



MINMINAS



INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Abril,
mayo y
junio
2018

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, tiene como objetivo general, implementar las estrategias necesarias en búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios, y con este fin, realiza seguimiento estricto a la atención prestada a 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 consonancia con los objetivos de participación activa, se busca de manera permanente la generación de espacios y canales que permita el acercamiento de la ciudadanía y partes interesadas a nuestra entidad, a lo cual tienen derecho los ciudadanos, con el fin de formar parte de las decisiones que les atañe y retroalimentar la gestión.

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

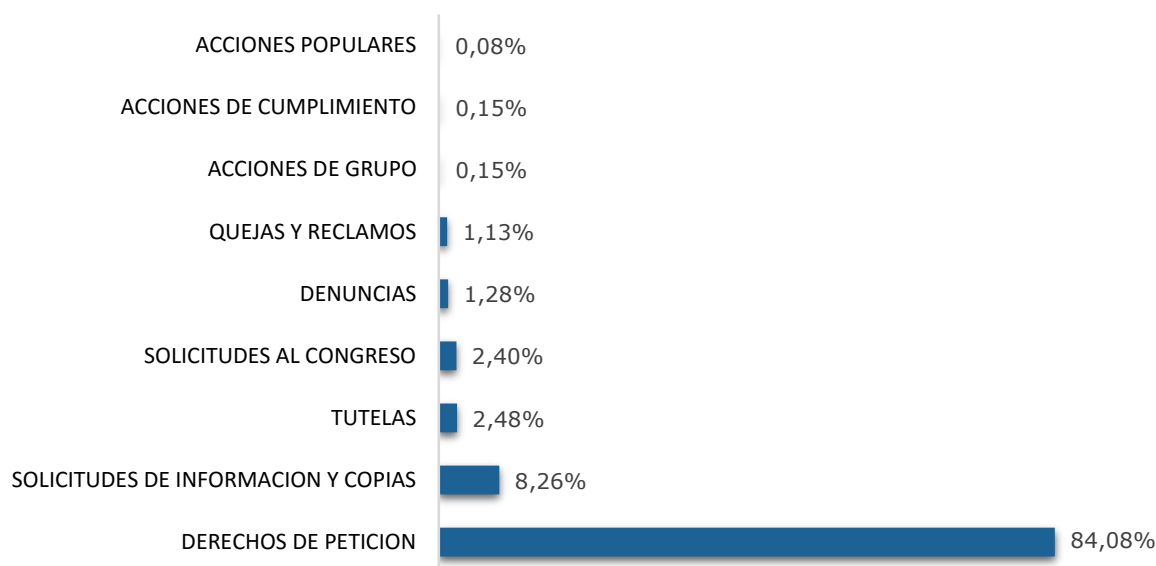
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección y a todos los interesados, sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana, indicar las temáticas de mayor consulta que presentan los usuarios e informar las diferentes acciones que facilitan la prestación de un 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 segundo trimestre de 2018 se recibieron un total de **1332** mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



Esta gráfica muestra que 1120 requerimientos correspondieron a Derechos de Petición, 110 a Solicitudes de Información, 33 a Tutelas, 32 a Solicitudes al Congreso, 19 a Denuncias, 4 a Quejas, 9 a Reclamos, 2 a Acciones de Grupo, 2 a Acciones de Cumplimiento y 1 a Acciones Populares; así, se observa que el Derecho de Petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley Estatutaria 1755 de 2015, "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", es el mecanismo más utilizado siendo en la mayoría de los casos, peticiones de interés general o particular cuyo tiempo de atención es de 15 días hábiles y en menor proporción aquellas que corresponden a consultas cuyo tiempo de atención es de 30 días hábiles; por su parte, las solicitudes de información y copias cuyo tiempo de atención son 10 días hábiles se encuentran ubicados en segundo lugar, siendo este tipo de petición una de las formas por medio de las cuales los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014 garantizan el Derecho de acceso a la información pública desde la perspectiva de la transparencia pasiva que corresponde al derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, sin la necesidad de decir por qué o para qué se está requiriendo.

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

Teniendo en cuenta que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, es el encargado de efectuar el seguimiento y control a las PQRDS, los resultados del segundo trimestre son los siguientes:

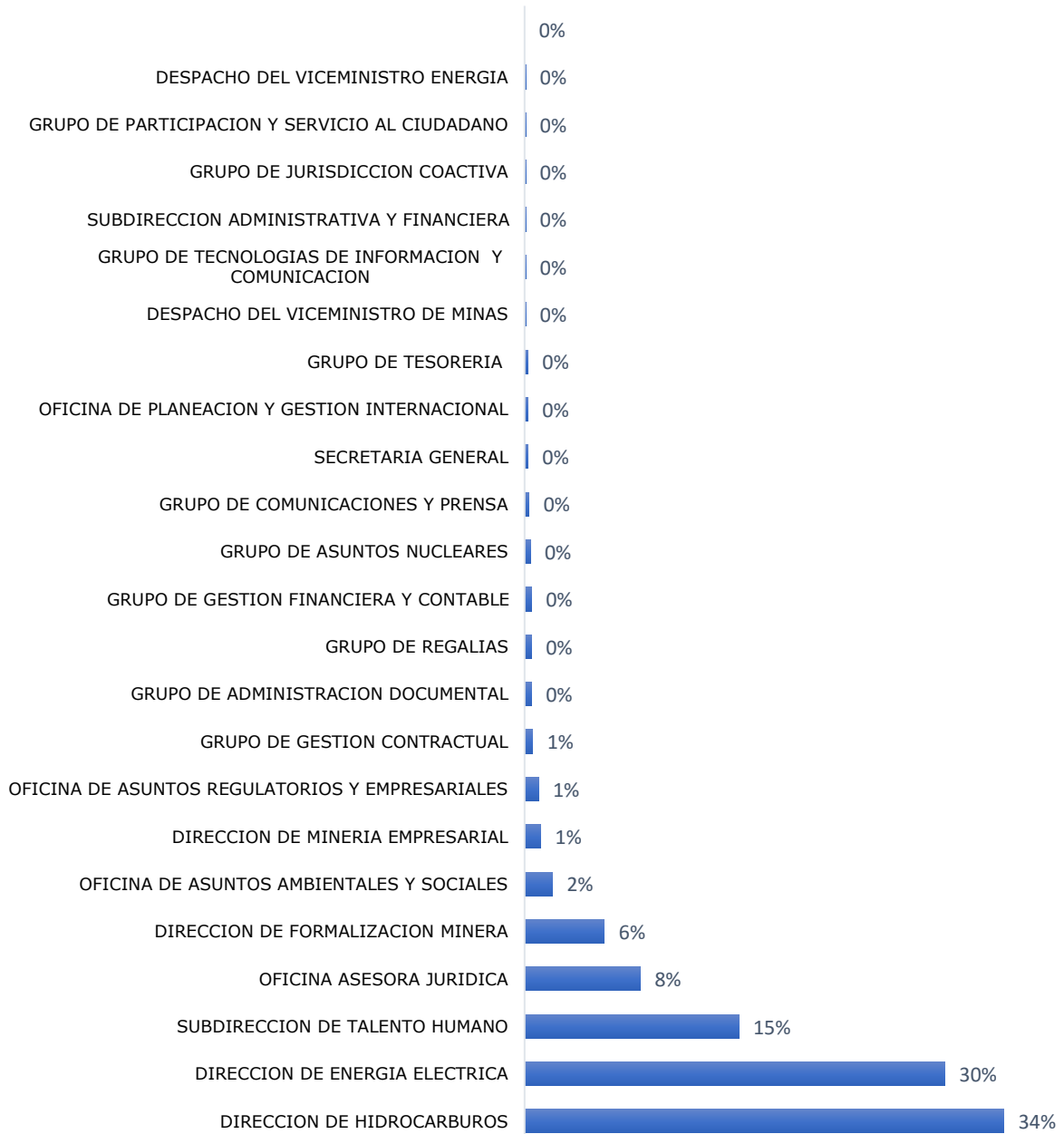
DEPENDENCIA	PETICIONES	COPIAS E INFORMACION	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL GENERAL	CONTESTADOS DENTRO DE TERMINOS LEGALES
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	360	54	1	2	11	428	428
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	349	14	2	6	3	374	367
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	22	2			2	26	26
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	181	4				185	185
OFICINA ASESORA JURIDICA	89	11	1	1		102	98
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	4	3				7	7
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	66	3			3	72	72
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	1					1	1
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	13	1				14	14
SECRETARIA GENERAL	1	2				3	3
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL		6				6	6
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	1					1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1					1	1
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	2	2				4	4
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	11	1				12	12
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	5					5	5
GRUPO DE REGALIAS	6					6	6
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	2	4				6	6
GRUPO DE JURISDICCION COACTIVA	1					1	1
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1					1	1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	1					1	1
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	2	1				3	3
GRUPO DE TESORERIA	1	2				3	3
TOTAL	1120	110	4	9	19	1262	1251

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 Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes relacionadas con los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo.

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

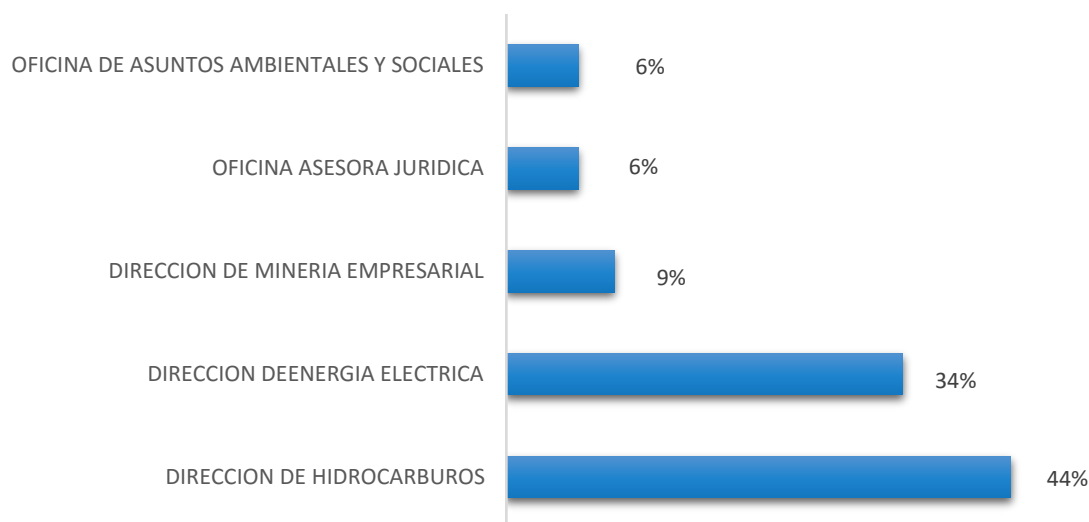
PORCENTAJES DERECHOS DE PETICIÓN



QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El número de quejas presentadas durante el segundo trimestre del año 2018 fue de 4, disminuyendo en 10 la cantidad con respecto al primer trimestre, 9 reclamos aumentando en 8 y de 19 denuncias disminuyendo en 9 respecto al mismo periodo. De las cifras mencionadas, un (1) reclamo no fue contestado en 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:



Es de resaltar que del total de derechos de petición, quejas y reclamos que se encuentran registrados por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, un total de **52** fueron trasladados a otras entidades por competencia.

El siguiente cuadro muestra el resumen de los Derechos de Petición sin contestar o contestados fuera de término en el segundo trimestre del año 2018:

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018027542	2018025080	7
	2018029767	2018030859	
	2018032305		
	2018037465		
	2018031626		
OFICINA ASESORA JURIDICA	2018031175		4
	2018033790		
	2018036409		
	2018041630		

Tal como lo refleja el cuadro anterior 9 fueron contestados fuera de término y 2 no fueron atendidas.

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

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 INFORMACION
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	54
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	14
OFICINA ASESORA JURIDICA	11
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	6
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	4
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	4
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	3
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	3
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2
SECRETARIA GENERAL	2
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	2
GRUPO DE TESORERIA	2
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	1
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	1
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	1
TOTAL	110

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 segundo trimestre de 2018 fueron las siguientes:

ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS	MINAS
* SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROYECTOS DE MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA EN DIFERENTES REGIONES DEL PAIS	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCION DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON SUBCONTRATOS DE FORMALIZACIÓN MINERA
* SOLICITUDES DE CONCEPTO DE EQUIVALENCIA DE PRODUCTOS CON LA NORMA RETIE	*SOLICITUDES RELACIONADAS CON TRAMITES PARA RECIBIR BENEFICIO DEL SUBSIDIO POR COMPRAS DE GLP EN CILINDROS	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON GENERALIDADES DE LA MINERIA DE SUBSISTENCIA
* SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE REGLAMENTOS TECNICOS RETIE, RETIQ Y RETILAP	*SOLICITUDES RELACIONADAS CON TRAMITES PARA ACCEDER AL CODIGO SICOM	* SOLICITUD DE APOYO PARA INSCRIPCION EN LA PLATAFORMA SI MINERO
* SOLICITUDES SOBRE SUBSIDIOS ASIGNADOS A LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE ENERGIA PARA LAS ZONAS NO INTERCONECTADAS.	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL FONDO ESPECIAL CUOTA DE FOMENTO DE GAS NATURAL	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE FORMALIZACION MINERA EN DIFERENTES REGIONES DEL PAIS

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 Participación 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.

SUBSECTOR	EVENTO	FECHA	CIUDAD Y DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	OBJETIVO
Minas	Reunión con miembros de la mesa de la Sociedad Civil	4-Abr-18	Bogotá	Representantes de entidades territoriales y gremios, asociaciones o empresas mineras	Presentar resultados de la industria Minero- energética a la Sociedad Civil, abriendo un espacio de dialogo y conocer la percepción de ellos sobre la gestión que el país ha adelantado.
Hidrocarburos - Minas - Energía	Feria nacional de servicio al ciudadano Necoclí - Antioquia	21-Abr-18	Necoclí - Antioquia	Autoridades locales, regionales y departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas mineras, veedurías ciudadanas o vocales de control, comunidades indígenas, comunidades afrodescendientes.	Atender a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana, en el marco de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano a realizarse en Necoclí - Antioquia
Hidrocarburos	Congreso nacional de municipios 2018	18,19 y 20 de abril de 2018	Cartagena	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas mineras, veedurías ciudadanas o vocales de control, comunidades indígenas y comunidades afrodescendientes.	Brindar atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana, en el marco del congreso nacional de municipios 2018.
Energía	Mesa alto nivel energetico	19-Abr-18	Bogotá	Entidades adscritas o vinculadas al sector, gremios, asociaciones o empresas de energía y organismos de vigilancia y control.	Plantear soluciones a la problemática de desarrollos de los proyectos energéticos a nivel nacional y posibles soluciones por partes interesadas
Minas	Congreso Nacional de Minería - ACM	03 y 04 de mayo de 2018	Cartagena	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas mineras y veedurías ciudadanas o vocales de control.	Brindar atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana, en el marco del congreso nacional de minería.
Hidrocarburos - Energía	XXXII Congreso nacional de distribuidores minoristas de combustibles y energéticos	03-04 y 05 de mayo de 2018	Cartagena	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas de hidrocarburos y veedurías ciudadanas o vocales de control.	Brindar atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana, en el marco del 32 Congreso Nacional de Distribuidores Minoristas de Combustibles Energéticos

Hidrocarburos - Minas - Energía	Espacio de Rendición de Cuentas – Gobierno Nacional	27 de abril al 03 de mayo de 2018	Nacional	Representantes internacionales, academia, autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, 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 indígenas, comunidades afrodescendientes, comunidades raizales, ROM, comunidades campesinas y organismos de vigilancia y control.	Rendir cuentas a la ciudadanía en los temas del sector minero energético según lineamientos de Gobierno Nacional a través de amplios medios de comunicación.
Energía	1º Foro técnico regional de planificadores de la energía	05-jun-18	Bogotá	Representantes internacionales, entidades adscritas o vinculadas al sector, gremios, asociaciones o empresas de energía.	Socializar estrategias internacionales en lo referente a la implementación de energías renovables en Colombia, que sirvan de referente para el fortalecimiento del servicio de usuarios.
Energía	Mesa de dialogo técnico – social – ambiental con partes interesadas frente a la situación coyuntural de Hidroituango	03-jun-18	Ituango	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas y organismos de vigilancia y control.	Participar en la mesa de análisis para dar posibles soluciones ante la emergencia de Hidroituango a las partes interesadas.
Energía	ZNI Colombia – Fortaleciendo la prestación del servicio de energía eléctrica en las zonas no interconectadas	21-jun-18	Cali	Academia, autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas de energía, veedurías ciudadanas o vocales de control, comunidades indígenas y comunidades afrodescendientes.	Atender a la ciudadanía en temas del sector energético, innovación y participación ciudadana, en el marco de ZNI Colombia - fortaleciendo la prestación de servicio de energía eléctrica en zonas no interconectadas a realizarse en Cali - Valle del Cauca.
Energía	Mesa alto nivel del sector energético	21-jun-18	Bogotá	Autoridades locales, regionales o departamentales y gremios, asociaciones o empresas de energía.	Plantear soluciones a problemática de desarrollos de los proyectos energéticos a nivel nacional y posibles soluciones por partes interesadas.
Energía	Socialización del Foro Proyecto Resolución Energía Eléctrica a largo plazo	22-jun-18	Bogotá	Academia, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas de energía y organismos de vigilancia y control.	Abrir espacio presencial de participación ciudadana, para que las partes interesadas presenten sus opiniones y sugerencias al proyecto de Resolución Energía Eléctrica a largo plazo.



Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Necoclí – Antioquia.

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.

A corte del 30 de junio de 2018 se publicaron 9 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 12 comentarios.

ÁREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSIÓN	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Energía	Proyecto Resolución Contratación Energía Eléctrica a Largo Plazo	06/08/2018	6/22/2018	0
Hidrocarburos	Proyecto de Decreto modificatorio del Decreto 1073 de 2015 sobre el CERT	5/24/2018	06/08/2018	1
Energía	Adiciona Parágrafo 2° al Artículo 27 del Decreto 3000 19 agosto 2011	5/17/2018	5/31/2018	1
Energía	Resolución Articulación Fondos	05/10/2018	05/11/2018	0
General	Incentivo a la producción	05/10/2018	5/24/2018	0
Energía	Requisitos para la Seguridad Física de las Fuentes Radiactivas	05/09/2018	06/06/2018	5
hidrocarburos	Proyecto de Resolución Procedimiento Yumbo - Pasto	05/07/2018	5/21/2018	1
hidrocarburos	Proyecto de Resolución Estructura de Precios de Nariño	05/03/2018	5/17/2018	2
Energía	Reglamentación del inciso 2° del artículo 227 de la Ley 685 de 2001	3/26/2018	04/09/2018	2

CANALES DE ATENCIÓN

COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB

Número de Visitantes: 130.817

Número de sesiones: 209.153

Número de páginas visitadas: 574.263

Top 10 de los países visitantes del portal:

PAIS	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PAGINAS / SESION	DURACION DE LA SESION MIN.
COLOMBIA	114680	105177	188764	56.47%	2,88	2:50
USA	3087	2816	4328	62,34%	2,54	2:09
PERÚ	2841	2802	3202	72,49%	1,99	1:27
MÉXICO	1643	1608	1872	74.52%	1,95	1:32

ESPAÑA	970	923	1379	65,05%	2,44	2:02
VENEZUELA	929	916	1063	72,15%	1,9	1:43
ECUADOR	729	712	844	72,39%	1,99	1:41
ARGENTINA	661	634	796	68,09%	2,17	1:36
BOLIVIA	413	410	458	79,26%	1,85	1:35

Contenidos más consultados del Portal:

PÁGINA	No. DE VISITAS A PÁGINAS	No. DE PÁGINAS VISTAS ÚNICAS	PROMEDIO DE TIEMPO EN LA PÁGINA	ENTRADAS	PORCENTAJE DE REBOTE	PORCENTAJE DE SALIDAS
HOME	63410	52488	1:42	49537	42,31%	41,31%
RETIE	34471	25472	2:50	22148	71,11%	66,74%
DECRETO UNICO REGLAMENTARIO	15001	9363	0:49	1565	46,62%	14,15%
RETILAP	12529	8486	2:45	6974	66,78%	59,11%
HIDROCARBUROS	12382	9455	0:37	3673	44,49%	20,65%
COMPRAS GAS GLP	12334	7272	0:50	6808	24,94%	27,02%
NORMATIVIDAD	11599	9225	3:03	3847	59,84%	48,95%
GLP	11495	7233	2:08	2141	68,80%	50,77%
PRECIO COMBUSTIBLE	11137	8170	1:20	1932	53,52%	28,10%

Top 5 navegadores móviles:

SISTEMA OPERATIVO	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PÁGINAS - SESIÓN	DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN
WINDOWS	92922	84483	152789	56,24%	2,89	2:58
ANDROID	27148	26418	41160	60,51%	2,36	2:02
IOS	5803	5417	7941	70,41%	1,82	1:21
MACINTOSH	3782	3398	6148	53,01%	3,82	3:12
LINUX	667	634	821	67,60%	2,13	1:48

ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA BIBLIOTECA

La biblioteca del Ministerio de Minas y Energía continúa atendiendo solicitudes a través portal web en el enlace: Atención al Ciudadano/Biblioteca/Catálogo Público. Este servicio está soportado en el sistema de búsqueda bibliográfica: KOHA, implementado por el Ministerio con el fin de facilitar a la ciudadanía la consulta de información por autor, título, tema y palabra clave; además de servicio personalizado fortalecido gracias a 45 convenios interbibliotecarios con las principales universidades y bibliotecas del país que facilita los préstamos e intercambio de material y las consultas de información.

Los datos que registra la biblioteca del Ministerio de Minas y Energía durante el segundo trimestre de 2018 son los siguientes:

DATOS BIBLIOTECA	
CONSULTA LIBROS DE SALA	55
CONSULTAS CORREO ELECTRÓNICO	31
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	6
CONSULTA DE USUARIOS	60
PRÉSTAMO DE LIBROS INTERNOS	6

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

Dentro del Plan de Gobierno del Presidente Santos, la participación ciudadana es una de las maneras de lograr la cohesión social y es uno de los caminos planteados para gobernar de manera transparente, eficiente y eficaz.

De esta manera, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio con la Dirección para las Regiones de la Presidencia de la República para el seguimiento a los compromisos adquiridos durante los Acuerdos para la Prosperidad, al igual que de las Mesas Especiales, Video Conferencias y Agendas Regionales.

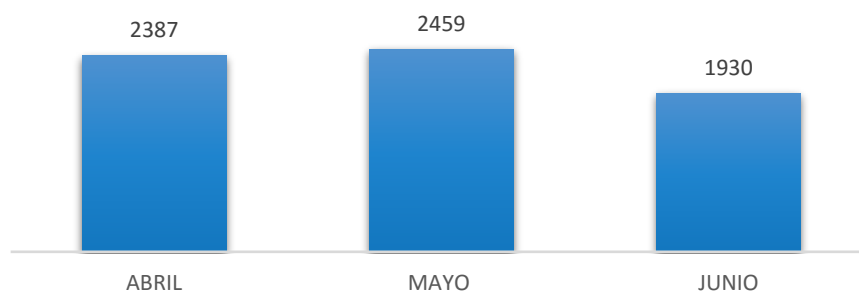
Debido a que este proceso se encuentra en la etapa de finalización en este momento solo quedo un compromiso pendiente que fue cumplido antes de finalizar el segundo trimestre del 2018

DEPENDENCIA / SISTEMA	ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	1

CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El centro de contacto ciudadano continúa atendiendo el canal telefónico del Ministerio de Minas y Energía el cual incluye el PBX y la línea de atención gratuita 018000910180, la siguiente tabla, refleja el comportamiento en llamadas recibidas durante el segundo trimestre del año 2018:

GESTIONES POR MES



Durante el trimestre se recibieron un total de **6776** llamadas.

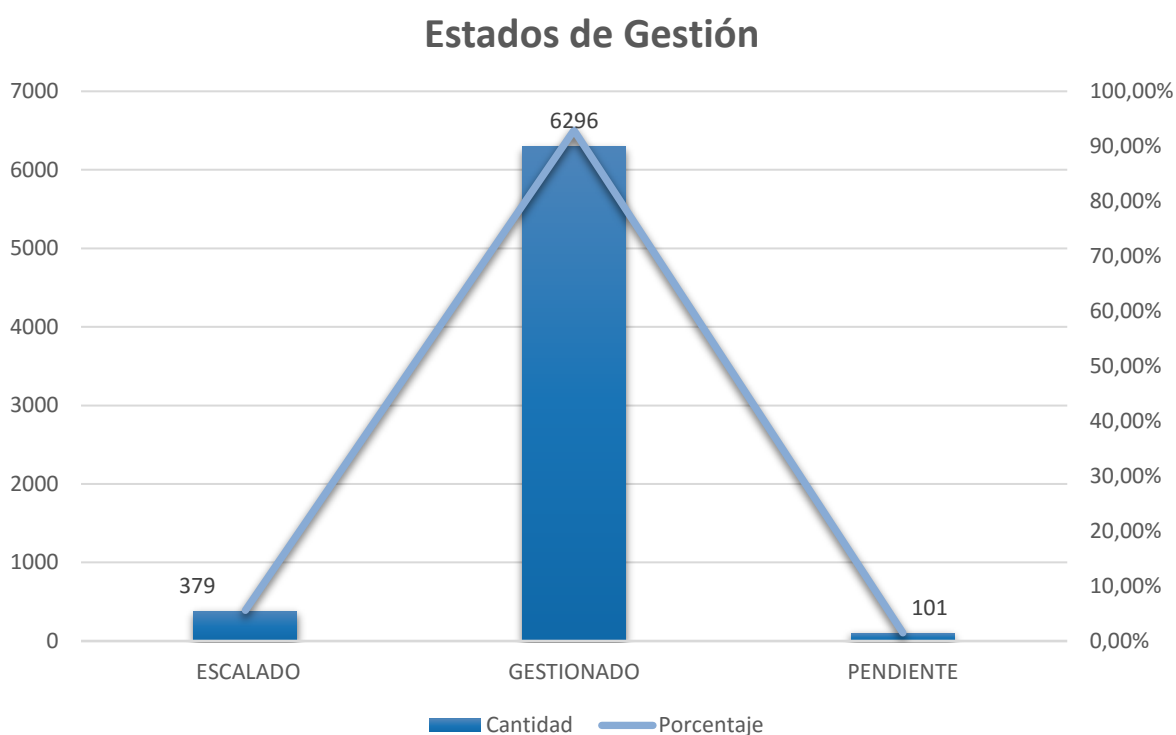
A continuación , se muestran todas las dependencias, iniciando con las de mayor participación en las interacciones telefónicas :

CANTIDAD DE GESTIONES POR DEPENDENCIA		
GESTION	CANTIDAD	PORCENTAJE
HIDROCARBUROS	2475	36,53%
NO EFECTIVAS	1750	25,83%
ENERGÍA	653	9,64%
SUBDIRECCIÓN ADMON Y FINANCIERA	427	6,30%
MINERIA	332	4,90%
TALENTO HUMANO	210	3,10%
DIRECCIONAMIENTO A OTRA ENTIDAD	172	2,54%
JURÍDICA	131	1,93%
PLANEACIÓN	108	1,59%
TECNOLOGÍA	89	1,31%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	69	1,02%
AMBIENTAL	58	0,86%
MINISTRO	51	0,75%
ASUNTOS REGULATORIOS	48	0,71%
PRENSA	36	0,53%
VICE ENERGÍA	35	0,52%
CADA	26	0,38%
CONTROL INTERNO	26	0,38%
COACTIVOS	23	0,34%
NUCLEAR	19	0,28%
VICE MINAS	17	0,25%
REGALÍAS	14	0,21%
SECRETARIA GENERAL	4	0,06%
TOTAL GENERAL	6776	100%

Tal como se observa en la gráfica, la mayor cantidad de llamadas recibidas corresponde a la "Dirección de Hidrocarburos" en temas de consultas de resoluciones de cupo, registros de estaciones de servicio, activación código SICOM Y subsidio GLP, continúa con las llamadas no efectivas las cuales ingresan al centro de contacto. Con respecto a "Energía" tratamos temas como consultas RETIE, conceptos de equivalencia. En Minería y Asuntos Nucleares las llamadas se catalogan como consultas de usuarios o ciudadanos al igual que las demás dependencias.

El porcentaje restante corresponde a llamadas no efectivas o equivocadas.

COMPORTAMIENTO DE LA GESTIÓN



ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ESCALADO	379	5,59%
GESTIONADO	6296	92,92%
PENDIENTE	101	1,49%
TOTAL GENERAL	6776	100%

Para el Segundo trimestre del 2018 se manejaron 6296 casos gestionados en primer nivel, se escalaron 379 casos atribuibles a la solución directa con los funcionarios de las diferentes dependencias y 101 casos se manejaron como Pendientes a los que finalmente se les dio solución en las dependencias a través de llamadas a los ciudadanos.

Adicionalmente para la convocatoria de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se han realizado **2108** llamadas de salida.

TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el segundo trimestre del 2018 se recibieron un total de 72 trámites por parte de los ciudadanos, de los cuales 63 corresponden a la Dirección de Hidrocarburos, distribuidos de la siguiente manera:

- 17 pertenecen a Aprobación y Registro de Transportadores para la Distribución de Combustibles en los Departamentos de Zonas de Frontera.
- 42 pertenecen al trámite de Certificado de Dedicación Exclusiva en el Sector de Hidrocarburos.
- 1 pertenecen a Certificación de Municipio no Incluido en Áreas de Servicio Exclusivo de Gas Natural.
- 3 pertenecen Visto Bueno para la Importación de Combustibles Líquidos, finalmente dos de ellos son de Legalización de sucursales extranjeras prestadoras de servicios en el sector de hidrocarburos.

La Oficina Asesora Jurídica atendió este trimestre con 7 trámites, de los cuales 2 son de registro de compañías nacionales como prestadores de servicios inherentes al sector de hidrocarburos y 5 pertenecen al trámite de Informe nómina de empleados. Los ciudadanos y grupos de interés pueden consultar los trámites y servicios que se realizan ante el Ministerio de Minas y Energía, a través del portal del Ministerio de Minas y Energía, con vínculo directo al portal de estado Colombiano www.Nomasfilas.gov.co.

	TRAMITES	DEPENDENCIA ENCARGADA	NO. DE TRAMITES RECIBIDOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018		
			ABRIL	MAYO	JUNIO
SECTOR HIDROCARBUROS	REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	OFICINA ASESORA JURIDICA	0	2	0
	INFORME NOMINA DE EMPLEADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	4

	APROBACIÓN Y REGISTRO DE TRANSPORTADORES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN LOS DEPARTAMENTOS DE ZONAS DE FRONTERA.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	5	11
	CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	13	17	12
	REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
	VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	2	1
	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	1	1	0
	CERTIFICACIÓN DE MUNICIPIO NO INCLUIDO EN ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO DE GAS NATURAL (OPA)	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	1
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, TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	0
	TOTAL:		16	27	29

ACTIVIDADES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO

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

- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, continúa el proceso de fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano – cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional; para cumplir con éste objetivo, se encuentra adelantando los procesos contractuales para contar con un

repositorio digital que permita ampliar el servicio de consulta de material especializado en texto completo.

- Se adelanta la planeación para realizar las capacitaciones de sensibilización en los temas de servicio que fortalezca la cultura del servicio por parte de los colaboradores de la entidad.
- Se iniciará en el mes de septiembre las actividades de innovación abierta, con la participación de diferentes jóvenes quienes en conjunto con la academia y la entidad, buscarán alternativas para difundir los temas de eficiencia energética.



AIDA MARCELA NIETO PENAGOS

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Hernando Rodríguez, Martha Ayala

Revisó y aprobó: Aida Marcela Nieto Penagos