



**MINMINAS**

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

**Octubre, noviembre y  
diciembre  
2017**



**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.

El servicio al ciudadano es nuestra razón de ser. 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.

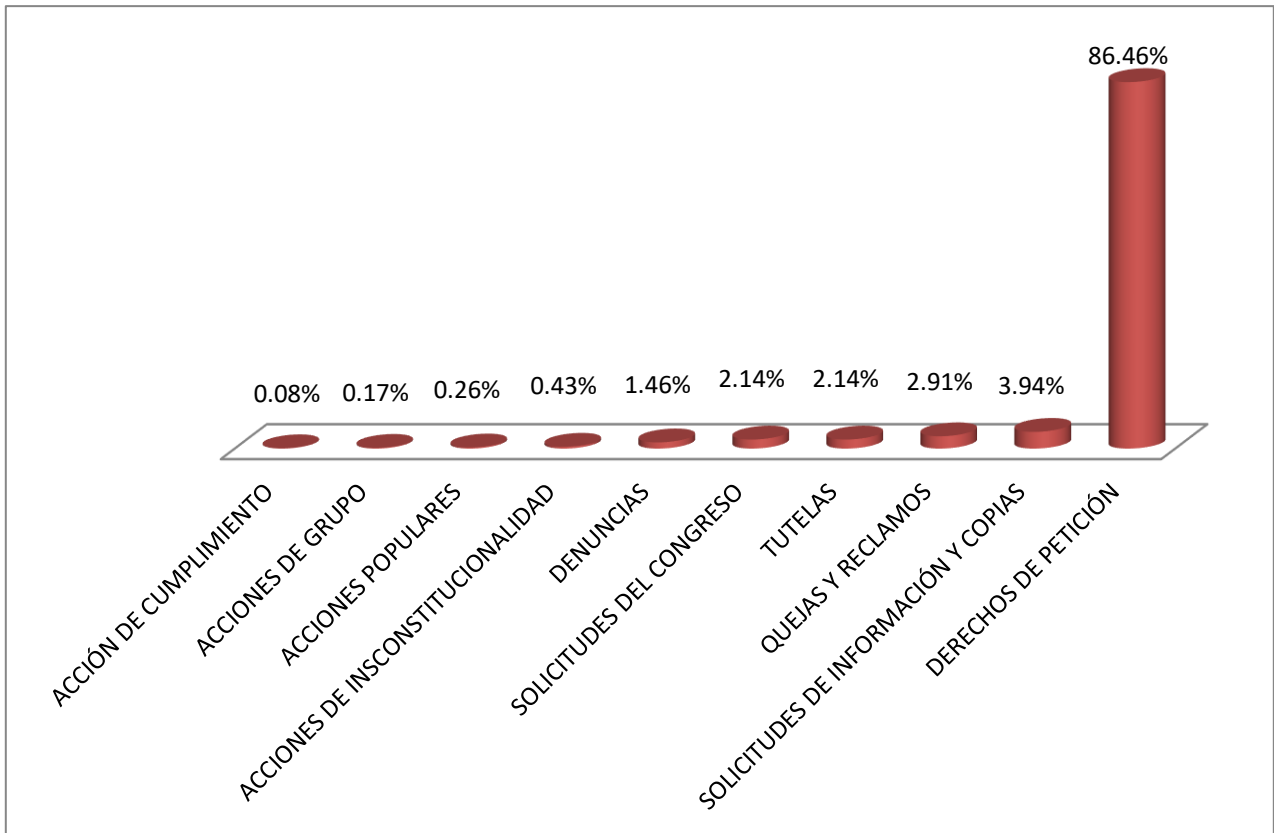
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección y a todos los interesados, sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana, indicar las temáticas de mayor consulta que presentan los usuarios e informar las diferentes acciones que facilitan la prestación de un servicio de calidad, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de nuestros ciudadanos e incentive la participación y el ejercicio del control social al dar a conocer de manera permanente la gestión que se adelanta 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-clientes.

Durante el cuarto trimestre de 2017 se recibieron un total de **1167** mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



Esta gráfica muestra que 1009 requerimientos correspondieron a Derechos de Petición, 46 a Solicitudes de Información, 34 a Quejas y Reclamos, 25 a Tutelas. 25 a Solicitudes al Congreso, 17 a Denuncias, 5 a Acciones de Inconstitucionalidad, 3 a Acciones Populares, 2 a Acciones de Grupo y 1 a Acción de Cumplimiento.

### **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 cuarto trimestre son los siguientes:

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	SOLICITUDES DE COPIAS E INFORMACIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL GENERAL	CONTESTADOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	346	21	22	11	400	400
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	305	7	6	1	319	<b>292</b>

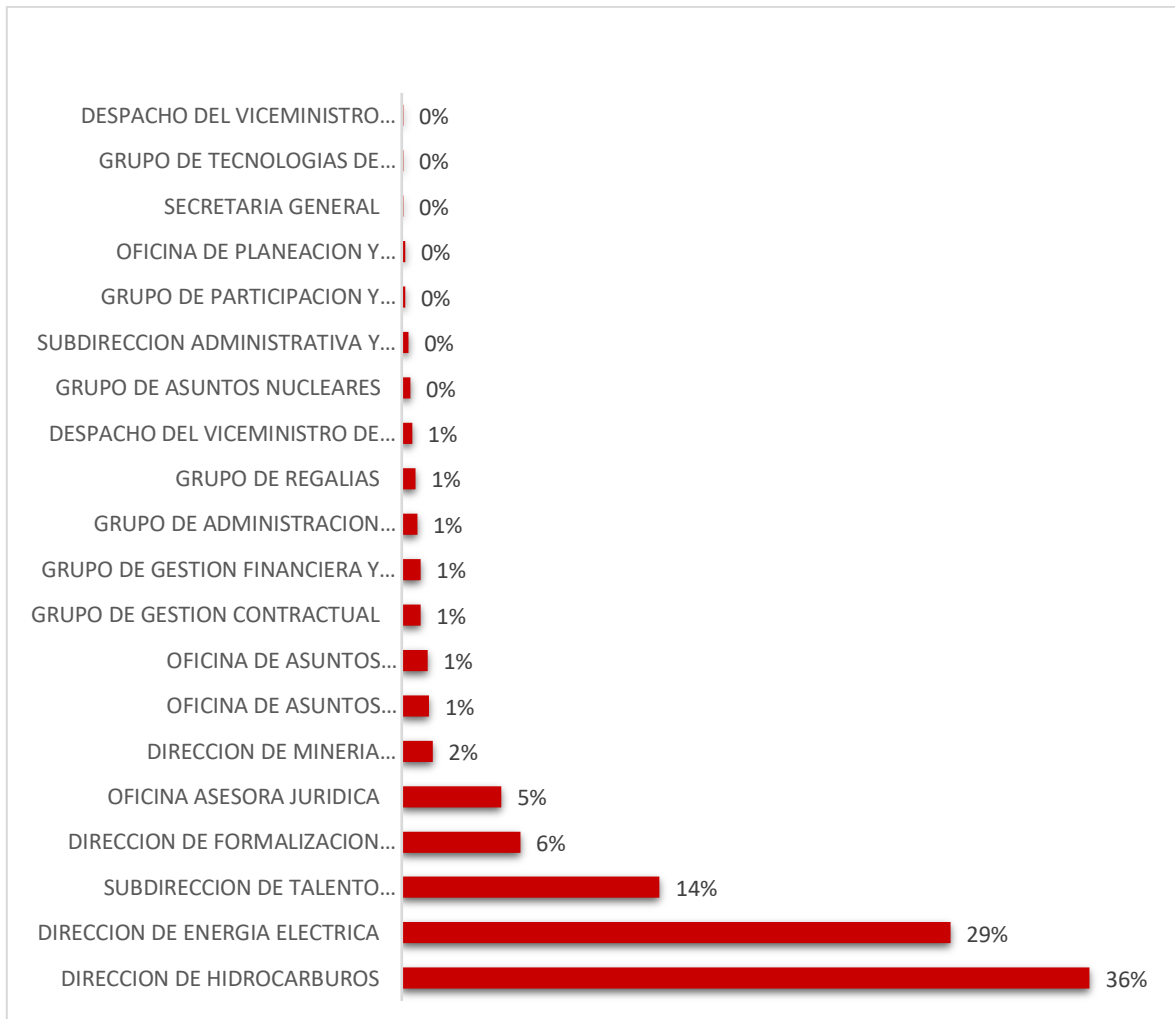
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	12	1	2	0	15	15
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	150	0	0	0	150	150
OFICINA ASESORA JURIDICA	52	4	2	0	58	58
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	9	1	0	1	11	11
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	64	1	1	3	69	69
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	4	0	1	1	6	6
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	17	1	0	0	18	18
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	1	1
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	3	6	0	0	9	9
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	0	1	0	0	1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0	0	0	4	4
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	16	0	0	0	16	16
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	4	1	0	0	5	5
GRUPO DE REGALIAS	8	0	0	0	8	8
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	11	0	0	0	11	11
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1	1	0	0	2	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	1	0	0	0	1	1
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	1	1	0	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>1009</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>1106</b>	<b>1079</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 Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes relacionadas con los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo; igualmente, fue considerable el número de solicitudes relacionadas con recursos del Fondo Especial Cuota de Fomento de Gas Natural.

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

## PORCENTAJES DERECHOS DE PETICIÓN

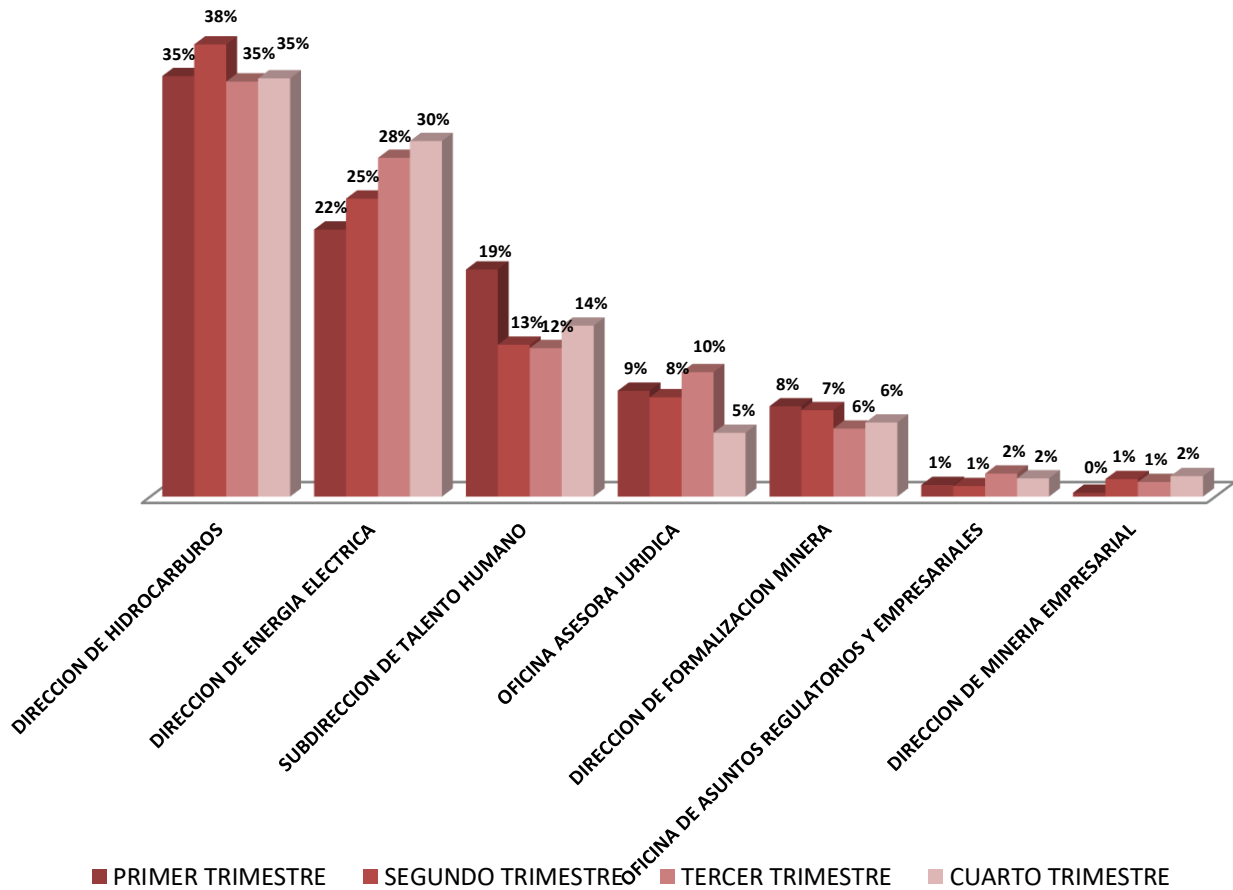


Con el fin de mostrar el comportamiento que tuvieron los derechos de petición durante el año 2017; a continuación, aparece la distribución de derechos de petición por dependencia durante el año 2017 y la gráfica comparativa de cantidad recibida por trimestre.

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	35%	38%	35%	35%
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	22%	25%	28%	30%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	19%	13%	12%	14%
OFICINA ASESORA JURIDICA	9%	8%	10%	5%

DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	8%	7%	6%	6%
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	1%	1%	2%	2%
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	0%	1%	1%	2%
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	1%	1%	1%	1%
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	0%	0%	2%	1%
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	0%	1%	1%	1%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	1%	1%	1%	0%
GRUPO DE REGALIAS	1%	1%	0%	1%
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	1%	0%	0%	1%
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	0%	1%	0%	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1%	0%	0%	0%
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	1%	0%	0%	0%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	1%	0%	0%	0%
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	0%	0%	0%	0%
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	0%	0%	0%	0%
SECRETARIA GENERAL	0%	0%	0%	0%
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	0%	0%	0%	0%
GRUPO DE JURISDICCION COACTIVA	0%	0%	0%	0%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0%	0%	0%	0%
DESPACHO DEL MINISTRO	0%	0%	0%	0%

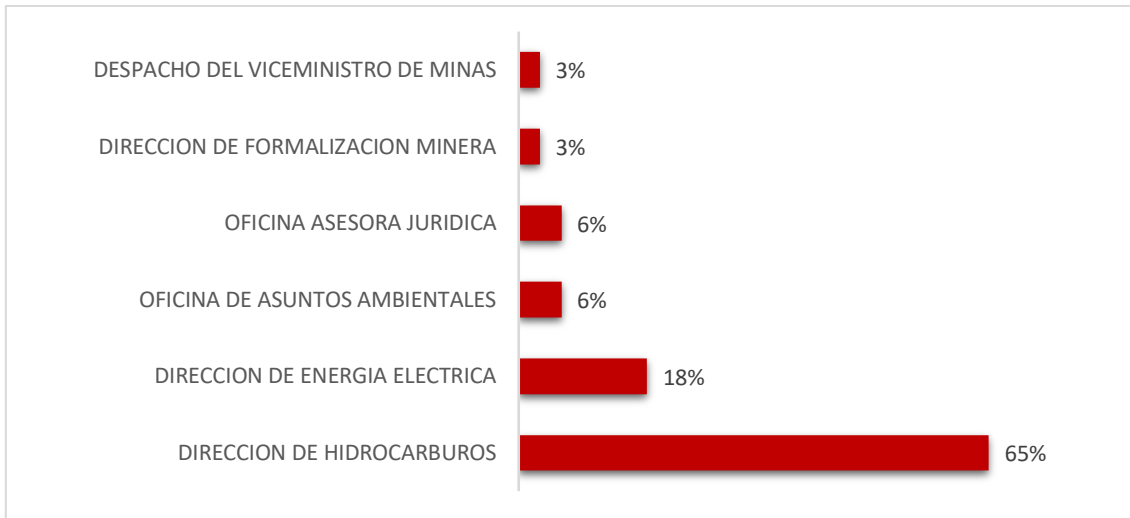
## DISTRIBUCIÓN DERECHOS DE PETICION POR TRIMESTRE



### QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el cuarto trimestre del año 2017 fue de 34, aumentando en 11 la cantidad con respecto al tercer trimestre. De la cifra mencionada, todas fueron contestadas en los términos legales.

La siguiente gráfica muestra la distribución por porcentajes e indica las dependencias a las cuales se direccionaron las quejas o reclamos 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 **56** 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 cuarto trimestre del año 2017:

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017066809	2017064842	27
	2017066818	2017065775	
	2017067394	2017066129	
	2017072457	2017066367	
	2017073454	2017070395	
	2017076081	2017070393	
	2017076815	2017071183	
	2017078320	2017071973	
	2017079332	2017072179	
	2017083894	2017072252	
		2017072307	
		2017074329	
		2017075052	
		2017077107	
	2017077625		
	2017077987		
	2017079260		



Tal como lo refleja el cuadro anterior, 10 derechos de petición no fueron contestados y 17 fueron contestados fuera de término.

De acuerdo con el "Procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias", el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano informó a los responsables de los procesos el estado de los mecanismos a su cargo y remitió copia para lo pertinente, a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

## 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 y los temas reiterativos al respecto.

DEPENDENCIA	COPIAS E INFORMACION
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	21
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	7
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	4
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	1
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	1
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	1
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	1
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	1
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	1
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

## 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 el cuarto trimestre de 2017 fueron las siguientes:

MINAS	ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS
-------	-------------------	---------------

SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE FORMALIZACIÓN MINERA EN DIFERENTES REGIONES DEL PAÍS	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 REFERENTES A LA MINERÍA DE SUBSISTENCIA	SOLICITUDES RELACIONADAS CON TRAMITE Y/O OTORGAMIENTO DECLARATORIAS DE UTILIDAD PUBLICA E INTERES SOCIAL	SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA ASIGNACION DEL CUPO DE COMBUSTIBLE PARA EDS DE ZONA DE FRONTERA
SOLICITUD RELACIONADA CON EL REGISTRO Y LA INSCRIPCIÓN DE BAREQUEROS	SOLICITUDES RELACIONADA CON LOS FONDOS ESPECIALES PARA LA ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCION DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCEDIMIENTO PARA LEGALIZAR ACTIVIDADES MINERAS	SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS INCETIVOS DE GENERACION DE ENERGIA RENOVABLE NO CONVENCIONAL	SOLICITUDES RELACIONADAS CON RECURSOS DEL FONDO ESPECIAL CUOTA DE FOMENTO DE GAS NATURAL

## ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Se desarrollaron varios espacios de interacción con ciudadanos en diferentes regiones del país, en coordinación con las direcciones 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	Pedagógico / Informativo	FECHA	CIUDAD Y DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	OBJETIVO
<b>Hidrocarburos - Minas - Energía</b>	Feria Nacional de Servicio al ciudadano Tibu - Norte de Santander	Pedagógico	21-oct-17	Tibu- Norte de Santander	Autoridades locales, regionales o departamentales, Organismos de vigilancia control, alcaldes, policía	Atención a al ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana, en el marco de la feria nacional del servicio al ciudadano en Tibú Norte de Santander
	Feria Nacional de servicio al ciudadano Sogamoso - Boyacá	Pedagógica	04-nov-17	Sogamoso - Boyacá	Autoridades locales, regionales o departamentales, Organismos de vigilancia control, alcaldes, policía	
<b>Hidrocarburos - Minas - Energía</b>	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	20-oct-17	Valledupar	Veedores ciudadanos / Vocales de control / Ciudadanía en general / Gremios / Asociaciones	Rendir cuentas a la ciudadanía de los temas coyunturales de sector minero energético en el periodo 2016-2017 e interactuar con los representantes de cada entidad, permitiendo ejercer el control social en los temas de su interés, en un claro ejercicio de democracia
<b>Hidrocarburos - Minas - Energía</b>	XIII Feria Minera - ANDI	Pedagógica	04 al 06 de octubre de 2017	Medellin	Representantes internacionales / Autoridades locales, regionales o departamentales / Entidades adscritas o vinculadas al sector / Entidades o empresas privadas/ Representantes de entidades	Brindar información del cetro minero energético a partes interesadas especialmente lo relacionado con incentivos a la producción, recursos de sistemas general de regalías, eliminación de uso de mercurio y atender tramites e inquietudes de competencia de la entidad

					territoriales / Gremios, asociaciones o empresas mineras / Gremios, asociaciones o empresas de energía	
<b>Hidrocarburos - Energía</b>	XII Colombiano de Petróleo y Gas 2017-Acipet	Informativo/ Pedagógico	18-oct-17	Bogotá	Gremios y asociaciones de hidrocarburos	Brindar información al ciudadano y partes interesadas frente a las acciones desarrolladas en la Dirección de Hidrocarburos en el territorio nacional
<b>Energía</b>	Seguridad eléctrica e instalaciones eléctricas en el marco del RETIE y RETILAP	Pedagógica / Planeación participativa	19-oct-17	Valledupar	Entidades o empresas privadas / organizaciones o representantes de comunidades	Capacitar a los técnicos electricistas, ingenieros y demás personal que tiene relación con la seguridad en las instalaciones eléctricas, en lo relacionado con la adecuación de redes eléctricas en el marco del RETIE y socializar las últimas modificaciones del reglamento, así como el RETILAP
<b>Minas</b>	Capacitación en "aspectos mineros y competencias en el control de minerales Colombia" en el departamento de Boyacá, realizada en Soacha	Informativo/ Pedagógico	24-oct-17	Soacha - Boyacá	Autoridades Locales, Regionales o departamentales/ Organismos de Vigilancia y Control/ Alcaldes	Capacitar y atender las inquietudes, de autoridades competentes en el tema de aspectos mineros y competencias en el control a los minerales para el fortalecimiento y articulación con el Ministerio de Minas y Energía.
<b>Minas</b>	Capacitación en "aspectos mineros y competencias en el control de minerales Colombia" en el departamento de Boyacá, realizada en Nobsa	Informativo/ Pedagógico	25-oct-17	Nobsa-Boyacá	Autoridades Locales, Regionales o departamentales/ Organismos de Vigilancia y Control/ Alcaldes	Capacitar y atender las inquietudes, de autoridades competentes en el tema de aspectos mineros y competencias en el control a los minerales para el fortalecimiento y articulación con el Ministerio de Minas y Energía.
<b>Energía</b>	Mesa alto nivel sector energético	Informativo	26-oct-17	Bogotá	Autoridades Locales, Regionales o departamentales/ Entidades adscritas o vinculadas al sector	Seguimiento a problemática para el desarrollo de los proyectos del sector tanto ambiental como social.
<b>Hidrocarburos - Energía</b>	Congreso Expo Oil and Gas 2017	Informativo/ Pedagógico	22-nov-17	Bogotá	Representantes Internacionales / Autoridades Locales, Regionales y Departamentales /	Brindar información al ciudadano y partes interesadas frente a las acciones desarrolladas en temas de hidrocarburos, en especial en la estrategia territorial - ETH

					Entidades adscritas o vinculadas al sector / Entidades Privadas / Gremios, asociaciones o empresas mineras / Gremios, asociaciones o empresas de energía / Gremios, asociaciones o empresas de hidrocarburos/ Organizaciones o representantes de comunidades	
<b>Energía</b>	Seguridad eléctrica e instalaciones eléctricas en el marco del RETIE - Reglamentos técnicos RETILAP y RETIQ	Pedagógico	17-nov-17	Valledupar - Cesar	Academia, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas de energía, organizaciones o representantes de comunidades.	Capacitar a los técnicos electricistas, ingenieros y demás personal que tiene relación con la seguridad en las instalaciones eléctricas, en lo relacionado con la adecuación de redes eléctricas en el marco del RETIE y socializar las últimas modificaciones del reglamento, así como el RETILAP
<b>Energía</b>	Feria Internacional del Sector Electrico - FISE	Informativo/ Pedagógico	29 , 30 de noviembre al 01 de diciembre	Medellin	Academia, autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas de energía.	Brindar información al ciudadano y partes interesadas frente a las acciones desarrolladas en temas de Energía en el territorio nacional.
<b>GPYSC</b>	Sensibilización en cultura del servicio al ciudadano a los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía	Pedagógico	22-nov-17	Bogotá	Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	Fortalecer la cultura al ciudadano de servicio al interior del Ministerio, así como el uso del lenguaje claro
<b>Minas</b>	Jornada de acompañamiento a los mineros formales e informales de San Jose del Guaviare	Informativo/ Pedagógico	5-Dec-17	San José del Guaviare	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas mineras, organizaciones o representantes de comunidades.	Realizar una Jornada de acompañamiento a los mineros formales e informales de San José del Guaviare. San José del Guaviare
<b>Minas - Energía</b>	Espacio de interacción en temas minero energéticos con	Pedagógico	30-nov-17	Venecia- Antioquia	Organizaciones o representantes de comunidades, comunidades campesinas.	Generar interacción pedagógica con los niños y jóvenes del municipio de Venecia y sus alrededores para que conozcan de manera confiable el uso y beneficios de la minería y la energía.

	niños y jóvenes de Antioquia					
<b>Energía</b>	Leticia Innova- Conocimiento para transformar	De Innovación abierta	15-Dec- 17	Leticia- Amazonas	Academia, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas.	Socializar los ejercicios de innovación abierta llevados a cabo en la ciudad de Leticia



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - **Valledupar**

Seguridad eléctrica en el marco del RETIE 2017 - **Valledupar**



Interacción en temas Minero Energéticos con Niños y Jóvenes de Antioquia – Venecia, **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 31 de diciembre de 2017 se publicaron **15 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 **75 comentarios**.

CANAL DE RECEPCIÓN	AREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSION	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Foros y Correo	Hidrocarburos	Tarifas de transporte terrestre para el alcohol carburante	10/4/2017	10/12/2017	1
Foros y Correo	Minas	Regulación gestión integral del patrimonio geológico	10/30/2017	11/13/2017	0
Foros y Correo	General	Plazos de publicación de proyectos específicos de regulación	10/30/2017	11/13/2017	3
Foros y Correo	Energía	Utilidad pública proyecto de construcción de la subestación San Antonio	10/30/2017	11/13/2017	0
Foros y Correo	Energía	Mecanismos infraestructura de medición avanzada de energía eléctrica	10/30/2017	11/24/2017	20
Foros y Correo	Energía	Manual Operativo del FENOGE	10/31/2017	11/15/2017	3
Foros y Correo	Gas	Reglamento Técnico aplicable a las Estaciones de Servicio GLP	10/31/2017	11/30/2017	3
Foros y Correo	Hidrocarburos	Parámetros de calidad de Gas Licuado de Petróleo (GLP)	10/31/2017	11/30/2017	2
Foros y Correo	Hidrocarburos	Adición al Decreto Único Reglamentario sector Minas y Energía (GLP)	10/31/2017	11/30/2017	2
Foros y Correo	Minas	Módulo Registro y Control de Mineros de Subsistencia SI. MINERO	11/7/2017	11/9/2017	3

Foros y Correo	Energía	Decreto Único Reglamentario - Alumbrado público	11/8/2017	11/23/2017	16
Foros y Correo	Energía	Modificación Decreto Ú. Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía	11/10/2017	11/24/2017	12
Foros y Correo	Minas	Adopción de protocolo de fiscalización títulos mineros de propiedad privada	11/10/2017	11/16/2017	2
Foros y Correo	General	Autorización a Ecopetrol S.A. a participar en la constitución de una filial	11/15/2017	11/30/2017	4
Foros y Correo	Hidrocarburos	Disposiciones sobre recipientes utilizados por usuarios de GLP	12/15/2017	12/30/2017	4

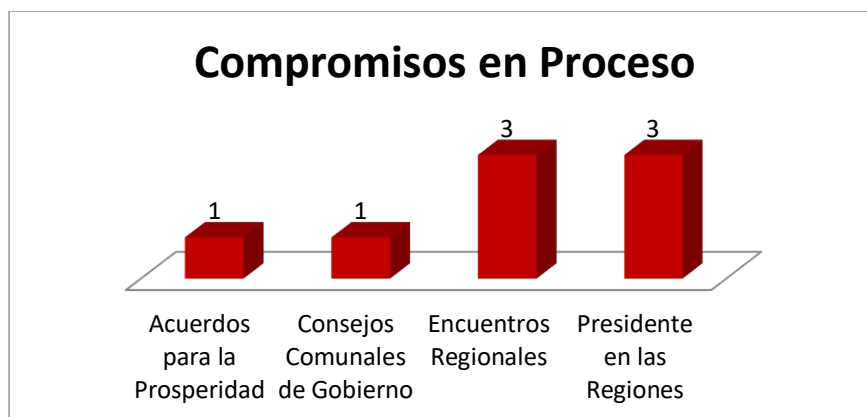
### SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

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.

A continuación se realiza un breve resumen del estado de estos:

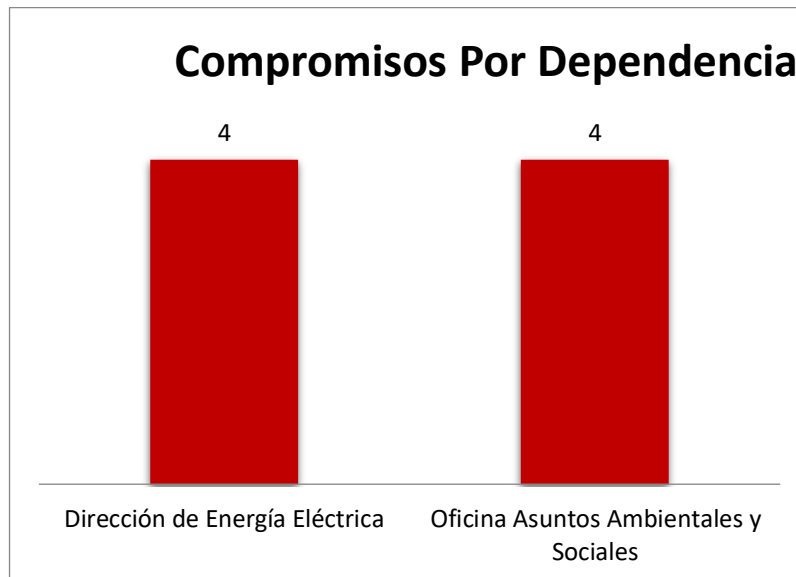
#### Compromisos en proceso



## Compromisos por dependencia del Ministerio de Minas y Energía

Dependencia / Sistema	Acuerdos para la Prosperidad	Consejos Comunales de Gobierno	Encuentros Regionales	Presidentes en las Regiones
DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA		1		3
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	1		3	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

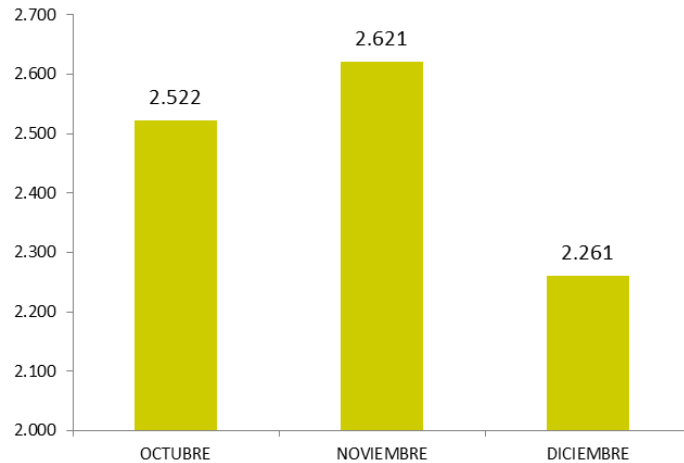
### Gráfica de distribución total de compromisos por dependencia



### 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 los tres últimos meses del año 2017:

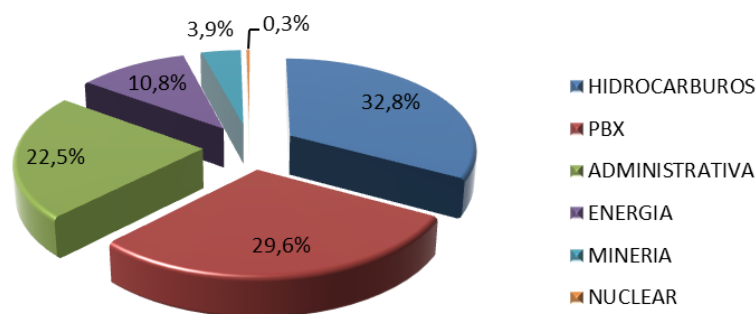




Tal como se observa en la gráfica, la mayor cantidad de llamadas recibidas corresponde a la Dirección de Hidrocarburos, seguida de las llamadas atendidas por el área administrativa que para éste caso comprende la atención de dependencias como Tesorería, Control Interno, Gestión Contractual, Talento Humano, Servicios Administrativos y la Oficina Asesora Jurídica, siguen las llamadas que corresponden al PBX, estas se refieren a temas Personales, llamadas mudas, llamadas que no corresponden al Ministerio de Minas y Energía o que retornan a buzón. Con respecto a Energía, Minería y Asuntos Nucleares, estas llamadas se catalogan como consultas de usuarios o ciudadanos al igual que Hidrocarburos.

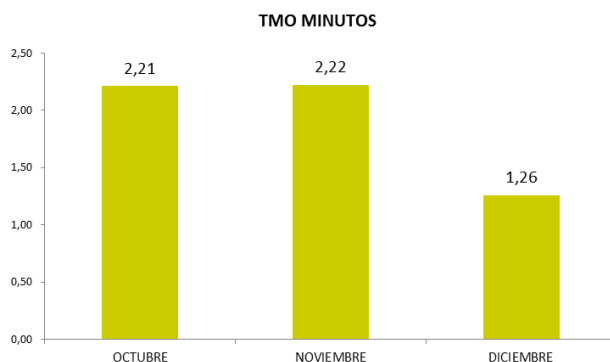
El centro de contacto, de igual manera debe atender y canalizar las solicitudes telefónicas de los usuarios de tal manera que se garantice una atención oportuna; en la siguiente gráfica observamos la cantidad de llamadas por mes durante el cuarto trimestre de 2017:

<b>CANTIDAD DE LLAMADAS ATENDIDAS POR MES</b>	
OCTUBRE	2522
NOVIEMBRE	2621
DICIEMBRE	2261
<b>Total</b>	<b>7404</b>



Tal como se observa en la gráfica, la mayor cantidad de llamadas recibidas corresponde a la "Dirección de Hidrocarburos" en temas de consultas de cupos de combustibles, registros de estaciones de servicio , activación código Sicom , subsidio GLP , seguida por "PBX" con llamadas personales, llamadas mudas, o que no corresponden al Ministerio, continua las llamadas atendidas por la Subdirección Administrativa y Financiera que para éste caso comprende la atención de dependencias como Tesorería, , Gestión Contractual, Talento Humano, Servicios Administrativos, también comprende este rubro, las llamadas de la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora Jurídica . Con respecto a la Dirección de Energía tratamos temas como consultas RETIE, Conceptos de equivalencia. En los temas relacionados con la Dirección de Minería Empresarial, Dirección de Formalización Minera y Grupo de 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.



El tiempo promedio de conversación para el centro de contacto fue de 1.90 minutos.

## ESTADOS DE GESTIÓN



ESTADO	CANTIDAD
ESCALADO	96
GESTIONADO	7307
PENDIENTE	1
<b>TOTAL</b>	<b>7404</b>

## TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el cuarto trimestre del 2017 se recibieron un total de 711 trámites los cuales 710 corresponden al sector de hidrocarburos y 1 al sector de energía. Los ciudadanos y grupos de interés pueden consultar los trámites y servicios que se realizan ante el Ministerio de Minas y Energía, así como encontrar información relacionada con los mismos a través del portal de Minminas.

	TRAMITES	DEPENDENCIA ENCARGADA	NO. DE TRAMITES RECIBIDOS CUARTO TRIMESTRE DE 2017		
			OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SECTOR HIDROCARBUROS	REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0
	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	192	117	103
	CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	18	10	11
	REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
	VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	111	136	0
	PERMISO PARA CONSTRUIR Y OPERAR UNA PLANTA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	0	0
	LEGALIZACIÓN DE SUCURSALES EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	0	0
	CERTIFICACIÓN DE MUNICIPIO NO INCLUIDO EN ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO DE GAS NATURAL (OPA)	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	3	7	0

<b>SECTOR ENERGIA</b>	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	1	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
	<b>TOTAL:</b>		<b>327</b>	<b>270</b>	<b>114</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 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 en la cultura de servicio; para cumplir con éste objetivo, gestionó la capacitación a los funcionarios del Ministerio en los siguientes temas: Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario; Cualificación del servidor para la atención de fondo y calidad (PQRDS, Trámites y Servicios), Código Único Disciplinario y Gobierno Abierto y Gobierno en Línea.
- Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención prestada, el Grupo de participación y Servicio al Ciudadano, realizó una medición que arrojó un 96.6% de satisfacción en la atención prestada. Con respecto al año 2016, el nivel de satisfacción de los ciudadanos aumentó en 3 puntos en los resultados que refleja la medición a personas naturales y en 1.1 en cuanto a las personas jurídicas.
- El grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, a través de herramientas lúdicas, realizó la sensibilización en temas relacionados con transparencia y servicio a los funcionarios del Ministerio.
- Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el 21 de octubre de 2017 con una asistencia de 222 personas.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, reflejó en el plan de acción para el año 2017 un porcentaje de cumplimiento del 97.46%.

Adicionalmente en el tema de INNOVACIÓN se realizaron las siguientes actividades:

#### **Proceso de innovación para la participación ciudadana**

Con el fin de adelantar una estrategia de innovación abierta, el Ministerio de Minas y Energía suscribió el Convenio Interadministrativo No. 473 de 2017 con la Universidad Nacional de Colombia, en el marco del cual, y en forma colaborativa Gobierno – ciudadanía y academia, se plantearon dos retos para solucionar problemas en torno a la eficiencia energética, analizando previamente el contexto

de la región amazónica. A partir de la activación de la metodología y los procesos de innovación abierta, se generaron diferentes soluciones para contrarrestar el problema, y se materializaron en dos prototipos funcionales como resultado del proceso.

**Implementación de paneles solares,** para la generación de energía mediante la activación de una bomba electrohidráulica, la cual ayuda a solucionar el abastecimiento de agua potable con posibilidades de extensión a establecimientos comerciales y/o viviendas, en caso de la ausencia de la red eléctrica convencional. Esta implementación no deriva de estrategia del mercado sino de la acción participativa entre los tres segmentos poblacionales, de tal manera que los ciudadanos aportaron su conocimiento en contexto, la entidad Minminas su experticia en los lineamientos y la academia (docentes y estudiantes) sus conocimientos técnicos, para delinear la solución y ponerla en práctica, la cual se encuentra actualmente en funcionamiento y bajo seguimiento y medición.

**Microturbinas Generadoras,** las cuales captan la energía cinética del agua potable y ayudan a la carga de algunos componentes eléctricos como tablets o celulares.

Las acciones materializadas de innovación abierta, ha tenido gran acogida entre la población de Leticia y las autoridades incluyendo el Operador de Red, y ha sido analizada por diversos usuarios con el fin de extender la solución a su viviendas o negocios comerciales.

### **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