

IPSE

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

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

NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2017



 MINMINAS

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



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

PERIODO NOVIEMBRE – DICIEMBRE 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.

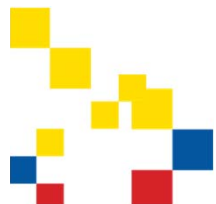
Bimestralmente se realiza un informe de SPQR, el cual incluye estadísticas como tiempos de respuesta, responsables, clasificación, canales de envío y procedencia de las solicitudes, entre otros.

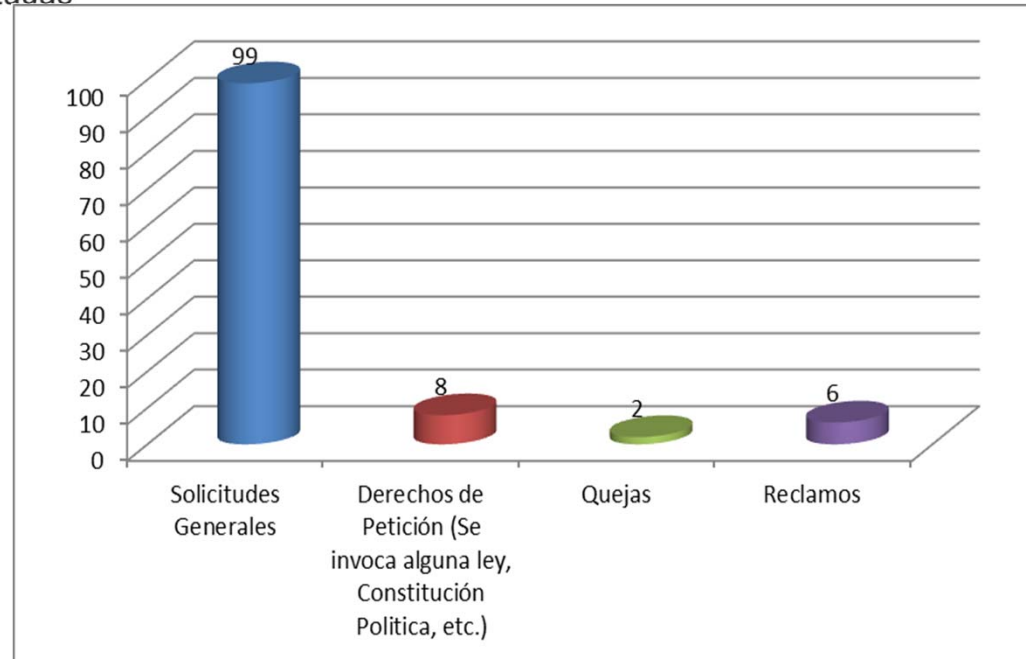


MINMINAS



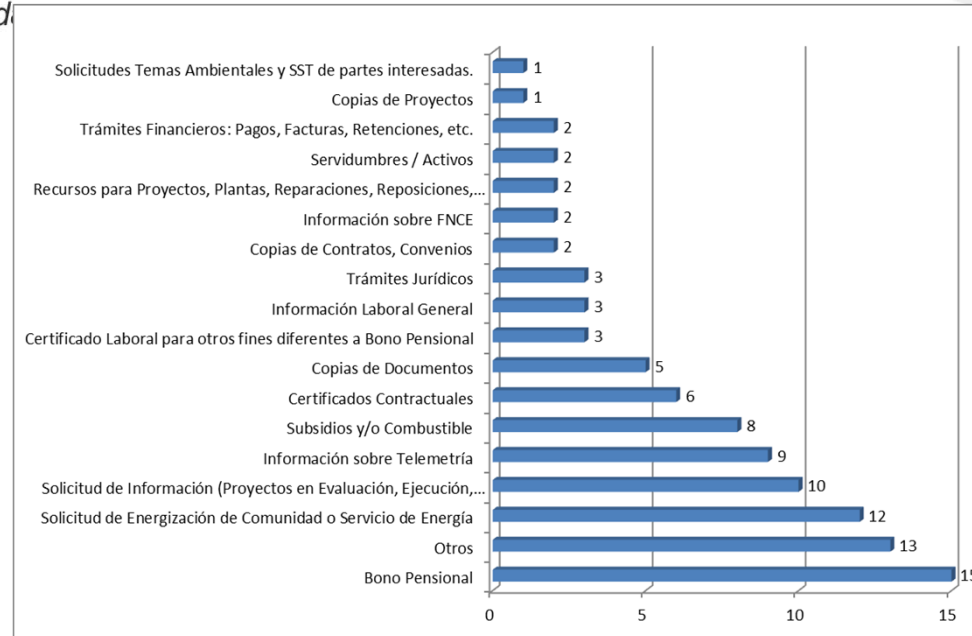
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Procedimiento
Presencial	Radicación de correspondencia	Calle 99 No. 9 ^a -54, Torre 3, piso 14 Bogotá	7:00 am a 4:00 pm. Días hábiles de lunes a viernes	Recepción y radicación de las comunicaciones que ingresan al instituto.
	Atención al ciudadano		7:00 am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





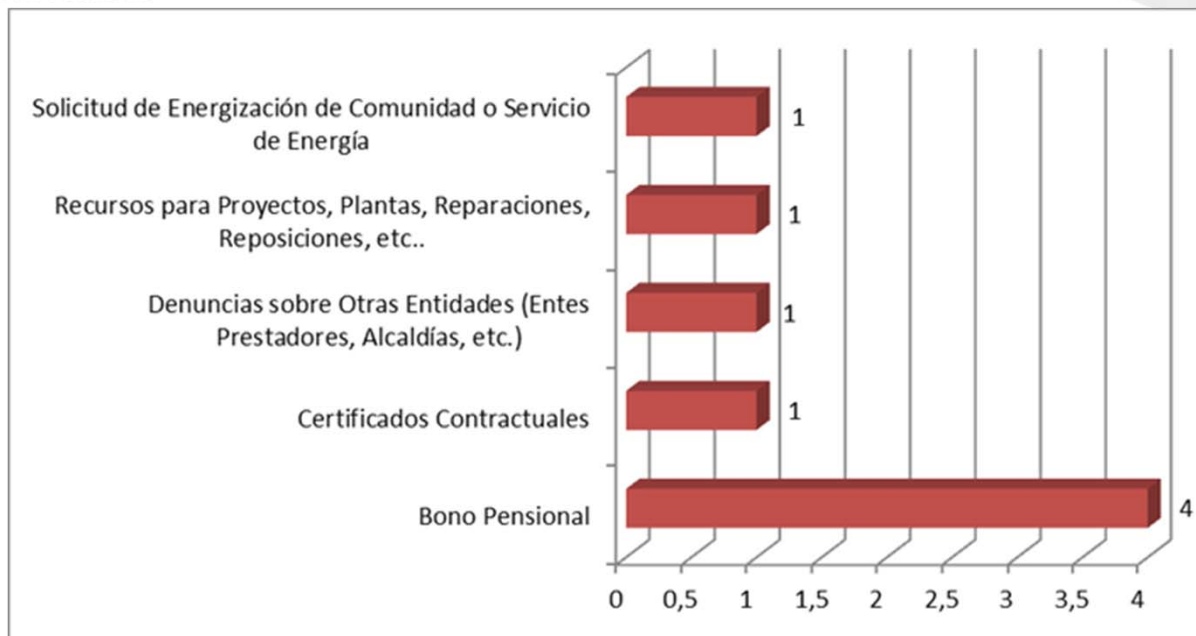
Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

Para el sexto bimestre del año 2017 (noviembre 1 a diciembre 31) se registraron en el sistema ORFEO un total de ciento quince (115) 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

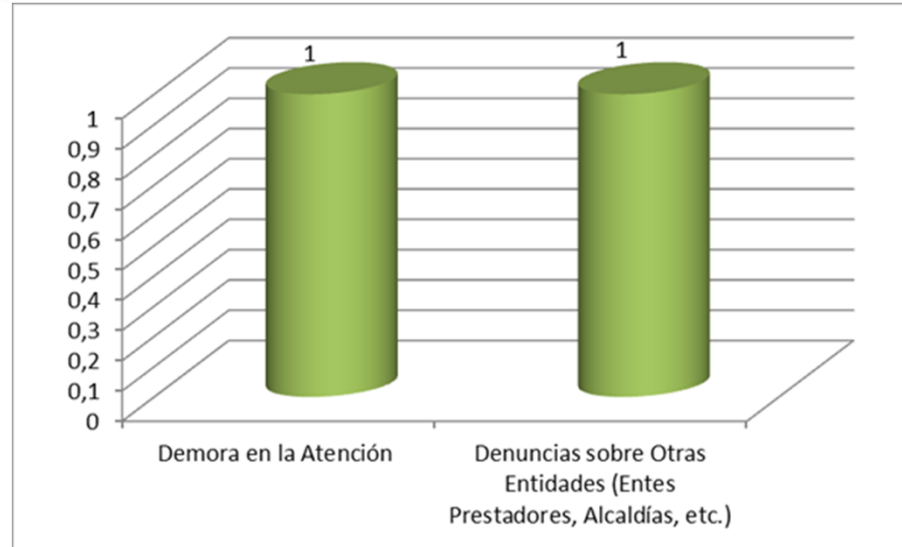
Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en certificados laborales para bono pensional tienen una representación del 15% seguido de la categoría Otros en una proporción del 13%, las cuales se conforman por comunicaciones con temáticas específicas, que no se encuentran dentro de la clasificación establecida por el Instituto para las SPQR. 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 50%, seguido de "Solicitud de Certificados Contractuales", "Denuncias sobre otras Entidades", solicitud de recursos para proyectos, plantas, reparaciones, reposiciones y de energización de comunidades con una participación cada una del 13% dentro de esta clasificación.

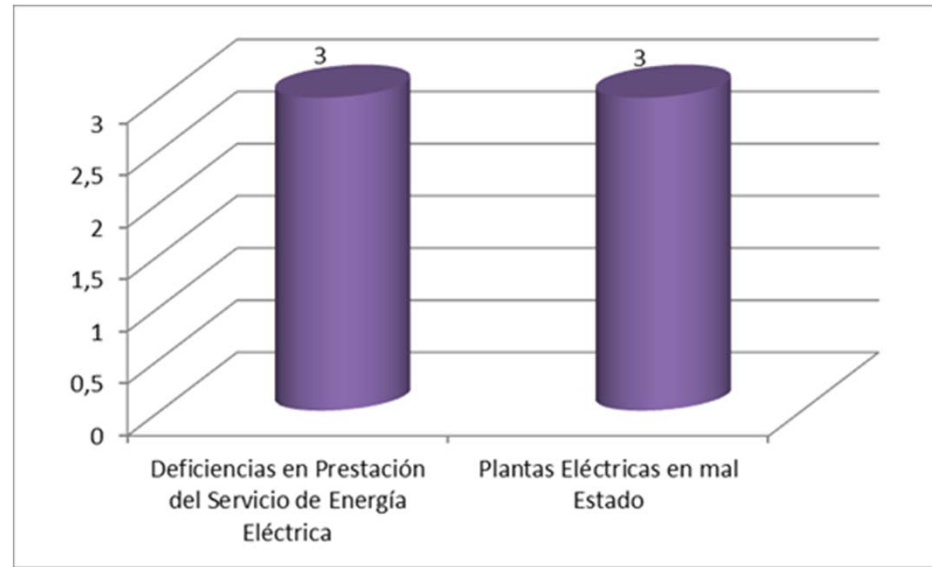




Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

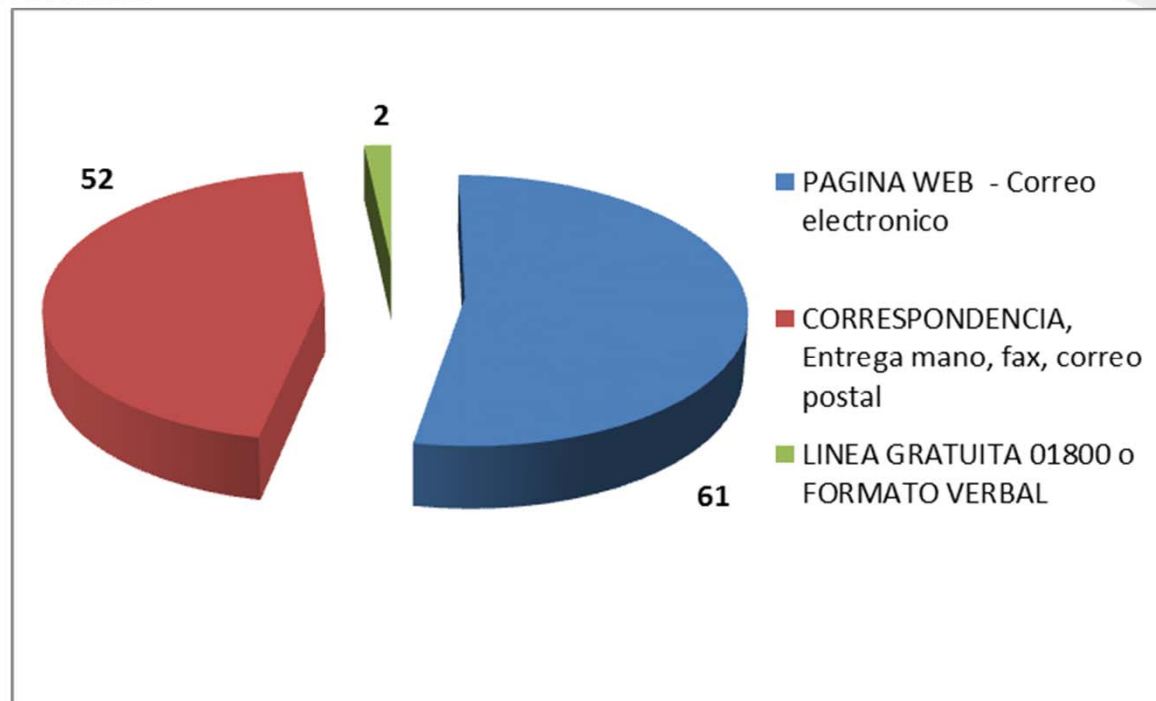
EMSEROCCIDENTE S.A. E.S.P.-remitió queja debido al “usurpamiento” de mercado por parte de agentes prestadores sin el cumplimiento de los requisitos en las localidades de las Z.N.I. La Asociación de Usuarios del Servicio de Energía de Palmor de la Sierra - ELECTROPALMOR E.S.P. reiteró la solicitud efectuada con el radicado IPSE 20171330043692- (copia de los proyectos presentados con certificaciones de avales técnicos y financieros con la firma del señor Marcel Pérez González).





Fuente: Base de datos CEGAS, 2017

Se presentaron reclamos por mal estado de algunas soluciones fotovoltaicas en Aguachica, departamento del Cesar, fallas en las plantas de respaldo en Capurgana – Chocó, y también en el equipo electrógeno de Acandí, en ese mismo departamento. Además se presentaron reclamos por parte de comunidad Arahuaca, quienes recibieron soluciones fotovoltaicas pero no para la totalidad de sus habitantes. En otros casos, las Alcaldías de Mapiripán y Acandí solicitaron la entrega de grupos electrógenos.



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

