



INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

**Abril, mayo y junio
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.

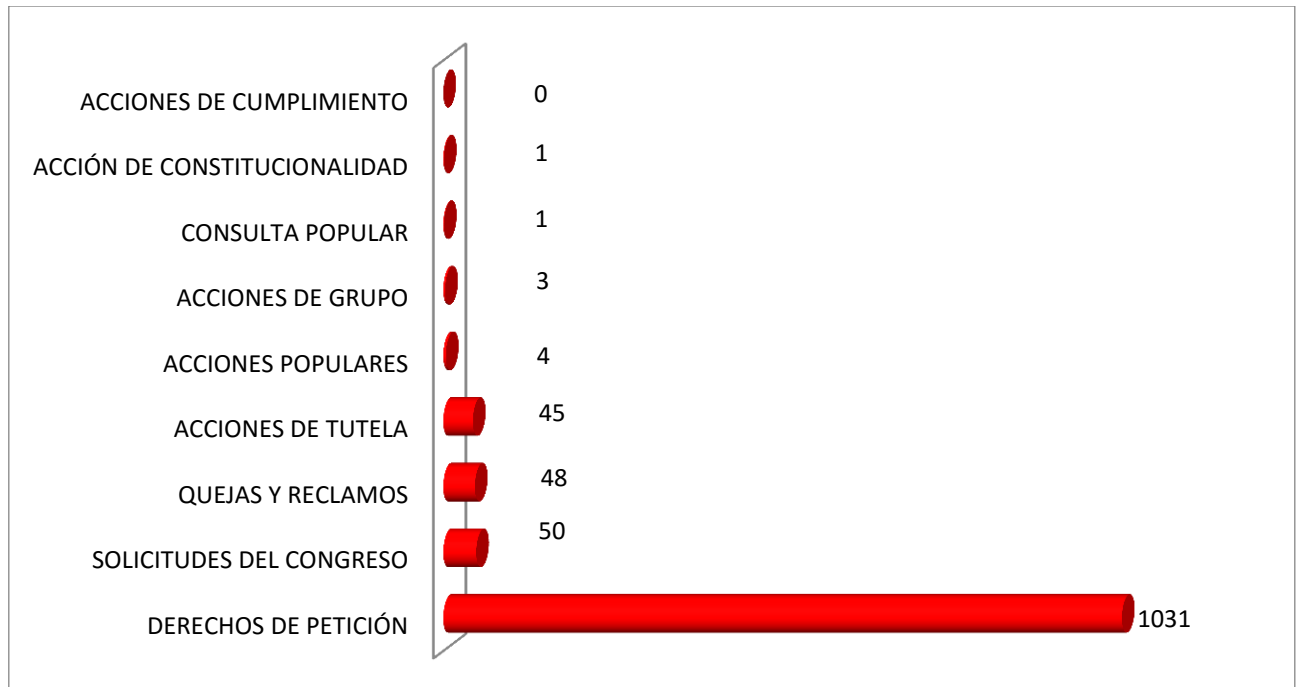
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana e indicar las temáticas de mayor consulta, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de nuestros ciudadanos e incentive la 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 segundo trimestre de 2017 se recibieron un total de **1183** mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



La gráfica anterior muestra que 1031 requerimientos correspondieron a Derechos de Petición, 50 a Solicitudes del Congreso, 48 a Quejas y Reclamos, 45 a Acciones de Tutela, 4 a Acciones Populares, 3 a Acciones de Grupo, 1 a Acciones de Constitucionalidad, 1 a Consulta Popular y 0 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 segundo trimestre son los siguientes:

| DEPENDENCIA | PETICIONES | COPIAS E INFORMACION | QUEJAS Y RECLAMOS | DENUNCIAS | TOTAL GENERAL | CONTESTADOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES |
|---|------------|----------------------|-------------------|-----------|---------------|--|
| DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 355 | 31 | 24 | 10 | 420 | 419 |
| DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA | 247 | 10 | 10 | 2 | 269 | 244 |
| SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO | 11 | | 0 | 0 | 11 | 11 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 128 | 2 | 5 | 5 | 140 | 140 |
| DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA | 78 | 7 | 6 | 3 | 94 | 94 |
| DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL | 11 | 3 | 2 | 2 | 18 | 18 |
| GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL | 72 | 1 | 0 | 0 | 73 | 73 |
| OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES | 10 | | 0 | 0 | 10 | 10 |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS | 14 | 1 | 0 | 0 | 15 | 15 |
| OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES | 1 | | 0 | 0 | 1 | 1 |
| GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 7 |
| GRUPO DE REGALIAS | 4 | | 0 | 0 | 4 | 4 |
| GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 5 | | 0 | 0 | 5 | 5 |
| GRUPO TICS | 1 | | 0 | 0 | 1 | 1 |
| GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE | 10 | | 0 | 0 | 10 | 10 |
| SECRETARIA GENERAL | 8 | 2 | 0 | 0 | 10 | 10 |
| DESPACHO DEL MINISTRO | 8 | 1 | 0 | 0 | 9 | 9 |
| GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA | 3 | | 0 | 0 | 3 | 3 |
| GRUPO DE JURISDICCION COACTIVA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL GENERAL | 969 | 62 | 48 | 23 | 1102 | 1076 |

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, continúa siendo considerable el número de solicitudes sobre la activación del subsidio de gas licuado de petróleo GLP.

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

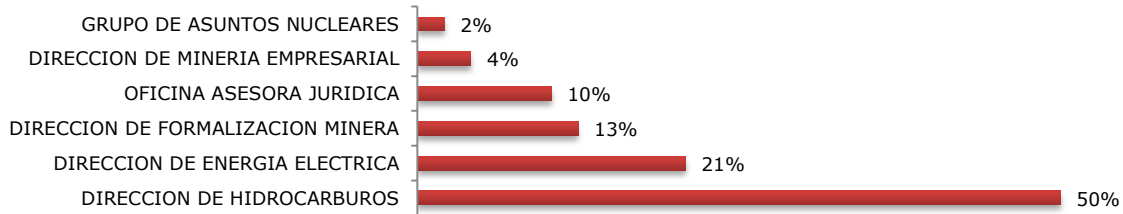
PORCENTAJES DERECHOS DE PETICIÓN



QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el segundo trimestre del año 2017 fue de 48, aumentando en 1 la cantidad con respecto al primer trimestre. De la cifra mencionada, las 48 quejas aparecen contestadas a tiempo.

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 **82** 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 2017:

| DEPENDENCIA | ATENDIDOS FUERA DE TERMINO | RADICADO DEL SOLICITANTE | NO ATENDIDOS | TOTAL |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------|-------|
| DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 1 | 2017037736 | 0 | 1 |
| DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA | 25 | 2017025266 | 0 | 25 |
| | | 2017028962 | | |
| | | 2017029022 | | |
| | | 2017029027 | | |
| | | 2017029143 | | |
| | | 2017029647 | | |
| | | 2017029650 | | |
| | | 2017029651 | | |
| | | 2017030824 | | |
| | | 2017030935 | | |
| | | 2017030930 | | |
| | | 2017031305 | | |
| | | 2017031421 | | |
| | | 2017031582 | | |
| | | 2017031581 | | |
| | | 2017031837 | | |
| | | 2017031919 | | |
| | | 2017032519 | | |
| | | 2017032473 | | |
| | | 2017032609 | | |
| | | 2017034549 | | |
| | | 2017036073 | | |
| | | 2017037740 | | |
| | | 2017038535 | | |
| | | 2017038873 | | |

Tal como lo refleja el cuadro anterior, 26 derechos de petición fueron contestados fuera de término. En lo que se refiere a derechos de petición no atendidos, la cifra continua en 0 respecto al primer trimestre del año 2017.

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 | 31 |
| DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA | 10 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7 |
| GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL | 3 |
| SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO | 2 |
| GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL | 2 |
| GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES | 2 |
| DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA | 1 |
| DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL | 1 |
| DESPACHO DEL MINISTRO | 1 |
| GRUPO DE REGALIAS | 1 |
| GRUPO DE JURISDICCION COACTIVA | 1 |
| TOTAL | 62 |

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 |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUDES REFERENTES A ZONAS DE RESERVA ESPECIAL PARA MINERIA TRADICIONAL EN EL PAÍS. | <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUDES DE CONCEPTO DE EQUIVALENCIA DE PRODUCTOS CON LA NORMA RETIE | <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUDES RELACIONADAS CON TRAMITES PARA RECIBIR BENEFICIO DEL SUBSIDIO POR COMPRAS DE GLP EN CILINDROS |
| <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUDES REFERENTES A LA MINERÍA DE SUBSISTENCIA | <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUDES RELACIONADAS CON CERTIFICADO DE CONFORMIDAD PARA LUMINARIAS | <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL REGLAMENTO TÉCNICO PARA CILINDROS Y TANQUES ESTACIONARIOS UTILIZADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS LICUADO DE |

| | | |
|--|--|---|
| | | PETRÓLEO (GLP) |
| <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUD RELACIONADA CON EL REGISTRO Y LA INSCRIPCIÓN DE BAREQUEROS | <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUD RELACIONADA CON MANEJO DE LOS RECURSOS FAER PRONE FOES FAZNI | <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO |
| <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUD DE APOYO PARA INSCRIPCIÓN EN LA PLATAFORMA SI MINERO | <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUD RELACIONADA CON EL ETIQUETADO PARA DIFERENTES PRODUCTOS | <ul style="list-style-type: none"> SOLICITUDES SOBRE VOLUMENES DE VENTAS DE COMBUSTIBLES EN DIFERENTES DEPARTAMENTOS DEL PAÍS |

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 | CIUDAD | POBLACIÓN | OBJETIVO |
|--------------------------------|--|-----------|---------|--|---|
| Minas | Taller de Plan Nacional Desarrollo Minero - PNDM 2025 | 04-abr-17 | Bogotá | Gremios, asociaciones y empresas mineras | Consolidar una propuesta coordinada del plan nacional del desarrollo minero 2025. |
| Minas, Hidrocarburos y Energía | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Ipiales - Nariño | 22-abr-17 | Ipiales | 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 primer Feria Nacional de Servicio al Ciudadano a realizarse en Ipiales - Nariño. |
| Energía | Mesa de Reunión del Sector Minero Energético | 20-abr-17 | Bogotá | Gremios, asociaciones o empresas mineras | Analizar a nivel gubernamental y plantear soluciones a la situación que presta cada uno de los operadores de los diferentes proyectos energéticos en lo relacionado con la obtención de licencias ambientales, consultas previas, permisos de paso, servidumbres, oposición de la comunidad, entre otros. |

| | | | | | |
|--------------------------------|---|-----------------------------|-------------------|---|---|
| Energía | Modificaciones al RETIE 2017 e Instalaciones Eléctricas en Lugares de Atención Médica | 11-may-17 | Sincelejo - Sucre | Entidades o empresas privadas/ organizaciones o representantes de comunidades. | Capacitar a los técnicos electricistas, ingenieros y demás personal que tiene relación con las instalaciones eléctricas en lugares de atención médica, en lo relacionado con la adecuación de redes eléctricas en el marco de RETIE y socializar las últimas modificaciones. |
| Minas, Hidrocarburos y Energía | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano la Dorada - Caldas | 13-may-17 | La Dorada | 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 la dorada caldas. |
| Energía | Reglamento Técnico de Etiquetado RETIQ y seguridad Eléctrica en el Marco del RETIE | 26 y 27 de mayo de 2017 | Popayán | Academia / entidades o empresas privadas / gremios, asociaciones o empresas de hidrocarburos / organizaciones o representantes de comunidades. | Capacitar a técnicos electricistas, ingenieros y demás personal que tiene relación con el reglamento técnico de etiquetado y reglamento técnico de instalaciones eléctricas, en lo relacionado con la adecuación de redes eléctricas en el marco del RETIE y socializar las últimas modificaciones. |
| Energía | Mesa de Alto Nivel Sector Energético | 15-jun-17 | Bogotá | Autoridades locales, regionales o departamentales | Socialización, solución y seguimiento a problemática ambiental y social de proyectos. |
| Energía - Hidrocarburos | Congreso Nacional e Internacional ANDESCO Servicios Públicos, TIC y TV | 28,29 y 30 de junio de 2017 | Cartagena | Representantes internacionales, autoridades locales, regionales o departamentales / entidades adscritas al sector / entidades o empresas privadas / representantes de entidades territoriales / gremios, asociaciones o empresas de energía/ gremios asociaciones de empresas de hidrocarburos. | Brindar información del sector energético a partes interesadas especialmente lo relacionado con reglamentos técnicos, alumbrado público, iluminación, seguridad eléctrica y atender inquietudes de competencia de la entidad. |



Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Ipiales



Modificaciones al RETIE 2017 - Sincelejo



Reglamento Técnico de Etiquetado RETIQ - Popayán

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 2017 se publicaron **10 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 cometarios 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 10 foros en total se recibieron **44 comentarios**.

| CANAL DE RECEPCIÓN | AREA TEMÁTICA | DOCUMENTO EN DISCUSION | INICIO PUBLICACIÓN | FIN PUBLICACIÓN | NÚMERO DE COMENTARIOS |
|--------------------|----------------|---|--------------------|-----------------|-----------------------|
| Foros y Correo | Administrativo | Adopción de políticas de seguridad, privacidad de la información | 06/04/2017 | 21/04/2017 | 0 |
| Foros y Correo | Energía | Fondo de Energías Renovables FENOGE | 09/04/2017 | 28/04/2017 | 15 |
| Foros y Correo | Energía | Proyecto Decreto alumbrado público | 02/05/2017 | 30/05/2017 | 12 |
| Foros y Correo | Administrativo | Servidumbre administrativa del Decreto Único Reglamentario | 08/05/2017 | 22/05/2017 | 6 |
| Foros y Correo | Hidrocarburos | Parámetros de calidad del Etanol Anhidro Combustible | 18/05/2017 | 22/05/2017 | 0 |
| Foros y Correo | Energía | Aplicación de incentivos tributarios para eficiencia energética | 19/05/2015 | 09/06/2017 | 9 |
| Foros y Correo | Minería | Implementación Plan de Acción Nac. de la Iniciativa de Transparencia | 09/06/2017 | 26/06/2017 | 0 |
| Foros y Correo | Hidrocarburos | Compensación por transporte de combustibles entre Yumbo y Pasto | 14/06/2017 | 27/06/2017 | 0 |
| Foros y Correo | Hidrocarburos | Modificación criterios de calidad del combustible diésel (ACPM) | 16/06/2017 | 30/06/2017 | 1 |
| Foros y Correo | Energía | Utilidad pública para construcción del proyecto subes. Palenque 230kv | 27/06/2017 | 11/07/2017 | 1 |

CANALES DE ATENCIÓN INFORME DEL COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB DURANTE EL SEGUNDO 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 abril de 2017 y el 30 de junio de 2017.

Número de visitantes: 109.379

Número de sesiones: 183.804

Número de páginas visitadas: 540.951

Duración media de la sesión: 03:02

Usuarios nuevos: 99.363

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 Perú en tercer lugar.

| PAÍS | SESIONES | % DE NUEVAS SESIONES |
|----------------|----------|----------------------|
| Colombia | 166.660 | 52,07 % |
| Estados Unidos | 3.490 | 59,28 % |
| Perú | 2.787 | 82,85 % |
| México | 1.195 | 81,92 % |
| España | 1.007 | 75,47 % |
| Ecuador | 936 | 81,94 % |
| Venezuela | 884 | 84,05 % |
| Argentina | 751 | 75,37 % |
| Chile | 743 | 70,12 % |
| Bolivia | 617 | 91.41% |

Top 10 contenidos más consultados

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

| PÁGINA | NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| Home | 64219 |
| RETIE | 38674 |
| RETILAP | 16809 |
| Decreto Único Reglamentario 1073 | 16807 |
| Normatividad | 13712 |
| Inicio | 12742 |
| Hidrocarburos | 11796 |
| Gas Licuado de Petróleo GLP | 11058 |
| Consulta Compras Gas en Cilindros | 9928 |
| Precios de Combustible | 9774 |

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 | 150485 | 53,22 % |
| Firefox | 9782 | 53,42 % |
| Internet Explorer | 8858 | 51,51 % |
| Safari | 8358 | 63,07 % |
| Edge | 2465 | 64,26 % |
| Android Webview | 1387 | 75,70 % |
| Android Browser | 980 | 58,27 % |
| Safari (in-app) | 699 | 68,53 % |
| Opera | 411 | 67,64 % |
| UC Browser | 164 | 60,37 % |

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 | 27143 | 58.55% |
| iOS | 6837 | 66,96 % |
| Windows | 470 | 57,23 % |
| Windows Phone | 207 | 79,23 % |
| BlackBerry | 39 | 66.67% |

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 segundo trimestre de 2017 son los siguientes:



| DATOS BIBLIOTECA | |
|-------------------------------|-----|
| Convenios Interbibliotecarios | 114 |
| Consulta de Usuarios | 59 |
| Consulta Libros en Sala | 37 |
| Consultas Correo Electrónico | 21 |
| Préstamo Interbibliotecario | 12 |
| Ingreso Registros a Koha | 97 |
| Préstamo de libros Internos | 11 |
| Depósito Legal | 2 |

Por otro lado, se continua llevando a cabo el proceso de digitalización del material bibliográfico especializado que posee la Biblioteca del Ministerio de Minas, con corte al segundo trimestre de 2017 se hizo la conversión de formato físico a formato PDF de **234** ejemplares de libros que hacen parte de la memoria histórica documental del Ministerio, como ejemplo el total de las “Memorias al Congreso de la República” que datan desde el año de 1924 hasta 2016.

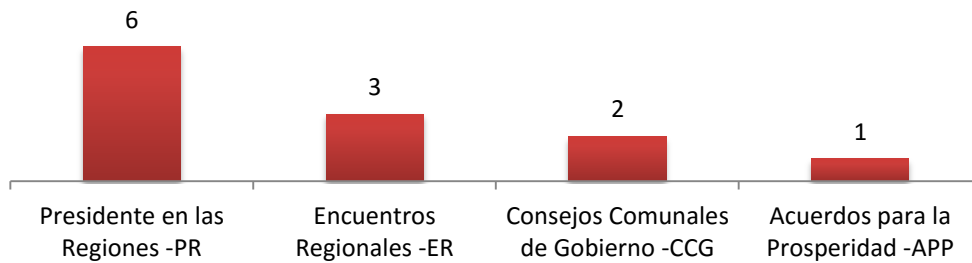
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

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

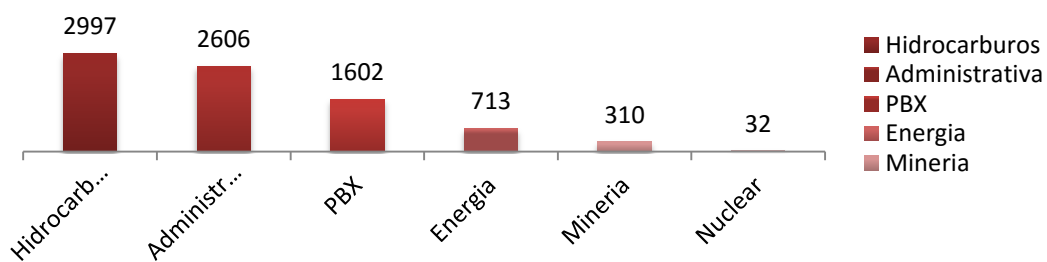


Compromisos por dependencia del Ministerio de Minas y Energía

| Dependencia / Sistema | Acuerdos para la Prosperidad -APP | Consejos Comunales de Gobierno -CCG | Encuentros Regionales -ER | Presidente en las Regiones -PR |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Dirección de Energía Eléctrica | | 2 | | 4 |
| Dirección Formalización Minera | | | | 2 |
| Oficina Asuntos Ambientales y Sociales | 1 | | 3 | |
| TOTAL | 1 | 2 | 3 | 6 |

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 Segundo 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 Segundo trimestre de 2017:

| CANTIDAD DE LLAMADAS ATENDIDAS POR MES | |
|--|------|
| Abril | 2907 |
| Mayo | 2884 |
| Junio | 2469 |
| Total | 8260 |

Tal como lo refleja la tabla anterior, durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017 recibimos **8260** llamadas al Centro de Contacto Ciudadano, su reducción gradual se debe a implementaciones tecnológicas realizadas.

Adicionalmente desde el centro de contacto, se han gestionado bases de datos sobre grupos de interés que se han recopilado a lo largo de los eventos realizados por el Ministerio:

| MES | CANTIDAD DE DATOS ACTUALIZADOS |
|-------|--------------------------------|
| Abril | 186 |
| Mayo | 183 |
| Junio | 74 |
| Total | 443 |

TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el segundo trimestre del 2017 se recibieron un total de 728 trámites los cuales 724 corresponden al sector de hidrocarburos y 4 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 PRIMER TRIMESTRE 2017 | | |
|-----------------------------|--|--------------------------------|---|------|-------|
| | | | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| SECTOR HIDROCARBUROS | REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS. | OFICINA ASESORA JURIDICA | 0 | 1 | 0 |
| | INFORME NOMINA DE EMPLEADOS | OFICINA ASESORA JURIDICA | 0 | 5 | 0 |
| | APROBACIÓN Y REGISTRO DE TRANSPORTADORES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN LOS DEPARTAMENTOS DE ZONAS DE FRONTERA. | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 141 | 96 | 125 |
| | CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS. | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 23 | 9 | 10 |
| | REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE. | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 0 | 0 | 0 |
| | VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS. | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 100 | 103 | 96 |
| | PERMISO PARA CONSTRUIR Y OPERAR UNA PLANTA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO. | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 2 | 2 | 1 |
| | LEGALIZACIÓN DE SUCURSALES EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS. | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 0 | 1 | 4 |
| | CERTIFICACIÓN DE MUNICIPIO NO INCLUIDO EN ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO DE GAS NATURAL (OPA) | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 4 | 2 | 5 |
| 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 |

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 con el apoyo de la Dirección de Hidrocarburos y Energía Eléctrica realizaron capacitación a los asesores del Centro de Contacto Ciudadano, en los temas de mayor consulta con el fin de dar claridad en algunos procesos y así brindar una atención con calidad y oportunidad a nuestros ciudadanos – clientes.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, continúa con la gestión de recolección de información a través de la aplicación de encuestas a los ciudadanos, con el fin de conocer sus necesidades y satisfacerlas a través de los diferentes canales de atención.
- Se continúa realizando el proceso de caracterización de los usuarios del sector minero - energético, a través de la aplicación de encuestas a algunos segmentos de la población.
- De la mano con el Grupo TICS se ha venido trabajando en el desarrollo del Asesor Virtual, el cual brindará información en línea e inmediata, de primer nivel, a los ciudadanos, en relación con el sector minero energético, de tal forma que contribuirá a disminuir la cantidad de PQRDS que ingresan mensualmente a la entidad, convirtiéndose en un espacio óptimo en la transmisión de conocimiento.

AIDA MARCELA NIETO PENAGOS

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

