

# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Minenergía - 4to Trimestre de 2020

El Ministerio de Minas y Energía presenta a la ciudadanía, grupos de valor, y personas interesadas, el Informe de Mecanismos de Participación relacionado al cuarto trimestre del año en curso.

**977 PQRS** fueron recibidos



a través de nuestros canales de atención al ciudadano.



**99,07%** es la cifra de respuesta dentro de los términos por ley.

**808** derechos de petición distribuidos de la siguiente manera:



y **147** solicitudes de información recibidas.

Las temáticas de mayor consulta por los ciudadanos fueron:



Solicitudes relacionadas con la aplicación de los reglamentos técnicos de energía eléctrica: RETIE, RETIQ y RETILAP.

Solicitudes relacionadas con proyectos de electrificación con los fondos especiales de energía eléctrica.

Inquietudes sobre procedimientos y condiciones operativas del sistema de información de combustibles líquidos – SICOM, por parte de los diferentes agentes de la cadena.

Entre otros.

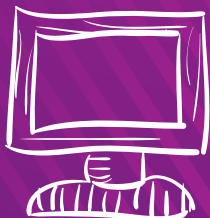
Solicitudes relacionadas con el proceso de formalización minera en diferentes regiones del país.

Solicitudes relacionadas con minería de subsistencia.

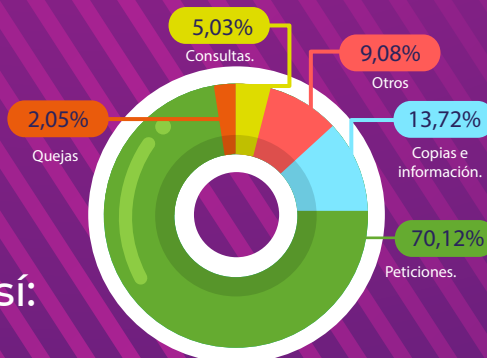
y **197 trámites** ingresaron a la entidad distribuidos en las áreas así:

1. Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera **(134)**.
2. Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos **(61)**.
3. Informe nómina de empleados **(01)**.
4. Permiso para construir y operar una planta de abastecimiento de combustibles líquidos derivados del petróleo **(01)**.

**1071**



**mecanismos** fueron recibidos a través de los canales de atención al ciudadano, distribuidos así:





**5.849**  
**LLAMADAS**  
fueron recibidas



por nuestros gestores del centro de contacto y el **99,4** de estas fueron contestadas y tramitadas en primera instancia.

**21** espacios de interacción ciudadana

**16 documentos** sometidos a consulta y **52** comentarios recibidos por la ciudadanía.



50,5%



49,5%

Además, del total de comunicaciones externas radicadas y llamadas realizadas a nuestro Centro de Contacto este es el resultado del porcentaje de participación por género.

Los más consultados fueron: 1. (Resolución) Lineamientos política pública asignación capacidad transporte - SIN; 2. (Decreto) Generación de energía eléctrica a través de geotermia; 3. (Decreto) Se reglamentan las transferencias del sector eléctrico - Municipios; 4. (Decreto) Se reglamentan las transferencias del sector eléctrico - Comunidades y 5. (Resolución) Cargadores de energía en estaciones de servicio.

**120.376** usuarios ingresaron al portal web [www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)



**89,9%** fueron nuevos usuarios

## Comportamiento Línea ética

Durante el tercer trimestre se recibieron **37 reportes** de los cuales sólo 12 correspondieron a denuncias efectivas, los demás reportes se enviaron al **Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano** para su respectivo trámite.



## Nuestros Compromisos

1. Continuar trabajando en el análisis de datos que arrojan las encuestas de satisfacción para fortalecer la oportunidad y calidad en la atención prestada.
2. Continuar con el fortalecimiento del canal de atención virtual y telefónico de manera que los usuarios perciban en los servidores públicos una actitud integral de servicio.
3. A partir de nuestro compromiso como equipo, reflejar cada vez más una actitud de empoderamiento y profesionalismo gracias a nuestro esfuerzo por capacitarnos y consolidarnos como un equipo líder en servicio a partir de la puesta en práctica de nuestro propósito superior.
4. Frente a las PQRDS, es importante que las dependencias realicen los traslados internos de las quejas o derechos de petición dentro de los tiempos determinados, así la dependencia responsable de la respuesta contará con el tiempo suficiente para realizarlo y se evitará el vencimiento en los términos.

