

## INFORME SEMESTRAL DERECHOS DE PETICION EN DISTINTAS MODALIDADES- OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DEL IPSE

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio del 201, Estatuto Anticorrupción que 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*

Con base en lo anteriormente dispuesto, el Grupo de Control Interno, presenta el siguiente informe que contiene la gestión que ha adelantado en este primer semestre de la actual vigencia, identificando por ente de control los requerimientos que a la fecha de entrega de éste informe se han radicado en el Instituto, teniendo como fuerza de información el ORFEO.

### Contraloría General de la República:

Para el mes de **enero** del 2022

Fueron dos (2) las SPQRs radicadas en el Instituto, que contiene los siguientes asuntos, Se comunica la resolución reglamentaria orgánica reg-org-0051-2021 que trata sobre el Catalogo Integrado de Clasificación Presupuestal, versión 4.0 y solicitud de información sobre la auditoría financiera que adelanta el ente de control al IPSE.

**Febrero:** Reporte categoría cupo y sgr cuarto trimestre de 2021, solicitud de información denuncia 2021-217394-80524-d municipio de Magüi payan Nariño, respuesta de trámite solicitud código: 2022-231202-80954-d- contraloría general de la república, solicitud de información indagación preliminar ip-86112-2021-40420- contraloría general de la república, comunicación apertura indagación preliminar ip-86112-2021-40420- contraloría general de la república, solicitud información denuncia no. 2022-231051-80954-d. Para un total de seis (6) solicitudes radicadas.

En el mes de **Marzo:** fueron cinco (5) así: solicitud de información sobre inversión en las políticas públicas de víctimas y posconflicto – acuerdo final, en la vigencia 2021, comunicación resolución reglamentaria 0105, Marzo del 2022 “Por la cual se autoriza la apertura de la Categoría única de información del presupuesto ordinario -CUIPO- correspondiente al cuarto trimestre del año 2021 y la del Sistema General de Regalías del

cuarto trimestre del primer año del bienio, del Consolidado de Hacienda e información Pública –CHIP”, denuncia no. 2021-211512-80974-d, invitación mesa de diálogo en la ciudad de Leticia proyecto: “desarrollo de soluciones energéticas híbridas para abastecimiento de energía eléctrica en el departamento de Amazonas, solicitud información auditoría, compromisos reunión ipse sobre PERS, traslado solicitud CGR- actuación especial ases san Andrés y Amazonas, traslado solicitud CGR- actuación especial ases san Andrés y Amazonas Mme.,

Radicados por parte de la CGR en el mes de **abril**. Fueron tres (3) los derechos de petición en distintas modalidades en los cuales son solicitados información sobre: visita de campo y mesa de trabajo para verificar información y estado del proyecto “desarrollo de soluciones energéticas híbridas para abastecimiento de energía eléctrica en el departamento del Amazonas”, comunicación observación CGR con dos radicados diferentes el mismo tema, recordatorio reporte informe cupo vigencia 2021.

En **mayo** cinco (5) solicitudes así: COMUNICACIÓN AUTO DECRETO VISITA ESPECIAL, indagación preliminar ip-86112- 2021-40420, comunicación de observaciones dentro de la actuación especial a los PERS, solicitud sobre ejecución de recursos públicos a través de encargos fiduciarios, fiducia pública, patrimonios autónomos, patrimonios autónomos en liquidación y fondos con o sin personería jurídica, respuesta urgente contraloría - alcance informe posconflicto, notificación de proyectos que presentan bajos niveles de avance físico o financiero en el SPI.

Con fecha de corte 30-06-2021 en **junio** han sido cuatro (4) las solicitudes radicadas en el IPSE por el ente de control con diferentes temas: informe final auditoría financiera IPSE, solicitud de información indagación preliminar ip-40420, informe actuación especial de fiscalización a los planes de energización rural sostenibles – PERS.

Para un total de veinticuatro (**24**) derechos de petición en distintas modalidades, hasta el 30 de junio del 2020.

### **Procuraduría General de la Nación:**

Durante el primer semestre de la actual vigencia han sido siete (**7**) los derechos de petición en distintas modalidades radicados en el IPSE por parte de éste ente, en relación con los contenidos podemos afirmar que se solicitó información relacionada con conciliación extrajudicial 139 - 2021 - 170 procuraduría 139 judicial ii para asuntos administrativos. radicación no. e- 2021- 686234 - 23 de noviembre de 2021, notifica aplazamiento y fija nueva fecha en la conciliación e- 2021-665471, link audiencia proceso0 25000233600020180120300, solicitud de conciliación, recurso de reposición en contra del auto que decreta la suspensión del proceso 52 001 23 33 000 2021 - 0091 00. ius e-2022-252801 iuc -d-2022-2439166 presunto acoso laboral y por último, notifica actuación procesal rad 2014-01413-00.

### **Fiscalía General de la Nación:**

Desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de la actual vigencia, son cinco (5) los radicados allegados en el Instituto por parte de la Fiscalía, los temas han sido los siguientes: RESPUESTA A PETICIÓN, a través de la cual solicita copia de los documentos signados con No. 20210010485185 y 20215980523155, pertenecientes a la indagación de la referencia; indicándole que no es posible acceder a su solicitud, pues verificado el sistema Misional Spoa y el expediente digital no se evidencia que usted o el Instituto de Planeación y promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas no Interconectadas, sean parte de la actuación, denuncia fiscalía una vez se consulta el ORFEO para indagar sobre el tema se evidencia que no tiene imagen del asunto, NUC 110016000050202260372 denuncia presentada por el IPSE con este número, por último, noticia criminal no 110016000050201732020 falsedad en documentos y solicitud de información urgente.

### **CONGRESO:** **Senado de la República:**

En este primer semestre de la actual vigencia, no fue radicada ninguna solicitud de información por parte del Senado, sin embargo, se relacionaron cinco (5) radicados cuyo contenido corresponde al Servicios Nacional de Aprendizaje SENA, error en la radicación por parte del IPSE, frente al cual se hará oportunamente la advertencia.

### **Cámara de Representantes:**

Dos (2) fueron los radicados allegados al Instituto por parte de este ente de control político y versan sobre los siguientes asuntos:

El Representante a la Cámara por el Departamento del Vaupés, Doctor HENRY FERNANDO CORREAL HERRERA, en derecho de petición, solicita se informe sobre el estado y los avances del proyecto de inversión cuyo objeto es la instalación del sistema de generación híbrido solar –almacenamiento- diésel del municipio de Taraira en el departamento del Vaupés. De otra parte, el Secretario General de la Comisión Legal de Cuentas, Doctor Jaime Alberto Sepúlveda Muñeton, solicita información presupuestal y contable para el Fenecimiento de la Cuenta General del Presupuesto y Tesoro y la Situación Financiera (Balance General) de la Nación vigencia fiscal 2021.

### **Contaduría General de la Nación:**

Con fecha de corte 30 de junio del 2022, fueron cinco (5) los requerimientos radicados en el Instituto, sobre:

- Categoría: INFORMACIÓN CONTABLE PUBLICA - CONVERGENCIA Periodo: Ene-Mar Año: 2022 Recepción: 2022-04-29.
- Reporte información - boletín de deudores morosos del estado - bdme n° 37 con corte al 31 de mayo de 2022.

- Encuesta - sistema de contabilidad de costos para los servicios prestados.
- Encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano con el fin de conocer su grado de satisfacción con los servicios y productos que ofrece la CGN.
- ACTUALIZACIÓN DATOS BDME.

### **Defensoría del Pueblo:**

“La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
- Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.
- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley”.

Durante este primer semestre 2022, no se radico ninguna solicitud de información, por parte de la Defensoría.

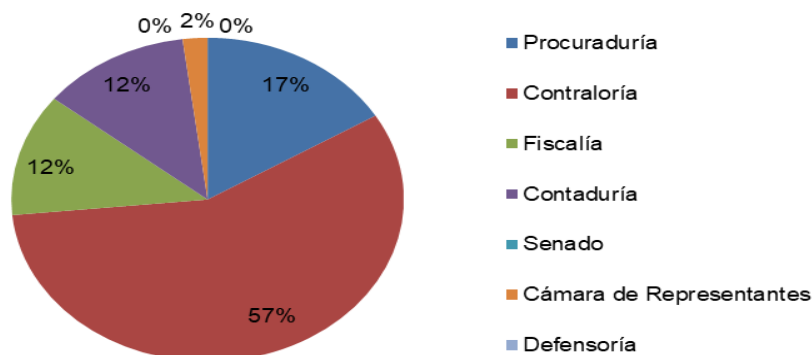
De otra parte, es necesario mencionar que el Grupo de Administración de Bienes, Servicios y TICs adscrito a la Secretaria General según Resolución Interna No. 202213000001465 del 6 de mayo del 2022, tiene dentro de sus competencias coordinar la oportuna y eficiente PQRSD, en cuyo proceso se informa a Control Interno bimestralmente sobre el comportamiento de los Derechos de petición en distintas modalidades lo que denominamos SPQRD, para lo cual se realiza el seguimiento al contenido de cada informe, procediendo de ser el caso, a generar las alertas correspondientes al Operador Disciplinario, es decir la Secretaria General del IPSE a fin de que ejerza su competencia en este tema, recordando que es una obligación de Ley responder las SPQRDS en los términos señalados en la ley 1755 del 2015 . El IPSE cuenta con diferentes canales de recepción a través del módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD-, a cargo de la Secretaria General, permite el trámite oportuno consistente en el recibo, registro, asignación y seguimiento a la respuesta de las PQRSD, 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, Reclamos y Denuncias 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.

El Informe Bimensual 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.

### Requerimientos Primer Semestre 2022



Fuente; ORFEO

En la gráfica anterior se puede observar el porcentaje de SPQRs y Denuncias de los mencionados entes de control y que han sido radicadas en el IPSE durante el primer semestre del 2022 para un total de cuarenta y tres, (43), siendo la Contraloría General de la Republica CGR, el ente de control con mayor número de solicitudes de información el 65%, situación que se ha mantenido durante las anteriores vigencias, por motivos de auditorías que adelanta el ente de control al IPSE.

De otra parte, del Ministerio de Minas y Energía recibimos, solicitudes de los mismos entes de control, una vez se realiza la lectura, se direcciona a la dependencia correspondiente y continua seguimiento a través de correos, generando las alertas para que se responda en los términos establecidos por la norma.

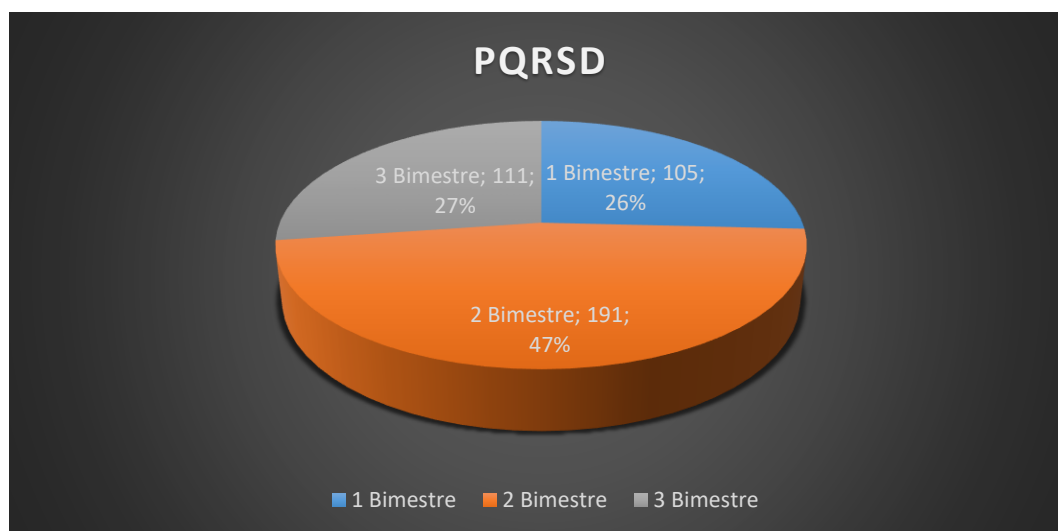
Por último, recordamos que conforme lo establece la Ley 1712 del 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el IPSE cuenta con una página web principal de fácil acceso al ciudadano, garantizando el derecho a la información y el cumplimiento de los principios plasmados en la misma, concretamente el literal h del artículo 11 en los siguientes términos” *Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”.*

Para el primer bimestre del año 2022 (enero 1 a febrero 28) se registraron en el sistema ORFEO un total de ciento cinco (105) solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos de partes interesadas relacionadas con los procesos misionales y de apoyo con un porcentaje de atención oportuna durante este periodo de 97,14%.

En el segundo bimestre del año 2022 (marzo 1 – abril 30) se registraron un total de 191 solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos de partes interesadas con un porcentaje de atención oportuna del 98,95%.

En el tercer bimestre se presentaron 111 solicitudes de las cuales el 97,3 tuvo respuesta dentro de términos.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2022		
PERIODO	NUMERO DE SOLICITUDES	% ATENCION OPORTUNA
1 Bimestre	105	97,14
2 Bimestre	191	98,95
3 Bimestre	111	97,30
<b>TOTAL SEMESTRE</b>	<b>407</b>	<b>97,79</b>



Fuente:ORFEO

A la fecha de entrega del presente informe y teniendo en cuenta los términos de respuesta señalados en la norma citada anteriormente, el Centro de atención al Ciudadano informa que con fecha de corte 30-06-2022, han sido ocho (8) los derechos de petición que han tenido respuesta extemporánea y frente a lo cual, este Grupo de Control Interno en ejercicio del rol de seguimiento y relación con entes externos ha agotado el procedimiento anteriormente señalado; frente a esta situación sugerimos a la Dirección recordar a los líderes de proceso revisar la efectividad de los controles y la evaluación del riesgo con el apoyo del área respectiva y, si es del caso, rediseñarlos e incluir un tablero de indicadores con los controles

de seguimiento de los derechos de petición en distintas modalidades, que se actualiza automáticamente para seguimiento de los términos e histórico.

**SAUL ALBERTO ROMERO PIÑEROS**  
Jefe Grupo Control Interno