



INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

**Julio, agosto y
septiembre
2017**

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, es la dependencia encargada de efectuar seguimiento a los mecanismos con los que cuentan los ciudadanos para interactuar con nuestra entidad, formar parte de las decisiones que les atañe, ejercer control social y retroalimentar nuestra gestión para lograr bajo los principios de la democracia participativa, fortalecimiento y mejoramiento permanente en nuestras actividades que impactan la economía y bienestar de nuestro país.

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.

El servicio que se ofrece a través de las diferentes formas de atención del Ministerio de Minas y Energía debe ser prestado de la mejor forma posible para que nuestros usuarios, perciban el mejoramiento continuo y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que nos presentan.

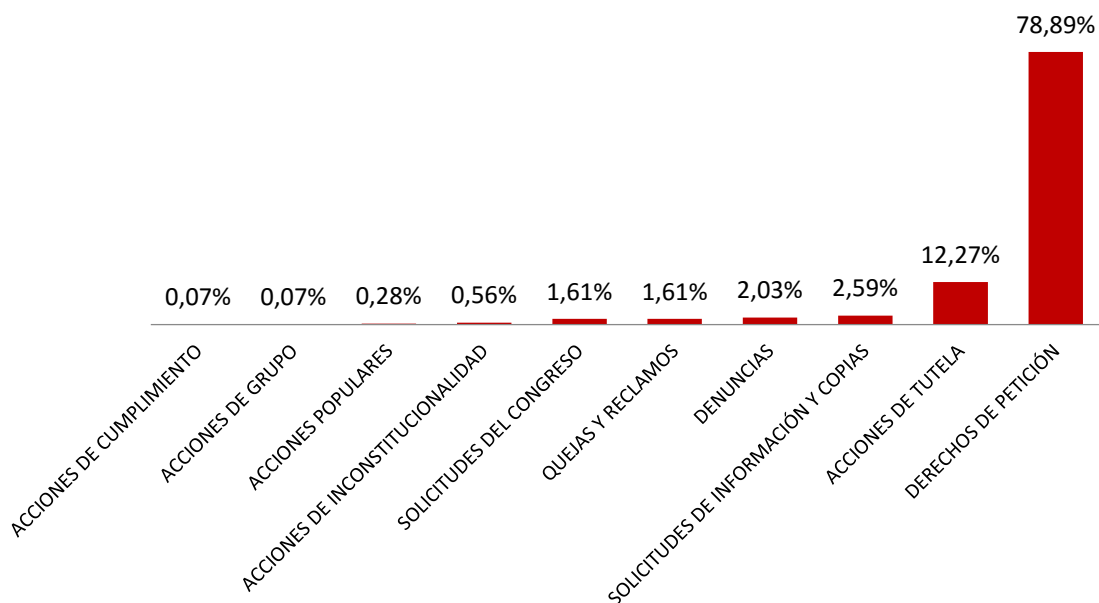
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana e indicar las temáticas de mayor consulta, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de nuestros ciudadanos e incentive la 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 tercer trimestre de 2017 se recibieron un total de **1426** mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



Esta gráfica muestra que 1125 requerimientos correspondieron a Derechos de Petición, 175 a Acciones de Tutela, 37 a Solicitudes de Información, 29 a denuncias, 23 a Quejas y reclamos, 23 a Solicitudes del Congreso, 8 a Acciones de constitucionalidad, 4 a Acciones Populares, 1 a Acciones de Grupo y 1 a Acciones 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 tercer 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	383	16	12	14	425	425
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	324	6	6	6	342	324
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	10	0	0	0	10	10
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	141	1	0	0	142	142
OFICINA ASESORA JURIDICA	110	10	0	1	121	116
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	9	0	0	0	9	9
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	64	1	2	6	73	73
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	9	0	0	1	10	10
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	14	0	1	1	16	16
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	1	1
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	0	1	0	0	1	1
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	3	0	0	0	3	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	1	0	0	4	4
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	1	0	0	0	1	1
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	21	0	0	0	21	20
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	3	1	0	0	4	4
GRUPO DE REGALIAS	4	0	0	0	4	4
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	22	0	0	0	22	22
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	1	0	2	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	1	0	1	0	2	2
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	1
TOTAL	1125	37	23	29	1214	1190

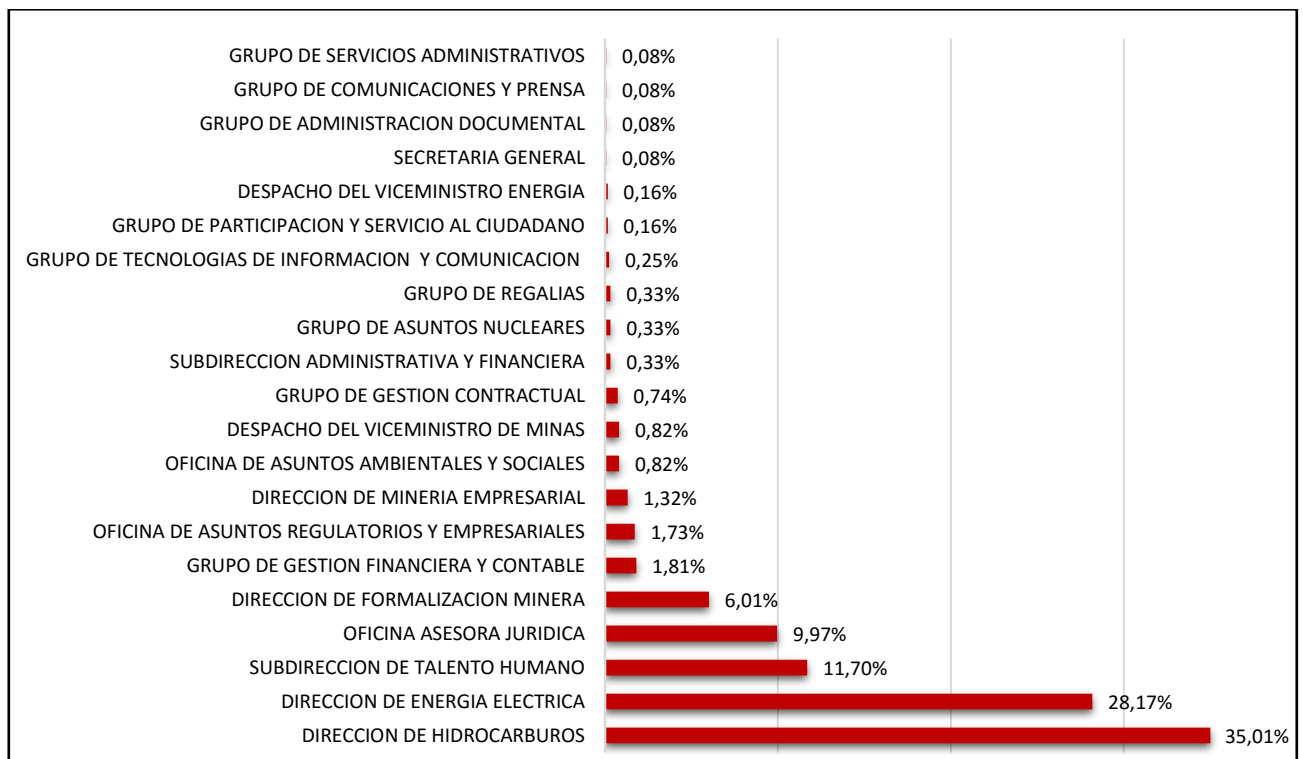
DERECHOS DE PETICIÓN

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:

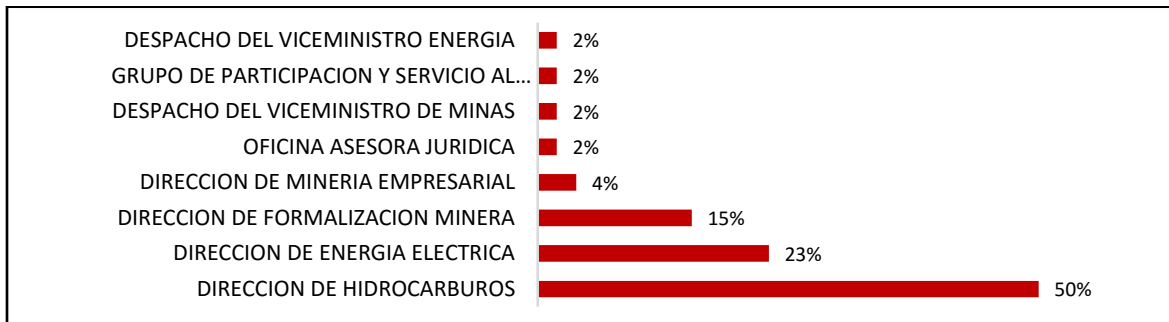
PORCENTAJES DERECHOS DE PETICIÓN



QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el tercer trimestre del año 2017 fue de 23, disminuyendo en 25 la cantidad con respecto al segundo trimestre. De la cifra mencionada, 3 fueron contestadas fuera de término.

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 **55** 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 tercer trimestre del año 2017:

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2017045639		1
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017043346 2017044003 2017045054 2017046376 2017046555 2017053522 2017053815 2017048462 2017051862 2017053296	2017047076 2017047880 2017049525 2017050091 2017057342	15
OFICINA ASESORA JURIDICA	2017049628 2017052693 2017052682 2017046964 2017053738		5

Tal como lo refleja el cuadro anterior, 5 derechos de petición no fueron contestados y 16 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 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 y los temas reiterativos al respecto.

DEPENDENCIA	COPIAS E INFORMACION
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	16
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	6
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	10
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	1
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	1
TOTAL	37

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 fueron las siguientes:

MINAS	ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS
SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE FORMALIZACION MINERA EN DIFERENTES REGIONES DEL PAIS	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 LOS REQUISITOS Y DOCUMENTOS PARA ACCEDER A LOS BENEFICIOS TRIBUTARIOS DE EFICIENCIA ENERGETICA	SOLICITUDES DE APOYO PARA RESOLVER CASOS DE CUPO DE COMBUSTIBRE DE ESTACIONES DE SERVICIO FRENTE AL SICOM
SOLICITUD RELACIONADA CON EL REGISTRO Y LA INSCRIPCION DE BAREQUEROS	SOLICITUDES RELACIONADA CON LOS SUBSIDIOS DE ENERGIA PARA MUNICIPIOS Y VEREDAS DE DIFERENTES REGIONES DEL PAIS	SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCION DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO
SOLICITUDES RELACIONADAS CON CONSULTAS POPULARES EN MATERIA DE MINERIA	SOLICITUD RELACIONADA CON EL ETIQUETADO PARA DIFERENTES PRODUCTOS	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	FECHA (d/m/a)	CIUDAD	POBLACIÓN	OBJETIVO
Hidrocarburos - Energía	Congreso Confevocoltics	05-jun-17	Bucaramanga	Entidades adscritas o vinculadas al sector/ Gremio y asociaciones de empresas de energía Veedurías ciudadanas o vocales de control / Organizaciones o representantes de comunidades / Organismos de vigilancia y control	Brindar información del sector a partes interesadas especialmente relacionado con el reglamentación para la prestación del servicio público de gas y fondos de energía
Energía	Conversatorio sobre políticas públicas para el control de las fuentes radioactivas	14-jul-17	Bogotá	Academia, Presidentes de asociaciones profesionales, usuarios	Conversatorio sobre políticas públicas para el control de las fuentes radioactivas
Hidrocarburos - Minas - Energía	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Santa Rosa de Cabal (Risaralda)	29-jul-17	Santa Rosa del Cabal - Risaralda	Entidades adscritas o vinculadas al sector	Atención a la ciudadanía en temas relacionados del sector minero energético y participación ciudadana, en el marco de la primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano a realizarse en Santa Rosa del Cabal - Risaralda
Participación Ciudadana	Curso-taller "Lineamientos de Gobierno en Línea y transparencia para el servicio al ciudadano"	15-Agos-17	Bogotá	Funcionarios y contratistas del Ministerio de Minas y Energía	Sensibilizar a los servidores de la entidad y socializar lineamientos para que la ciudadanía tenga acceso a la información pública para efectos de transparencia y rendición de cuentas.
Energía	Mesa de alto nivel sector energético	17-Aug-17	Bogotá	Entidades o empresas privadas /Gremios y asociaciones de empresas de energía	Realizar el seguimiento a la problemática que se presenta en la ejecución de los proyectos energéticos tanto ambiental, social y seguridad.
Minas	Expohuila 2017	07-sep-17	Neiva	Representantes internacionales / Entidades adscritas o vinculadas al sector / Representantes de entidades territoriales	Brindar información del sector minero- energético a partes interesadas especialmente a los mineros pequeños, medianos y grandes y atender trámites e inquietudes de competencia de la entidad.
Minas - Energía	Espacio de interacción en temas minero energéticos con niños y jóvenes del Tolima	01-sep-17	Ataco - Tolima	Organizaciones o representantes de comunidades / Comunidades afrodescendientes / Comunidades campesinas	Generar interacción pedagógica con los niños y jóvenes de Ataco y sus alrededores para que conozcan de manera confiable el uso y beneficios de la minería y la energía



Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Santa rosa de cabal, Risaralda



Congreso Nacional de Vocales de Control- Bucaramanga

DOCUMENTOS SOMETIDOS A CONSULTA CIUDADANA

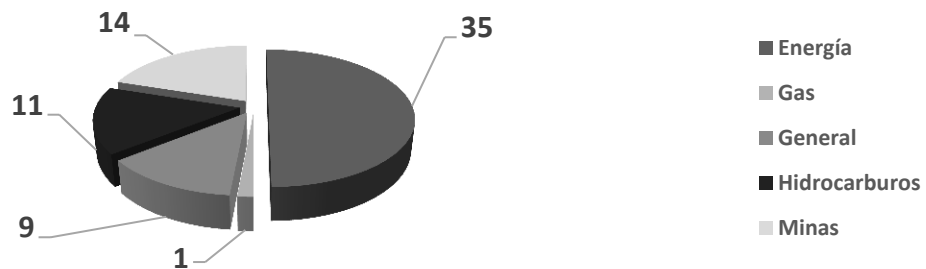
El Ministerio de Minas y Energía de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 del Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, publica para comentarios de la ciudadanía, normas, proyectos, políticas o lineamientos, facilitando la participación de partes interesadas en la toma de decisiones.

A corte del 30 de septiembre de 2017 se publicaron **21 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 que una vez, terminado el plazo de publicación, se realice un informe con las observaciones recibidas. De los foros publicados este trimestre se recibieron **70 comentarios**.

CANAL DE RECEPCIÓN	AREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSION	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Foros y Correo	General	Decreto Único Reglamentario - Fondo Especial Cuota de Fomento de Gas Natural	05/07/2017	19/07/2017	6
Foros y Correo	Gas	Otorgamiento de subsidios para el servicio público de gas natural en Mocoa	05/07/2017	19/07/2017	0
Foros y Correo	Energía	Utilidad pública proyecto de construcción de la subestación La Loma	06/07/2017	21/07/2017	1
Foros y Correo	Energía	Decreto. Único - Capítulo prestación de servicio de alumbrado público	12/07/2017	26/07/2017	9
Foros y Correo	Energía	Reglamentación del FENOGE - Sección 5, Capítulo 3	12/07/2017	26/07/2017	8
Foros y Correo	Hidrocarburos	Esquema de incentivos para el bienio 2017-2018	18/07/2017	20/07/2017	0
Foros y Correo	Gas	Uso de GLP como carburante en motores de combustión interna	19/07/2017	31/07/2017	1
Foros y Correo	Energía	Utilidad pública proyecto río Aures	25/07/2016	08/08/2017	0
Foros y Correo	Hidrocarburos	Decreto. Sector Adm. de Minas y Energía, incentivo a las inversiones	26/07/2017	10/07/2017	2
Foros y Correo	Hidrocarburos	Compensación por transporte de combustibles líquidos derivados del petróleo	27/07/2017	31/07/2017	1
Foros y Correo	General	Modificación parcial Resol. del Comité Interinstitucional TIC	03/08/2017	15/08/2017	3
Foros y Correo	Energía	Utilidad pública terrenos para proyecto "Parque solar El Paso"	11/08/2017	26/08/2017	0
Foros y Correo	General	Compilación normas del Sistema General de Pensiones Decreto. 1833 de 2017	15/08/2017	29/08/2017	0
Foros y Correo	Minas	Reglamento de Higiene y Seguridad en Labores Mineras a Cielo Abierto	23/08/2017	22/09/2017	3
Foros y Correo	Minas	Modificación. Reglamento de Seguridad en Labores Mineras Subterráneas	23/08/2017	22/09/2017	8
Foros y Correo	Minas	Mecanismos para el trabajo bajo el amparo de un título pequeña minería	25/08/2017	08/09/2017	3
Foros y Correo	Energía	Modificación y aclaración Reglamento Técnico de Etiquetado - RETIQ	18/09/2017	29/09/2017	17

Foros y Correo	Hidrocarburos	Tarifas de transporte terrestre para el alcohol carburante	18/09/2017	26/09/2017	5
Foros y Correo	Hidrocarburos	Producción, acopio, distribución y puntos de mezcla de los alcoholes carburantes	01/09/2017	15/09/2017	2
Foros y Correo	Hidrocarburos	Medidas temporales parámetros de calidad de gasolina	06/09/2017	07/09/2017	1
Foros y Correo	Energía	Cond. subsidio temporal al servicio de energía eléctrica en Mocoa	08/09/2017	10/09/2017	0

En la siguiente gráfica se observa la distribución de comentarios recibidos por área temática que se publican en el portal web del Ministerio de Minas y Energía.



CANALES DE ATENCIÓN INFORME DEL COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2017

A continuación se presenta el comportamiento del portal web **www.minminas.gov.co** en cuanto a las visitas e interacción con el mismo por parte de los usuarios, entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de septiembre de 2017.

Número de visitantes: 118.091

Número de sesiones: 195.690

Número de páginas visitadas: 561.852

Duración media de la sesión: 02:53

2.1 Top 10 de países visitantes del portal

En el siguiente cuadro se presenta el listado de países en los cuales se registra mayor consulta del portal web de la entidad, encabezando la lista Colombia, seguido de Estados Unidos en segundo lugar, y de México en tercer lugar.

PAÍS	SESIONES	% DE NUEVAS SESIONES
Colombia	177412	53,38%
Estados Unidos	4644	69,01%
Perú	2702	87,42%
México	1319	76,80%
España	903	71,65%
Chile	846	60,76%
Ecuador	799	85,36%
Argentina	796	72,99%
Venezuela	708	79,10%
Bolivia	696	88,65%

2.2 Top 10 contenidos más consultados

A continuación se presenta los contenidos del portal web más visitados en el tercer trimestre de 2017, siendo el Home y el contenido de Retie los más visitados.

PÁGINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS
HOME	61.446
RETIE	41.346
RETLAP	15.572
DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO	15.004
GAS LICUADO DE PETROLEO GLP	12.534
NORMATIVIDAD	12.408
HIDROCARBUROS	11.494
INICIO	11.265
ENERGÍA	10.155
PRECIOS DE COMBUSTIBLE	9.918

2.3 Top 10 navegadores

En los 10 navegadores desde los que los usuarios consultan más el sitio web de la entidad, encabeza la lista Chrome, seguido de Firefox e Internet Explorer.

NAVEGADOR	SESIONES	% DE NUEVAS SESIONES
CHROME	160.272	54,22%
FIREFOX	9.654	53,72%
INTERNET EXPLORER	9.126	51,97%
SAFARI	9.060	67,12%
EDGE	2.986	62,42%
ANDROID WEBVIEW	1.572	81,87%
ANDROID BROWSER	828	65,58%
SAMSUNG INTERNET	789	52,34%
OPERA	568	64,44%
SAFARI (IN-APP)	456	82,02%

2.4 Top 5 sistema operativos móviles

En los sistemas operativos de dispositivos móviles que son más utilizados para consultar el portal web de la entidad, se destaca Android seguido de IOS. En tercer lugar se encuentra Windows.

SISTEMA OPERATIVO	SESIONES	% DE NUEVAS SESIONES
ANDROID	32.666	59,33 %
IOS	7.452	71,00 %
WINDOWS PHONE	167	81,44 %
BLACKBERRY	21	76,19 %
FIREFOX OS	2	100,00 %

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 lo anterior el ciudadano cuenta con el apoyo del profesional a cargo para la búsqueda del material y orientación en cuanto al reglamento de préstamos de la biblioteca.

Los datos que registra la biblioteca del Ministerio de Minas y Energía durante el tercer trimestre de 2017 son los siguientes:



DATOS BIBLIOTECA	
CONVENIOS INTERBIBLIOTECARIOS	4
CONSULTA DE USUARIOS	49
CONSULTA LIBROS EN SALA	28
CONSULTAS CORREO ELECTRÓNICO	19
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	7
INGRESO REGISTROS A KOHA	75
PRÉSTAMO DE LIBROS INTERNOS	5
DEPÓSITO LEGAL	1

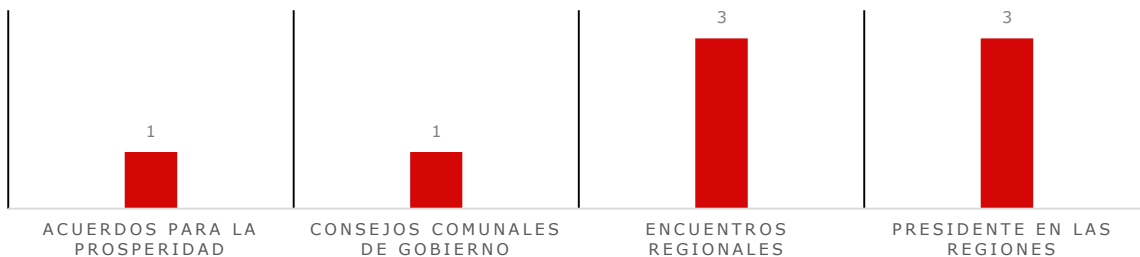
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

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.

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:

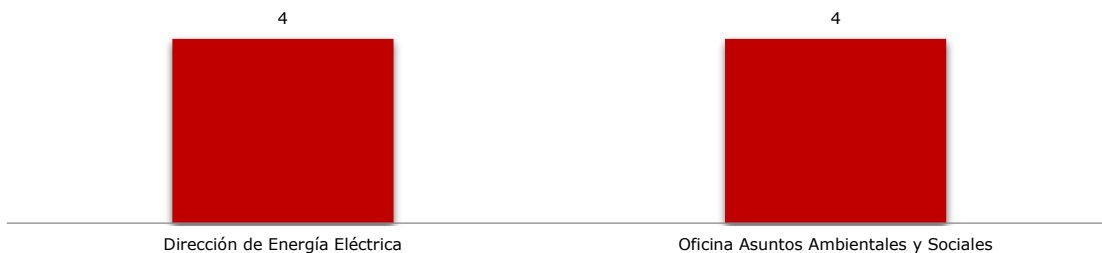
Compromisos en proceso



Compromisos por dependencia del Ministerio de Minas y Energía

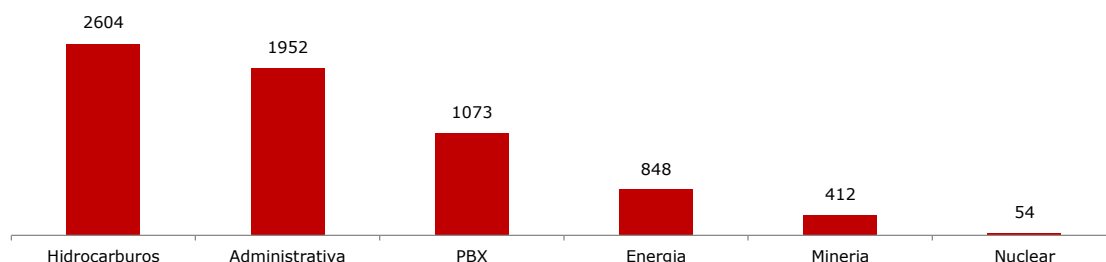
Dependencia / Sistema	Acuerdos para la Prosperidad -APP	Consejos Comunales de Gobierno -CCG	Encuentros Regionales -ER	Presidente en las Regiones -PR
Dirección de Energía Eléctrica		1		3
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	1		3	
TOTAL	1	1	3	3

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 gráfica, refleja el comportamiento en llamadas recibidas durante el tercer trimestre 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 tercer trimestre de 2017:

CANTIDAD DE LLAMADAS ATENDIDAS POR MES	
JULIO	2272
AGOSTO	2367
SEPTIEMBRE	2304
TOTAL	6943

Tal como lo refleja la tabla anterior, durante el trimestre de julio, agosto y septiembre de 2017 recibimos 6943 llamadas al Centro de Contacto Ciudadano.

Adicionalmente, el área de gestión documental atiende los correos que llegan a través de la dirección institucional menergia@minminas.gov.co , así:

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CORREOS GESTIONADOS	1865	1976	1764	5605
PQRDS ASIGNADOS	284	441	345	1070

TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el tercer trimestre del 2017 se recibieron un total de 701 trámites los cuales 699 corresponden al sector de hidrocarburos y 2 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 TERCER TRIMESTRE 2017		
			JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SECTOR HIDROCARBUROS	REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0	0
	INFORME NOMINA DE EMPLEADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	0	5	4
	APROBACIÓN Y REGISTRO DE TRANSPORTADORES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN LOS DEPARTAMENTOS DE ZONAS DE FRONTERA.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	101	132	136
	CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	14	9	19
	REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
	VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	95	100	71
	PERMISO PARA CONSTRUIR Y OPERAR UNA PLANTA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2	1	2
	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	1	2	1
SECTOR ENERGÍA	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	1	0
	FIJACIÓN DE CAPACIDAD INSTALADA Y FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN COMERCIAL DE UNA CENTRAL GENERADORA.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	1	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

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, firmó durante este trimestre un contrato con la Universidad del Área Andina con el fin de capacitar en los meses de octubre y noviembre a los funcionarios del ministerio en temas relacionados con la normatividad, derechos humanos y cultura de servicio.
- A partir del julio de 2016 se viene adelantando un proceso de digitalización de los libros de la biblioteca que cuenta actualmente con más de 2000 títulos digitalizados, de los cuales 540 títulos están disponibles para la ciudadanía, en la biblioteca digital del Ministerio de Minas y Energía.
En el transcurso del año 2017 como resultado del proceso de digitalización y de la socialización y divulgación de los servicios bibliográficos que se prestan en la biblioteca, se ha incrementado la consulta virtual del catálogo público la cual asciende a 6066 en lo que ha transcurrido el año; este hecho ha disminuido la consulta presencial debido a que el usuario accede a través del catálogo virtual a los libros y documentos especializados del sector minero energético.

AIDA MARCELA NIETO PENAGOS

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano