



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS VIGENCIA 2024

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 para la vigencia 2024”**.

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 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.

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 modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021 *“Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* establece:

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

1. 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 o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos



públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A 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, conforme a las normas sobre cada caso en particular; además, a que estas le informen al interviniente cual ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS ANTE LAS AUTORIDADES

El artículo 6 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:

1. Acatar la Constitución Política de Colombia y las leyes.
2. 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 y/o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. 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 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes 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 el correo electrónico: soytransparente@ipse.gov.co

Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes 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”*.

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.
	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.
	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		@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 	ipseenergiazni		
		@IPSEnergiaZNI		



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 mencionados.

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 con 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,

DANNY FERNANDO RAMÍREZ BASTIDAS
Director General

Revisó y Aprobó: Olga Lucía Rivero Díaz – Secretaria General
María José Dangond David – Jefe Oficina Jurídica
Revisó: Stefany Rocío Cepeda – Contratista Secretaria General
Carmen C. Meza, LSE Abogados – Contratista OJ
Proyectó: Edwin Fernando Beltrán – Técnico Administrativo GABYS