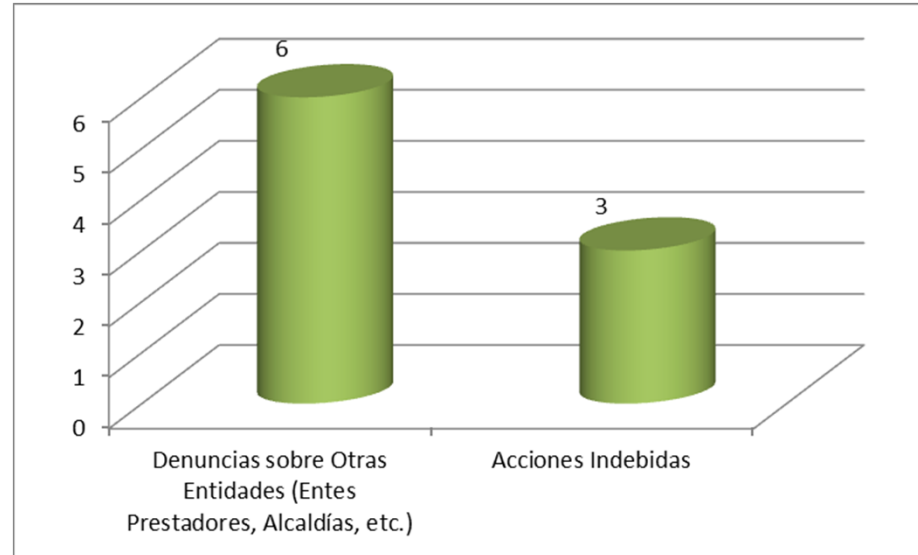
Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría Otros en una proporción del 21%, las cuales se conforman por comunicaciones con temáticas específicas, que no se encuentran dentro de la clasificación establecida por el Instituto para las SPQR, seguido solicitudes de certificados laborales para bono pensional tienen una representación del 13%. Las solicitudes de información sobre Telemetría, solicitud de información sobre subsidios y/o combustible y de certificado laboral para otros fines diferentes a bono pensional equivalen cada una a un 9% sobre el total general.



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 33%, seguido de solicitud de copias de documentación con un 22% y en tercer lugar información laboral general con un 11%, dentro de esta clasificación.



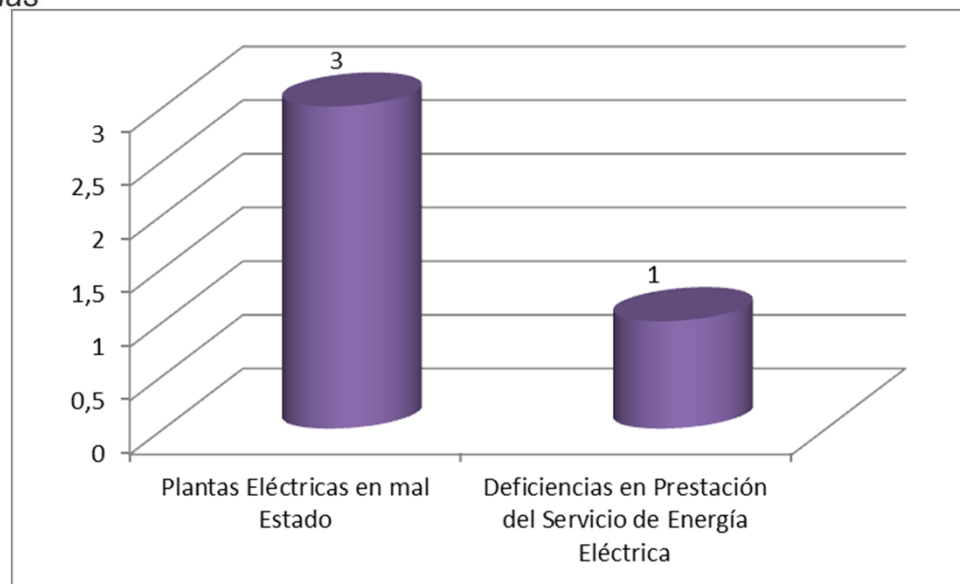


Fuente: Base de datos CEGAS. 2017

En uno de los casos, la Defensoría del Pueblo de Apartadó remitió queja presentada por el Resguardo Indígena Rio Domingodó, sobre el manejo de los cupos de electro combustibles.

Otro caso sobre el manejo de los cupos de combustible, en donde comunidad del corregimiento de Buchadó, del municipio de Vigía del Fuerte – Antioquia informó sobre deficiencias en la asignación del combustible.

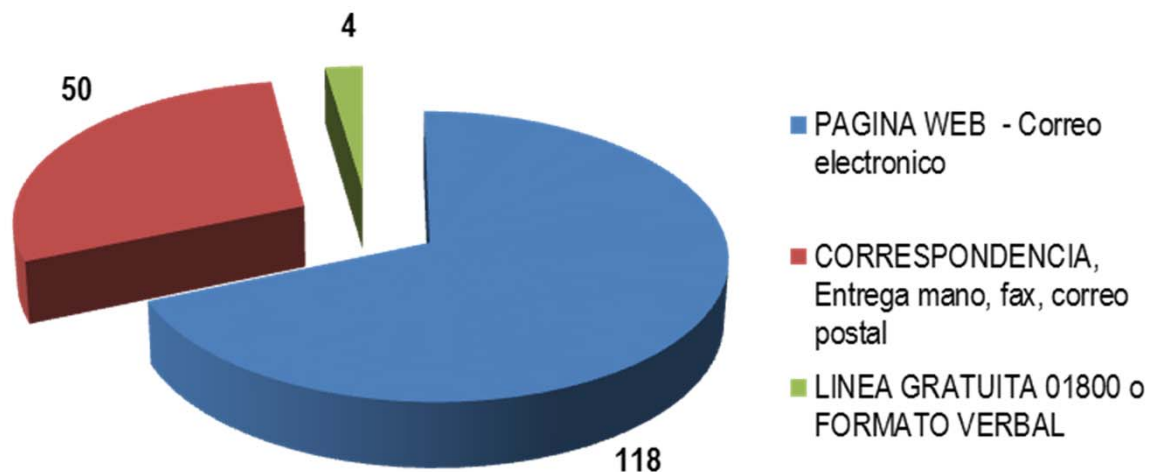




Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

Se presentan reclamos por fallas en sistemas fotovoltaicos individuales en Amazonas, específicamente en el Resguardo Indígena de Santa Sofía y El Progreso. También informan sobre el racionamiento del servicio en la cabecera del municipio de López de Micay, la cual también fue presentada a la Dirección de Energía del Ministerio de Minas y Energía. Se recibió de la institución educativa de Puerto Carreño preocupación por las fallas de los sistemas fotovoltaicos, la cual está en trámite de póliza para su debida solución.





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

