



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





Periodo abril – junio 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.

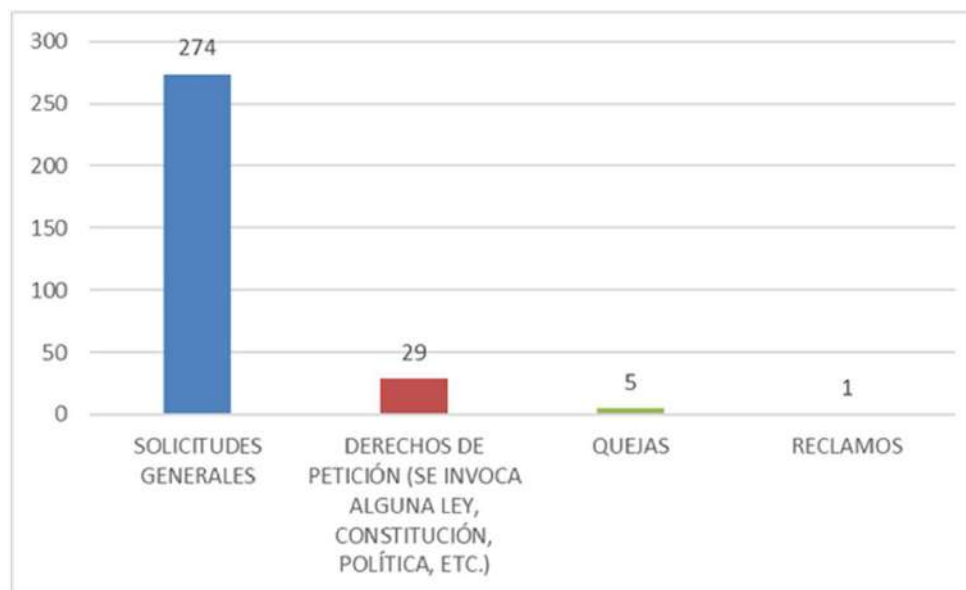
Trimestralmente se realiza un informe de PQRSD, el cual incluye estadísticas como tiempos de respuesta, responsables, clasificación, canales de envío, procedencia de las solicitudes, entre otros, con el fin de que cada área responsable efectúe controles en aras de mejorar oportunidad en la respuesta 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 segundo trimestre del año 2025, el cual comprende del 1 de abril al 30 de junio, se registraron en el sistema de gestión documental un total de trescientas nueve (309) solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos, denuncias de partes interesadas relacionadas con los procesos misionales y de apoyo.

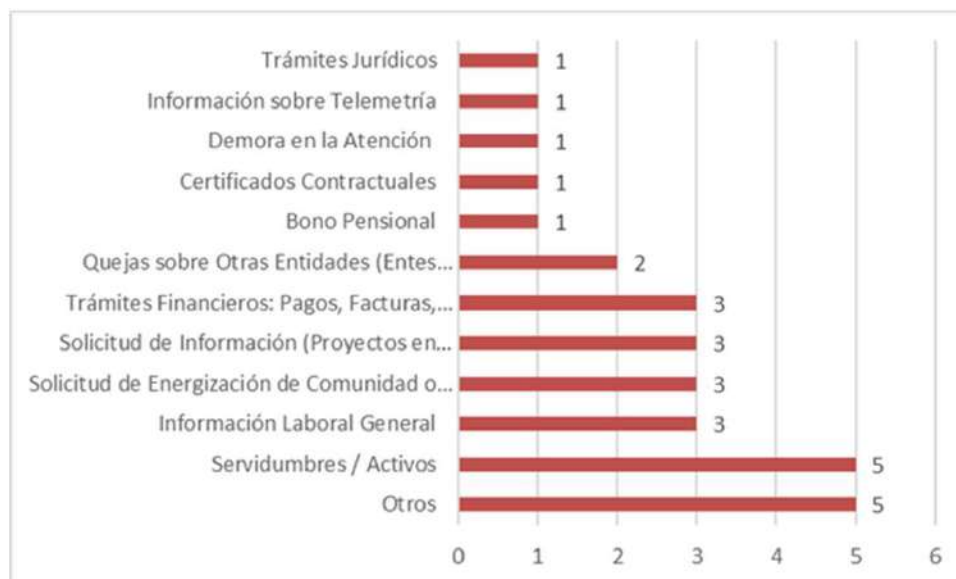
SOLICITUDES GENERALES



Fuente: Base de datos S.G., 2025

Como se observa en el gráfico, la mayoría de las solicitudes se encuentran en la categoría "Trámites Financieros: Pagos, Facturas, Retenciones, etc." en una proporción del 14%, "Otros", "Certificados Contractuales", "Información Laboral General" y "Solicitud de Información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, Operación)" con un 12% cada uno, e "Información sobre Telemetría" y "Certificado Laboral para otros fines diferentes a Bono Pensional" 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 "Otros" y "Servidumbres / Activos" con un 17% cada uno, seguido de "Información Laboral General", "Solicitud de Energización de Comunidad o Servicio de Energía", "Solicitud de Información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, Operación)" y "Trámites Financieros: Pagos, Facturas, Retenciones, etc." con un 14% cada uno y "Quejas sobre Otras Entidades (Entes Prestadores, Alcaldías, etc.)" con un 7% dentro de esta clasificación.

QUEJAS

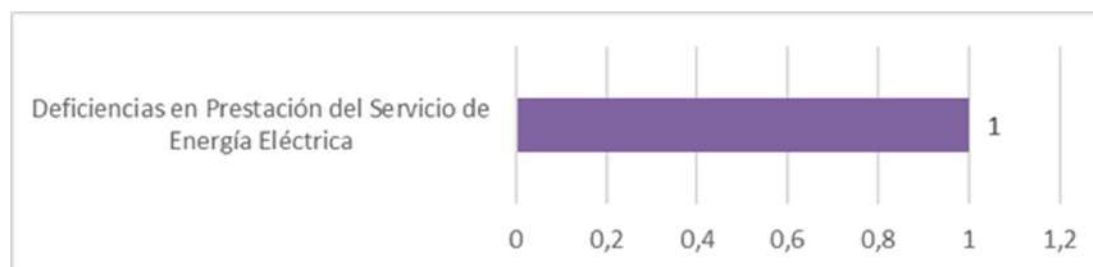


Fuente: Base de datos S.G., 2025

Tres (3) de las quejas fueron remitidas por los ciudadanos Juan Silva, José Giraldo y Yenny Rubio, 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 la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios se les otorgue respuesta de fondo y se resuelvan dentro de los términos establecidos por la Ley.

Otra queja recibida el día 3 de junio de 2025, mediante el cual veeduría ciudadana presentó una queja por presuntas irregularidades laborales y comerciales en proyectos energéticos en Puerto López (Meta). Tras la verificación en bases de datos y sistemas de control, el IPSE respondió que no existen proyectos en ejecución ni contratos vigentes en ese municipio.

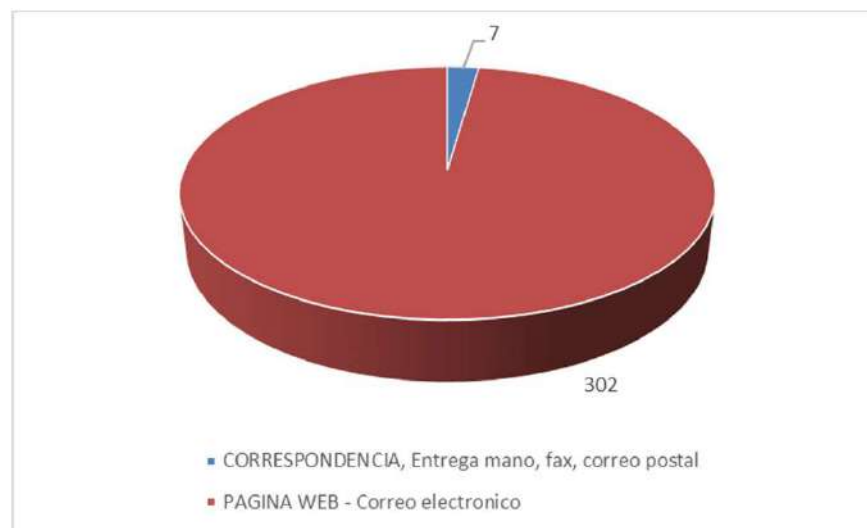
RECLAMOS



Fuente: Base de datos S.G, 2025

Electrificadora del Pacífico SA ESP manifestó inconformidad por presuntos daños en la red de distribución y reclamó costos asociados de la localidad de Isla Grande Orika. El requerimiento fue trasladado a la Interventoría del Contrato de Obra 278-2023, a cargo de SECOB S.A.S., para su análisis y gestión con el contratista correspondiente.

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 cinco (5) 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



