

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS
Y RECLAMOS DEL IPSE.
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, JUNIO 30 DE 2021

INTRODUCCIÓN

En atención a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, siendo el Grupo de Control Interno el encargado de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, para lo cual rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, verificando que se encuentre habilitado en la página web principal de la entidad pública un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

De acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y en lo previsto la ley 1755 de 2017, especialmente en su artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” y artículo 30 “Peticiones entre autoridades”, se realiza el seguimiento a las peticiones teniendo en cuenta los términos establecidos en dichos artículos con el fin de garantizar una respuesta oportuna a nuestras partes interesadas, pero para la elaboración de este informe semestral se tiene en cuenta la modificación transitoriamente realizada al Decreto 491 de 2020 con ocasión de la emergencia sanitaria, económica y social, causada por el coronavirus COVID-19, que desde su entrada en vigencia, será aplicable lo dispuesto en su artículo 5, en el cual se amplían los términos para dar respuesta de la siguiente manera:

- Las peticiones cuyo plazo era de 15 días, pasaron a 30 días.
- La petición de copia de documentos era de 10 días, pasaron a 20 días.
- Las Consultas eran de 30 días y pasaron a 35 días.

OBJETIVO GENERAL

Verificar que el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones energéticas para las Zonas No Interconectadas (IPSE) este tramitando las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibidas que formulen los ciudadanos, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente entre otros: Constitución Política Artículos 2,6,23 y 209, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición; y como resultado de este seguimiento el grupo de Control Interno elaborará un informe a la Dirección general para la toma de decisiones.

OBJETIVOS ESPECIFICIOS

- ✓ Generar estadísticas referentes a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de los derechos de petición y de las PQRS recibidas.
- ✓ Evidenciar la eficiencia de las dependencias y/o áreas encargadas de dar respuesta a los

derechos de petición y PQRS.

✓ Reportar el estado de atención de los derechos de petición y las PQRS que llegan al IPSE por los canales de atención dispuestos para ello.

ALCANCE

Lo correspondiente enmarcado dentro de la Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo y lo relacionado en la Ley 1474 de 2011 conocida como “Estatuto Anticorrupción” por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

DESARROLLO

El Grupo de Control Interno, presenta el informe que contiene la gestión adelantada durante primer semestre de la actual vigencia. Dentro de este analizamos los términos de respuesta a las PQRS, por proceso o área responsable, teniendo como fuente de información los tres informes bimensuales presentados por el grupo de servicio al ciudadano encargado de los PQRS.

Teniendo en cuenta que este informe se rinde Cantes del vencimiento de los términos señalados Decreto 491 de 2020 con ocasión de la emergencia sanitaria, hacemos la salvedad sobre las solicitudes de información que aún pueden ser respondidos en término.

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021

En el primer semestre de 2021 se recibieron en la entidad 579 PQRS, de las cuales la mayor representatividad se dio durante el segundo bimestre con 216 que representa el 37% del total analizado. El comportamiento presentado por las PQRS en los meses de mayo y junio de la presente vigencia, disminuyo el 8% en comparación al bimestre anterior.

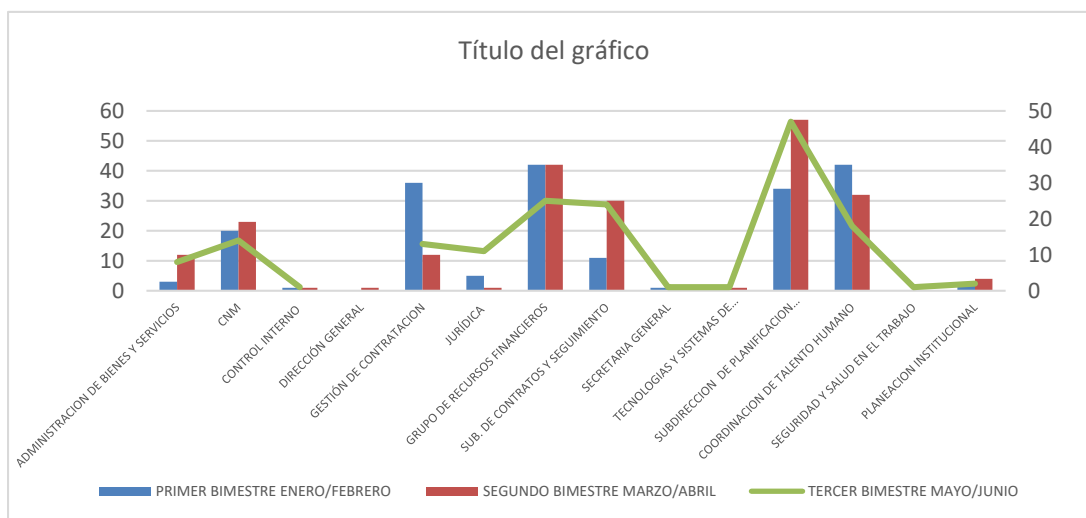
La desagregación de las PQRS por área se detalla en la tabla que se presenta a continuación:

SOLICITUDES GENERALES PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021				TOTAL POR AREA
AREA	PRIMER BIMESTRE ENERO/FEBRE RO	SEGUNDO BIMESTRE MARZO/ABRIL	TERCER BIMESTRE MAYO/JUNIO	
ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	3	12	8	23
CNM	20	23	14	57
CONTROL INTERNO	1	1	1	3
DIRECCIÓN GENERAL		1		1
GESTIÓN DE CONTRATACION	36	12	13	61
JURÍDICA	5	1	11	17
GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS	42	42	25	109
SUB. DE CONTRATOS Y SEGUIMIENTO	11	30	24	65
SECRETARIA GENERAL	1		1	2
TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	1	1	3
SUBDIRECCION DE PLANIFICACION ENERGÉTICA	34	57	47	138
COORDINACION DE TALENTO HUMANO	42	32	18	92
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			1	1
PLANEACION INSTITUCIONAL	2	4	2	8
TOTAL	198	216	166	579

Del total de PQRS el 23,8% se asignaron a la Subdirección de Planificación Energética siendo

atendidas en forma oportuna el 89,1% y en forma **extemporánea** 15 de ellas, un alto número lo cual genera una **alerta roja** que requiere de la revisión del control del proceso, para evitar posibles sanciones desde los entes de control.

Al Grupo de Recursos Financiero le fueron asignadas 109 PQRS que representan el 18,8% del total presentadas en el semestre, siendo la segunda área con mayor número asignado y la de **mayor porcentaje de extemporaneidades** para su atención con el 15,6%, (17 Solicitudes) del total a su cargo, cifra está que es bastante alta, y sobre la cual de igual manera generamos una **alerta roja** al proceso para la revisión de los controles.



La Coordinación de Talento Humano recibió 92 PQRS que constituyen el 58,5% del total presentado en el semestre, dio respuesta al total dentro de los términos establecidos por la Ley.

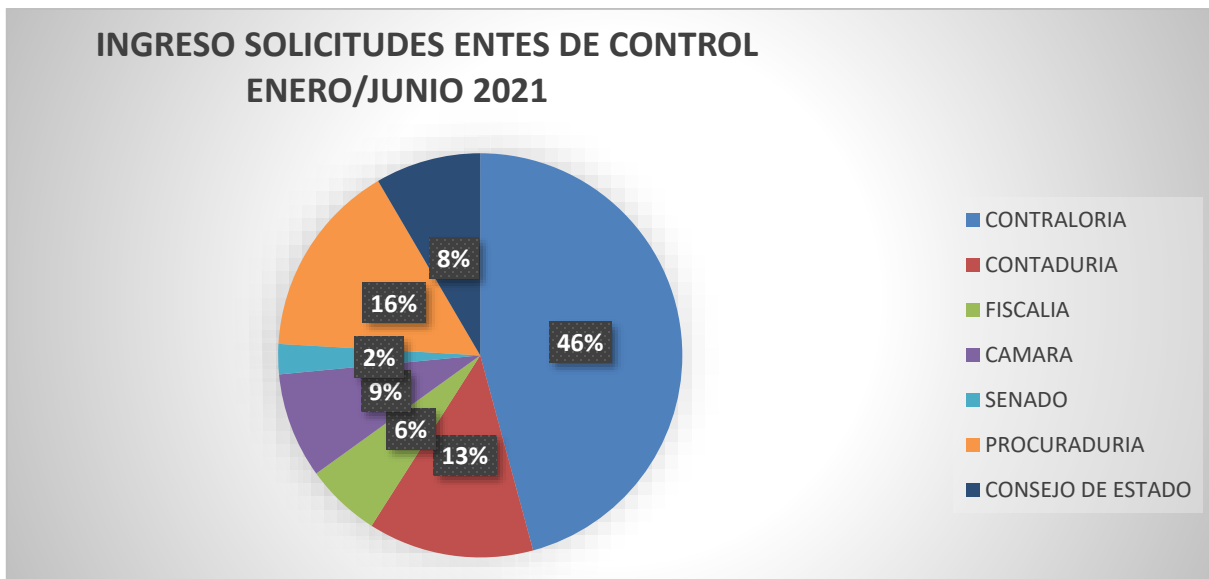
La Subdirección de Contratos y Seguimiento tuvo a su cargo 65 PQRS, Gestión de Contratación 61 y la CNM 57, que representan el 31,65 del total presentado en el semestre, con solo 2 de ellos a cargo del CNM en forma extemporánea.

SOLICITUDES GENERALES PQRS NO ATENDIDAS DENTRO DE TERMINOS					
AREA	PRIMER BIMESTRE ENERO/FEBRERO	SEGUNDO BIMESTRE MARZO/ABRIL	TERCER BIMESTRE MAYO/JUNIO		TOTAL VENCIDOS
			En terminos	Vencidos	
ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS			1		0
CNM			2		0
CONTROL INTERNO					0
DIRECCIÓN GENERAL					0
GESTIÓN DE CONTRATACION JURÍDICA			1		0
GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS	9	1	4	7	17
SUB. DE CONTRATOS Y SEGUIMIENTO			5	2	2
SECRETARIA GENERAL			1		0
TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION					0
SUBDIRECCION DE PLANIFICACION ENERGETICA	4	3	8	8	15
COORDINACION DE TALENTO HUMANO					0
PLANEACION INSTITUCIONAL					0
TOTAL	13	4	22	17	34

Hay que señalar que debido a la entrada en vigencia del Decreto 491 de 2020, con ocasión de la emergencia sanitaria, económica y social causada por el coronavirus COVID-19, se modificó transitoriamente los términos para atender las PQRS como se señaló en la introducción de este informe con corte 30 de junio de 2021, en el tercer bimestre se encuentran 22 PQRS sin contestar, de los cuales luego de realizar el análisis correspondiente hay 10 que ya no podrán ser respondidos en termino y 12 que debido a la ampliación antes mencionada pueden llegar a ser respondidos en términos, esto se detallan en la tabla anterior, por tanto no fueron considerados como extemporáneos pero si no se atienden antes de su vencimiento se agregarían a la estadística aquí reportada.

ENTES EXTERNOS DE CONTROL

Durante el primer semestre de la vigencia 2021 el grupo de Control Interno realizo el seguimiento a todas las entradas de requerimientos por parte de los entes de control del estado; como resultado se muestra el siguiente cuadro estadístico representado por el grafico correspondiente.



FUENTE ORFEO

Ingresaron al IPSE un total de 83 requerimientos de entes externos de control, los cuales fueron resueltos dentro de los términos señalados por la ley.

CONCLUSIONES

- Como resultado de la verificación a la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRD`S presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2021, se corrobora que el IPSE a 30 de junio de 2021, dio respuesta a un total 523 PQR`S, con 34 que están vencidas para responderse extemporáneamente y 12 que aún están en términos para ser contestadas.
- Con base en lo expuesto anteriormente consideramos necesario generar una alerta Roja al procedimiento y en forma especial para los procesos Recursos Financieros y Subdirección de Planificación Energética quienes registran las mayores cantidades de solicitudes respondidas por fuera de términos.
- Si se tiene en cuenta la modificación transitoria realizada en el Decreto 491 de 2020 donde se realiza la extensión de términos para respuesta y prácticamente se han duplicado los plazos de respuesta, si se tiene en cuenta que la entidad ha laborado de forma normal desde casa, No se justifica la alta morosidad en la atención y respuesta a las solicitudes.

INDICADOR DE ATENCION OPORTUNA	
Tema	Eficiencia – Economía
Indicador	Atención Oportuna a SPQR's
Método de Cálculo	SPQR atendidas oportunamente / SPQR recibidas
Frecuencia Medicion	Semestral
Meta	100%

RECOMENDACIONES

- Es necesario revisar el proceso y sus correspondientes controles, para diseñar e implementar medidas efectivas que mejoren la atención en oportunidad de respuesta de las PQRS evitando las posibles sanciones que contempla la Ley.

De igual manera según lo observado evidenciamos que se deben crear controles especiales de observancia permanente por parte de los líderes de los procesos Recursos Financieros y Subdirección de Planificación Energética con el fin de corregir las deficiencias encontradas en la respuesta oportuna a solicitudes.

- Es importante fortalecer los buzones de sugerencias virtuales y presenciales donde los ciudadanos participen con su opinión al mejoramiento en la atención y respuesta de las PQRS, así como diseñar encuestas de satisfacción que sirvan como insumo a la mejora permanente en que se encuentra comprometida la entidad.
- El equipo auditor considera que el Sistema de Control Interno de PQRS debe continuar en proceso de mejoramiento teniendo en cuenta los resultados de este informe del primer semestre de 2021, con un porcentaje significativo de incumplimiento de los términos para dar respuesta que incluso a llevado a recomendar la apertura de procesos disciplinarios por incumplimientos injustificados en la atención.
- De igual manera solicitamos a la Dirección General que basada en las alertas generadas desde Control Interno nos sigan apoyando en la toma de decisiones al interior de los procesos para corregir y mitigar las deficiencias encontradas y planteadas en este informe.

Cordialmente,

SAUL ALBERTO ROMERO PIÑEROS
Jefe Grupo Control Interno

Proyectó: Belén Etelevina Cáceres Forero, Profesional Especializado - GCI 

William Humberto Roa Barragán, Profesional Especializado- GCI 