



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VIGENCIA 2025



1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de 1991, en su artículo primero, establece que Colombia es una República democrática y participativa. En este marco, las instituciones del Estado están llamadas a actuar en coherencia, incorporando en sus modelos administrativos mecanismos que promuevan la participación ciudadana como una estrategia fundamental para fortalecer la interlocución con sus partes interesadas, tanto públicas como privadas, garantizando la atención a sus requerimientos en concordancia con las disposiciones normativas que regulan los deberes y derechos de la ciudadanía.

En el año 2025, el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas – IPSE, en cumplimiento de su compromiso institucional, ha consolidado la estrategia de participación ciudadana a través de la creación de espacios de diálogo efectivos, que permiten garantizar la retroalimentación con la ciudadanía y refrendar el derecho que le asiste, bajo un enfoque orientado a resultados.

El desarrollo del Plan de Participación Ciudadana 2025 busca que la comunicación entre los ciudadanos y los funcionarios del IPSE se enmarque en un diálogo claro, oportuno y transparente, brindando información precisa sobre el quehacer misional de la entidad. De esta manera, se promueve la comprensión de los procesos de diseño, formulación, implementación y seguimiento de las políticas, planes y programas que lidera el Instituto en las Zonas No Interconectadas.

El uso eficiente y efectivo de los canales de participación ciudadana no solo incentiva la interacción y fortalece la confianza, sino que también favorece el encuentro directo con las comunidades, consolidando escenarios de rendición de cuentas bajo un lenguaje cercano y accesible. En este sentido, el IPSE reafirma el derecho de los ciudadanos a ser escuchados y atendidos mediante la gestión de derechos de petición, tutelas, acciones de cumplimiento, acciones populares, quejas, solicitudes y reclamos. Asimismo, aprovecha los avances tecnológicos para facilitar la interacción a través de medios digitales, redes sociales y canales tradicionales, garantizando una comunicación inclusiva y permanente.

De igual forma, en coherencia con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), el IPSE fortalece los mecanismos de comunicación y participación con el propósito de generar confianza y elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la administración pública nacional. En este contexto, el Plan Estratégico de Participación Ciudadana 2025 se constituye como un pilar esencial e inseparable de la misión institucional, siendo de obligatorio cumplimiento y aplicación por todos los miembros del Instituto, en aras de consolidar una gestión pública más abierta, cercana y participativa.



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

Información de la Entidad.

El IPSE es un establecimiento público del Orden Nacional, adscrito al Ministerio de Minas y Energía, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio e independiente, constituido por fondos públicos. Bajo esta condición la entidad adoptó e implementó un Sistema de Gestión Integral conformado por los sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y el Sistema General de Seguridad y Salud en el trabajo

De acuerdo a 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:

A partir de información confiable, estructuramos e implementamos soluciones energéticas efectivas y duraderas, amigables con el medio ambiente, impulsando esquemas empresariales, con la participación de las comunidades beneficiarias, dinamizando el desarrollo sostenible, mitigando el cambio climático y creando oportunidades para una mejor calidad de vida en la Colombia No Interconectada.

Visión:

En el 2030 el IPSE, al lograr la universalización energética sostenible en la Colombia No Interconectada, articuló la integración y transformación de territorios, contribuyó al empoderamiento de las comunidades como protagonistas de su bienestar y aportó significativamente a la transformación de la matriz energética en la Colombia No Interconectada.

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 Telefónica

La línea telefónica continúa siendo uno de los principales medios de contacto de la ciudadanía con el IPSE, a través del cual se puede acceder a información sobre proyectos, planes, programas y campañas institucionales, así como presentar solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (SPQR). Al igual que en la atención presencial, el primer contacto telefónico es determinante para generar confianza y marcar el tono de la interacción, razón por la cual es fundamental ofrecer una atención cordial, clara y efectiva.

El IPSE cuenta con los siguientes canales de atención telefónica:

- Línea en Bogotá: (601) 639 78 88
- Línea gratuita nacional: 018000 913 468

Atención Virtual

En coherencia con las políticas de Gobierno Digital y la modernización del Estado, el IPSE ha fortalecido sus canales virtuales de atención, garantizando cercanía y acceso permanente a la ciudadanía. Entre ellos se destacan:

Página Web

El portal institucional www.ipse.gov.co es un espacio único para el ciudadano, disponible 24/7, que ofrece mecanismos de comunicación, divulgación y consulta sobre políticas públicas, proyectos, convocatorias y trámites.

A través del portal se pueden radicar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Cada requerimiento es gestionado en el sistema de correspondencia interno (ORFEO), asegurando trazabilidad, oportunidad y respuesta oficial por el mismo medio.

Correo Electrónico

El correo institucional ipse@ipse.gov.co es administrado por el área de correspondencia. Allí se reciben todas las SPQR, las cuales se registran en ORFEO y se asignan a la dependencia competente para su gestión. Las respuestas pueden ser enviadas por correo electrónico o físico, garantizando igualdad de tratamiento a las comunicaciones digitales y en papel.

Chat Institucional

El chat disponible en el portal web del IPSE (www.ipse.gov.co) permite la interacción en tiempo real entre la ciudadanía y los funcionarios designados. Es un canal directo, ágil y eficaz para resolver inquietudes, rendir cuentas y brindar información actualizada sobre los procesos misionales de la entidad.

El chat funciona en horario establecido por la entidad, con registro de todas las interacciones en el histórico del sistema para consultas posteriores. Las preguntas no resueltas en el momento



son formalizadas y gestionadas a través de ORFEO como SPQR.

Foros

El foro institucional es un espacio de diálogo asincrónico, donde los ciudadanos pueden participar en discusiones, plantear inquietudes y proponer temas relacionados con la gestión del IPSE. Los tópicos principales incluyen:

- 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 fortalece la interacción con la ciudadanía mediante sus canales oficiales en Twitter (X), Facebook e Instagram, donde comparte noticias, avances de proyectos y espacios de participación.

- Twitter (X): [@IPSEnergiaZNI](#) – Información en tiempo real sobre proyectos y eventos.
- Facebook: [IPSE Colombia](#) – Interacción directa a través de comentarios y mensajes.
- Instagram: Difusión de campañas, proyectos y mensajes clave con lenguaje cercano y visual.

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 2025, este proceso se desarrolla bajo los principios de equidad, inclusión, respeto a la diversidad cultural y ambiental, eficacia y participación activa de la ciudadanía.