



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

## JULIO - AGOSTO 2020





El futuro  
es de todos

Minenergía

# PERIODO JULIO – AGOSTO 2020

**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.

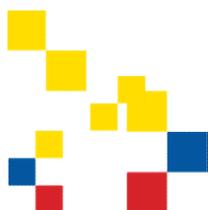
De acuerdo con el procedimiento establecido, se recibe en el usuario de ORFEO “Atención al Ciudadano”, todas las Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos enviadas al IPSE por sus partes interesadas, son registradas en una base de datos para su clasificación, asignación a los responsables y seguimiento 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.

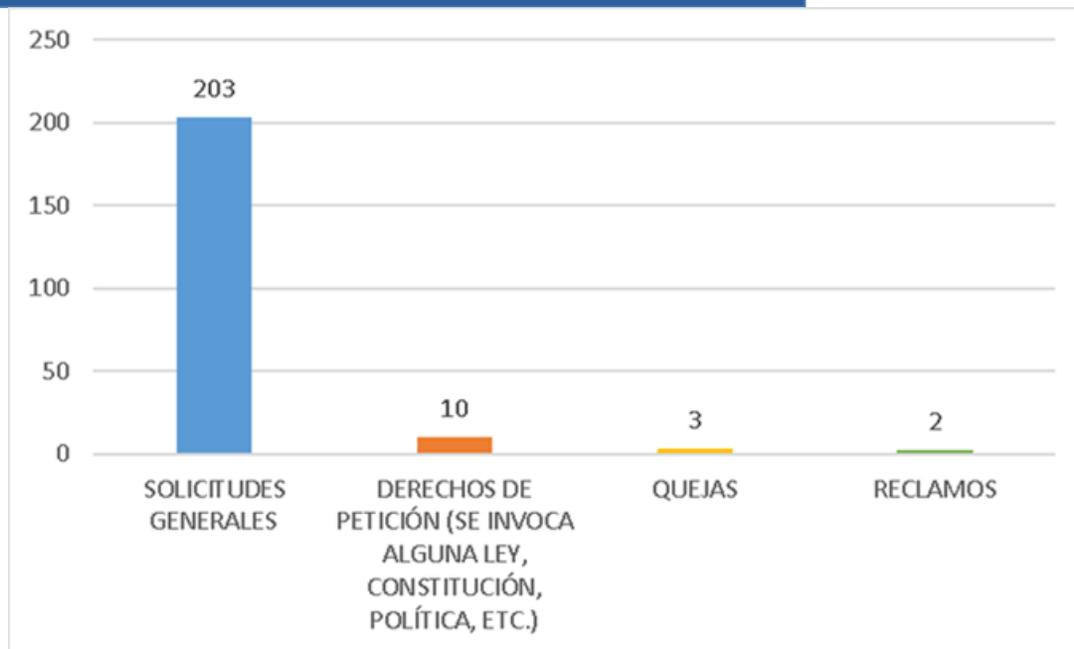


**CANALES DE ATENCION**

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Procedimiento
<b>Presencial</b>	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.
<b>Telefónico</b>	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.
<b>Electrónico</b>	Página WEB	<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. Es necesario anotar que el inicio de la gestión y respuesta a las SPQR allegadas al correo electrónico se realizará en días hábiles de atención, en cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
	Chat con horarios	<a href="http://www.ipse.gov.co">www.ipse.gov.co</a>	8:30 am a 09:30 am Días hábiles martes y jueves	Asesor Virtual - IPSE, es un canal de comunicación instantánea a través de Internet entre los ciudadanos y el instituto para atender consultas de orden general.



## CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

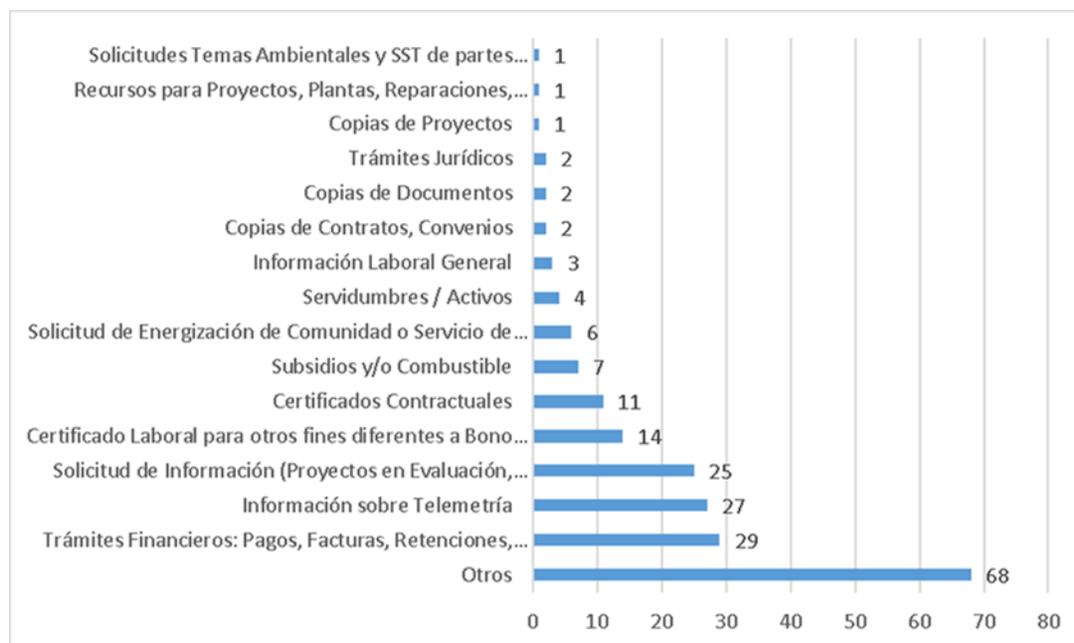


Fuente: Base de datos S.G, 2020

Para el cuarto bimestre del año 2020 (julio 1 a agosto 31) se registraron en el sistema ORFEO un total de doscientos dieciocho (218) solicitudes, peticiones, quejas y 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., 2020

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría “Otros” en una proporción del 33%, 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 de contacto con servidores y asesoría académica, entre otros, seguido de “Trámites Financieros: Pagos, Facturas, Retenciones, etc.” con un 14% del total general. Sobre “Información sobre Telemetría”, corresponden a un 13% de esta clasificación, y “Solicitud de Información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, Operación)” con un 12%.



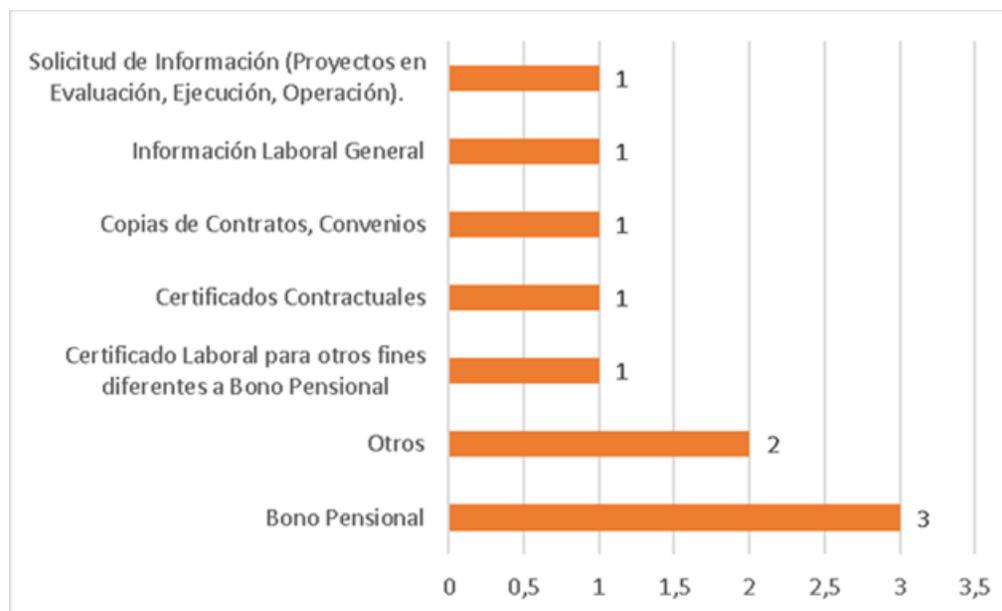
El futuro  
es de todos

Minenergía

**IPSE**

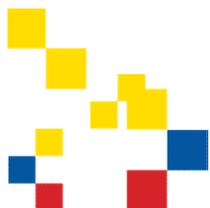
Instituto de Planificación y Promoción  
de Soluciones Energéticas para las  
Zonas No Interconectadas

## INVOCAN DERECHO DE PETICIÓN

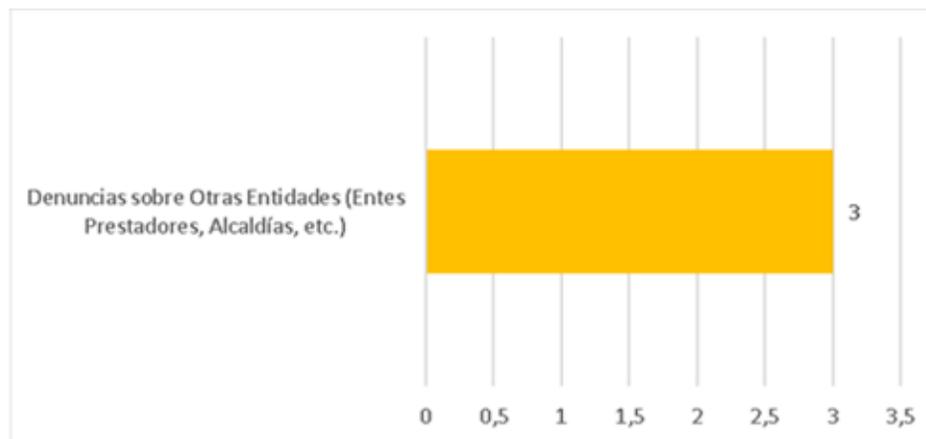


Fuente: Base de datos S.G., 2020

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de los derechos de petición se encuentran en la categoría de “Bono Pensional” y “Otros”, con una participación del 30% y 20% respectivamente.



## QUEJAS



Fuente: Base de datos S.G., 2020

En una de las quejas, un ciudadano remite escrito sobre las actuaciones del Alcalde del municipio de Copacabana – Antioquia, la cual fue remitida por competencia a la Procuraduría General de la Nación.

También se recibió por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Energía Renovable del Pacífico S.A.S E.S.P. -ENERSOLAR DEL PACIFICO E.S.P- un oficio relacionado con una queja y solicitud de mesa de trabajo, comunicación que fue trasladada por competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La última queja ciudadana fue referente a los problemas acontecidos en la prestación del servicio de energía eléctrica en la zona rural de Roberto Payán, la cual fue trasladada por competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pues ellos son el ente rector de vigilancia y control de las empresas prestadoras del servicio.



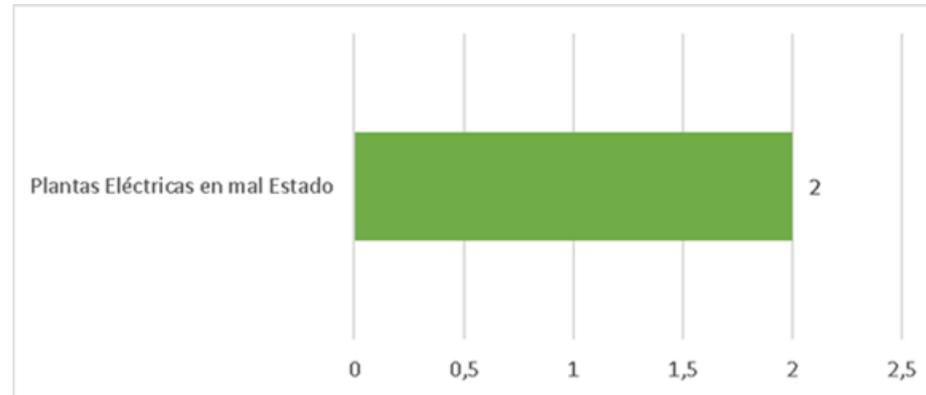
El futuro  
es de todos

Minenergía

**IPSE**

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

## RECLAMOS

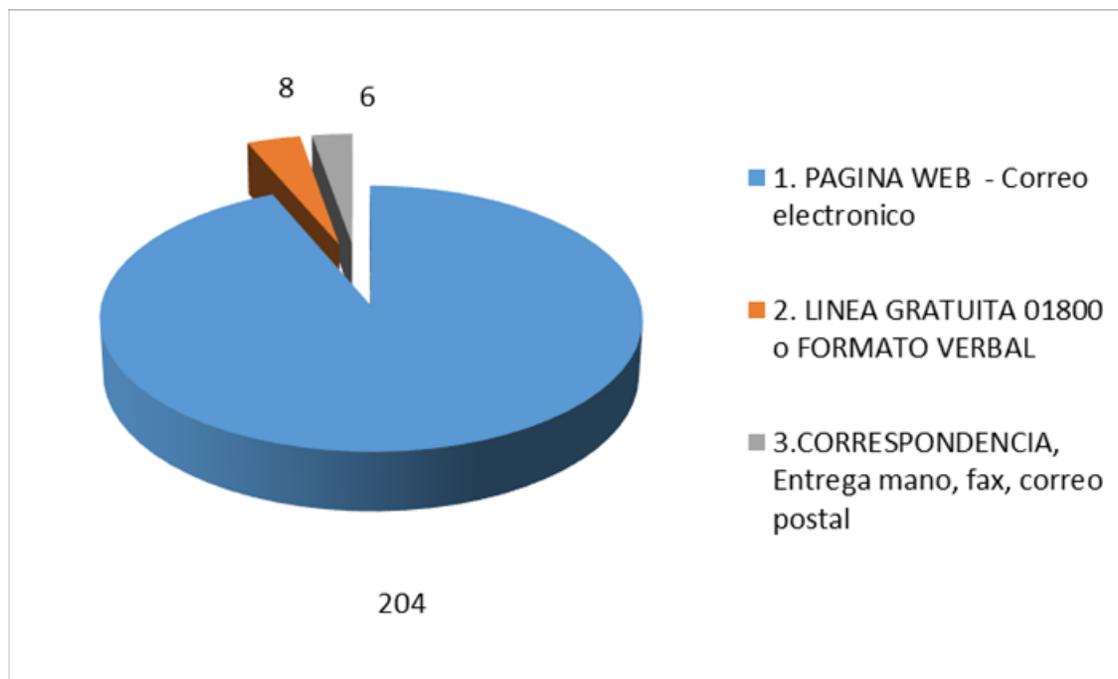


Fuente: Base de datos S.G., 2020

En una de los reclamos, la Secretaría de Planeación y Obras Municipales del Municipio de Vaupés, remite a nuestra entidad queja de un ciudadano, asociada con el mal funcionamiento de una Solución Solar Fotovoltaica del cual es beneficiario. Teniendo en cuenta que la mentada infraestructura se encuentra relacionada con el proyecto FAZNI GGC-622 IPSE 114-2017 implementado por GENSA S.A E.S.P y que la misma no ha sido entregada al Ministerio de Minas y Energía y al IPSE, se dio traslado por competencia a GENSA para que se le dé tratamiento oportuno y respuesta de fondo al peticionario.

En el otro caso, la Empresa de Servicios Públicos de Acandí S.A. E.S.P. - EMSELCA S.A. E.S.P. remitió alerta por fallo en equipo de generación perkins el cual fue notificado a Casa Inglesa. Esta intervención no le corresponde al IPSE por cuanto no se ha surtido el proceso de recepción y entrega formal de los activos de ese contrato.

## 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.





El futuro  
es de todos

Minenergía

**IPSE**

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

# Mayor Información

[ipse@ipse.gov.co](mailto:ipse@ipse.gov.co)  
(57+1) 6397888  
Bogotá, Colombia



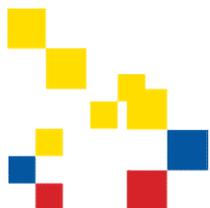
@IPSEnergiaZNI



@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”*

