

# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

## Minenergía - Trimestre 2 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 segundo trimestre del año en curso.

**927**  
**PQRS**  
fueron recibidos



a través de nuestros canales de atención al ciudadano.

713 derechos de petición distribuidos de la siguiente manera:



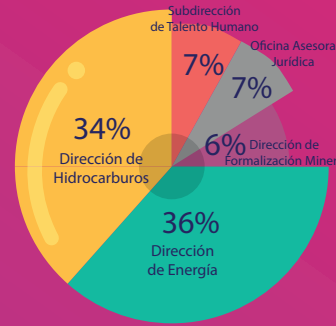
Las 3 dependencias más consultadas fueron:

**99,1%**

es la cifra de respuesta dentro de los términos por ley.



Dirección de Energía    Dirección de Hidrocarburos    Talento Humano



y 92 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.

Entre otros.

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.

Entre otros.

**71%**

fue el aumento de las quejas con respecto al trimestre anterior.



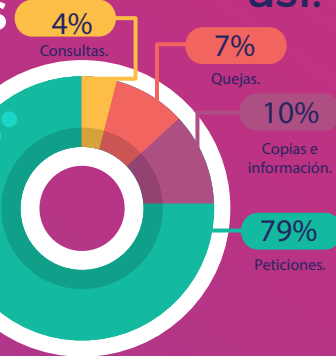
Relacionadas con el precio de los servicios públicos domiciliarios (Energía y Gas), precio de la venta de combustibles en estaciones de servicio

**1830**



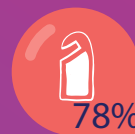
mecanismos fueron recibidos a través de los

canales de atención al ciudadano distribuidos así:



**270**

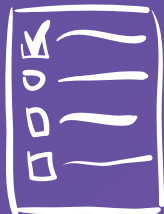
trámites ingresaron a la entidad distribuidos en las áreas así:



Dirección de Hidrocarburos    Dirección de Hidrocarburos    Oficina Asesora Jurídica

**37%** es el porcentaje de respuesta oportuna a los trámites.

**17 documentos** sometidos a consulta y **90** comentarios recibidos por la ciudadanía.



Los más consultados fueron:  
La metodología de distribución y asignación parcial recursos de regalías;

El esquema de transición en relación al plan de abastecimiento de combustible en Nariño; y los beneficiarios y lineamientos para la implementación del aporte voluntario.

A través del portal web de la entidad, estas fueron las cifras generales frente al comportamiento de los usuarios:

**127.218**



**usuarios ingresaron** a [www.minenergía.gov.co](http://www.minenergía.gov.co).

**92%**

fueron nuevos usuarios de, principalmente de países como:



Colombia



Estados Unidos



México



España



Perú



Venezuela



**¿Cuáles son los compromisos?**

1. Aprovechar la información suministrada por los ciudadanos en las encuestas para enfocar la atención hacia la satisfacción de sus necesidades.

2. Continuar trabajando en equipo el mejoramiento de la comunicación con el fin de que los procesos fluyan de acuerdo con la cadena de valor de servicio.

**4432**

**LLAMADAS** fueron recibidas



por nuestros gestores del centro de contacto y el **98%** de estas fueron contestadas y tramitadas en primera instancia.



**07**

**espacios de interacción** ciudadana.

Orientados a:

\* Generar una plataforma de diálogo sobre los retos que impone el

covid-19 a la gestión territorial.

\* Sensibilizar y socializar iniciativas de alternativas sostenibles al interior de la entidad en el marco de la celebración del día mundial del ambiente.

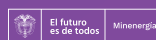
\* Participar y divulgar de forma pedagógica la historia y desarrollo del Minenergía.

\* Participar y divulgar mediante material pedagógico el impacto positivo de las políticas del Minenergía.

y 3. Continuar con la identificación de perfiles de servicio del equipo y de esta manera conocer las aptitudes de los integrantes hacia la atención, contribuyendo a la transformación cultural de manera que nuestro PROPÓSITO SUPERIOR sea transmitido a los usuarios con autenticidad y compromiso.

**Nuestro propósito.**

Impactar el bienestar de los Colombianos



**La NUEVA ENERGÍA**

Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

