



**INFORME  
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO**

Grupo de Gestión de la Información y  
Servicio al Ciudadano



El futuro  
es de todos

Minenergía

**CUARTO TRIMESTRE DE 2019**

Uno de los objetivos del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano es implementar las estrategias necesarias en búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios. Con este fin, realiza seguimiento estricto a la atención prestada a través de los mecanismos de participación ciudadana por parte de cada una de las dependencias encargadas de dar respuesta directa a los diferentes requerimientos.

Adicionalmente y en relación con los objetivos de participación activa, se busca de manera permanente la generación de espacios y canales que permitan el acercamiento de la ciudadanía, y partes interesadas, a nuestra entidad. A lo cual tienen derecho los ciudadanos para hacer parte de las decisiones que les corresponde y retroalimentar la gestión.

Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública por ende todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

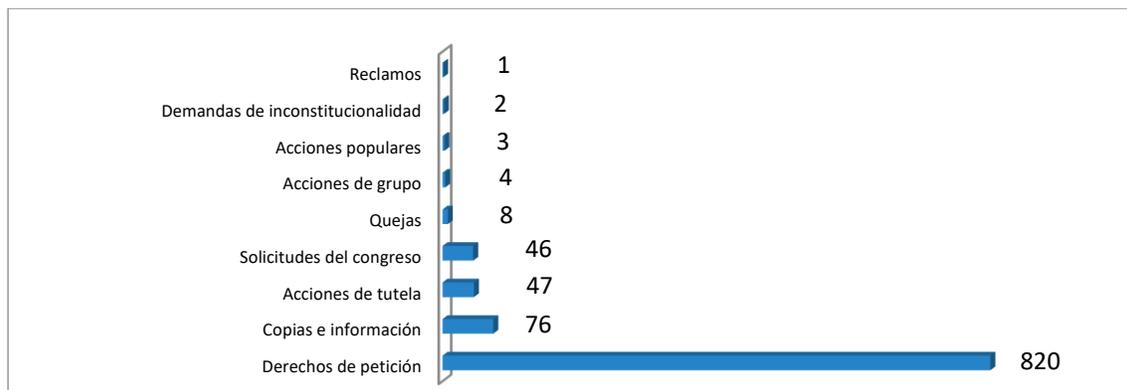
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección, y a todos los interesados, sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana, indicar las temáticas de mayor consulta que presentan los usuarios e informar las diferentes acciones que facilitan la prestación de un servicio de calidad. Además, de facilitar el establecimiento de acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de nuestros ciudadanos, incentive la participación y el ejercicio del control social en el Ministerio de Minas y Energía.



## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación, informamos las estadísticas de los mecanismos de participación instaurados por los ciudadanos.

Durante el cuarto trimestre de 2019 se recibieron un total de **1007** mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



## DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – PQRDS

Teniendo en cuenta que el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, es el encargado de efectuar el seguimiento y control a las PQRDS, los resultados del cuarto trimestre de 2019 son los siguientes:

DEPENDENCIA	PETICIONES	COPIAS E INFORMACION	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL GENERAL	CONTESTADOS DENTRO DE TERMINOS LEGALES
Dirección de Energía Eléctrica	345	12	3		3	363	356
Dirección de Hidrocarburos	247	37	3		10	297	294
Subdirección de Talento Humano	78	2				80	80
Oficina Asesora Jurídica	46	5		1	1	53	41
Dirección de Formalización Minera	24	4			2	30	30
Dirección de Minería Empresarial	20	1	1		2	24	22
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	16					16	16
Subdirección Administrativa y Financiera	14	2				16	16
Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano	1	7				8	8
Oficina de Asuntos Regulatorios y	6					6	6

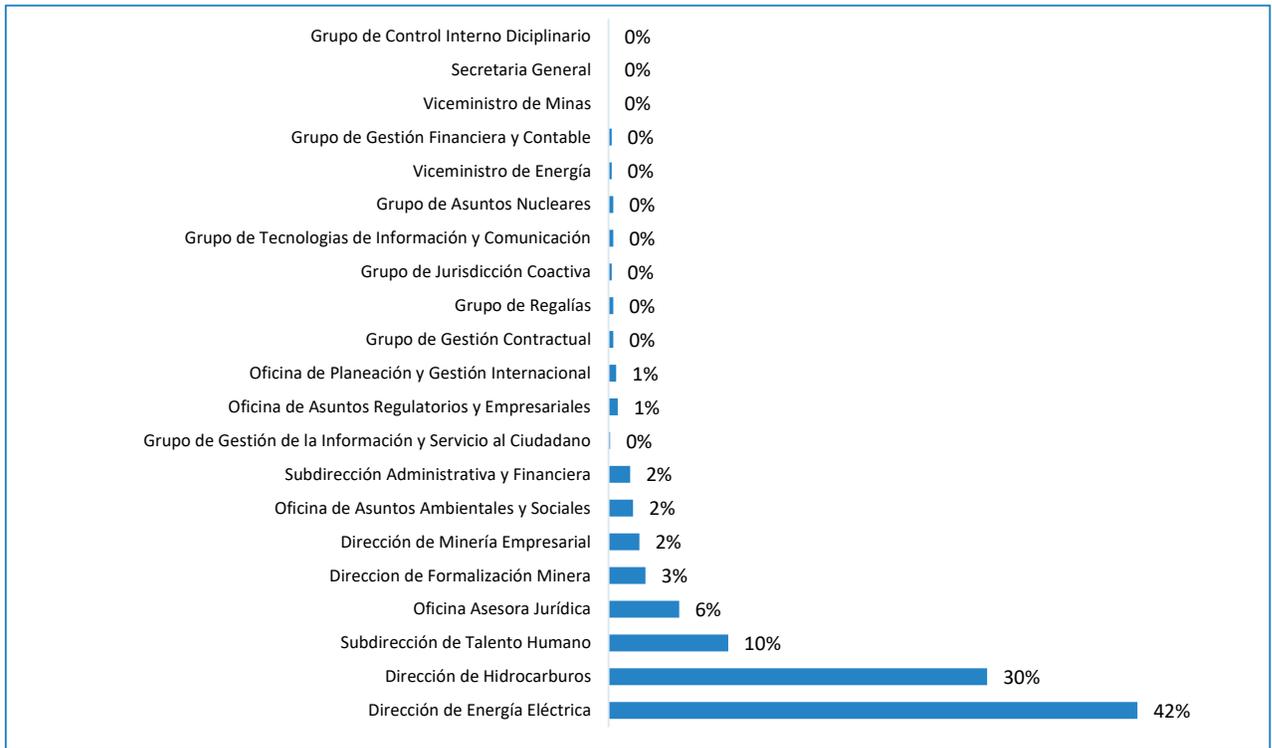
Empresariales							
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	5					5	5
Grupo de Gestión Contractual	3	2				5	5
Grupo de Regalías	3	1				4	4
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2	1				3	3
Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación	3					3	3
Grupo de Asuntos Nucleares	3					3	3
Viceministro de Energía	2	1				3	3
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2					2	2
Viceministro de Minas	0	1			2	3	3
Secretaria General					1	1	1
Grupo de Control Interno Disciplinario			1		1	2	2
<b>Total General</b>	<b>820</b>	<b>76</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>927</b>	<b>903</b>

## DERECHOS DE PETICIÓN

De acuerdo con lo que refleja el cuadro anterior, el mayor porcentaje de derechos de petición fueron direccionados a la Dirección de Energía Eléctrica, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes relacionadas con aclaraciones para la aplicación de los reglamentos técnicos de energía eléctrica: RETIE – Instalaciones Eléctricas; RETIQ – Etiquetado; RETILAP – Iluminación y Alumbrado Público. En total fueron recibidas **239** peticiones relacionadas con este tema.

De manera detallada, el comportamiento de estos mecanismos, se refleja en la siguiente gráfica:

## Porcentajes Derechos De Petición



## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Las solicitudes de información forman parte de los Derechos de Petición, pero se constituyen en un tipo especial debido a los términos de cumplimiento que es de diez (10) días. En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación se refleja la cantidad de solicitudes de información recibidas.

DEPENDENCIA	COPIAS E INFORMACIÓN
Dirección de Energía Eléctrica	12
Dirección de Hidrocarburos	37
Subdirección de Talento Humano	2
Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección de Formalización Minera	4
Dirección de Minería Empresarial	1
Subdirección Administrativa y Financiera	2
Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano	7
Grupo de Gestión Contractual	2
Grupo de Regalías	1
Grupo de Jurisdicción Coactiva	1
Viceministro de Energía	1
Viceministro de Minas	1
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

De las solicitudes de información recibidas la mayoría fueron relacionadas con los reglamentos técnicos de energía y trámites de los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo, también sobresalieron solicitudes de copias de documentos relacionados con normatividad de la entidad.

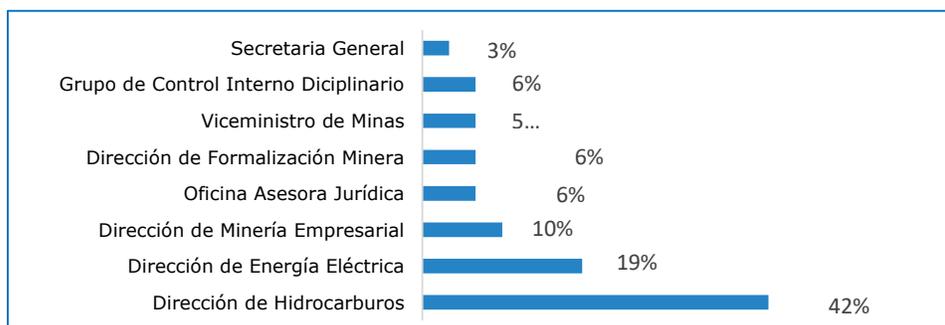
### QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS

El número de quejas presentadas durante el cuarto trimestre del año 2019 fue de 8, estas disminuyeron la cantidad en 4 con respecto al tercer trimestre y fueron quejas a terceros relacionadas con la prestación del servicio de energía eléctrica en diferentes regiones del país.

Se recibieron 22 denuncias aumentando en 3 respecto al mismo periodo, estas fueron denuncias a terceros en su mayoría relacionadas con los precios de los combustibles en estaciones de servicio y denuncias por minería ilícita. De las cifras mencionadas, una denuncia a terceros fue gestionada fuera de los términos legales.

La siguiente gráfica muestra la distribución por porcentajes e indica las dependencias a las cuales se direccionaron las quejas, reclamos y denuncias enviadas por los ciudadanos durante este periodo:

**Quejas, Reclamos y Denuncias**



### PQRDS SIN CONTESTAR Y CONTESTADAS FUERA DE TERMINO

El siguiente cuadro muestra el resumen de los Derechos de Petición sin contestar o contestados fuera de término en cuarto trimestre del año 2019:

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
Oficina Asesora Jurídica	2019069115	2019071143	12
	2019070373	2019073230	
	2019071134	2019077219	
	2019072603	2019078161	
	2019075690		
	2019075968		

	2019077290		
	2019082056		
Dirección de Energía Eléctrica	2019085415		7
	2019086561		
	2019089231		
	2019089544		
	2019089569		
	2019089702		
	2019089707		
Dirección de Hidrocarburos	2019073645	2019084556	3
	2019073749		
Dirección de Minería Empresarial	2019076296		2
	2019076750		

Tal como lo refleja el cuadro anterior 19 fueron contestados fuera de término y 5 no fueron atendidos.

De acuerdo con el “Procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias”, el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano solicitó mediante correos electrónicos la justificación por respuesta fuera de término a las dependencias respectivas.

### TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

A través de los diferentes canales a disposición de la ciudadanía, incluyendo el correo institucional y la atención personalizada, las temáticas reiterativas del cuarto trimestre de 2019 fueron las siguientes:

Energía Eléctrica	Hidrocarburos	Minería
Solicitudes relacionadas aclaraciones para la aplicación de los reglamentos técnicos de energía eléctrica: RETIE, RETIQ y RETILAP	Solicitudes sobre aclaraciones sobre el trámite que deben surtir los ciudadanos para acceder al subsidio al consumo de GLP en cilindros e inquietudes sobre las regiones donde aplica el beneficio.	Solicitudes relacionadas con el proceso de formalización minera en diferentes regiones del país
Peticiones sobre requisitos y aclaraciones sobre la aplicación de los incentivos tributarios, ley 1715 de 2014 y decreto 2143 de 2015, con el objeto de promover el desarrollo y la utilización de las fuentes no convencionales de energía.	Inquietudes sobre procedimientos y condiciones operativas del sistema de información de combustibles líquidos – SICOM, por parte de los diferentes agentes de la cadena.	Solicitudes relacionadas con minería de subsistencia
Solicitudes relacionadas con proyectos de mejoramiento y ampliación de infraestructura eléctrica en diferentes regiones del país	Inquietudes relacionadas con el precio de los combustibles	Solicitudes de orientación en los procedimientos para la inscripción de mineros de subsistencia en el SI. MINERO

Solicitudes relacionadas con los fondos especiales de energía eléctrica	Solicitudes relacionadas con la asignación de cupo de zona de frontera	Solicitudes relacionadas con bancarización
---	--	--

## ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Se desarrollaron varios espacios de interacción con ciudadanos en diferentes regiones del país, en coordinación con las direcciones y dependencias técnicas. Como una muestra representativa, entre estos eventos cabe destacar los siguientes, apoyados por el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, algunos de los cuáles se realizan en conjunto con las diferentes entidades del sector y con el apoyo de autoridades locales.

NOMBRE DEL ESPACIO REALIZADO	DEPARTAMENTO Y CIUDAD	FECHA	TIPO DE POBLACIÓN ASISTENTE	NÚMERO DE ASISTENTES	TIPO DE ESPACIO
"Taller sobre el sistema de evaluación de conformidad del RETIE"	Bogotá	4 de octubre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector – Gremios, asociaciones o empresas de energía	74	Informativo
Capacitación: Metodología para la rendición de cuentas	Bogotá	10 de octubre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector.	13	Pedagógico
Capacitación: Clasificación de los datos personales e información en custodia de las entidades públicas	Bogotá	17 de octubre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector.	46	Pedagógico
Cabildo abierto de la secretaría general	Bogotá	18 de octubre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector – gremios, asociaciones o empresas de energía.	95	Informativo
Sensibilización en ética y transparencia a los servidores públicos del Ministerio de Minas y Energía	Bogotá	23 de octubre de 2019	Servidores públicos	260	Informativo
Mesa de alto nivel del sector energético	Bogotá	24 de octubre de 2019	Funcionarios del MinAmbiente, MinInterior, MinDefensa, Agencia Nacional de Tierras, ANLA, Presidencia de la República, UPME, CREG, funcionarios del MME, representantes de los gremios y de las empresas generadoras y transmisoras de energía.	50	Informativo
Capacitación: Aplicación tablas de retención documental	Bogotá	23 de octubre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector.	38	Pedagógico
Socialización de resultados de la subasta energética	Bogotá	28 de octubre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector.	35	Informativo

Audiencia pública de rendición de cuentas 2019	Bogotá	13 de diciembre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas mineras, gremios, asociaciones o empresas de energía, gremios, asociaciones o empresas de hidrocarburos, veedurías ciudadanas o vocales de control, organizaciones o representantes de comunidades, comunidades campesinas y organismos de vigilancia y control.		Rendición de cuentas
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Áyapel-Córdoba	Áyapel-Córdoba	2 de noviembre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas de energía, veedurías ciudadanas o vocales de control y organismos de vigilancia y control.	74	Informativo y pedagógico
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano. Líbano-Tolima	Líbano-Tolima	30 de noviembre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas de energía, veedurías ciudadanas o vocales de control y organismos de vigilancia y control.	35	Informativo y pedagógico
Mesa de alto nivel del sector minero energético	Bogotá	10 de diciembre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresa de energía, veedurías ciudadanas o vocales de control y organismos de vigilancia y control.	28	Informativo
Mesa de alto nivel del sector energético	Bogotá	12 de diciembre de 2019	Funcionarios del MinAmbiente, MinInterior, MinDefensa, Agencia Nacional de Tierras, ANLA, Presidencia de la República, UPME, CREG, funcionarios del MME, representantes de los gremios y de las empresas generadoras y transmisoras de energía.	30	Informativo
Medición del impacto de los subsidios de gas GLP	Pasto	12 de diciembre de 2019	Veedurías ciudadanas o vocales de control	14	Informativo
Reunión sectorial minero energético	Bogotá	18 de diciembre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector.	58	Pedagógico – planeación participativa
Socialización logros 2019 y metas 2020	Bogotá	24 de diciembre de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector.	30	Informativo

**Nombre del espacio realizado:** Feria nacional de servicio al ciudadano en Ayapel – Córdoba



### DOCUMENTOS SOMETIDOS A CONSULTA CIUDADANA

El Ministerio de Minas y Energía de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 del Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, publica para comentarios de la ciudadanía, normas, proyectos, políticas o lineamientos, facilitando la participación de partes interesadas en la toma de decisiones.

Al 20 de diciembre de 2019 se publicaron 23 foros en el portal del Ministerio de Minas y Energía. Los comentarios de la ciudadanía fueron recibidos a través del correo [pciudadana@minminas.gov.co](mailto:pciudadana@minminas.gov.co) y a través del módulo de comentarios que está habilitado para cada foro. Los comentarios de los proyectos específicos puestos a discusión, son enviados al área que solicita su divulgación para luego, terminado el plazo de publicación, realizar un informe de las observaciones recibidas. De los foros publicados este trimestre se recibieron 125 comentarios.

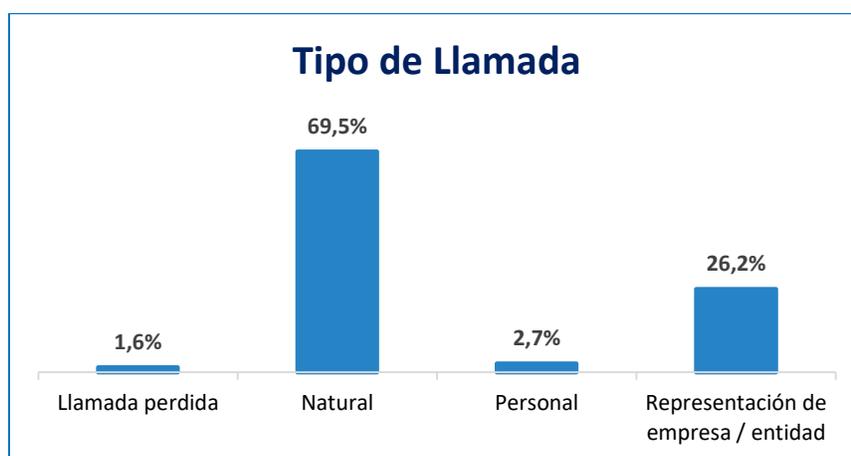
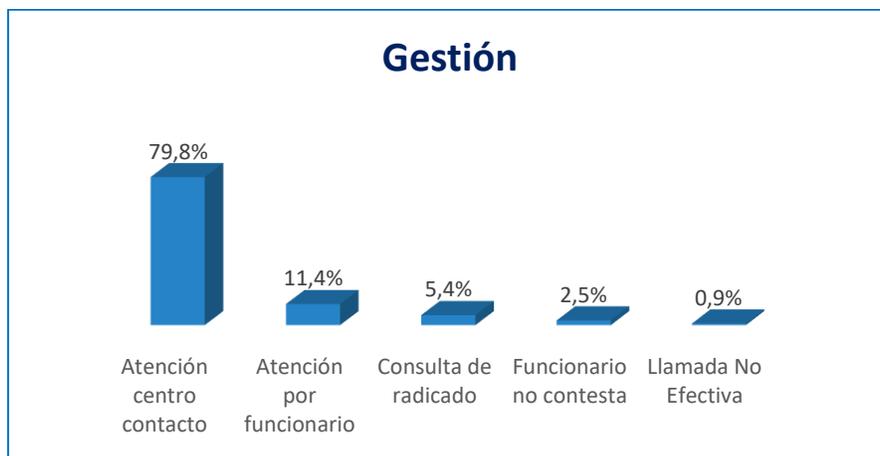
ÁREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSION 2018	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Energía	Contenido máximo de biocombustible para uso en motores diésel	18/09/19	19/09/19	9
Minería	Análisis de Impacto Normativo del Reglamento Técnico - RETILAP	18/09/19	02/10/19	9
General	Modificación al Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo	20/09/19	04/10/19	9
Energía	Conformación del Consejo Nacional de Operación de Gas, CNO Gas	02/10/19	17/10/19	15
Minas	Creación del Comité de Operación y Abastecimiento de GLP	02/10/19	17/10/19	15

Energía	Lineamientos mediación que deberán aplicarse en los procesos de devolución	03/10/19	17/10/19	14
Energía	Metodología volúmenes máximos de combustibles líquidos	09/10/19	18/10/19	9
Ambiental	Reglamento técnico agentes de la cadena	11/10/19	18/10/19	7
Hidrocarburos	Ampliación de plazos y adición de apartes - RETIQ	11/10/19	16/10/19	5
Minería	Establecimiento del Sistema Integral de Gestión Minera -SIGM	15/10/19	30/10/19	15
Energía	Por el cual se reglamenta el artículo 30 de la Ley 1715 de 2014	21/10/19	05/11/19	15
Energía	Análisis de Impacto Normativo - AIN RETIE	30/10/19	15/11/19	16
Minería	Procedimiento para otorgar subsidios a usuarios en ZNI	31/10/19	07/11/19	7
Minería	Propuesta reglamentación artículo 94 PND	01/11/19	16/11/19	15
Minería	Sistema de información relacionado inscripción mineros de sub	01/11/19	15/11/19	14
Hidrocarburos	Guía metodológica para la certificación de emisiones	07/11/19	15/11/19	8
Energía	Análisis de Impacto Normativo - AIN reglamentación técnica para el transporte	27/11/19	11/12/19	14
Hidrocarburos	Trámite interno al Derecho de Petición, quejas, reclamos y solicitudes	06/12/19	22/12/19	16
Hidrocarburos	Subsidios a usuarios del sector eléctrico en las Zonas No Interconectadas	06/12/19	20/12/19	14

## CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El centro de contacto continúa atendiendo el canal telefónico del Ministerio de Minas y Energía, el cual incluye el PBX 2 200 300 y la línea de atención gratuita 01 8000 910 180, haciendo parte del área de participación ciudadana.

Durante el cuarto trimestre de 2019 a través del Centro de Contacto Ciudadano, se atendieron **8.895** llamadas que se recibieron a través del PBX: 2 200 300 y de la línea gratuita nacional 01 8000 910 180, brindando al ciudadano atención de nivel orientador a sus requerimientos. La siguiente gráfica muestra la distribución de llamadas por segmento de interés, el rubro Ministerio, corresponde a las llamadas que los ciudadanos o entidades realizan a los despachos de la Ministra y Viceministros.



Por otra parte, entre la distribución de llamadas recibidas, como lo muestra la gráfica anterior, en su mayoría corresponde a personas naturales, quienes presentan solicitudes relacionadas con reglamentación del sector y la consecución de normas para aplicar a su ejercicio profesional. En este momento el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, inició el trabajo de tipificación de las llamadas con el fin de conocer con exactitud, el número de ciudadanos que llaman al ministerio distribuidos por tipo de consulta.

## CANALES DE ATENCIÓN

### COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB

A continuación, se relaciona el comportamiento que ha tenido la página web [www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)

1. Cantidad de visitas a páginas del Ministerio.

PÁGINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS	NÚMERO DE PÁGINAS VISTAS ÚNICAS	PROMEDIO DE TIEMPO EN LA PÁGINA	ENTRADAS	PORCENTAJE DE REBOTE	PORCENTAJE DE SALIDAS
/	52992	42996	80,93	40812	38,87%	38,38%

Los rubros descritos en la tabla anterior, se definen de la siguiente manera:

El número de visitas a páginas corresponde a las visitas repetidas a una misma página que también se contabilizan.

El número de páginas vistas únicas hace referencia a la cantidad de sesiones durante las cuales se ha visto la página especificada al menos una vez. Se contabiliza una vista de página única para cada combinación de URL de página más el título de la página.

El Promedio de tiempo en la página se refiere al tiempo medio durante el cual los usuarios han visitado una determinada página o pantalla, o conjunto de páginas o de pantallas.

Las Entradas se refieren al número de veces que los visitantes han accedido a su sitio desde una página o conjunto de páginas determinadas.

El Porcentaje de rebote se entiende como el porcentaje de sesiones de una sola página en las que no se ha interactuado con la página. Las sesiones de rebote duran 0 segundos.

El Porcentaje de salidas consiste en el porcentaje de salidas del sitio desde una página o conjunto de páginas determinadas.

## 2. Páginas con mayor tráfico.

PÁGINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS	NÚMERO DE PÁGINAS VISTAS ÚNICAS	PROMEDIO DE TIEMPO EN LA PÁGINA	ENTRADAS	PORCENTAJE DE REBOTE	PORCENTAJE DE SALIDAS
/	52992	42996	80,93	40812	38,87%	38,38%

## 3. Dispositivos desde los que ingresan.

CATEGORÍA DE DISPOSITIVO	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PÁGINAS/SESIÓN	DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN
ESCRITORIO	73055	64884	128394	55,10%	2,84	165,91
TELEFONO MOVIL	31820	30654	45561	69,82%	1,91	87,33
TABLET	690	641	1067	63,82%	2,54	147,44
<b>TOTAL</b>	<b>105565</b>	<b>96179</b>	<b>175022</b>	<b>58,98%</b>	<b>2,60</b>	<b>145,34</b>

#### 4. NAVEGADORES Y SISTEMAS OPERATIVOS

NAVEGADOR	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PÁGINAS/SESIÓN	DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN
Chrome	84888	76738	144965	57,44%	2,70	154,13
Safari	7763	7775	11357	70,40%	1,89	95,76
Firefox	3356	3029	5400	57,30%	2,62	139,74
Android Webview	2802	2796	3012	63,98%	1,52	28,19
Internet Explorer	2138	1904	3511	65,25%	2,35	117,31
Edge	1627	1417	2823	57,85%	2,82	160,70
Samsung Internet	1304	1201	2052	73,20%	1,78	85,81
Safari (in-app)	701	622	769	86,74%	1,20	27,70
Opera	452	414	749	73,70%	2,00	107,83
(not set)	93	92	97	96,91%	1,03	4,35
<b>TOTAL</b>	<b>105317</b>	<b>96179</b>	<b>175022</b>	<b>58,98%</b>	<b>2,60</b>	<b>145,34</b>

#### 5. Países que nos visitan.

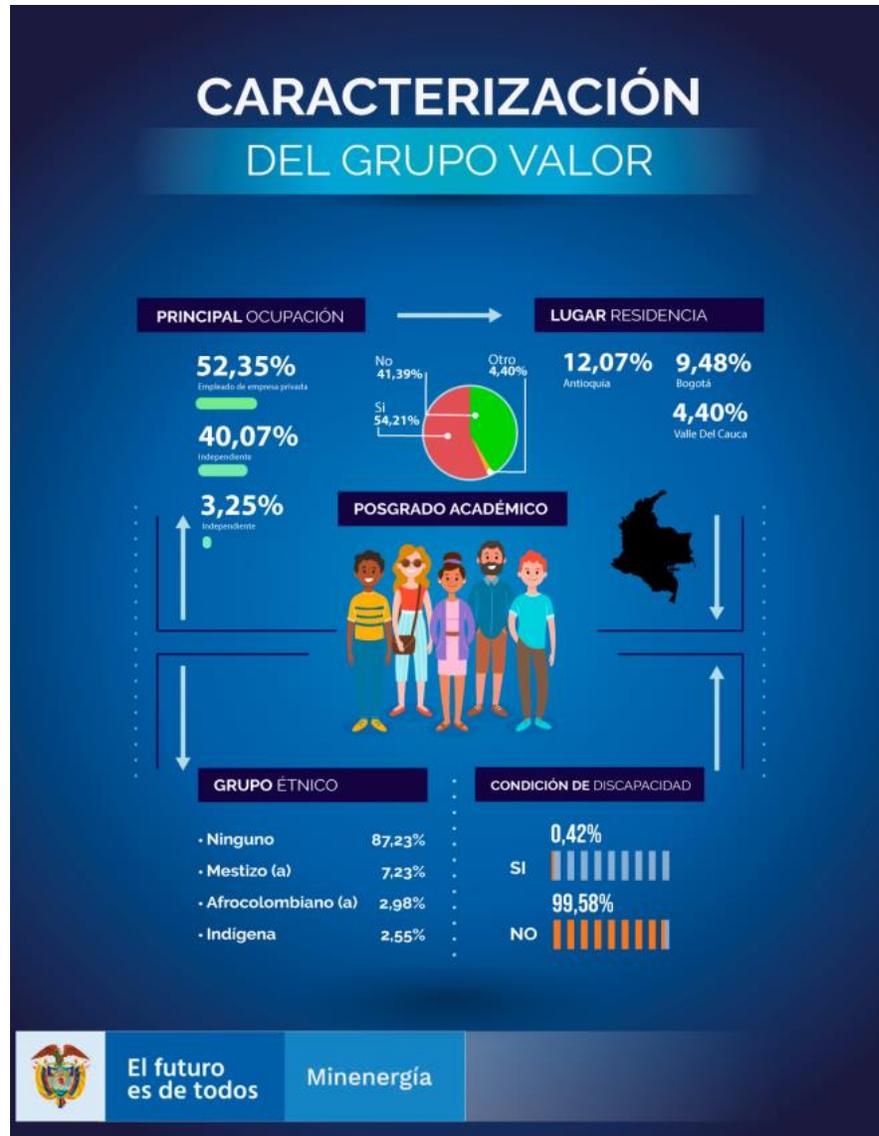
País	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de la sesión
Colombia	90300	80945	153607	59,39%	2,65	150,45
United States	6924	6640	8456	42,72%	2,10	66,47
Peru	1035	1016	1267	70,17%	2,28	115,63
Spain	991	914	1380	65,00%	2,12	121,63
Mexico	881	836	1441	58,08%	2,78	238,23
Ecuador	832	820	960	76,56%	1,67	73,86
Argentina	644	598	988	60,22%	2,45	159,18
Venezuela	521	501	659	64,04%	2,26	161,26
Chile	500	462	752	59,84%	2,44	127,83
(not set)	453	366	734	59,67%	2,44	220,32
Brazil	413	364	672	58,93%	2,91	160,31
Canada	238	222	304	61,51%	2,39	100,92
United Kingdom	234	206	772	70,60%	1,87	82,68
Germany	224	201	311	56,91%	2,58	141,54
Dominican Republic	207	203	232	66,81%	2,08	71,97
Bolivia	187	185	207	76,81%	1,63	50,69
France	176	164	229	57,21%	2,43	103,46
Panama	153	142	195	73,33%	1,96	123,59
Guatemala	139	132	168	72,02%	2,38	114,70

Italy	109	98	149	56,38%	2,87	175,62
El Salvador	99	95	126	73,02%	2,13	88,40
Costa Rica	82	82	100	74,00%	1,55	56,58
Netherlands	81	76	103	66,02%	2,18	75,06
Paraguay	70	67	83	77,11%	1,78	106,46
Uruguay	66	61	82	65,85%	1,88	82,18
Australia	60	57	73	76,71%	1,90	63,77
Honduras	58	55	68	79,41%	1,50	60,84
Austria	52	49	63	60,32%	1,89	66,46
Cuba	51	51	53	75,47%	1,36	63,62
Switzerland	50	47	56	58,93%	2,68	96,71
Nicaragua	47	47	56	67,86%	2,16	116,68
Japan	43	39	66	50,00%	4,08	327,97
Finland	38	38	44	61,36%	1,66	31,55
Portugal	38	35	45	57,78%	1,93	130,27
Belgium	33	31	43	60,47%	2,07	110,91
United Arab Emirates	23	22	32	68,75%	2,25	122,84
Denmark	19	15	36	52,78%	2,42	98,64
Czechia	18	18	25	60,00%	3,16	110,04
Puerto Rico	18	18	21	80,95%	1,43	122,48
Singapore	18	16	20	70,00%	2,20	31,50
Poland	17	17	24	45,83%	4,83	198,08
Norway	15	13	21	71,43%	2,43	76,52
Philippines	15	13	15	53,33%	3,93	188,20
India	14	13	14	85,71%	1,64	15,00
Ukraine	12	10	13	76,92%	1,54	7,38
Taiwan	11	9	22	59,09%	2,86	253,00
Equatorial Guinea	10	10	10	90,00%	1,10	84,00
Saudi Arabia	10	8	10	70,00%	1,50	59,20
China	9	7	10	60,00%	1,80	217,40
Indonesia	9	8	12	58,33%	1,67	32,75
<b>TOTAL</b>	<b>106396</b>	<b>96179</b>	<b>175022</b>	<b>58,98%</b>	<b>2,60</b>	<b>145,34</b>

## ACTIVIDADES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO

Para atender las inquietudes y requerimientos de la ciudadanía de una manera efectiva y eficiente, el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano está adelantando las siguientes acciones para fortalecer el seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana:

- Se continuo con el proceso de caracterización de usuarios del Ministerio de Minas y Energía cuyo resumen de hallazgos de la población encuestada, se encuentra en la siguiente infografía:



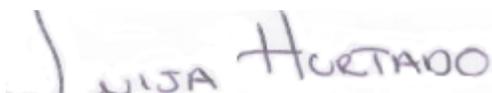
- Con respecto a la medición de la satisfacción, de acuerdo con los índices de Net promoter score (NPS) de los dos centros de contacto ciudadano (69.46% SICOM – 59.83% MINENERGIA), los resultados no muestran porcentajes negativos, la siguiente gráfica muestra un resumen de los hallazgos:



Sin embargo para que los detractores o usuarios neutros puedan tener un mejor servicio y a la vez se pueda continuar con incrementar la confianza en la Entidad, se establecieron las siguientes acciones de mejora:

- Realizar nuevamente esta medición 12 meses después con el fin de comparar los resultados obtenidos en el 2019, respetando el periodo de tiempo para evitar la fatiga de encuesta (molestias en los usuarios).

- Brindar herramientas informativas a los usuarios del SICOM con el fin de que el usuario aclare sus dudas por sí mismo y de forma fácil y amigable y se evite el número de llamadas a los centros de contacto ciudadano.
- El área misional debe tomar acciones correctivas y mitigatorias con respecto a que existen usuarios que perciben cierto grado de corrupción en la forma en que se manejan algunos procesos en el SICOM.
- Fortalecer la divulgación de la funcionalidad de la línea ética, para darles herramientas sólidas y confiables a los grupos de valor para denunciar hechos de corrupción ya que el porcentaje de encuestados que estarían dispuestos a denunciar hechos de corrupción, asciende al 75.73% de los encuestados, sin embargo, más del 64% de los usuarios desconocen los canales y el procedimiento para reportarlo.



**LUISA FERNANDA HURTADO BERNL**

Coordinadora del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Martha Ayala, Hernando Rodríguez  
Revisó y aprobó: Luisa Fernanda Hurtado Bernal