

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

SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2018



**El futuro
es de todos**

Minenergía

PERIODO SEPTIEMBRE – OCTUBRE 2018

IPSE

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

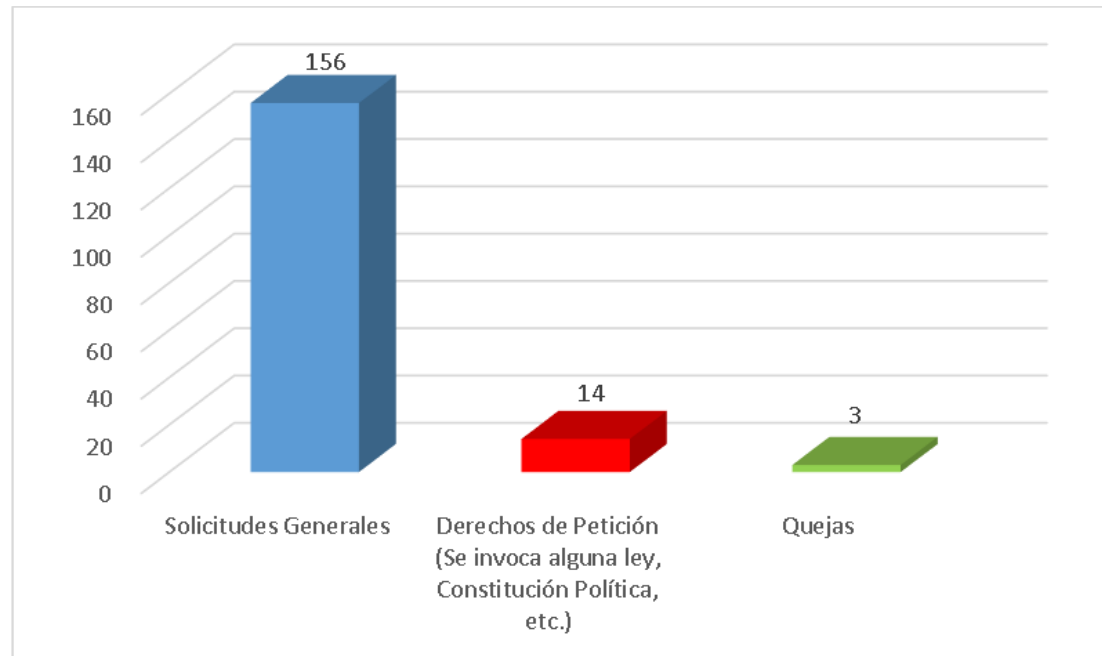
El módulo de Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS´s-, a cargo del CEGAS, permite el trámite oportuno consistente en el recibo, registro, asignación y seguimiento a la respuesta de las PQRS, con el fin de garantizar un servicio eficiente y eficaz al usuario final.

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 PQRS 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.

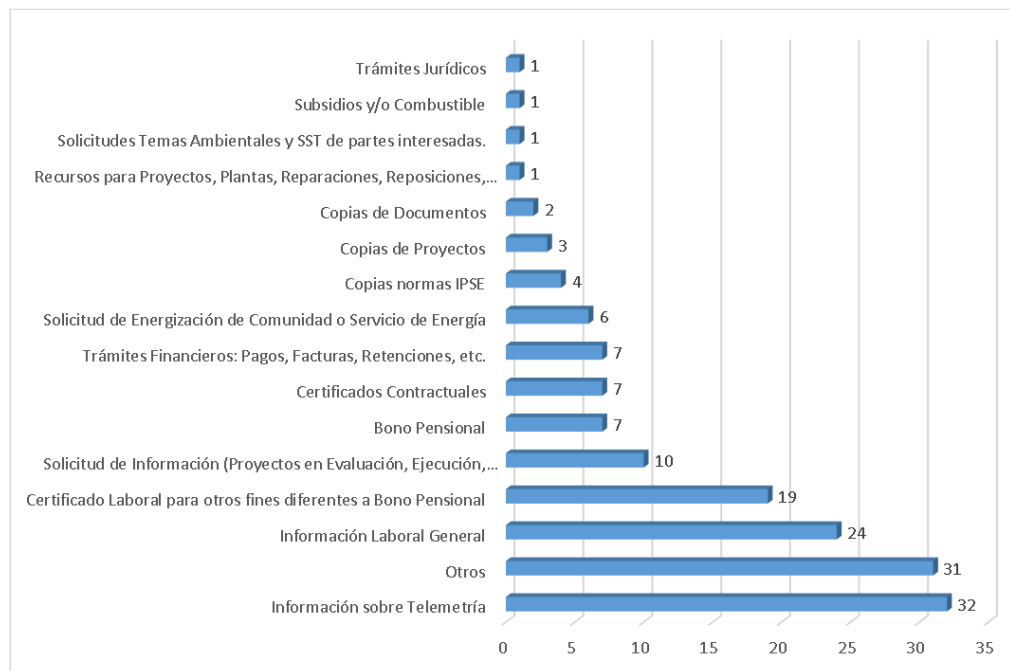
Bimestralmente se realiza un informe de PQRS, el cual incluye estadísticas como tiempos de respuesta, responsables, clasificación, canales de envío y procedencia de las solicitudes, entre otros.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Procedimiento
Presencial	Radicación de correspondencia	Calle 99 No. 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.



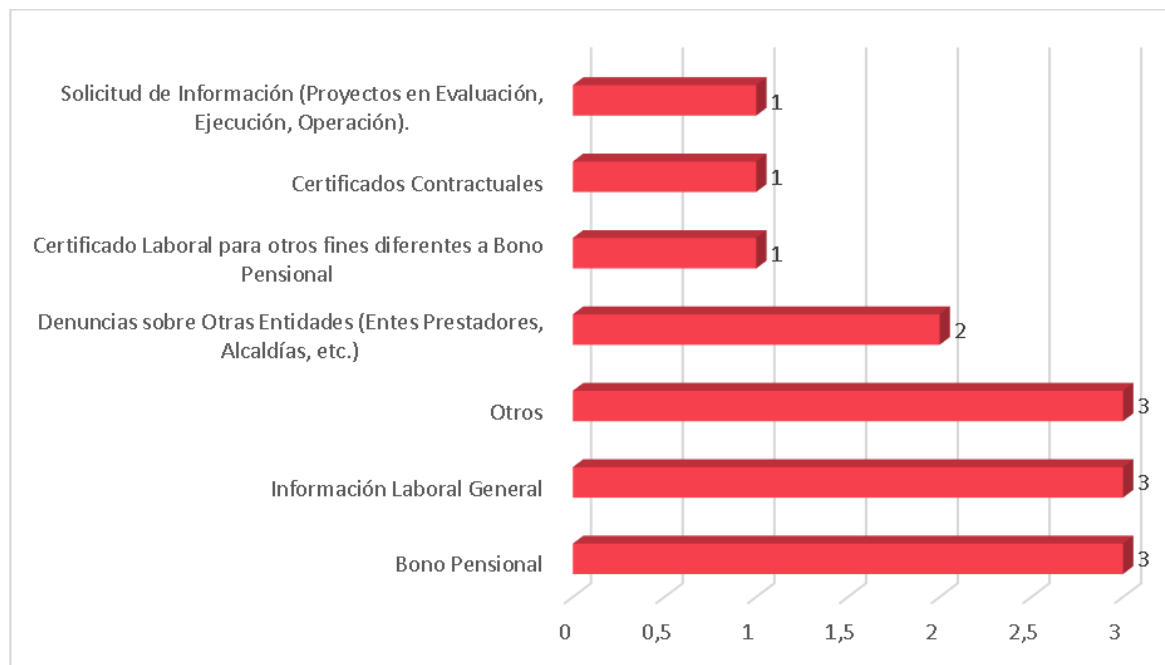
Fuente: Base de datos CEGAS, 2018

Para el quinto bimestre del año 2018 (Septiembre 1 a Octubre 31) se registraron en el sistema ORFEO un total de ciento setenta y tres (173) 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.



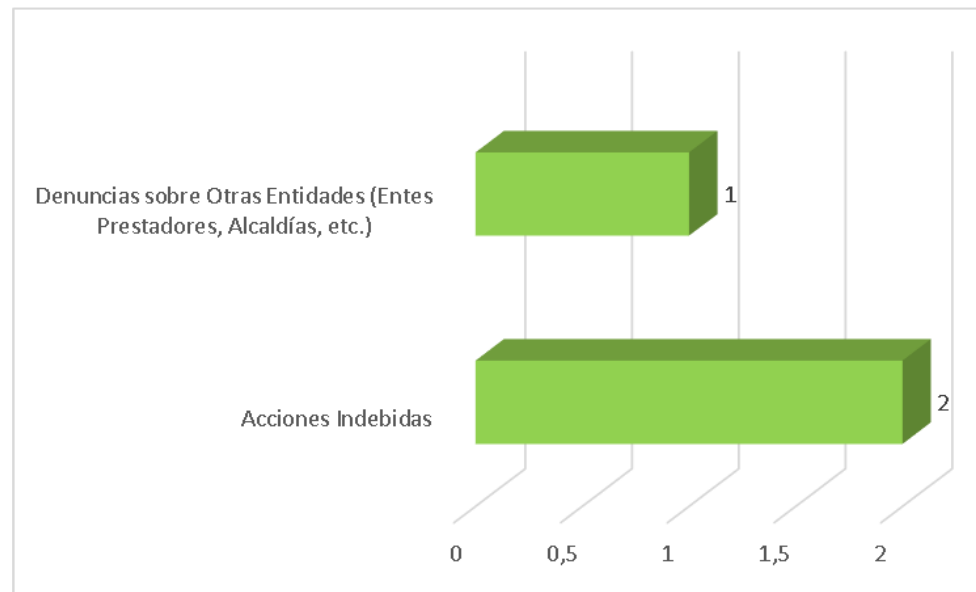
Fuente: Base de datos CEGAS, 2018

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría solicitudes de Información sobre Telemetría con un peso del 21% sobre el total general, la categoría Otros en una proporción del 20%, 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 Laboral General con un 15%, las solicitudes Certificado Laboral para otros fines diferentes a Bono Pensional representan el 12% y Solicitud de Información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, Operación) con una representación del 6% de esta clasificación.



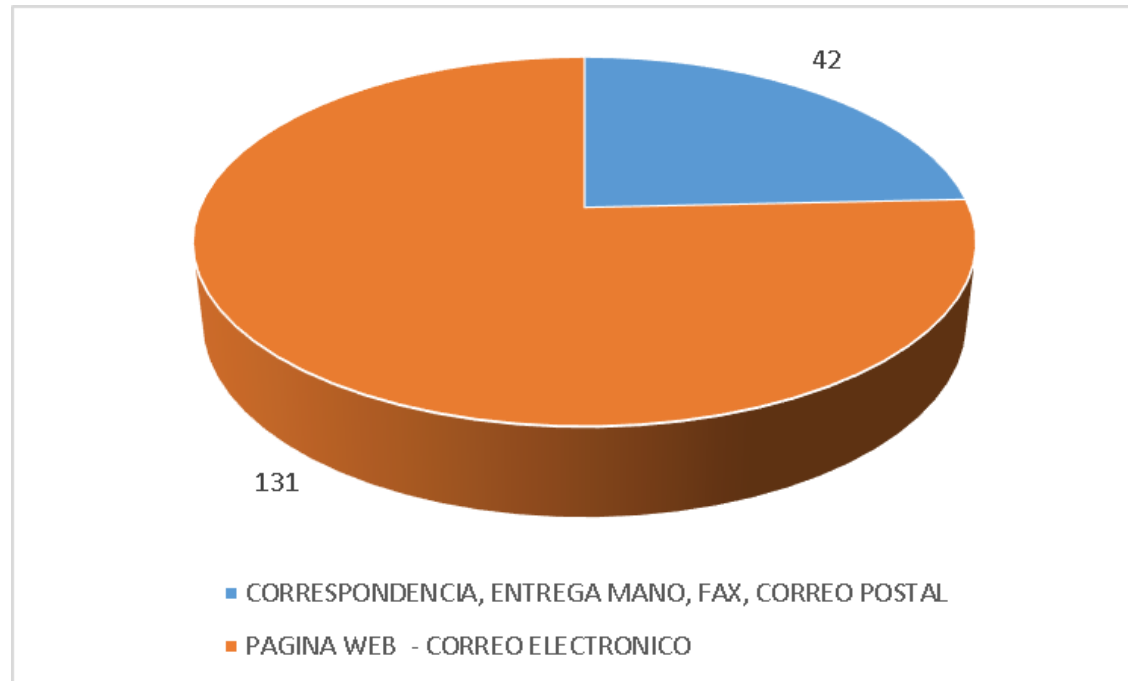
Fuente: Base de datos CEGAS, 2018

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de los derechos de petición corresponden a Solicitud de Certificación para Bono Pensional, Información Laboral General y Otros, con una participación del 21% cada uno, seguido de Denuncias sobre Otras Entidades (Entes Prestadores, Alcaldías, etc.) con una participación del 14%.



Fuente: Base de datos CEGAS, 2018

Las quejas provienen de Bogotá y de Apartadó, donde denuncian sobre la empresa de Unguia, que no suministra la información a la comunidad referente a los subsidios y denuncian casos de presunto acoso laboral dentro de la entidad, quejas que fueron tramitadas en el tiempo establecido por la ley.



La gráfica evidencia que el principal canal de envío de las PQRS 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.

Gracias

“Las soluciones de energía que planificamos y promovemos aportan al incremento del nivel de vida de los colombianos en las zonas rurales del país, teniendo en cuenta la riqueza y complejidad de su territorio”

