



El futuro
es de todos

Minenergía

IPSE

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

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

MARZO – ABRIL 2019





El futuro
es de todos

Minenergía

PERIODO MARZO – ABRIL 2018

IPSE

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

El módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS-, a cargo de la Secretaria General, 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.

De acuerdo con el procedimiento establecido, se recibe en el usuario de ORFEO “Atención al Ciudadano”, todas las Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos enviadas al IPSE por sus partes interesadas, 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, procedencia de las solicitudes, entre otros, con el fin de que cada área responsable efectúe controles en aras de mejorar oportunidad en la respuesta y calidad de la información presentada conforme lo señalado en la normatividad vigente.





El futuro es de todos

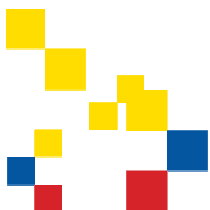
Minenergía

IPSE

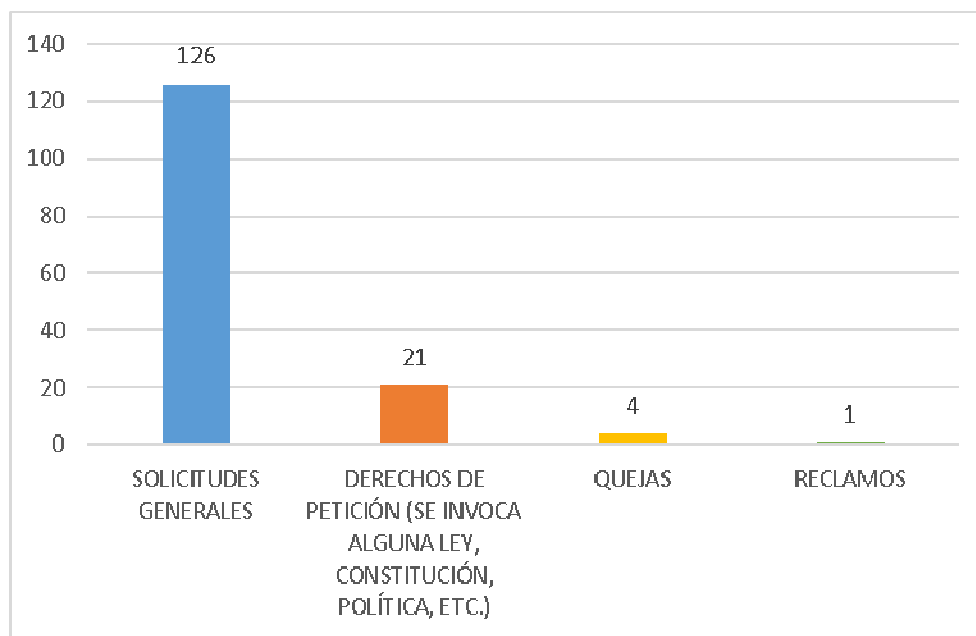
Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas

CANALES DE ATENCION

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.



CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

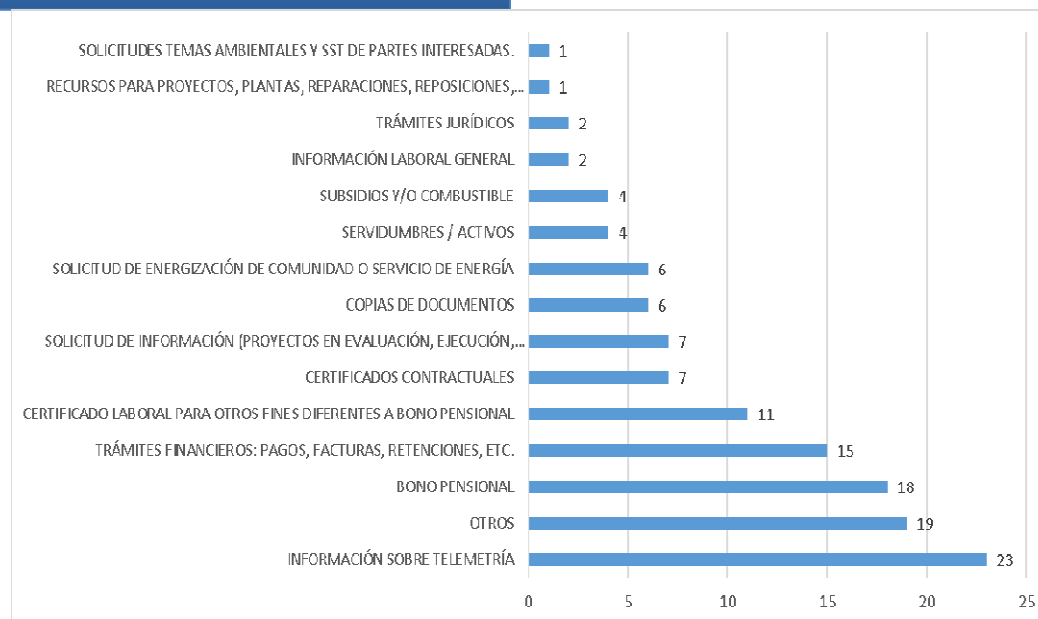


Fuente: Base de datos S.G, 2019

Para el segundo bimestre del año 2019 (Marzo 1 a Abril 30) se registraron en el sistema ORFEO un total de ciento cincuenta y dos (152) solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias de partes interesadas relacionadas con los procesos misionales y de apoyo, que son tratadas bajo la misma normatividad vigente aplicable a derechos de petición en cuanto a tiempos de respuesta.



SOLICITUDES GENERALES



Fuente: Base de datos S.G., 2019

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría “Información sobre Telemetría” en una proporción del 18%, seguido de “Otros” con un peso del 15%, sobre temáticas específicas que no se encuentran dentro de la clasificación establecida por el Instituto para las PQRS, como presentación de aspirantes para vincularse a la entidad, empresas privadas del sector ofreciendo productos y/o servicios, solicitud contacto con servidores y asesoría académica, entre otros. Las Solicitudes de “Bono Pensional” con un 14%, “Tramites Financieros: Pagos, facturas, retenciones, etc.” con un 12% y “Certificado Laboral para otros fines diferentes a Bono Pensional” con un 9% sobre el total general.



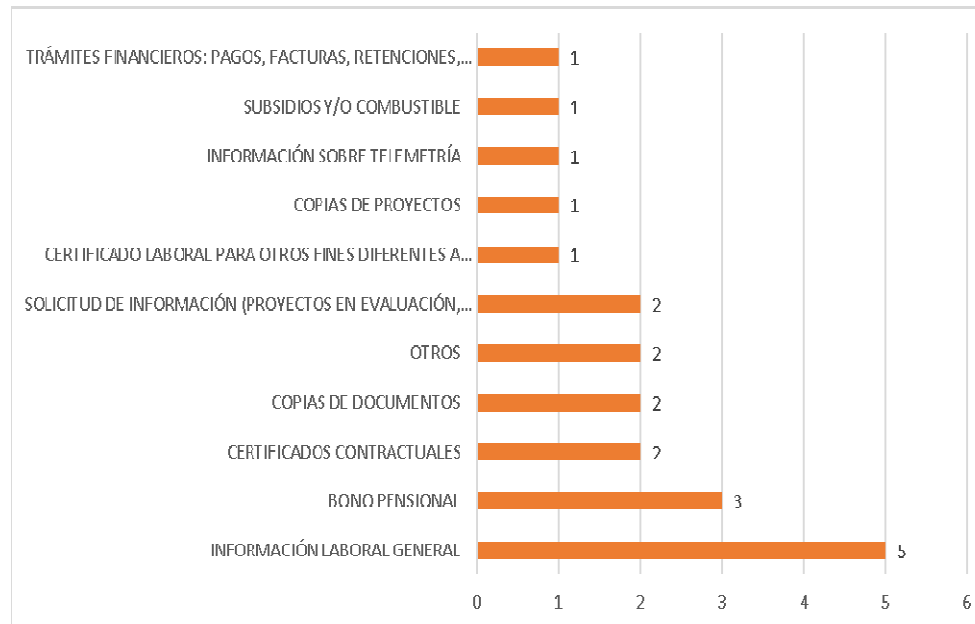
El futuro
es de todos

Minenergía

IPSE

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

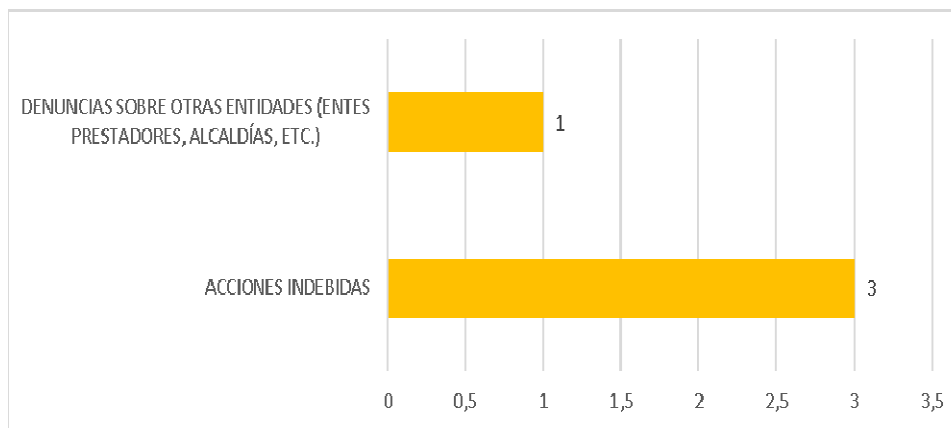
INVOCAN DERECHO DE PETICIÓN



Fuente: Base de datos S.G., 2019

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de los derechos de petición corresponden a solicitudes de “Información Laboral General”, con una participación del 24%, seguido de “Bono Pensional” con una participación del 14% y “Certificados Contractuales” con una participación del 10 % dentro de esta clasificación.

QUEJAS



Fuente: Base de datos S.G., 2019

Comunidades de municipios de Altos de Rosario, San Martín de Loba y Barranco de Loba en el Departamento de Bolívar presentan queja donde manifiestan su inconformidad por supuestas actuaciones irregulares en la gestión de los proyectos de energía que adelantan dichas administraciones. El Ministerio de Minas y Energía dio traslado a queja presentada por CORPOLMUNDO sobre inmueble supuestamente invadido por parte de alcaldes de Mocoa en el Putumayo, la cual fue tramitada reiterando al peticionario información suministrada con anterioridad, adicionando que este tema se escapa de la competencia funcional del IPSE. La última, presenta queja con respecto al deterioro de la infraestructura eléctrica en comunidades del Meta, la cual se tramitó a través del correo electrónico del peticionario.



El futuro es de todos

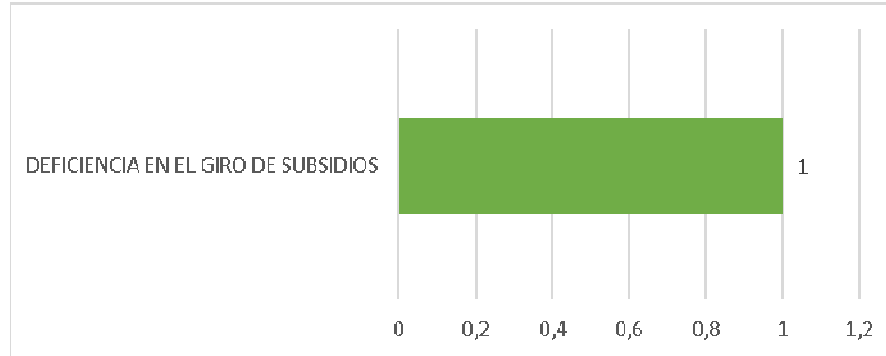
Minenergía



RECLAMOS

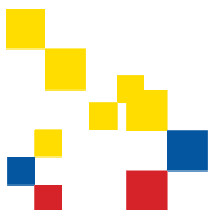
IPSE

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

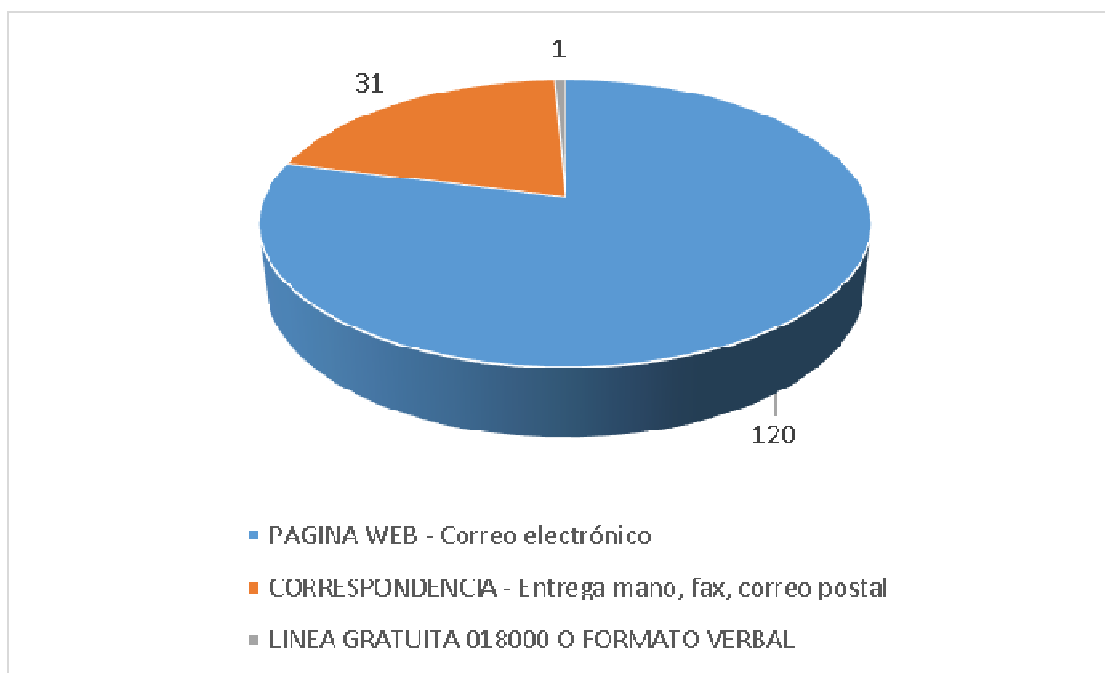


Fuente: Base de datos S.G., 2019

Con respecto a las áreas, el CEGAS fue la encargada de dar trámite al reclamo, presentado por la Empresa de Energía Eléctrica del Municipio de Nuquí, S.A. E.S.P., la cual fue trasladada por competencia a la Dirección de Energía Eléctrica del Ministerio de Minas y Energía



PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



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.

Mayor Información

ipse@ipse.gov.co
(57+1) 2575718
Bogotá, Colombia



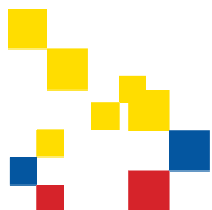
@IPSEMinMinas



@IPSE_COLOMBIA



Ipse_colombia





El futuro
es de todos

Minenergía

IPSE

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

Gracias

“Las soluciones de energía que planificamos y promovemos aportan al incremento de la calidad de vida de los habitantes de la Colombia No Interconectada, teniendo en cuenta la riqueza y complejidad de su territorio”

