

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Minenergía - Trimestre 3 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 tercer trimestre del año en curso.

945
PQRS
fueron recibidos

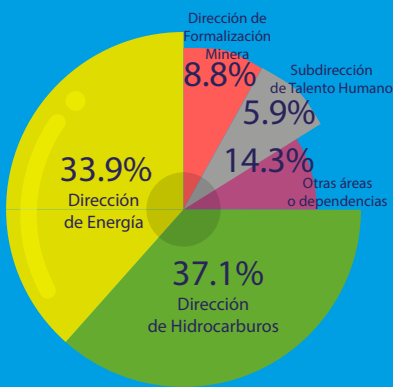


a través de
nuestros canales de atención
al ciudadano.



98,9%
es la cifra de
respuesta
dentro de los
términos por ley.

927 derechos de
petición distribui-
dos de la siguiente
manera:



y **143**
solicitudes de
información
recibidas.

Las temáticas de mayor
consulta por los ciu-
dadanos 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.

Solicitudes sobre aclaraciones de los trámites que deben surtir los ciudadanos para acceder al programa de subsidio por consumo de GLP e inquietudes sobre las regiones donde aplica el beneficio.

Entre otros.

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

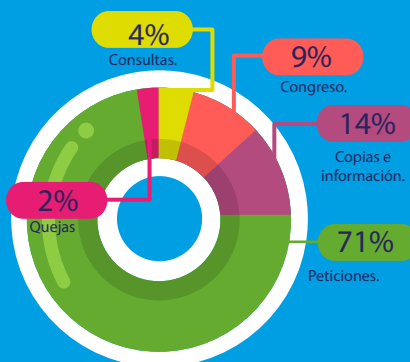
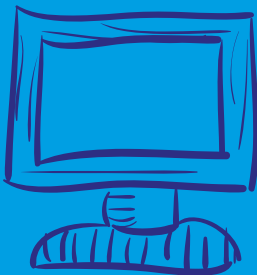
Solicitudes relacionadas con minería de subsistencia.

y **249** 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 (**203**).
2. Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos (**43**).
3. Informe nómina de empleados (**02**).
4. Fijación de capacidad instalada y fecha de entrada en operación comercial de una central generadora (**01**).

1035

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





5311

LLAMADAS fueron recibidas



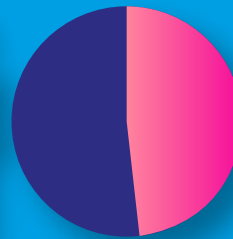
por nuestros gestores del centro de contacto y el **99%** de estas fueron contestadas y tramitadas en primera instancia.

➤ **22** espacios de interacción ciudadana

26 documentos sometidos a consulta y **131** comentarios recibidos por la ciudadanía.



52%



48%

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) Política pública asignación de puntos de conexión a generadores - SIN; 2. (Resolución) Modifica artículo 4 de la Resolución 898 de 1995, Criterios calidad ACPM; y 3. (Decreto) Comisión Intersectorial para el Seguimiento de los Sectores.

130.516

usuarios ingresaron a www.minenergia.gov.co



92%

fueron nuevos usuarios

Comportamiento Línea ética

Durante el tercer trimestre se recibieron **91 reportes** de los cuales sólo 9 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 evaluando la satisfacción de los usuarios en cuanto a los beneficios entregados.
2. Enfocarnos a la resolución de las inquietudes de los usuarios a través del canal de atención telefónico.
3. Transmitir nuestro PROPÓSITO SUPERIOR a través de una actitud de servicio que sea originada en la voluntad de servir a los ciudadanos.