

SEGUNDO INFORME SEMESTRAL 2021 FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL IPSE

Con corte 31-12-2021

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “*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... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”; el Grupo de Control Interno para la elaboración del presente informe que corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del IPSE, se realiza con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas, el cual tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del formulario PQRSD, correo certificado y las radicadas personalmente, y los requerimientos tramitados a través de los canales establecidos por la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2021, y se realiza en esta fecha dado que el último bimestre tiene plazo para responder hasta el 14 de febrero de 2022, teniendo en cuenta que dicha norma fue modificada transitoriamente por el Decreto 491 de 2020 con ocasión de la emergencia sanitaria, económica y social, causada por el coronavirus COVID-19 y desde su entrada en vigencia, se aplica 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.

De acuerdo con 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”, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a las partes interesadas, se rinde el informe semestral tomando la información sobre peticiones presentadas ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE), con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

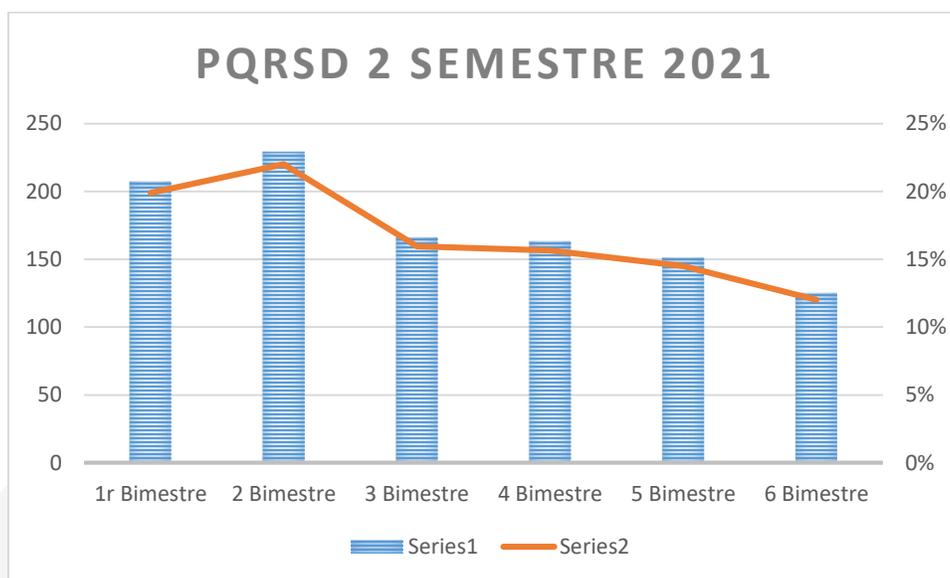
En cumplimiento de la normatividad vigente, el Grupo de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes verificando que el acceso a la información pública en la página web principal de la entidad sea de fácil consulta y acceso a través del link habilitado de quejas, sugerencias y reclamos para que los ciudadanos realicen el control ciudadano que les corresponde, para lo cual se presenta el Segundo Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRSD- vigencia 2021, elaborado con la información enviada por la Secretaría General de quien



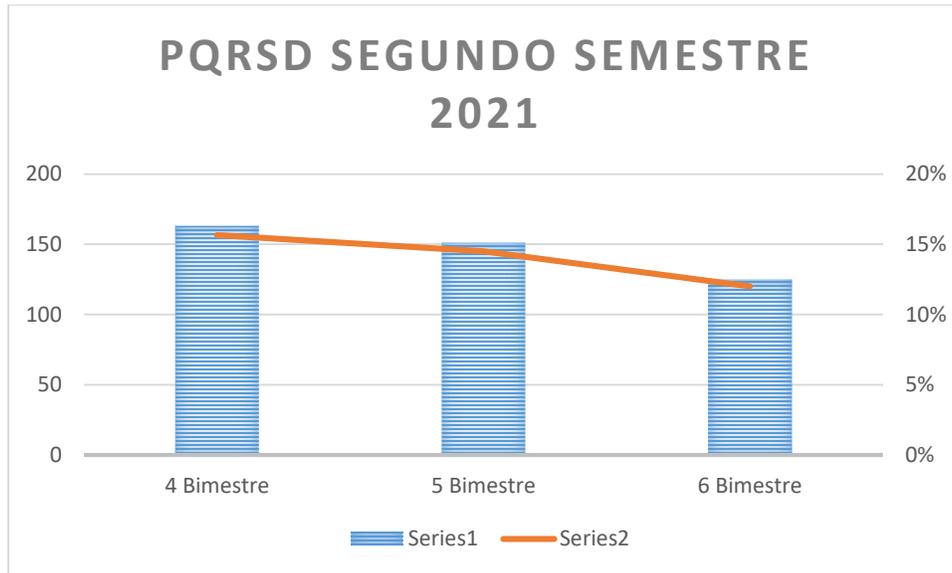
depende el proceso de PQRSD, las cuales están registradas en la base de datos debidamente clasificada por asignación a las instancias competentes para dar respuesta, realizando el seguimiento a los términos de atención establecidos por la normatividad vigente.

Esta es una herramienta de medición para evaluar la calidad y oportunidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito. El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma, que incluye un análisis general que permite información útil para la toma de decisiones de la alta dirección, en aras de mejorar la atención y oportunidad en la respuesta y calidad de la información solicitada por los ciudadanos y entidades.

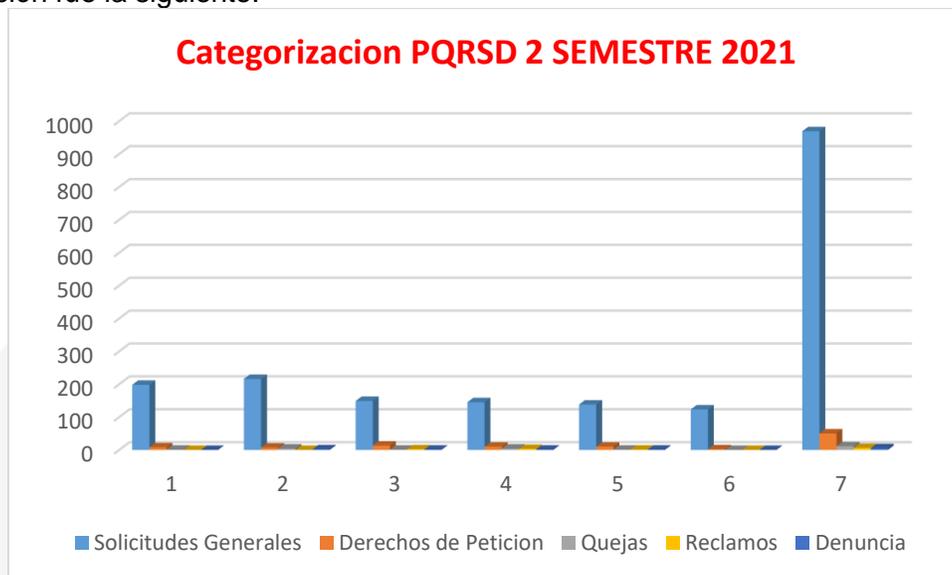
Para este informe se analiza lo reportado en el Segundo Semestre del año 2021, es decir del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, periodo en el cual se registraron en el sistema ORFEO un total de Mil Cuarenta y Un (1.041) solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos de partes interesadas relacionadas con los procesos misionales y de apoyo, cuyo comportamiento en la vigencia 2021 por bimestre fue de la siguiente forma:



El comportamiento en el segundo semestre del 2021, como se observa en la siguiente grafica muestra una moderada disminución de las PQRSD en la entidad con respecto a lo registrado en el primer semestre de esa misma vigencia, siendo el último bimestre (noviembre-diciembre) el de menor participación porcentual con un 12% de lo registrado en la vigencia.



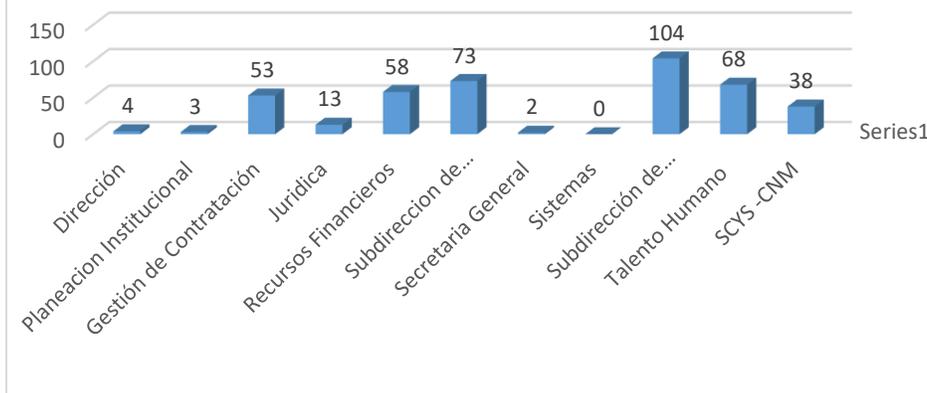
En relación a la categorización que realiza la entidad de las PQRSD en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2021 se recibieron un total de Cuatrocientos Treinta y Nueve (439), las cuales discriminadas por modalidad de petición su distribución fue la siguiente:



La asignación realizada de acuerdo a las competencias para atender las PQRSD del segundo semestre de 2021 fue la siguiente:



ASIGNACION PQRS D POR COMPETENCIA 2 SEMESTRE 2021



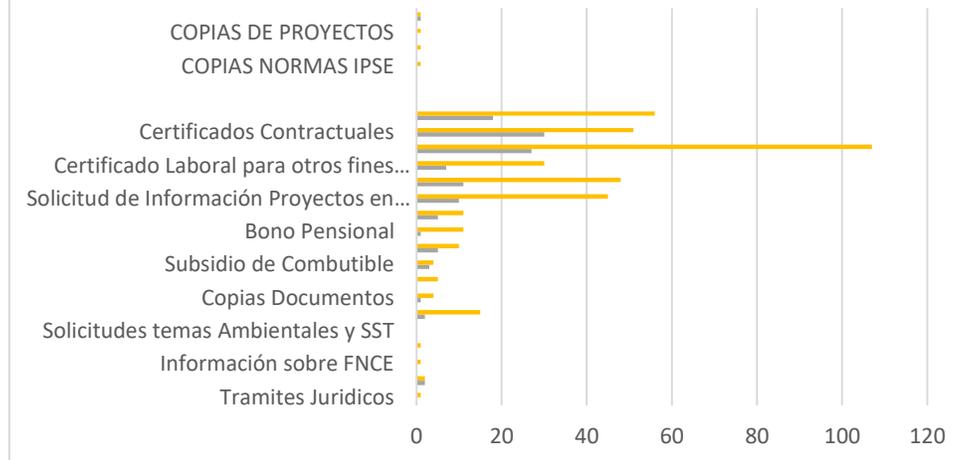
De acuerdo a la distribución realizada por competencia para atender y dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS D) recibidas, demuestra que la mayor participación en este tramite correspondió a la Subdirección de Planificación Energética con un 25% del total presentado en el periodo, mientras que la Subdirección de Contratos y Seguimiento, Talento Humano y Recursos Financieros presentaron respectivamente el 17,5 %, 16,3% y 13,9%, que representan mas del 72% de las PQRS D presentadas durante el periodo, como se muestra a continuación:

En cuanto a las solicitudes generales consideradas como aquellas que no invocan ley o artículo de la Constitución, son tratadas bajo la misma normatividad vigente aplicable a derechos de petición en cuanto a tiempos de respuesta, siendo estas la que mayor representación tienen en el periodo de análisis con un total de 406 que representan un 92,5% del total recibidas.

Las solicitudes generales se clasifican por el tipo de solicitud o tramite, que para el segundo semestre de 2021 su distribución fue la siguiente:



SOLICITUDES GENERALES 2 SEMESTRE 2021 POR DESTINO



Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría “Otros” que contienen temas no definidos en la clasificación establecida por el Instituto para las PQRSD con 107 casos que representan el 26,4%, seguido por tramites financieros para pagos de facturas y retenciones en especial con una participación del 13,8%.

DERECHOS DE PETICIÓN

En el Segundo Semestre del año 2021 se recibieron un total de VEINTIDOS (22) derechos de petición en uso del derecho que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como: (Constitución), clasificados de la siguiente manera:

DERECHOS DE PETICION SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	TOTAL
Recursos para Proyectos, Plantas, Reparaciones	2
Copias Documentos	3
Bono Pensional	4
Solicitud de Información Proyectos en Evaluación y Gestión	6
Información sobre Telemetría	1
Otros	4



Tramites Financieros, Pagos, Facturas, retenciones, etc.	2
TOTAL	22



Como se puede observar, la mayor parte de los derechos de petición corresponden a solicitudes de información sobre “Solicitud de Información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, Operación)” con una participación del 28%, seguido de “Otros” con un 22%, registrándose uno (1) que fue atendido fuera de términos tardando cuarenta y dos (42) días para su respuesta cuyo responsable era la Subdirección de Contratos y Seguimiento.

QUEJAS

Durante el Segundo Semestre DE 2021 se recibieron Cinco (5) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con la conducta o comportamiento del personal del Instituto, que se resume en la siguiente tabla:

QUEJAS	TOTAL
Mala Atención o Maltrato	1
Demora en la Atención	1
Denuncias sobre otras entidades (Entes Prestadores, municipios, etc.)	3
TOTAL	5



QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE 2021



ATENCIÓN DE LAS PQRSD DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

El porcentaje de atención oportuna durante el Segundo Semestre del año 2021 (Julio 1 – diciembre 31) fue del 98,2%, resultado aceptable para el periodo el cual debe seguir en el proceso de mejora continua para alcanzar la eficiencia total en el tiempo de respuesta a las PQRSD que la ciudadanía presenta a la entidad, garantizando la mejora continua de la Institución.

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS Y DE CONTROL

Con base en lo anteriormente dispuesto, el Grupo de Control Interno, presenta el siguiente informe que contiene la gestión que ha adelantado durante el segundo semestre de la actual vigencia, identificando por ente de control los requerimientos de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Fiscalía General de la Nación, Contaduría General de la Nación y el Congreso de la República, Senado y Cámara de Representantes, que para el periodo mencionado registro setenta y cuatro (74) requerimientos de información distribuidos así.

Contraloría General de la República: Control Fiscal

Durante el Segundo Semestre de 2021 ingresaron un total de cincuenta y cuatro (54)

derechos de petición en distintas modalidades que representan el 73 % del total ingresado en el semestre.

En relación con el contenido su mayoría fueron requerimientos de información con ocasión de la Auditoría de Cumplimiento y Actuación Especial que adelanto el Órgano de Control al IPSE, relacionada con los contratos y/o convenios así. Proyecto FAZNI contrato 107 del 2017, contratos 056 del 2018, 066 del 2018, 114 del 2020, 124 del 2020, 039 del 2019, 056, 058 y 064 del 2020, 068 del 2019, 113 del 2020, 085 del 2019, 076, 067, 070 del 2019, 022 del 2020. La Contraloría General de la Republica con radicados internos comunico en oportunidad, los resultados de las observaciones dentro de las auditorias adelantadas a fin de adelantar los planes de mejoramiento respectivos. Se realizaron requerimientos sobre las ejecuciones presupuestales en algunos contratos y por ultimo información sobre una denuncia tramitada desde la Contraloría Departamental de Nariño.

Procuraduría General de la Nación: Control Disciplinario

En el periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre del 2021, fueron siete (7) los derechos de petición en distintas modalidades radicados en el IPSE por parte de éste ente cuyos contenidos fueron notificaciones sobre actuaciones disciplinarias, certificado de antecedentes disciplinarios de un ciudadano y autenticidad de un acta de grado para conocimiento de la entidad y por último se informa sobre conciliaciones extrajudiciales.

Fiscalía General de la Nación:

En el Segundo Semestre de la vigencia 2021 fueron cuatro (4) los radicados allegados en el Instituto por parte de la Fiscalía General de la Nación cuyos temas fueron los siguientes:

- Informa sobre cita de diligencia de inspección Convenio 003 del 2016
- Fiscalía Especializada de Medellín solicita información proceso cursa en esta ciudad.
- Fiscalía 170 Seccional Fé Pública y Orden Económico solicita información sobre asunto de su competencia.
- La Fiscalía Primera Estructura de Apoyo, Dirección Seccional Magdalena Medio emite respuesta sobre la solicitud de copias que hiciera el IPSE.

Congreso de la Republica: Control Político

Senado de la Republica:

En este periodo de la vigencia 2021 no elevo ningún derecho de petición en distintas modalidades al IPSE.

Cámara de Representantes:

Presento durante el Segundo Semestre de 2021 Tres (3) radicados allegados al Instituto por parte de este ente de control político que versan sobre los siguientes asuntos:

- La Secretaría de la Comisión 4ta de Constitucional Permanente solicita información sobre el avance de ejecución presupuestal con fecha de corte 30-05-2021.

En relación con los otros dos radicados se participa al IPSE en invitación visitas a los departamentos del Vaupés y Caquetá

Contaduría General de la Nación:

Con fecha de corte 31 de diciembre del 2021, fueron seis **(6)** los requerimientos radicados en el Instituto, sobre:

- Solicitud sobre contratos OAM.
- Información sobre aceptación cuenta.
- Invitación Foro rendición de cuentas.
- Aceptación categoría información contable.
- Requerimiento CHIP.
- Estado Aceptación información contable Transmisión CHIP

Defensoría del Pueblo:

Durante este segundo semestre 2021, no elevo ninguna solicitud de información.

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, el Grupo de Control Interno considera pertinente realizar las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte del Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE) entre ellas las siguientes:

- ✓ Implementar acuerdos de servicio con las dependencias de la entidad a efectos de mejorar los tiempos de atención a los grupos de valor.
- ✓ Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que midan el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general.
- ✓ Medir desde Secretaria General el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para atender las solicitudes a través de los diferentes canales implementados, fortaleciendo aquellos que por su demanda requieren mayor personal para dar atención oportuna a las diferentes PQRSD.
- ✓ Identificar con las dependencias los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de normatizar la respuesta,

- anticipando las respuestas a las peticiones reiteradas de un asunto que se puedan generar a través del portal y demás herramientas tecnológicas, garantizando la coherencia de la entidad frente a sus inquietudes reiteradas.
- ✓ Establecer controles en el sistema Orfeo en aquellos eventos en los que se le informa al peticionario que la respuesta por su complejidad requiere de ampliación de términos, sin que en todo caso se genere la misma dentro de los términos de dicha ampliación, lo anterior, a efectos de evitar respuestas por fuera de términos o consultas sin respuesta.

El presente informe se rinde, esperando genere información de valor para la alta dirección en el propósito compartido de mejora continua de la entidad en cumplimiento a la normatividad vigente, dando a conocer de la ciudadanía en general la gestión adelantada durante el Segundo Semestre de 2021.

SAUL ALBERTO ROMERO PIÑEROS

Coordinador Grupo de Control Interno