



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

## NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2019





El futuro  
es de todos

Minenergía

## PERIODO NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2019

**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

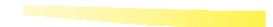
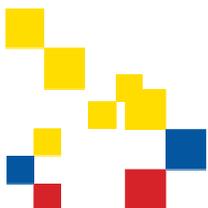
Minenergía

**IPSE**

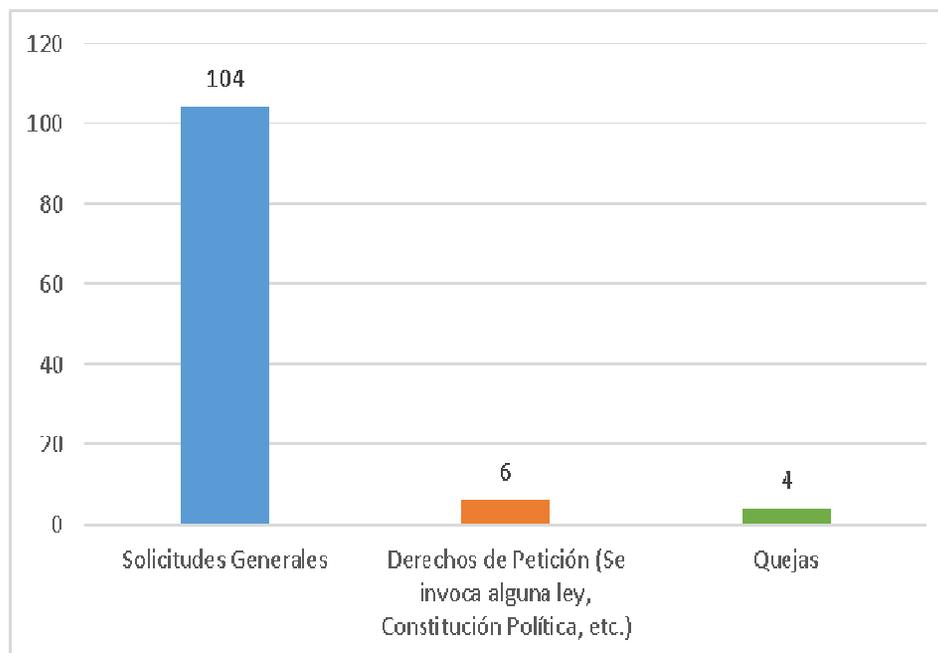
Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas

## CANALES DE ATENCION

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Procedimiento
Presencial	Radicación de correspondencia	Calle 99 No. 9ª-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	<a href="http://www.ipse.gov.co">www.ipse.gov.co</a>	Permanente	Contiene mecanismos de comunicación y divulgación de información del IPSE, así como la opción de recepción de SPQR en el link <a href="http://www.ipse.gov.co/spdqr/upload/">http://www.ipse.gov.co/spdqr/upload/</a>
	Correo electrónico	<a href="mailto:ipse@ipse.gov.co">ipse@ipse.gov.co</a>	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

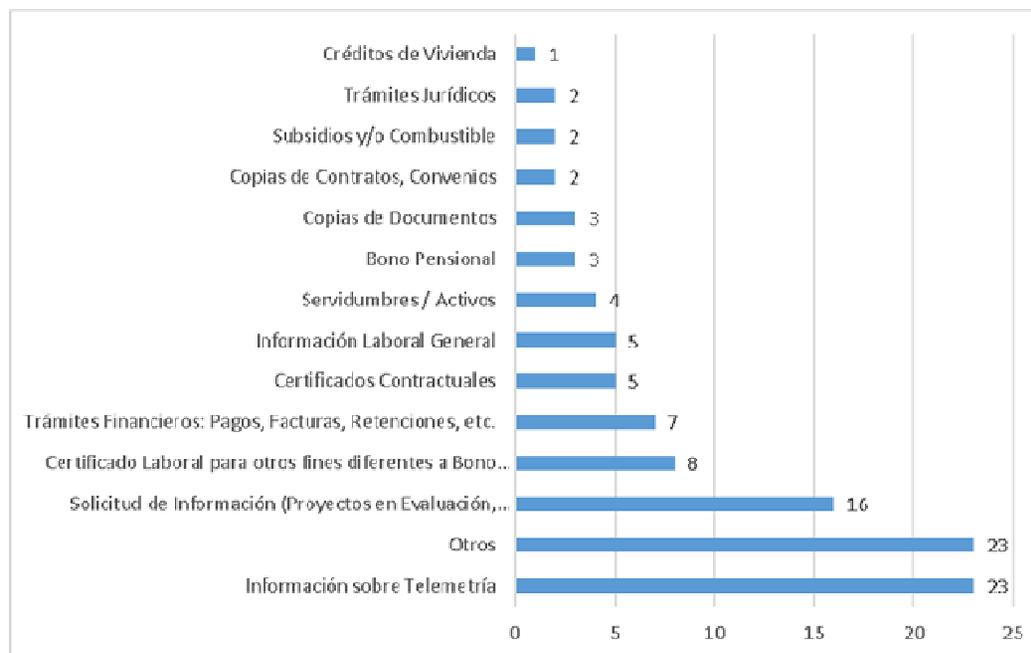


Fuente: Base de datos S.G, 2019

Para el sexto bimestre del año 2019 (noviembre 1 a diciembre 31) se registraron en el sistema ORFEO un total de ciento catorce (114) solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos 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



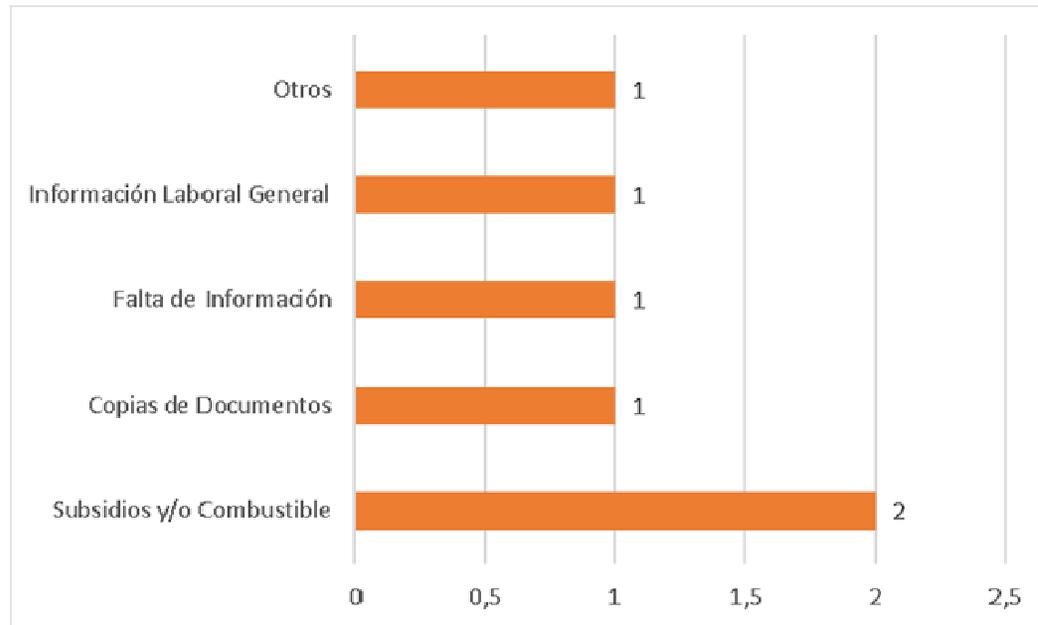
Fuente: Base de datos S.G., 2019

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría “Información sobre Telemetría” y “Otros” en una proporción del 22% cada uno, en Otros se refiere a 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, asesoría académica, entre otros.

“Solicitud de Información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, Operación).” con un 15%, “Certificado Laboral para otros fines diferentes a Bono Pensional” con un 8% y “Tramites Financieros: Pagos, Facturas, Retenciones, etc.” con un 8% del total de solicitudes generales.



## 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 sobre “Subsidios y/o Combustible” con una participación del 33%, seguido de “Copias de Documentos” con una participación del 17% y una queja por “Falta de Información” con una participación del 17% dentro de esta clasificación.





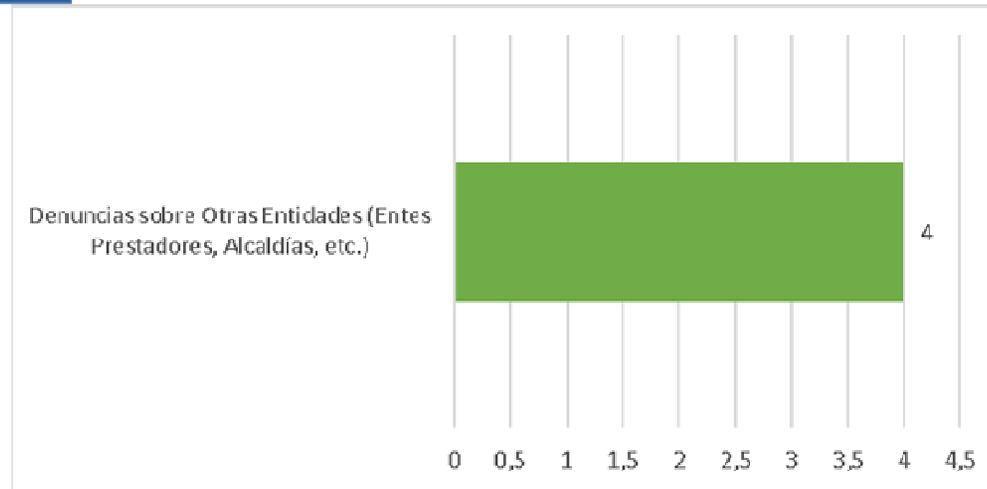
El futuro es de todos

Minenergía

**IPSE**

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

## QUEJAS



Fuente: Base de datos S.G., 2019

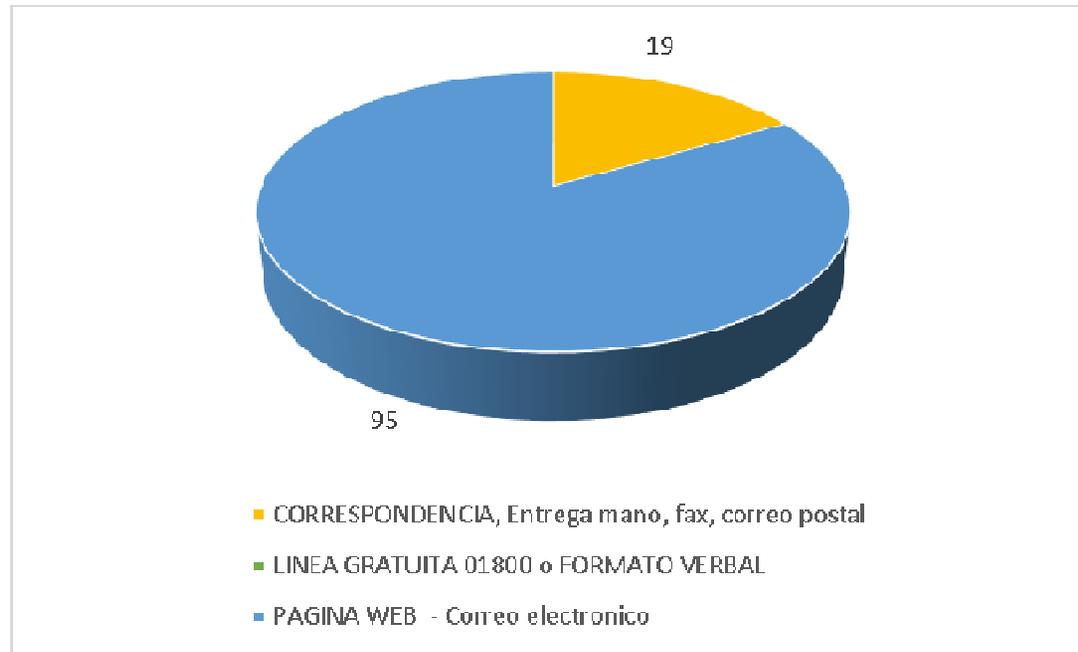
La alcaldía municipal Magüi Payan remitió dos solicitudes radicadas el 06 y 09 de de diciembre de 2019, solicitando la aplicación de medidas preventivas, seguimiento sobre la prestación del servicio de energía eléctrica por la empresa Energy servicio Magüi y suspensión de la asignación de cupo de electro combustible.

Otra queja fue presentada por un ex contratista que laboró con la empresa Prodygyteck, quienes eran los encargados de la actualización de la Gestión Documental del IPSE. Esta queja fue trasladada para tramite y respuesta a dicha empresa.

La Junta de Acción Comunal de la Inspección de Puerto Betania presento queja sobre Gendecar, la cual fue trasladada por competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y al 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](mailto:ipse@ipse.gov.co)  
(57+1) 2575718  
Bogotá, Colombia



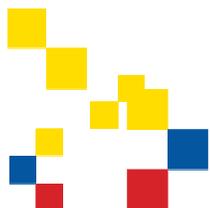
@IPSEnergiaZNI



@IPSEnergiaZNI



@IPSEnergiaZNI





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”*

