



# Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026



## 1. INTRODUCCIÓN

La Constitución política de 1991 establece desde su artículo primero que Colombia es una República democrática y participativa, las instituciones del Estado deben actuar en consonancia adaptando en sus modelos administrativos espacios que promuevan la participación ciudadana como estrategia que fomente la interlocución con sus partes interesadas, organizaciones públicas y privadas, atendiendo sus requerimientos de acuerdo con las disposiciones normativas relacionadas con los deberes y derechos de la ciudadanía colombiana.

El Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas - IPSE, de conformidad con la estrategia de participación ciudadana ha creado espacios de diálogo para garantizar la retroalimentación con la ciudadanía, con el fin de refrendar el derecho que les asiste, con un enfoque basado en resultados.

El desarrollo del plan de participación ciudadana procura que la comunicación entre la ciudadanía y los funcionarios del IPSE, este enmarcada en el diálogo con información precisa sobre el quehacer misional para que exista claridad en torno al diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas emprendidos por el instituto.

El uso efectivo de los canales de participación ciudadana incentiva la participación y genera confianza. Así mismo, favorece el encuentro directo con la población asentada en las Zonas No Interconectadas, y sirve también como escenario propicio de rendición de cuentas, a través de un lenguaje sencillo y de fácil comprensión.

El Instituto también refrenda el derecho a la participación ciudadana a través de la atención de los derechos de petición, tutelas, acciones de cumplimiento, acciones populares, quejas, solicitudes y reclamos. De igual forma, los avances tecnológicos permiten la interacción inmediata por medio de las redes sociales y la telefónica tradicional, los cuales se consideran adecuadas para garantizar la comunicación y la participación ciudadana.

En ese contexto, el instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas, IPSE, constituye y combina los elementos de comunicación y participación de acuerdo con lo establecido en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), el cual tiene por objeto contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la administración pública del orden nacional. Se pretende, entre otros resultados,



mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano, por lo que el plan estratégico de participación ciudadana se constituye en un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional, y por ende debe ser aplicado por todos los miembros del Instituto.

## **Plan de participación ciudadana del Instituto de Planeación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas, IPSE**

### **Información de la Entidad.**

El IPSE promueve soluciones energéticas sostenibles en las comunidades de las Zonas No Interconectadas (ZNI).

Como factor de equidad con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad, mejorando continuamente los procesos, teniendo en cuenta la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación; en condiciones de trabajo seguro y saludable, previniendo y controlando los riesgos y peligros para las partes interesadas, asegurando el cumplimiento de la legislación aplicable a las actividades que desarrolla y otros requisitos que la organización suscriba.

De acuerdo con lo anterior el Instituto estableció como **Política del SGI**, lo siguiente: “El IPSE, Transforma territorios mediante proyectos y soluciones energéticas sostenibles que vinculan y empoderan a las comunidades de las Zonas no Interconectadas, y es un generador de información confiable y oportuna la para la toma de decisiones. Se desempeña con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad, fortaleciendo continuamente los procesos, teniendo en cuenta la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación; en condiciones de trabajo seguro y saludable, previniendo y controlando los riesgos y peligros para las partes interesadas, asegurando el cumplimiento de las disposiciones definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la normatividad aplicable”.

### **Misión:**

Contribuir con soluciones energéticas eficientes en las zonas no interconectadas, implementando proyectos que garanticen un acceso confiable, seguro y sostenible, mejorando la calidad de vida de las comunidades.

### **Visión:**

Para 2040, el IPSE liderará la transformación del acceso a la energía en las



zonas no interconectadas, contribuyendo con soluciones eficientes, seguras y sostenibles que reduzcan brechas energéticas y fortalezcan la calidad de vida de las comunidades.

### **Funciones del IPSE:**

1. Coordinar conjuntamente con el Ministerio de Minas y Energía y demás entidades del Estado encargadas de ejecutar obras y proyectos de desarrollo territorial, la ejecución de los proyectos identificados por el Instituto y/o por las comunidades y autoridades territoriales, de acuerdo a las políticas y prioridades establecidas por el Gobierno Nacional.
2. Elaborar conjuntamente con el Ministerio de Minas y Energía y los entes territoriales, los planes, programas y proyectos de la infraestructura energética para las zonas no interconectadas.
3. Adelantar los estudios necesarios que definan las características técnicas y económicas de una solución energética integral que satisfaga las necesidades de la zona de forma económica, eficiente y autosostenible.
4. Adelantar estudios sobre la viabilidad técnica y financiera de los proyectos a ejecutar.
5. Adelantar estudios de análisis de proyectos de inversión con el fin de determinar el esquema más conveniente de ejecución de los proyectos, la gestión de diversas fuentes de financiación, el fomento de la participación del sector privado en la ejecución y administración de los proyectos y los mecanismos de organización y participación de la comunidad en la ejecución, operación y mantenimiento de la infraestructura energética, que garanticen la prestación del servicio de energía de manera eficiente y autosostenible.
6. Adelantar, en desarrollo de convenios con los entes territoriales, la ejecución y supervisión de las obras que requiera la infraestructura energética de su competencia.
7. Celebrar todo tipo de negocios, contratos y convenios que se requieran para el cumplimiento de su objetivo.
8. Asesorar y prestar apoyo técnico a las organizaciones o entidades comunitarias encargadas de la administración, operación y mantenimiento de la infraestructura energética, cuando ellas lo soliciten.
9. Prestar asesoría, conjuntamente con organizaciones internacionales, en materia de mecanismos y esquemas de participación comunitaria para la construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura energética.
10. Presentar al Ministerio de Minas y Energía el presupuesto de los recursos que se requieran para otorgar los subsidios de ley para las zonas no interconectadas.
11. Realizar transacciones internacionales de energía con interconexiones de países vecinos para las Zonas no Interconectadas, ZNI, como parte de la



promoción de las soluciones energéticas de una región, cuando esta sea la única solución energética factible y no sea viable o conveniente conectar al Sistema Interconectado Nacional, SIN, siempre y cuando no implique atención a usuarios finales.

12. Las demás que se le asignen y correspondan a la naturaleza de sus funciones.

### **Objetivos del SGI**

1. Estructurar, promover, implementar y hacer seguimiento a los proyectos y/o soluciones energéticas sostenibles con el fin de contribuir al acceso y mejoramiento de la calidad y continuidad de la prestación de servicios energéticos en la ZNI.
2. Propender por el uso de fuentes no convencionales de energía y nuevas tecnologías en las ZNI como solución energética bajo criterios de gestión eficiente de la energía.
3. Realizar monitoreo y seguimiento la prestación de servicios energéticos en la ZNI suministrando información confiable y oportuna la para la toma de decisiones.
4. Mejorar la percepción de las partes interesadas del IPSE (clientes, proveedores, contratistas, comunidades, funcionarios y organismos de control) con respecto a los productos y servicios que ofrece el instituto.
5. Fomentar el mejoramiento continuo de los procesos del IPSE basado en criterios de eficacia, eficiencia y efectividad, con el fin de lograr la satisfacción de las partes interesadas y grupos de valor de la ZNI.
6. Promover la salud y seguridad de los servidores públicos y las partes interesadas del IPSE, previniendo y controlando los factores de riesgos y peligros asociados al trabajo mediante las actividades planeadas y desarrolladas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto.
7. Prevenir y reducir la contaminación a través del control de los aspectos ambientales significativos del IPSE, para la protección del medio ambiente.

### **Estructura organizacional**

La estructura organizacional del IPSE se ve reflejada en el organigrama el cual puede ser consultado en la página web del instituto.



## Objetivo

Garantizar el derecho de participación que le asiste a la ciudadanía de acuerdo con los mecanismos existentes, a partir del compromiso de los funcionarios y de nuestra misión institucional.

## Alcance

Este Plan está dirigido a todas las partes interesadas del instituto y su cumplimiento es obligación de los funcionarios y contratistas del IPSE, para que, a través de los mecanismos de participación, interactúen en cumplimiento de las políticas, planes y programas del resorte misional e institucional.

## Normatividad

- Constitución Política de Colombia -1991 Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 79, 88, 95, Título IV (Artículos 103 - 106), Artículo 270 y el Artículo 377
- Ley 134 de 1994: "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de



participación ciudadana”.

- Ley 472 de 1998: “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia con relación al ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2482 de 2012: “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión”.
- Decreto 2693 de 2012: “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”

## **Mecanismos y escenarios de participación ciudadana**

### **Atención Personal**

Todos los funcionarios del IPSE que tengan un vínculo directo o indirecto con la atención al ciudadano deben tener en cuenta ciertos factores importantes en la atención presencial que contribuyen a garantizar el éxito del proceso de información y comunicación. Con el fin de que el Instituto maneje un solo estándar para la atención personal al ciudadano, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos;

#### **Factores en la atención personal:**

- **La actitud:** Mantenga una actitud dispuesta y confiable, ya que aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la labor.



- **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- **El aspecto:** La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía. La primera impresión es muy importante y es fundamental para dar cuenta de la cultura organizacional del Instituto.
- **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano se fija. Por ello es fundamental mantener contacto visual desde el comienzo, demostrando interés.
- **La postura:** No debe ser rígida ni forzada; debe ser relajada proyectando atención y tranquilidad hacia el ciudadano

## Protocolos de atención al ciudadano

**Atención Telefónica:** La línea telefónica es el medio de contacto en donde la ciudadanía puede obtener información sobre proyectos, planes, programas y campañas acerca del IPSE, opinar o realizar solicitudes, peticiones, quejas y reclamos. Por eso, es considerado como un canal de comunicación importante en nuestra institución. Al igual que en la atención personalizada, el contacto inicial con el ciudadano puede marcar el resto de la conversación telefónica, por eso es fundamental crear una buena impresión.

El IPSE cuenta con la línea de atención para la ciudad de Bogotá (+57 601) 6397888 o a la línea gratuita nacional 01-8000-913-468.

**Atención Virtual:** Con la modernización del Estado, la implementación de las nuevas tecnologías como parte de la interacción que se tiene con los ciudadanos y en el marco de las políticas de Gobierno en Línea, el IPSE ha implementado algunos canales de atención virtual entre los que se encuentran: página Web, correo electrónico, chat, foros, redes sociales.

**Página WEB:** El IPSE cuenta con un portal único para el ciudadano [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co), el cual contiene los mecanismos de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas con el fin de generar transparencia y confianza en el ciudadano. Esta herramienta ofrece servicios los siete días de la semana durante las 24 horas del día.

Como parte de la atención pública por canales virtuales, se pueden recibir



solicitudes, peticiones, quejas o reclamos. Una vez recibidos, el funcionario a cargo realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar que la información sea suficiente, o si no, se le solicita por el mismo medio al ciudadano la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición presentada. La respuesta al ciudadano se comunica por el mismo medio, informando el trámite dado a la solicitud.

El detalle de la información nombrada anteriormente se puede consultar en la siguiente dirección electrónica: <https://ipse.gov.co/>

**Correo Electrónico:** El correo electrónico institucional [ipse@ipse.gov.co](mailto:ipse@ipse.gov.co) es administrado por el personal de correspondencia. A través de este correo son recibidas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales son inmediatamente incluidas en el sistema de gestión documental y se hace seguimiento y control de las PQRSD.

Las respuestas pueden ser emitidas través de correo electrónico o a través de correo físico, siempre que el solicitante incluya información sobre su correspondencia. Las comunicaciones recibidas a través del correo electrónico son tratadas de igual manera que aquellas enviadas en medio físico.

**Chat:** El Chat es una herramienta de participación que permite la interacción de los ciudadanos con el IPSE de manera directa y eficaz.

El IPSE pone a disposición de los ciudadanos y en especial de las comunidades de las ZNI esta herramienta como un medio a través del cual la entidad rinde cuentas sobre las acciones adelantadas y le permite a la ciudadanía obtener información sobre los asuntos de interés.

Las personas interesadas en utilizar el Chat deben ingresar al portal del IPSE <https://ipse.gov.co/> y acceder al icono de Chat.

El Chat funciona de manera interactiva, es decir, en tiempo real interactúan los usuarios con los funcionarios del IPSE encargados de esta herramienta. El usuario introduce el texto o pregunta y de inmediato funcionarios del IPSE responden con información oficial.

Las preguntas y comentarios que realicen los usuarios deben ser claros y en forma respetuosa; el posible anonimato del Chat no es excusa para que se falte al respeto o se utilicen enunciados falsos que atenten contra la integridad de los funcionarios o la imagen del IPSE. Los funcionarios del IPSE al igual, serán respetuosos y agotarán todos los recursos disponibles para resolver las inquietudes de los ciudadanos. Todas las preguntas y las respuestas quedarán



almacenadas en el histórico del sistema, con el fin de solucionar posibles inquietudes posteriores.

El Chat se activará de 7:00 de la mañana a 12:00 de la tarde días hábiles. El funcionario a cargo será el responsable de responder las preguntas que se realicen, y de ser necesario radicará la solicitud para que sea atendida por el área responsable como una PQRSD.

Quienes interactúen en el Chat de parte del IPSE deberán tener un nickname que los identifique como funcionarios.

**Foros:** Al igual que el Chat, el foro es otra herramienta que les permite a los ciudadanos interactuar con el IPSE. En esta modalidad no es necesario estar conectados en línea ciudadanos e IPSE. Los ciudadanos en cualquier momento pueden ingresar al foro y discutir, preguntar o exponer ideas relacionadas con los ítems propuestos del IPSE o si es posible, proponer nuevos tópicos y ampliar el diálogo.

Las personas interesadas en utilizar el foro deben ingresar al portal del IPSE [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co) y acceder al icono de foro. Los usuarios deben estar registrados en el portal para usar esta herramienta; el sistema les solicitará una información personal mínima con el fin de identificar a los usuarios. Si ya posee usuario y contraseña, debe ingresar así:

Las preguntas o comentarios que realicen los usuarios deben ser claras y en forma respetuosa; el posible anonimato del foro no es excusa para que se falte al respeto o se utilicen enunciados falsos que atenten contra la integridad de los funcionarios o de la imagen del IPSE. Los funcionarios del IPSE al igual, serán respetuosos y agotarán todos los recursos disponibles para resolver las inquietudes de los ciudadanos. Todas las preguntas, comentarios y respuestas quedarán almacenadas en el histórico del sistema, con el fin de solucionar posibles inquietudes posteriores.

Los temas principales establecidos por el IPSE son los siguientes:

- Rendición de Cuentas
- Participación Ciudadana
- Energías Alternativas
- Estructuración y promoción de proyectos energéticos en ZNI
- Fondo FAZNI y Sistema General de Regalías

**Redes sociales:** El IPSE ha incorporado las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC´s- en su gestión. Es así como en el IPSE se encuentra en las



redes sociales Facebook Instagram y Twitter, ofreciendo la posibilidad a todos de conectarse al mundo de la energización rural y conocer el modelo de gestión y transparencia de la entidad.

En Twitter: Mensajes continuos y noticias de última hora sobre los principales eventos y proyectos de energización en la ZNI. Ingresar a la página principal de Twitter o se puede enlazar a través del portal [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co) y buscar @IPSEnergiaZNI, para convertirse en seguidor del IPSE. A través de esta red social se pueden conocer las últimas noticias relacionadas con el IPSE, además es posible enviar preguntas, claras y cortas. Los funcionarios del IPSE responderán también de manera clara y concisa. Los textos de las respuestas no deben estar compuestos solo por mayúsculas. Deben estar digitadas en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.

En Facebook: A través de este medio es posible exponer dudas, propuestas y comentarios. Buscar como IPSE o se puede enlazar a través del portal [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co). A través de Facebook los ciudadanos se podrán enterar de las novedades del IPSE, además podrán interactuar con sus funcionarios. De igual manera, es posible plantear preguntas y recibir información a través del muro o por el módulo de mensajes. Los textos de las respuestas no deben estar compuestos solo por mayúsculas. Deben estar digitadas en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.

**Responsables de la atención con calidad:** La atención al ciudadano en el IPSE es un compromiso institucional que involucra a todos los funcionarios y contratistas. Cada contacto con la ciudadanía debe garantizar:

- Respuestas oportunas y claras.
- Respeto y trato digno.
- Transparencia y trazabilidad de los trámites.
- Gestión eficiente de solicitudes en coherencia con los principios de eficacia, eficiencia y efectividad.

La cadena de atención al ciudadano es transversal a todas las dependencias, extendiéndose a aquellas áreas que, por la naturaleza de sus funciones, deban intervenir en el trámite y solución de los requerimientos.

**Rendición de cuentas y Audiencia Pública:** La rendición de cuentas es un deber legal y ético de los funcionarios y entidades públicas, que implica informar, responder y explicar a la ciudadanía sobre el uso de recursos, los resultados alcanzados y el cumplimiento de los mandatos institucionales.

En este marco, el IPSE realiza audiencias públicas de rendición de cuentas,



espacios de participación donde ciudadanos, organizaciones sociales y entidades interesadas pueden interactuar con los directivos y funcionarios de la entidad para evaluar y dialogar sobre:

- La ejecución del Plan de Desarrollo.
- Las políticas y programas en curso.
- El uso de los recursos públicos asignados.
- Los resultados alcanzados en las Zonas No Interconectadas.

El Instituto, en coherencia con su misión, entiende la rendición de cuentas como un mecanismo fundamental para el fortalecimiento del control social, la transparencia y la confianza institucional. En 2026, este proceso se desarrolla bajo los principios de equidad, inclusión, respeto a la diversidad cultural y ambiental, eficacia y participación de la ciudadanía.