



El futuro
es de todos

Minenergía

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRSD

NOVIEMBRE – DICIEMBRE
2021



PERIODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2021



El módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – 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.

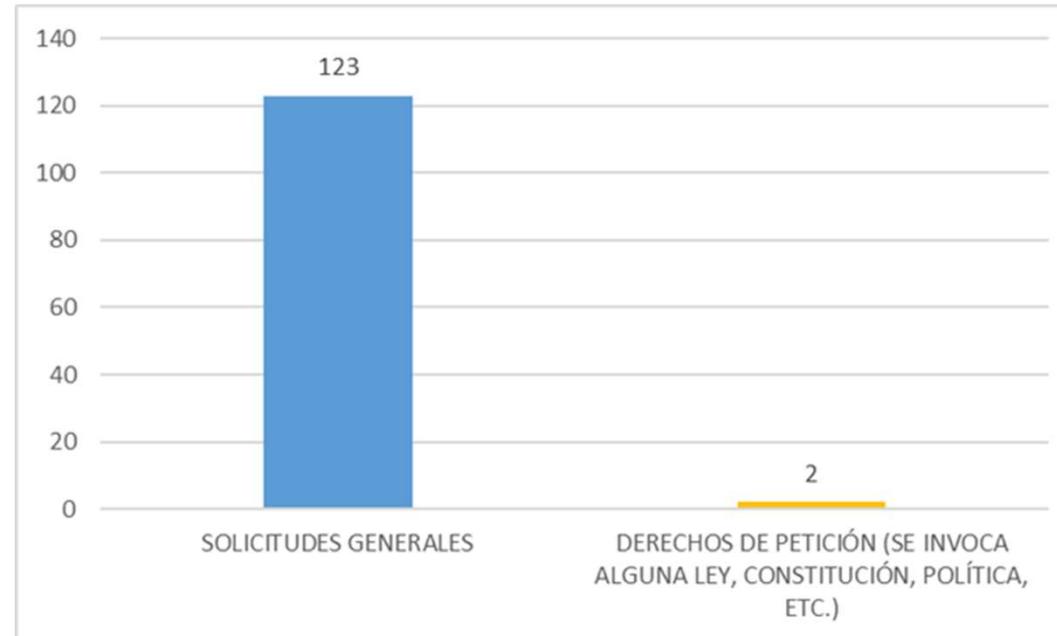
De acuerdo con el procedimiento establecido, se recibe en el usuario de ORFEO “Atención al Ciudadano”, todas las Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos enviadas al IPSE por sus partes interesadas, son registradas en una base de datos para su clasificación, asignación a los responsables y seguimiento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

Bimestralmente se realiza un informe de PQRSD, 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
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.
Electrónico	Página WEB	www.ipse.gov.co	Permanente	Contiene mecanismos de comunicación y divulgación de información del IPSE, así como la opción de recepción de SPQR en el link http://www.ipse.gov.co/spdqqr/upload/
	Correo electrónico	ipse@ipse.gov.co	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	www.ipse.gov.co	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.

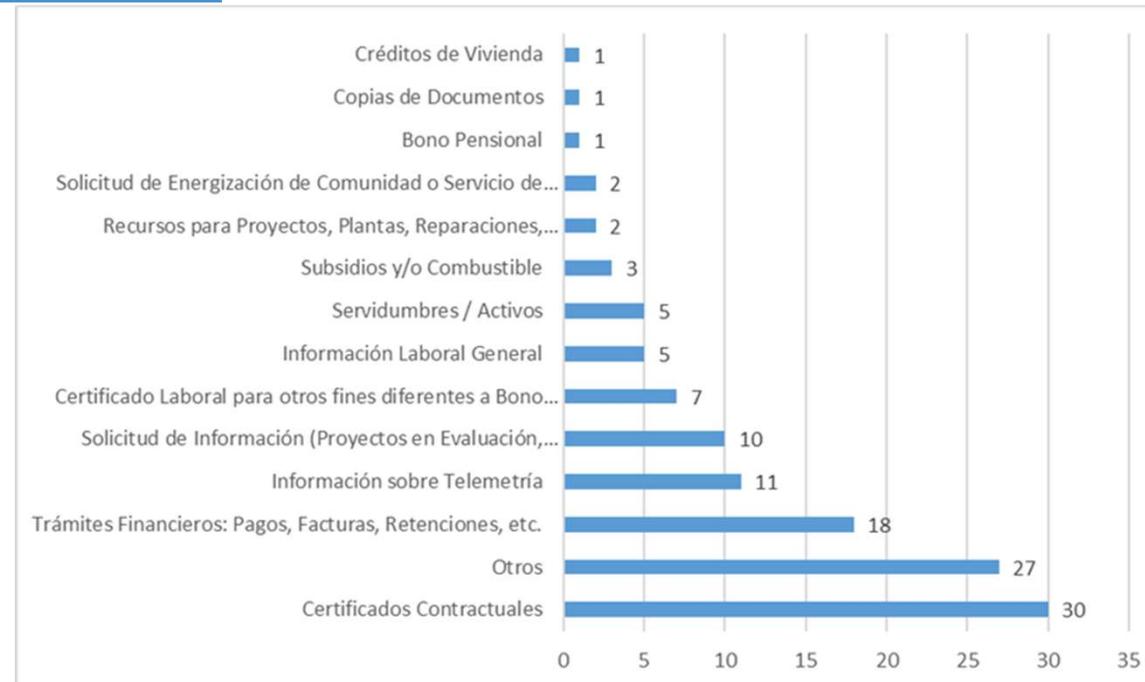
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES



Fuente: Base de datos S.G, 2021

Para el sexto bimestre del año 2021 (noviembre 1 a diciembre 31) se registraron en el sistema ORFEO un total de ciento veinticinco (125) 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.

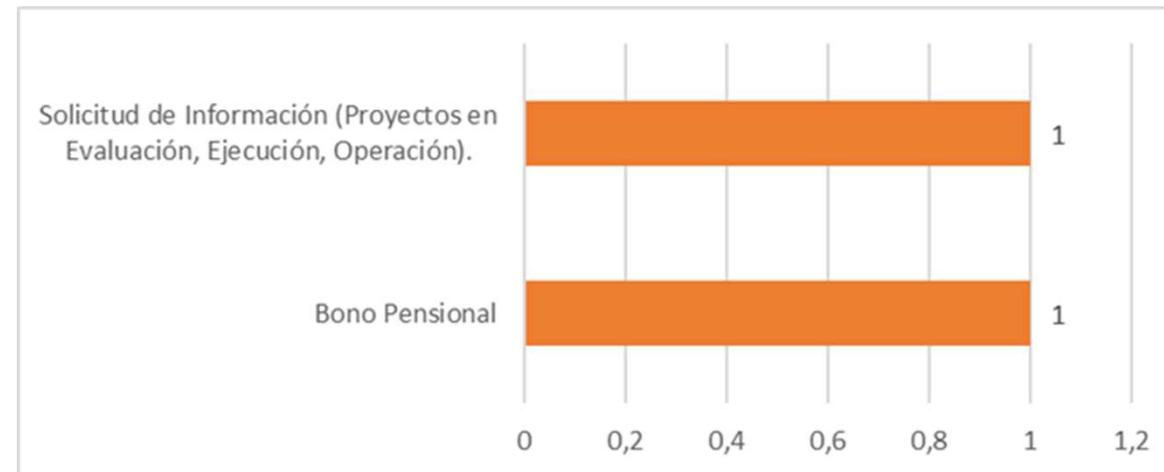
SOLICITUDES GENERALES



Fuente: Base de datos S.G, 2021

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría “Certificados Contractuales” con una participación del 24%, “Otros” en una proporción del 22%, en Otros se refiere a temáticas específicas que no se encuentran dentro de la clasificación establecida por el Instituto para las PQRSD, como presentación de aspirantes para vincularse a la entidad, empresas privadas del sector ofreciendo productos y/o servicios, solicitud contacto con servidores y asesoría académica, entre otros.

INVOCAN DERECHO DE PETICIÓN

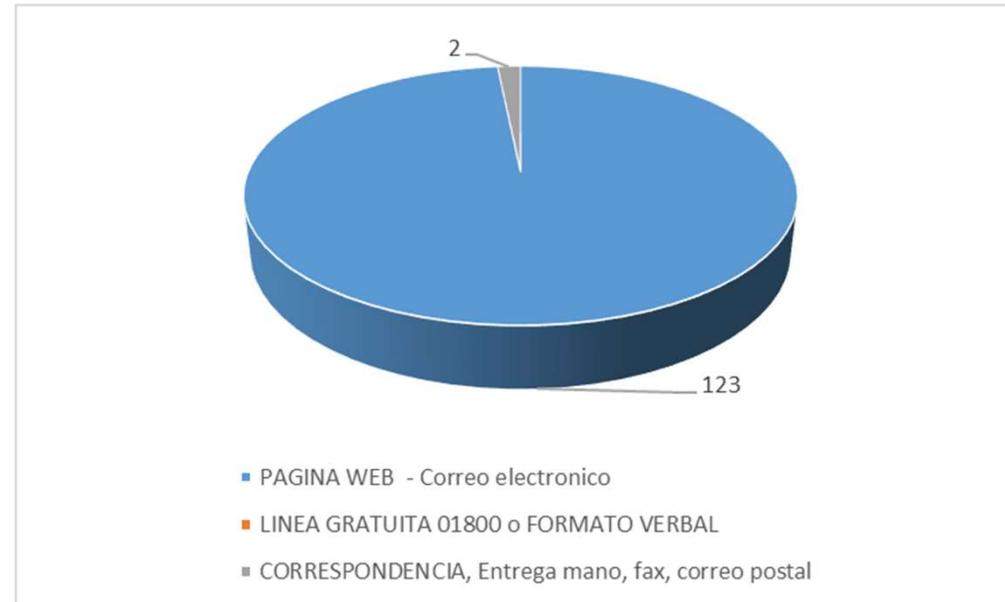


Fuente: Base de datos S.G, 2021

Como se puede observar en el siguiente gráfico, los derechos de petición corresponden a solicitudes de información sobre “Bono Pensional”, seguido de “Solicitud de Información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, Operación)” con una participación cada una del 50% dentro de esta clasificación.

Con respecto a las áreas, la Subdirección de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas y el Grupo de Talento Humano fueron las encargadas de responder los derechos de petición recibidos en la entidad en este periodo.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Base de datos S.G, 2021

La gráfica evidencia que el principal canal de envío de las PQRSD 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, además, por la virtualidad en la que vivimos con ocasión de la emergencia sanitaria, económica y social, causada por el coronavirus COVID-19.

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 semanal 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 bimestral se reconoce 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, será aplicable lo dispuesto en su artículo 5, en el cual se amplían los términos para dar respuesta.



El futuro
es de todos

Minenergía

GRACIAS

lpse@ipse.gov.co

Calle 99 # 9ª-54 torre 3 piso 14
Bogotá D.C

