



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

Grupo de Gestión de la Información y
Servicio al Ciudadano



El futuro
es de todos

Minenergía

TERCER 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.

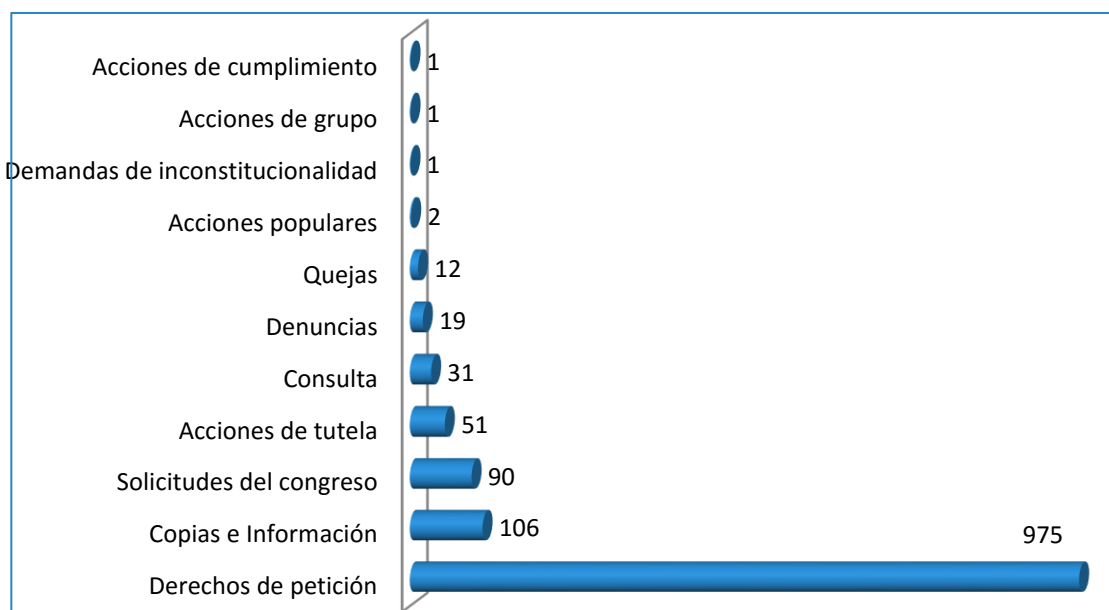
Este informe tiene como objetivo comunicar a todos los interesados, sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana, indicar las temáticas de mayor consulta que presentan los usuarios e informar las diferentes acciones que facilitan la prestación de un servicio de calidad. 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 tercer trimestre de 2019 se recibieron un total de **1289** 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 tercer trimestre de 2019 son los siguientes:



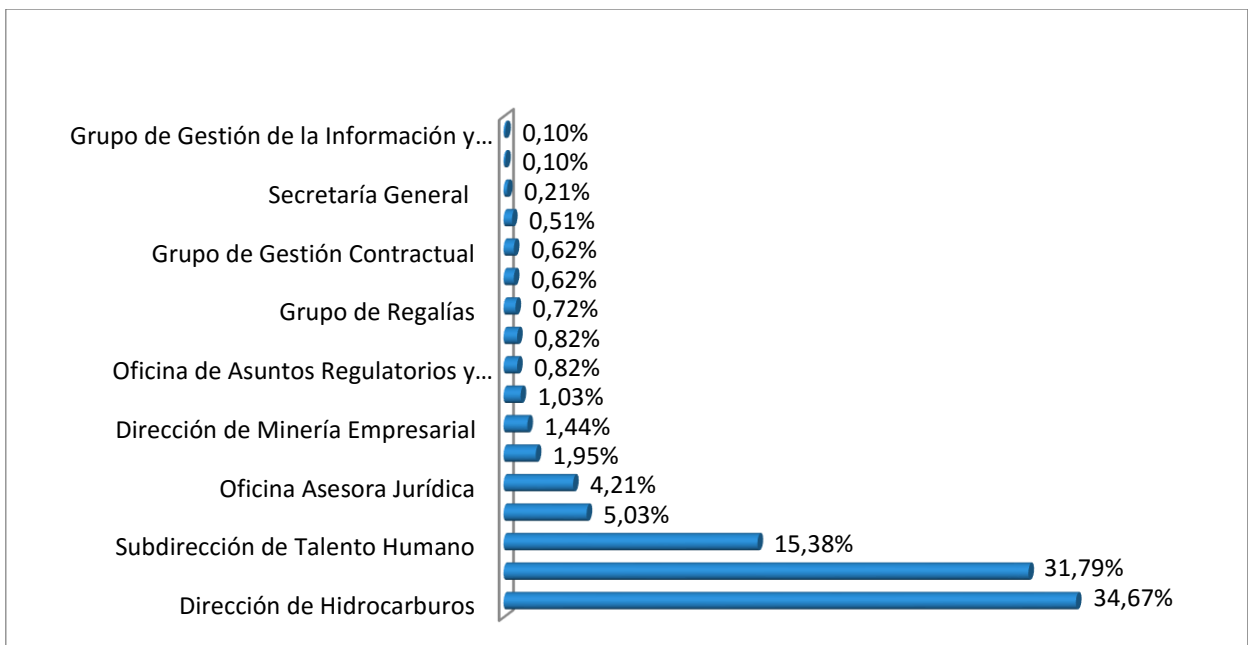
DEPENDENCIA	CONSULTA	COPIAS E INFORMACIÓN	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJAS	TOTAL GENERAL	CONTESTADOS DENTRO DE TÉRMINOS LEGALES
Dirección de Hidrocarburos	4	45	8	338	7	402	401
Dirección de Energía Eléctrica	5	15	3	310	4	337	337
Subdirección de Talento Humano		5		150		155	155
Oficina Asesora Jurídica	18	9	1	41		69	63
Dirección de Formalización Minera	2	8	2	49		61	60
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	2	3	2	19		26	26
Dirección de Minería Empresarial		3	1	14	1	19	19
Grupo de Gestión Contractual		6		6		12	12
Subdirección Administrativa y Financiera		1		10		11	11
Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación		3		8		11	11
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales		1		8		9	9
Grupo de Regalías				7		7	7
Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano		5		1		6	6
Viceministro de Minas				6		6	6
Grupo de Asuntos Nucleares				5		5	5
Oficina de Control Interno			2	1		3	3
Secretaría General				2		2	2



Grupo de Comunicaciones y Prensa		1				1	1
Oficina de Planeación y Gestión Internacional		1				1	0
Total general	31	106	19	975	12	1143	1134

DERECHOS DE PETICIÓN

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



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 con la Ley 1712 de 2014, a continuación, se refleja la cantidad de solicitudes de información recibidas:



DEPENDENCIA	COPIAS E INFORMACIÓN
Dirección de Hidrocarburos	45
Dirección de Energía Eléctrica	15
Subdirección de Talento Humano	5
Oficina Asesora Jurídica	9
Dirección de Formalización Minera	8
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	3
Dirección de Minería Empresarial	3
Grupo de Gestión Contractual	6
Subdirección Administrativa y Financiera	1
Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación	3
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	1
Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano	5
Grupo de Comunicaciones y Prensa	1
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	1
Total general	106

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

QUEJAS, RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el tercer trimestre del año 2019 fue de 12, estas aumentaron la cantidad en 7 con respecto al segundo trimestre y fueron quejas a terceros relacionadas con el suministro de combustible en diferentes regiones del país.

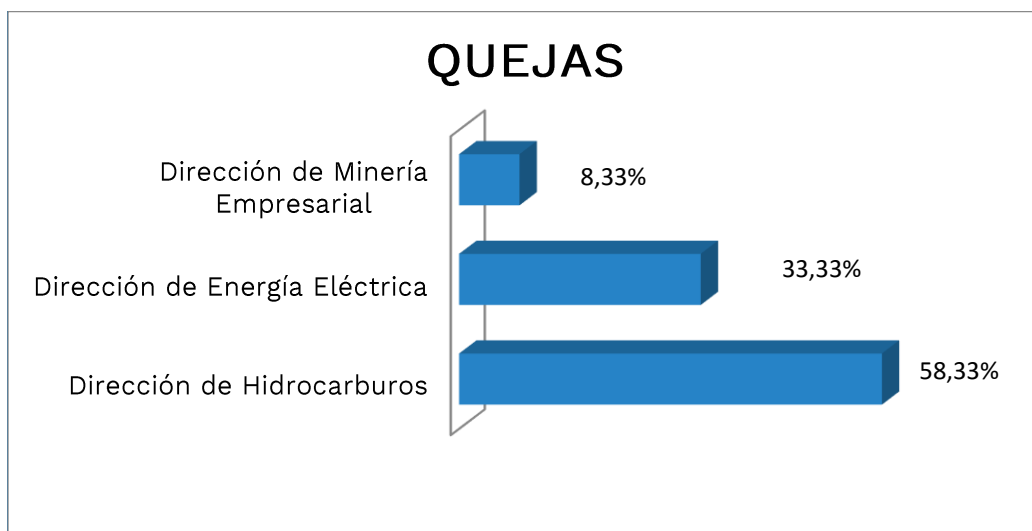
Se recibieron 19 denuncias aumentando en 2 con respecto al trimestre anterior, estas fueron denuncias a terceros en su mayoría relacionadas con minería ilícita.

En el tercer trimestre no se recibieron reclamos y las quejas fueron contestadas dentro 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



PQRDS SIN CONTESTAR Y CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO

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

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL GENERAL
Dirección de Hidrocarburos	2019058979	1
Oficina Asesora Jurídica	2019044246	6
	2019050795	
	2019050385	
	2019057882	
	2019058686	
	2019061957	
Dirección de Formalización Minera	2019050407	1
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2019047343	1

Tal como lo refleja el cuadro anterior 9 fueron contestados fuera de término.

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 tercer trimestre de 2019 fueron las siguientes:

ENERGÍA ELÉCTRICA	HIDROCARBUROS	MINAS
Solicitudes relacionadas con 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.	Solicitudes de orientación en los procedimientos para la inscripción de mineros de subsistencia en el SI. MINERO
Solicitudes relacionadas con proyectos de mejoramiento y ampliación de infraestructura eléctrica en diferentes regiones del país	Solicitudes relacionadas con los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo	Solicitudes relacionadas con el proceso de formalización minera en diferentes regiones del país
Solicitudes relacionadas con los fondos especiales de energía eléctrica	Inquietudes relacionadas con el precio de los combustibles	Peticiones sobre aclaraciones y conceptos sobre el subcontrato de formalización minera.
Peticiones sobre requisitos y aclaraciones sobre la aplicación de los incentivos tributarios, ley 1715.	Solicitudes relacionadas con los precios de los combustibles líquidos derivados del petróleo	Solicitudes relacionadas con minería de subsistencia

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.



EVENTO	TIPO DE EVENTO	CIUDAD Y DEPARTAMENTO	FECHA	POBLACIÓN
Congreso Colombia Petróleo y Gas 2019	Informativo	Bogotá	10 y 11 de julio de 2019	Academia, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas de hidrocarburos
Congreso ExpoSolar Colombia 2019	Informativo	Medellin	11,12 y 13 de julio de 2019	Academia, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas de energía, veedurías ciudadanas o vocales de control y ciudadanía.
Feria nacional de servicio al ciudadano en Villavicencio	Informativo	Villavicencio	26 de julio de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, veedurías ciudadanas o vocales de control y organismos de vigilancia y control.
Capacitación: Documentos electrónicos y buenas practicas	Pedagógico	Bogotá	1 de agosto de 2019	Servidores públicos
Estrategia de rendición de cuentas para el sector minero energético	Pedagógico	Bogotá	6 de agosto de 2019	Entidades adscritas o vinculadas al sector y organismos de vigilancia y control.
Capacitación: Lineamientos anticorrupción y transparencia	Pedagógico	Bogotá	15 de agosto de 2019	Servidores públicos
IX Congreso ConfevoColtics "Control Social Sostenible"	Informativo	Bogotá	28 y 29 de agosto de 2019	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, veedurías ciudadanas o vocales de control
2ª Feria ANDI mas país (1ª Rueda de negocios)	Informativo	Medellín	11 al 13 de septiembre de 2019	Representantes internacionales, academia, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas mineras.



Encuentro sectorial de socialización misional del sector minero energético con población juvenil en situación de discapacidad auditiva.	Pedagógico	Bogotá	24 de septiembre de 2019	Academia, autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, veedurías ciudadanas o vocales de control y población en situación de discapacidad
---	------------	--------	--------------------------	---

Nombre del espacio realizado: Feria nacional de servicio al ciudadano en Villavicencio



Se entregó información a más de 150 participantes en los campos de: Eficiencia energética, consumo eficiente de energía en casa, el reglamento técnico de etiquetado RETIQ y los mecanismos de participación ciudadana.

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 septiembre de 2019 se publicaron 19 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 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 141 comentarios.



ÁREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSION 2018	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Energía	Procedimiento para otorgar subsidios sector eléctrico en las ZNI	26-09-2019	10/1/2019	10
Hidrocarburos	Modificación al Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo	20-09-2019	10/4/2019	12
Hidrocarburos	Contenido máximo de biocombustible para uso en motores diésel	18-09-2019	9/19/2019	9
Hidrocarburos	Análisis de Impacto Normativo del Reglamento Técnico - RETILAP	18-09-2019	10/2/2019	11
Hidrocarburos	Distribución de Combustibles Líquidos en zonas de frontera	13-09-2019	9/28/2019	11
Hidrocarburos	Políticas abastecimiento y objetivos generales del sector combustible	13-09-2019	9/28/2019	8
Hidrocarburos	Verificación y control del transporte terrestre de combustibles Nariño	12-09-2019	9/17/2019	5
Energía	Por la cual se adopta el Plan de Expansión de Transmisión 2019 - 2033	05-09-2019	9/14/2019	9
Minería	Requisitos diferenciales para el otorgamiento de contratos de concesión	03-09-2019	9/17/2019	2
Energía	Mecanismo complementario de asignación de contratos de largo plazo	16-08-2019	8/23/2019	10
Hidrocarburos	Lineamiento para otorgamiento de subsidios GLP	8/15/2019	8/29/2019	1
Energía	Por la cual se modifica la Resolución 4 0590 de 2019	8/13/2019	8/19/2019	10
Energía	Proyecto de resolución que reglamenta el artículo 296 PND	8/10/2019	8/16/2019	10
Energía	Procedimiento para otorgar subsidios del sector eléctrico en las Zonas ZNI	8/2/2019	8/16/2019	14
Energía	Convoca presentar planes Normalización de Redes eléctricas - PRONE	7/26/2019	8/10/2019	2
Minería	Se expide el Reglamento de Higiene y Seguridad en las Labores Mineras	13-07-2019	02-08-2019	5
Minería	Modifica el Decreto 1886 del 21 de septiembre de 2015, Labores Mineras	13-07-2019	8/2/2019	8

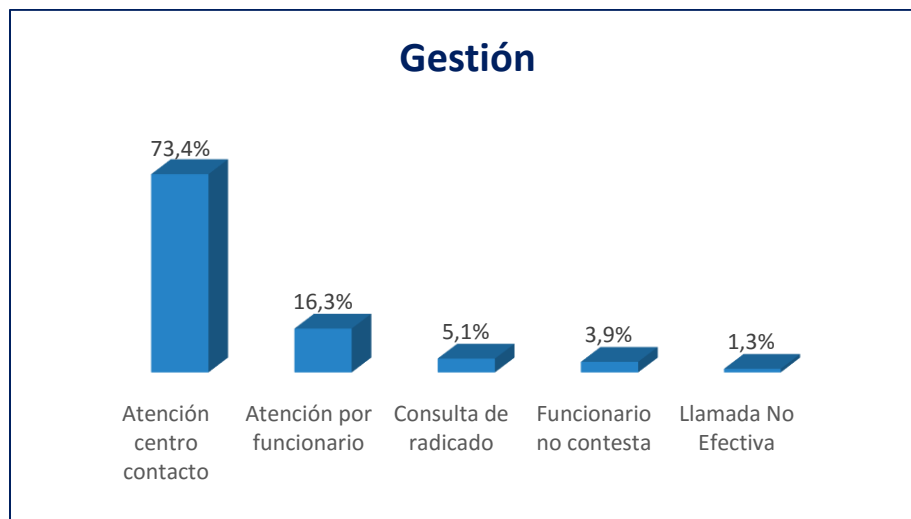


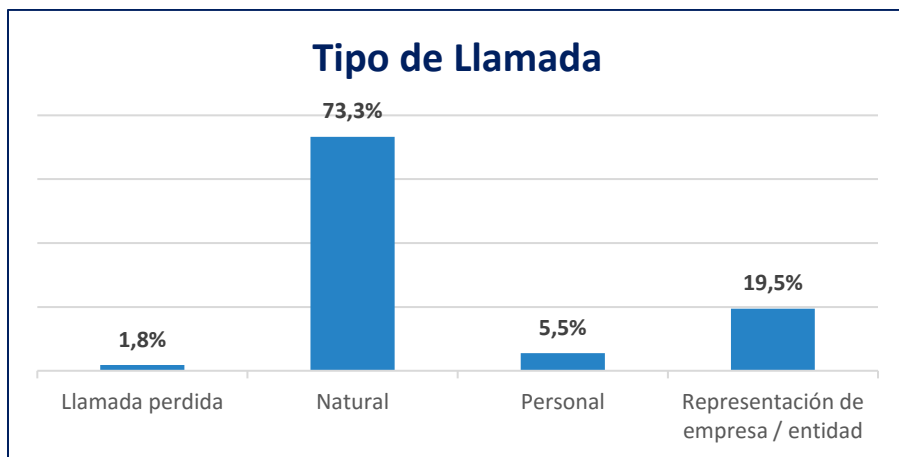
Hidrocarburos	Regulación Energía y Gas para establecer régimen transitorio especial	05-07-2019	7/19/2019	4
Minería	Se derogan parcialmente las Resoluciones 40816 de agosto de 2018 y 40091	04-07-2019	7/19/2019	0

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 tercer trimestre de 2019 a través del Centro de Contacto Ciudadano, se atendieron **7.907** 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.minenergía.gov.co

1. Cantidad de visitas a páginas del Ministerio.

Número de Visitas a Páginas	Número de Páginas Vistas Únicas	Promedio de Tiempo en la Página	Entradas	Porcentaje De Rebote	Porcentaje De Salidas
46714	39534	74.95	30058	33.27%	34.28%

Los ítems 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. Dispositivos desde los que ingresan página web.

CATEGORÍA DE DISPOSITIVO	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PÁGINAS/SESIÓN	DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN
Escritorio	55911	32359	93777	48%	9.79	177.565
Telefono móvil	16582	10390	24817	66%	6.5	107.6052
Tablet	643	391	994	57%	7.82	169.4935
TOTAL	73136	43140	119588	52%	9.09	162.9659

3. Países que visitan página web

PAÍS	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES
Colombia	62946	91855	27510.4
United States	4824	5639	1537.789
Argentina	634	784	302.1969
Mexico	563	642	205.2732
Peru	512	647	193.522
Spain	454	526	227.6133
(not set)	405	582	179.7666
Chile	347	523	153.0353
Ecuador	307	472	108.2459
Venezuela	295	361	106.9976
Brazil	276	286	110.6438



Germany	212	366	78.717
Dominican Republic	190	376	61.51007
United Kingdom	167	214	166.7271
Bolivia	148	171	54.14203
Canada	117	121	44.36766
France	109	124	39.56888
Panama	102	111	35.60556
Netherlands	98	110	35.0866
Italy	78	88	45.75758
Guatemala	69	87	30.49615
Finland	59	72	19.71481
Australia	52	57	25.24696
Japan	51	112	27.5738
Costa Rica	43	51	17.36508
Paraguay	42	52	16.46135
Honduras	39	49	16.60857
Uruguay	38	42	25.47368
El Salvador	33	39	16.04902
Philippines	31	32	14.13287
Switzerland	28	32	13.70909
Austria	26	25	12.4
Denmark	25	26	12.86667
Portugal	23	21	17.29167
Nicaragua	21	21	13.66071
United Arab Emirates	19	21	13.42857
China	18	24	13.48182
Cuba	15	19	11.83333
South Africa	14	17	12.28571
Czechia	12	14	14.5
Equatorial Guinea	11	11	13.5
Norway	11	9	8
Sweden	11	15	11.22857
Taiwan	11	11	8.55
Belgium	10	13	7.25
Bulgaria	10	13	11.5
Ireland	9	10	9
Morocco	8	11	8.4
Puerto Rico	8	9	4.333333
Singapore	8	11	11.2381
Togo	8	9	8.333333
Aruba	6	6	4.333333
Benin	6	7	9
Belarus	5	4	9
Ghana	5	5	7.5



Hungary	5	10	11.5
Indonesia	5	6	4.666667
India	5	5	6.5
Iraq	4	6	5
Laos	4	4	14
Luxembourg	4	4	9
Malaysia	3	11	10.88889
Nigeria	3	4	4.5
Poland	3	3	12
Serbia	3	3	8
Saudi Arabia	3	3	13
Slovakia	3	2	3
Ukraine	3	3	13
TOTAL	20951	16652	31382

TRÁMITES Y SERVICIOS

A continuación se enlistan los trámites y servicios recepcionados durante el trimestre:

	TRAMITES	DEPENDENCIA ENCARGADA	No. DE TRAMITES RECIBIDOS TERCER TRIMESTRE DE 2019		
			JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SECTOR HIDROCARBUROS	REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	OFICINA ASESORA JURIDICA	0	2	2
	INFORME NOMINA DE EMPLEADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0
	APROBACIÓN Y REGISTRO DE TRANSPORTADORES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN LOS DEPARTAMENTOS DE ZONAS DE FRONTERA.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	135	115	188
	CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	14	13	7
	REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	2
	VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	116	0	105



	PERMISO PARA CONSTRUIR Y OPERAR UNA PLANTA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
	LEGALIZACIÓN DE SUCURSALES EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	1	1
	CERTIFICACIÓN DE MUNICIPIO NO INCLUIDO EN ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO DE GAS NATURAL (OPA)	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	4	0	0
	REGISTRO DE AGENTES Y ACTORES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMBUSTIBLES SICOM - GNCV Y REPORTE DE INFORMACIÓN	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
SECTOR ENERGIA	FIJAR LA PROPORCIÓN EN QUE DEBE DISTRIBUIRSE EL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO ENTRE LOS MUNICIPIOS AFECTADOS POR LA CONSTRUCCIÓN DE CENTRALES DE GENERACIÓN ELÉCTRICA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	0
	FIJACIÓN DE CAPACIDAD INSTALADA Y FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN COMERCIAL DE UNA CENTRAL GENERADORA.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	0
	DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE ÁREAS DESTINADAS A PROYECTOS DE GENERACIÓN, TRASMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	0
TOTAL:			269	131	305

En la anterior tabla se observa que la dependencia con menos trámites registrados es la Dirección de Energía Eléctrica, seguida de la Oficina Asesora Jurídica la cual reportó 4 trámites este trimestre teniendo en cuenta que el trámite de “informe de nómina” el cual presenta una alta demanda solo los primeros tres meses del año de acuerdo con el decreto 1073 de 2015. Finalmente, la dependencia con más tramites registrados la Dirección de Hidrocarburos con una totalidad de 701 durante el trimestre, los tramites de alta demanda en este sector es “Aprobación y registro de transportadores para la



distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera”

El trámite “Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información”, el cual pertenece a la Dirección de Hidrocarburos, está pendiente la estadística.

LÍNEA ÉTICA

El Ministerio de Minas y Energía, con el fin de Incrementar el nivel de satisfacción de la ciudadanía ante los servicios prestados, implementó la plataforma ética, que se ajusta a lo indicado también en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 el cual es Pilar de legalidad y Alianza contra la corrupción.

Ésta línea fue implementada en 4 canales de atención específicos para la recepción de denuncias, de acuerdo con la normatividad vigente, imparcialidad, confiabilidad y protección al denunciante, estos son:

1. Correo electrónico: lineaetica@minenergia.gov.co
2. Línea telefónica gratuita nacional: 01800-951-0718,
3. Formulario a través del portal web
4. Dirección postal: Carrera 11 No. 98-07 Piso 3, Bogotá, Colombia.

Durante el tercer trimestre, se recibieron 25 reportes a través de los canales mencionados anteriormente de los cuales 14 correspondieron a denuncias de posibles fallas a la ética y 11 a peticiones y solicitudes generales que fueron remitidas al correo institucional menergia@minenergia.gov.co para su respectivo trámite.

La plataforma ética continuará en difusión para promocionar su uso por parte de usuarios internos y externos.



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:

- Con el ánimo de despertar el interés en la comunidad científica e innovadora del país en participar como potenciales solucionadores de los retos planteados en la convocatoria Ideas para el Cambio, anótate un cinco, el Ministerio de Minas y Energía y Colciencias reunieron esfuerzos para la implementación de estrategias de colaboración, innovación abierta y transferencia del conocimiento con base en la participación y atención de la ciudadanía y de expertos, con el fin de diseñar y materializar soluciones a retos de apropiación social de la ciencia, la tecnología y la innovación que aborden la línea temática de energía.
- Coordinación con las Direcciones Técnicas para adelantar el proceso de identificación de grupos de valor y/o partes interesadas de acuerdo de cada una de estas.
- Proceso de medición de la satisfacción y caracterización de un grupo de valor de la Dirección de Hidrocarburos.



LUISA FERNANDA HURTADO BERNAL

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

Proyectó: Martha Ayala

Revisó y aprobó: Luisa Fernanda Hurtado Bernal

