

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS 2022

Con el fin de establecer una interacción directa con la ciudadanía y garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se expide y divulga la presente **“Carta de trato digno a los Ciudadanos 2022”**.

El Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas – IPSE, como entidad adscrita al Ministerio de Minas y Energía, promueve soluciones energéticas sostenibles en las comunidades de las ZNI como factor de equidad con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad, mejorando 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 la legislación aplicable a las actividades que desarrolla y otros requisitos que la organización suscriba.

Para el cumplimiento de esta política, el IPSE cuenta con un equipo de trabajo comprometido, altamente calificado y en constante formación y crecimiento.

Todos los servidores públicos y colaboradores del IPSE, comprometidos con la atención a la ciudadanía en general, buscan proveer de modo permanente servicios de calidad, teniendo en cuenta para tal fin, la aplicación de mecanismos de participación creados en beneficio de sus partes interesadas.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LAS AUTORIDADES

El artículo 5° de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" establece:

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el

efecto.

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Así mismo, el artículo 6 del Capítulo II del Título I de la Ley 1437 de 2011 establece que correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

DEBERES DE LOS CIUDADANOS ANTE LAS AUTORIDADES

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

El IPSE reconoce que el proceso de interacción con el ciudadano es una constante en el desarrollo de las actividades de sus servidores públicos, por lo que se compromete a ofrecer un trato amable.

CANALES DISPUESTOS

Para permitir esta interacción, el ciudadano puede realizar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico, electrónico o cualquier otro medio idóneo y habilitado por el IPSE. En ellos, el ciudadano obtendrá información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz en los plazos que establece la Ley.

Las denuncias por actos de corrupción también podrán presentarse en la Línea Ética del sector Minas y Energía <https://transparencia.minenergia.gov.co>, o en el Buzón Telefónico línea gratuita nacional 018000 128522, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co

Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), se realizarán atendiendo a lo establecido en la Resolución 20211300000785 del 25 de febrero de 2021 *“Por la cual se modifica y actualiza el reglamento para el trámite interno de atención a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas – IPSE”*.

Adicionalmente se informa que con el fin de atender las directrices del Gobierno Nacional frente a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus o COVID-19 y de continuar cumpliendo con sus funciones, el IPSE recomienda a la ciudadanía utilizar los canales de atención virtual para sus trámites a fin de garantizar la prestación del servicio, así como la debida protección de la salud de sus servidores públicos y de las personas a las que atiende el Instituto.

También es necesario tener en cuenta las disposiciones transitorias establecidas para los tiempos de atención y respuestas a los derechos de petición con ocasión de la pandemia COVID-19, las cuales están descritas en el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

Agradecemos a la ciudadanía la comprensión y los invitamos a seguir las recomendaciones dadas por el Gobierno Nacional.

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	(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.
	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.
	Foro	www.ipse.gov.co	Según programación.	Esta opción en el sitio web permite que los ciudadanos intercambien información y opiniones de temas específicos de interés. El diálogo con los usuarios no es en tiempo real, las preguntas u opiniones se publican y posteriormente se responden por expertos en el tema, en cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
Redes Sociales	Twitter 	@IPSEnergiaZNI	Permanente	Los ciudadanos podrán enterarse de las novedades del IPSE, además podrán interactuar con los servidores del instituto. De igual manera, es posible plantear preguntas y recibir información a través del muro o por el módulo de mensajes. La oficina de comunicaciones del instituto realiza la interacción con los usuarios de la red, direcciona y responde las solicitudes y preguntas con el apoyo de expertos, en los términos de ley.
	Facebook 	@IPSEnergiaZNI		
	Instagram 	@IPSEnergiaZNI		
	Linkedin 	company/ipse-zni		

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes.

El IPSE reconoce la importancia de la integración de las ideas, el conocimiento y las perspectivas de la ciudadanía en la planificación y promoción de soluciones energéticas.

Somos una entidad de puertas abiertas, comprometida en la atención al ciudadano, al cual se le ofrece un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente y respetuoso, sin distinción alguna, garantizando el trámite a través de los canales disponibles.

Recuerde que los trámites y servicios del IPSE son GRATUITOS y no requieren de intermediarios.

Cordialmente,

JOSÉ DAVID INSUASTI AVENDAÑO
Director General

Revisó: Iliá Obando de Torres, Secretaria General

Revisó: Leidy Pardo Reyes, Abogada Secretaria General

Proyectó: Edwin Fernando Beltrán Urbina, Grupo de Administración de Bienes, Servicios y TIC