

PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 estratégico 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 las Normas NTC GP 1000:2009; NTC ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, NTC ISO 9001:2008. De la misma forma estableció como Política Integral de Gestión la siguiente: *“El IPSE promueve soluciones energéticas estructurales en las comunidades rurales como factor de equidad y seguridad nacional, con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad, fundamentado en el mejoramiento continuo de sus procesos, con responsabilidad ambiental y en condiciones de trabajo seguro y saludable para las partes interesadas, asegurando el cumplimiento de la legislación aplicable a las actividades que desarrolla y otros requisitos que la organización suscriba”.*

- **Misión**

El IPSE mejora las condiciones de vida de las comunidades, promoviendo soluciones energéticas estructurales; con principios de conservación ambiental y respeto por la diversidad, soportado en un equipo humano en constante formación y crecimiento

- **Visión**

El IPSE garantiza el acceso a la energía en las comunidades a nivel nacional y se posiciona a nivel internacional promocionando alternativas de energización en armonía con la naturaleza, con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad

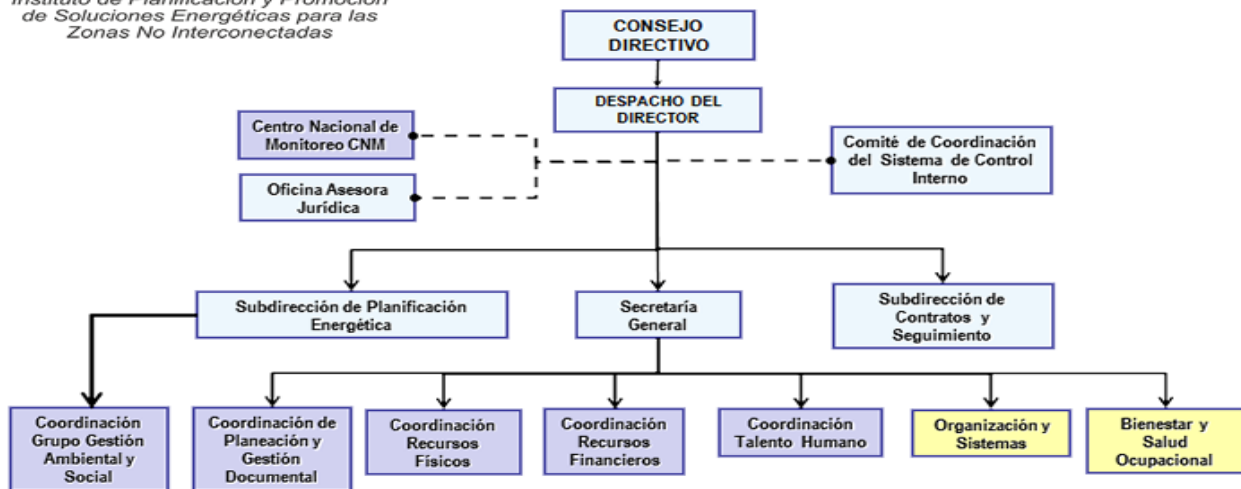
- **Objetivos del Sistema Integrado de Gestión**

- Estructurar y promover proyectos energéticos sostenibles con el fin de contribuir al acceso de la población de las Zonas No Interconectadas al servicio de energía eléctrica.
- Mejorar la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas.

- Realizar el seguimiento y monitoreo para asegurar la continuidad y calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica realizada mediante los activos del IPSE.
- Mejorar la satisfacción de las partes interesadas (clientes, proveedores, contratistas, comunidades, funcionarios y organismos de control) del IPSE.
- Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, minimizando y mitigando los impactos ambientales, sociales, y previniendo y controlando los riesgos de seguridad y salud ocupacional.

Estructura Organizacional

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL IPSE



Fuente: IPSE 2014, Talento Humano



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”*.

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”*

Conpes 3649 de 2010 *“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”*.

Conpes 3650 de 2010: *“Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”*

Conpes 3654 de 2010: *“Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”*

Conpes 3785 de 2013: *“Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”*

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 **6 39 78 88** y con una línea gratuita nacional **018000913478**.

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, 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.

Correo Electrónico

El correo electrónico institucional ipse@ipse.gov.co es administrado por el personal de correspondencia. A través de este correo son recibidas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, las cuales son inmediatamente incluidas en el sistema de correspondencia interno ORFEO.

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.

Para garantizar un seguimiento oportuno y eficaz del estado de las SPQR, **es obligación del funcionario o contratista direccionar toda solicitud, petición, queja o reclamo enviada a su correo institucional, al correo de la entidad con copia al correo del funcionario del CEGAS encargado de esta área.**

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 www.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.

Los temas para tratar a través del Chat serán sugeridos a través de esta herramienta. A pesar de esto, si los usuarios consideran otros tópicos, serán igualmente tratados en la medida de la disponibilidad de personal e información:

El Chat se activará de 8:00 AM a 9:00 AM. El funcionario a cargo será el responsable de responder las preguntas que se realicen, y de ser necesario contará con apoyo de un funcionario conocedor del tema tratado. Igualmente será responsable de tramitar aquellas preguntas que no fueron resueltas durante la jornada. Estas preguntas no resueltas deben quedar plasmadas en los formatos de solicitud verbal (IPSE – PC – F05) e ingresar a través del sistema ORFEO al módulo de atención al ciudadano para ser tratadas como una SPQR´s.

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 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 usuarios 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 desde el 2010, el IPSE incursiona en las redes sociales Facebook 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 rural.

Ingresar a la página principal de Twitter o se puede enlazar a través del portal www.ipse.gov.co y buscar [@ipse_colombia](https://twitter.com/ipse_colombia) 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 [IPSEMinMinas](https://www.facebook.com/IPSEMinMinas) o se puede enlazar a través del portal 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 calidad de atención al ciudadano es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. El compromiso con calidad se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la entidad y que tiene que ver con la interacción con la ciudadanía.

Los responsables de la atención al ciudadano con calidad son todos los funcionarios, contratistas o dependencias que logren contacto directo, transmitiendo esta cadena de responsabilidades a aquellas instancias que por naturaleza de sus funciones, por su misión o por cualquier otro factor, deban intervenir o se vean involucradas en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el usuario.

Elaboró: Oscar Alexander Arbeláez Pérez, Profesional CEGAS.

Revisó: José Fernely Morales S. Coordinador CEGAS

IPSE

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Energía Social
para la Prosperidad



Principal: Calle 99 No. 9 A - 54 Torre 3
Piso 14 - Edificio 100 Street
PBX: (57 1) 639 7888
Fax: (57 1) 639 7888 Ext. 127
Bogotá D.C. – Colombia

IPSE

Instituto de Planificación y Promoción
de Soluciones Energéticas para las
Zonas No Interconectadas



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Energía Social
para la Prosperidad



Principal: Calle 99 No. 9 A - 54 Torre 3
Piso 14 - Edificio 100 Street
PBX: (57 1) 639 7888
Fax: (57 1) 639 7888 Ext. 127
Bogotá D.C. – Colombia