



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





Periodo enero – marzo 2025

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 sistema de gestión documental “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.

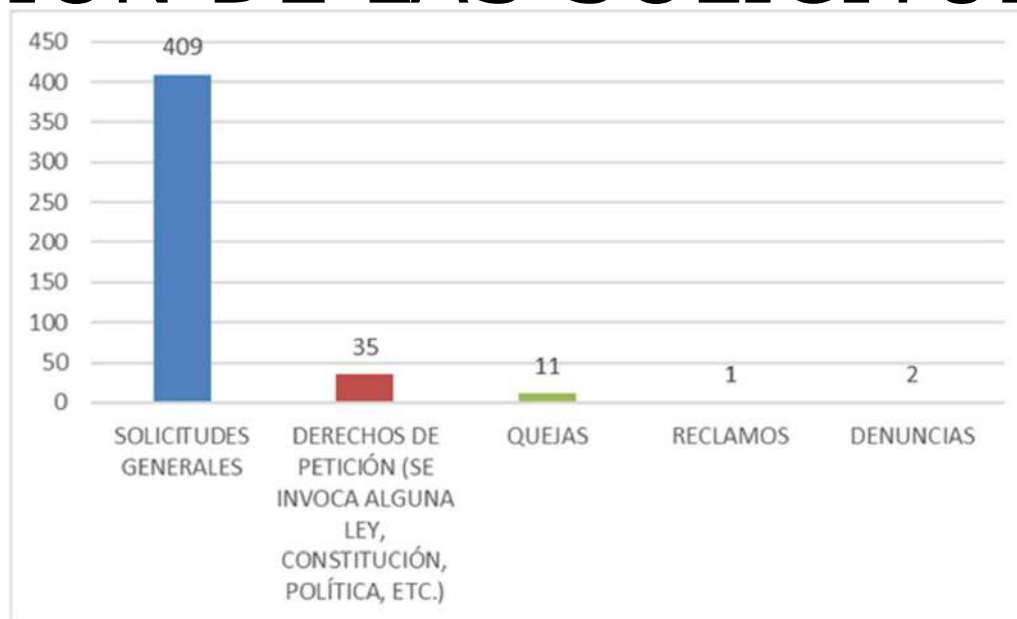
Trimestralmente se realiza un informe de PQRSD, el cual incluye estadísticas como tiempos de respuesta, responsables, clasificación, canales de envío, procedencia de las solicitudes, entre otros, con el fin de que cada área responsable efectúe controles en aras de mejorar oportunidad en la respuesta y calidad de la información presentada conforme lo señalado en la normatividad vigente.

CANALES DE ATENCIÓN



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 5:00 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	(60+1) 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.
Virtual	Página WEB	www.ipse.gov.co	Permanente	Contiene mecanismos de comunicación y divulgación de información del IPSE, así como la opción de recepción de PQRSD en el link https://ipse.gov.co/mapa-del-sito/ipse-scucha-atencion-al-ciudadano/contactenos-pqrs/
	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 PQRSD 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.
	Correo electrónico Denuncias por corrupción	soytransparente@ipse.gov.co	Permanente	Canal de comunicación para el reporte de las denuncias de posibles actos de corrupción que se puedan o hayan generado por parte del IPSE.
	Chat con horarios	www.ipse.gov.co	7:00 am a 12:00 m Días hábiles de lunes a viernes	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, 2025

Para el primer trimestre del año 2025, el cual comprende del 1 de enero al 31 de marzo, se registraron en el sistema de gestión documental un total de cuatrocientos cincuenta y ocho (458) solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos, denuncias de partes interesadas relacionadas con los procesos misionales y de apoyo.

SOLICITUDES GENERALES



Fuente: Base de datos S.G, 2025

Como se observa en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría "Certificados Contractuales" en una proporción del 30%, "Trámites Financieros: Pagos, Facturas, Retenciones, etc." con un 15%, "Certificado Laboral para otros fines diferentes a Bono Pensional", e "Información sobre Telemetría" con un 9% cada uno del total de solicitudes generales.

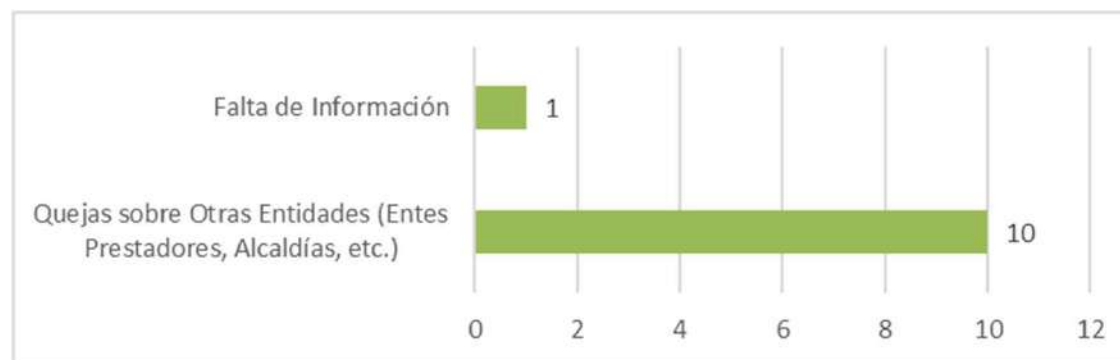
INVOCAN DERECHO DE PETICIÓN



Fuente: Base de datos S.G., 2025

Como se puede observar en el gráfico, los derechos de petición corresponden a “Solicitud de Información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, Operación)” con un 26%, seguido de “Información Laboral General” con un 14% y “Solicitud de Energización de Comunidad o Servicio de Energía” y “Trámites Financieros: Pagos, Facturas, Retenciones, etc.” con un 11% cada uno dentro de esta clasificación.

QUEJAS



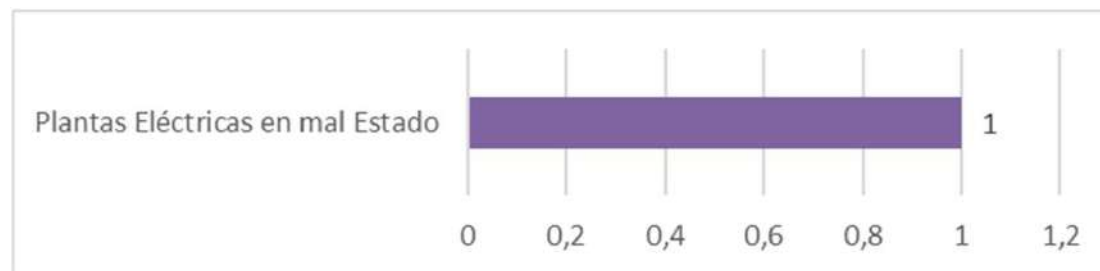
Fuente: Base de datos S.G, 2025

Ocho (8) de las quejas fueron remitidas por los ciudadanos Jhon Gutiérrez, Sandra Soto, Armando Ibarguen, José Moreno, Aleida González y Gloria Diaz, y por las empresas Construcciones y Equipos RC y Abogados y Asociados SAS, las cuales por no ser competencia del IPSE fueron trasladadas en atención a lo establecido por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, para que desde ENEL, Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios, Unidad de Víctimas, Gobernación de Antioquia, Alcaldía de Medellín, Alcaldía de Puerto López, Fiscalía General de la Nación, Superintendencia de Salud y FOMAG se le otorgue respuesta de fondo y se resuelva dentro de los términos establecidos por la Ley.

En otra mediante la cual solicitan “(...) información, clara y concisa, de la prestación del Servicio de Energía eléctrica en Isla Fuerte”, ante la situación expuesta por parte de la comunidad, se procedió a citar a reunión a la representante legal de Soling del Sinú, en las instalaciones del IPSE en Bogotá el lunes 17 de marzo del presente año, para que dé cuenta del estado de la infraestructura eléctrica, en línea con los informes en el marco del Contrato 137-2022.



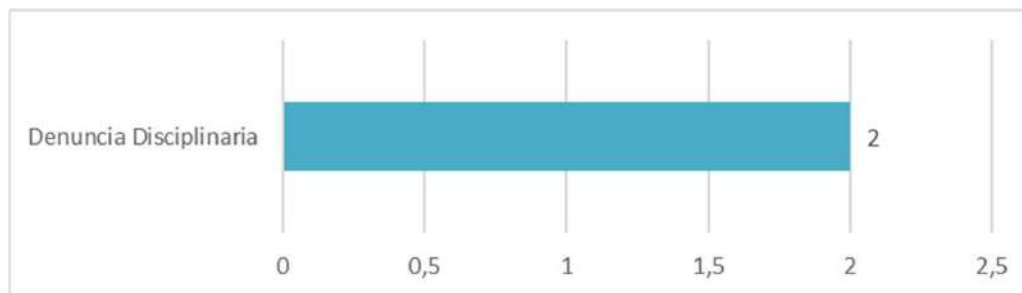
RECLAMOS



Fuente: Base de datos S.G, 2025

En atención al comunicado donde JASEPCA ESP informa al IPSE las nuevas fallas del grupo electrógeno implementado en la Central de Generación de Capurganá, se dio traslado al contratista TECNODIESEL para que informara las acciones adelantadas para analizar y resolver la problemática de fondo en contexto con las garantías del proveedor y servicios postventa.

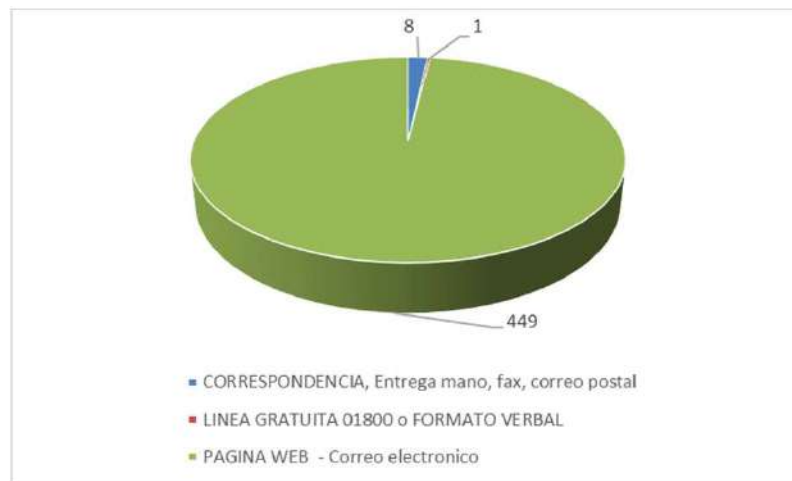
DENUNCIAS



Fuente: Base de datos S.G, 2025

Fueron tramitadas en oportunidad por la Oficina Jurídica en atención a la competencia. En algunas ocasiones, control disciplinario interno debe determinar la actuación disciplinaria a seguir según el caso. Se realiza un análisis preliminar y se elabora la sustanciación del respectivo Auto que corresponda. Es importante resaltar que las decisiones que se adoptan al interior del proceso disciplinario se comunican y notifican de acuerdo con lo dispuesto en la norma, garantizando la reserva de la información.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Base de datos S.G, 2025

La gráfica evidencia que el principal canal de envío de las solicitudes fue por medio de correo electrónico o la página web de la Entidad, con el 98% de las solicitudes allegadas al Instituto. Este canal de comunicación es una opción muy eficaz y eficiente, logrando una comunicación oportuna para satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos.

APORTES DE LOS CIUDADANOS

Para incentivar la participación en la gestión pública y las recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles. Durante el periodo reportado, no se recibieron aportes de los ciudadanos en este sentido.

NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

En el presente trimestre se dio traslado por competencia a dieciséis (16) PQRSD, de conformidad con lo previsto en el Artículo 21 de la Ley 1755 de junio 30 de 2015.

NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el presente trimestre no se evidencia negación de acceso a información a los peticionarios.



GRACIAS

Sede Principal: Calle 99 No. 9 A - 54 Torre 3. Piso 14

PBX: (60 1) 639 7888

IPSE Centro Nacional de Monitoreo: (60 1) 6101130

ipse@ipse.gov.co

Bogotá D.C. – Colombia



