

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Octubre – Noviembre – Diciembre de 2016

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano



MINMINAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el desarrollo de actividades tendientes a divulgar y fomentar al interior del Ministerio de Minas y Energía la cultura de la participación y servicio al ciudadano, de conformidad con los lineamientos del Gobierno Nacional que rijan en la materia, estableciendo el debido control y seguimiento a los mecanismos de participación y protección ciudadana de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación interna.

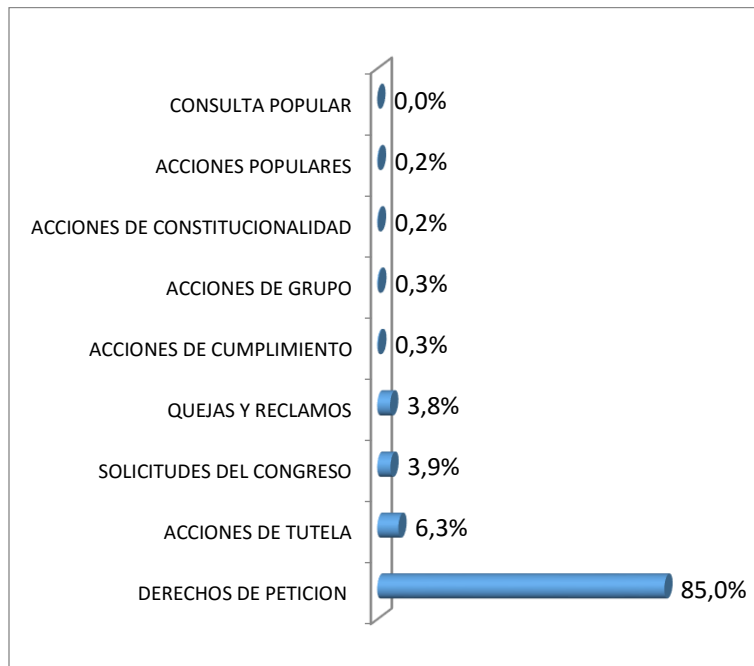
Además de lo anterior, éste grupo debe promover espacios que contribuyan al establecimiento de mecanismos de control social de la gestión del sector minero energético, entre otros.

Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección sobre el estado de la atención a los mecanismos de protección ciudadana e indicar las temáticas de mayor consulta, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de los ciudadanos-clientes. Así mismo, se busca incentivar la participación y el ejercicio del control social de la ciudadanía al dar a conocer la gestión adelantada y promover encuentros ciudadanos a través de diversos canales facilitando la comunicación bidireccional.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación informamos las estadísticas de los mecanismos de participación instaurados por los ciudadanos-clientes.

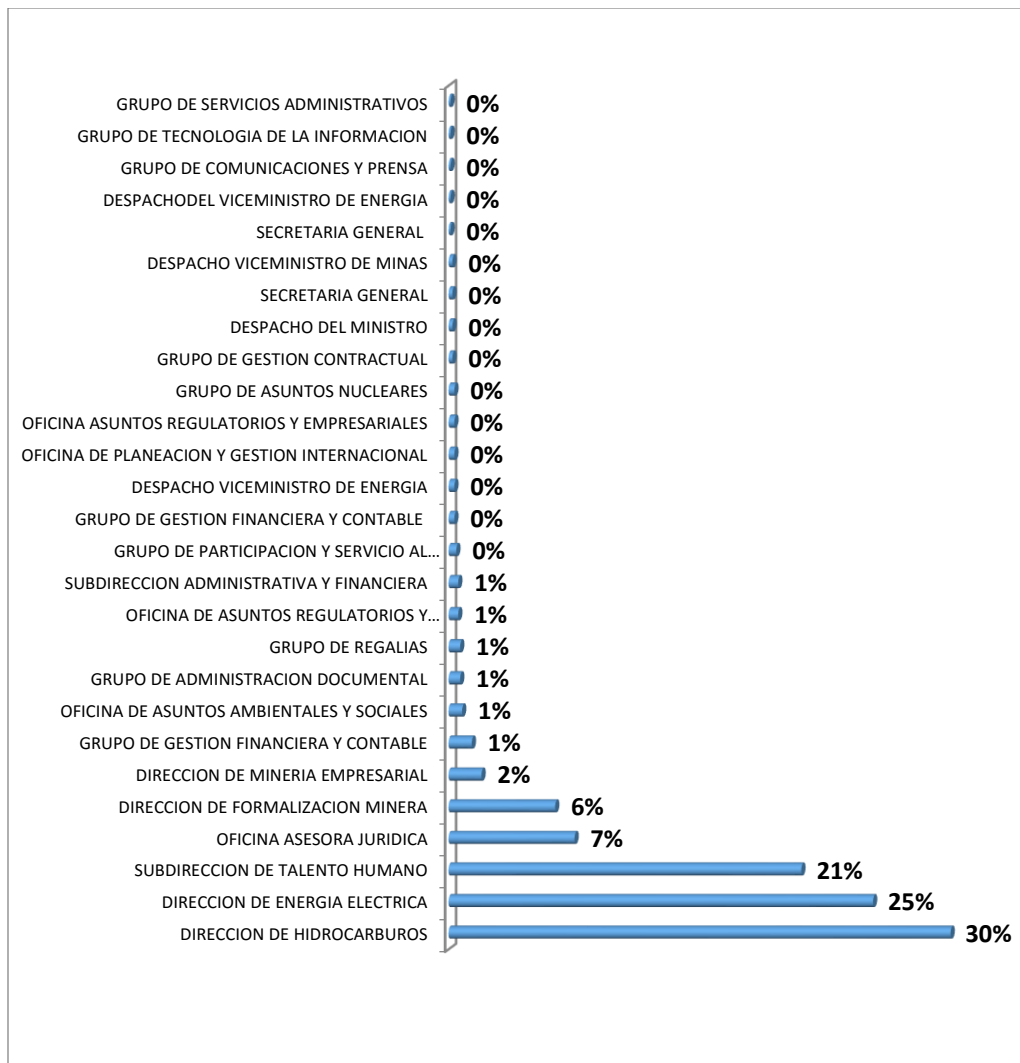
Durante el cuarto trimestre de 2016 se recibieron un total de 1023 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



Esta gráfica muestra que 870 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 39 a Quejas y Reclamos, 40 a Solicitudes del Congreso, 64 a Acciones de Tutela, 2 a Acciones Populares, 3 a Acciones de grupo, 3 a Acciones de Cumplimiento y 2 a Acciones de constitucionalidad.

DERECHOS DE PETICIÓN

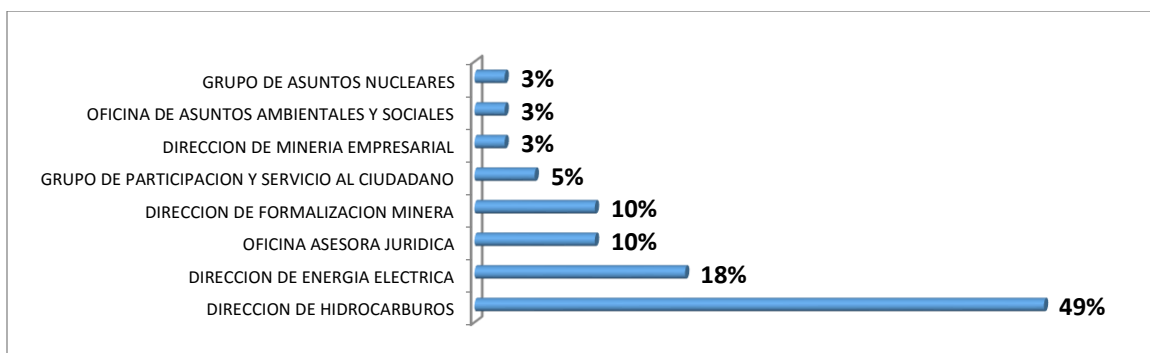
El mayor porcentaje de derechos de petición durante el cuarto trimestre fue recibido por la Dirección de Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes sobre los permisos otorgados a estaciones de servicio, información sobre cantidad, precio y venta de combustibles de los agentes de la cadena de distribuidores de combustibles; continúa siendo considerable el número de solicitudes de inclusión como beneficiarios de subsidio de gas licuado de petróleo GLP. El comportamiento de los Derechos de Petición del cuarto trimestre, se refleja en la siguiente gráfica:



QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el cuarto trimestre fue de 39, disminuyendo en 13 la cantidad con respecto al tercer trimestre del año 2016. De la cifra mencionada, todas las quejas aparecen contestadas y en los archivos del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, no aparecen quejas 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 el cuarto trimestre del año 2016:



Es de resaltar que del total de derechos de petición, quejas y reclamos aparecen en los registros del grupo de participación y Servicio al Ciudadano, un total de 63 traslados a otras entidades por tratarse de su competencia.

De manera desagregada, la distribución de mecanismos de participación ciudadana correspondientes al cuarto trimestre del año 2016 fue la siguiente:

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL GENERAL
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	259	19	278
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	219	7	226
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	182	0	182
OFICINA ASESORA JURIDICA	65	4	69
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	55	4	59
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	17	1	18
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	12	0	12
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	7	1	8
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	6	0	6
GRUPO DE REGALIAS	6	0	6
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	5	0	5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0	5
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	4	2	6
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	3	0	3
DESPACHO VICEMINISTRO DE ENERGIA	4	0	4

OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	3	0	3
OFICINA ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	3	0	3
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	3	1	4
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	2	0	2
DESPACHO DEL MINISTRO	2	0	2
SECRETARIA GENERAL	2	0	2
DESPACHO VICEMINISTRO DE MINAS	2	0	2
SECRETARIA GENERAL	1	0	1
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	1	0	1
GRUPO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	1	0	1
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	1
TOTAL GENERAL	870	39	909

El siguiente cuadro muestra el resumen de los Derechos de Petición sin contestar o contestados fuera de término en el cuarto trimestre del año 2016:

CUARTO TRIMESTRE 2016			
DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	1

Tal como lo refleja el cuadro anterior, un derecho de petición fue contestado fuera de término, tuvo un retraso en la respuesta de 1 días hábil de acuerdo con el tiempo establecido por Ley. En lo que se refiere a derechos de petición no atendidos, la cifra continua en 0 respecto al tercer trimestre del año 2016.

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 memorando la justificación por respuesta fuera de término a la dependencia respectiva, como lo indica la siguiente tabla:

Número de radicado de entrada	Número de radicado – solicitud de justificación
2016070633	2016081543

TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

A través de los diferentes canales a disposición de la Ciudadanía, incluyendo el correo institucional y la atención personalizada, las consultas que realizó la ciudadanía con mayor frecuencia, fueron las siguientes:

MINAS	ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS
* Solicitudes sobre programas y procesos de formalización minera en diferentes regiones del país	*Solicitudes relacionadas con la interconexión de energía eléctrica en zonas rurales de diferentes municipios del país	* Solicitudes relacionada con el desabastecimiento de GLP en diferentes regiones del país
* Solicitudes sobre resultados obtenidos del ejercicio de caracterización minera desarrollado en diferentes comunidades	* Solicitudes de concepto de equivalencia RETIE para certificados de conformidad	* Solicitudes sobre permisos otorgados para el funcionamiento de estaciones de servicio del país
* Quejas y denuncias sobre minería ilegal	* Solicitud de concepto de etiquetado para la importación de diferentes productos	* Solicitudes de acceso al subsidio de gas licuado de petróleo GLP

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 Y DPTO	POBLACIÓN	OBJETIVO
Grupo Participación y Servicio Ciudadano	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	8 de octubre de 2016	Santander de Quilichao, Cauca	Veedores y ciudadanos en general	Atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana
Energía	Lineamientos técnicos y legales para el ejercicio laboral de técnicos electricistas y actualización normativa 2016	05 de noviembre de 2016	Bogotá	Estudiantes, docentes, técnicos electricistas, ingenieros entre otros.	Socializar con los estudiantes, técnicos electricistas, ingenieros entre otros, los cambios en los reglamentos técnicos y las buenas prácticas y seguridad eléctrica en las instalaciones eléctricas.
Grupo Participación y Servicio Ciudadano	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	26 de noviembre de 2016	Sincé, Sucre	Veedores y ciudadanos en general	Atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana

Energía	Grid Edge Transformation Project-WEF	07 de Diciembre de 2016	Bogotá	Entidades y empresas del sector minero energético	Generar un espacio de conversación con autoridades nacionales e internacionales para el desarrollo de Smart Grid en Colombia
Ministerio de Minas y Energía	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2015-2016	12 de Diciembre de 2016	Cali	Ciudadanos, funcionarios de las entidades adscritas, empresas y partes interesadas	Brindar información de primera mano de los temas coyunturales del sector minero energético en el periodo 2015-2016 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 participativa.
Energía	Telecharla Eficiencia Energética (Creg-Minminas)	14 de Diciembre de 2016	Cota	Veedores y ciudadanos en general	Capacitar a los vocales de control y ciudadanía en general en los temas de eficiencia energética, y seguridad en mercados en los diferentes reglamentos técnicos de energía.

DOCUMENTOS EN DISCUSIÓN

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.

La publicación de los documentos que se relacionan en la siguiente tabla, se sometieron a discusión entre 0 y 30 días calendario. Se recibieron comentarios por el correo electrónico: pciudadana@minminas.gov.co y a través del portal web, los cuales fueron direccionados en su momento a las oficinas responsables de cada documento, con el fin de ser analizados y tenidos en cuenta en la expedición de las normas definitivas; adicionalmente se elaboró para cada caso un informe consolidado de observaciones que fue publicado en la página web.

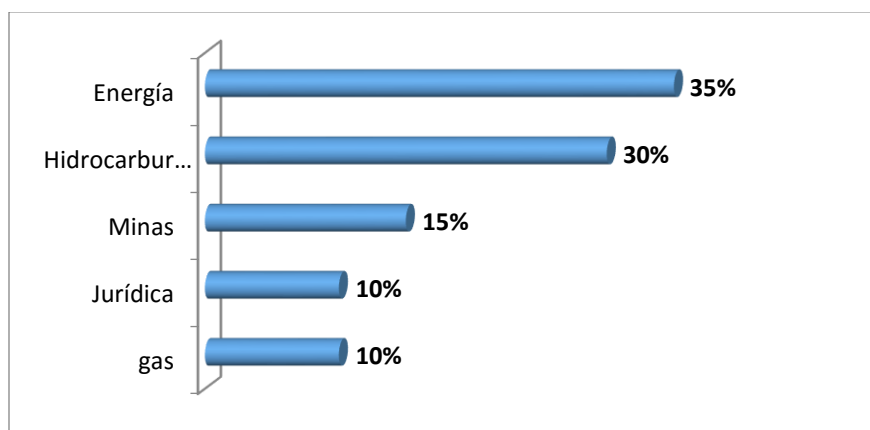
CANAL DE RECEPCIÓN	AREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSION	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se establecen parámetros para la asignación de recursos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas, FAER"	11/10/2016	13/10/2016	7
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Decreto "Por el cual se establecen disposiciones en relación con el combustible utilizado en las actividades de pesca y/o cabotaje en las costas colombianas y en las actividades marítimas desarrolladas por la Armada Nacional propias del cuerpo de guardacostas."	18/10/2016	22/10/2016	2

Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Decreto "Por el cual se establecen disposiciones en relación con el combustible utilizado en las actividades de pesca y/o cabotaje en las costas colombianas y en las actividades marítimas desarrolladas por la Armada Nacional propias del cuerpo de guardacostas."	24/10/2016	01/11/2016	2
Foros y Correo	Jurídica	Proyecto de Decreto "Por medio del cual se prorroga la vigencia del Programa de Enajenación de que trata el Decreto 2305 de 2014."	25/10/2016	28/10/2016	0
Foros y Correo	Jurídica	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 9 0772 de 2013, subrogada por la Resolución 9 1159 de 2013, mediante la cual se adoptó el Plan de Expansión de Referencia Generación y Transmisión 2013 - 2027"	27/10/2016	28/10/2016	0
Foros y Correo	Energía	Ministerio de Minas y Energía, con el apoyo de la UPME, se encuentra elaborando el Plan de Acción Indicativo del PROURE 2016 - 2021. En ese contexto el Ministerio invita a todos los interesados a realizar sus comentarios al documento preliminar.	11/11/2016	5//12/2016	22
Foros y Correo	Minas	Proyecto de Decreto "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario No 1073 de 2015 respecto de la reglamentación del inciso 2° del artículo 227 de la Ley 685 de 2001"	15/11/2016	29/11/2016	2
Foros y Correo	Energía	Proyecto de resolución "Por medio de la cual se modifica y adiciona la Resolución 18 0005 de 2010, por la cual se adopta el Reglamento para la gestión de los desechos radiactivos en Colombia"	30/11/2016	01/12/2016	6
Foros y Correo	Energía	Proyecto de resolución "Por medio de la cual se modifica y adiciona la Resolución 90874 de 2014, Por la cual se establecen los requisitos y procedimientos para la expedición de autorizaciones para el empleo de fuentes radiactivas y de las inspecciones de las instalaciones radiactivas.	30/11/2016	05/12/2016	9
Foros y Correo	Hidrocarburos	proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 31 246 de 2016, en relación con el control a la compensación por el transporte de combustibles líquidos derivados del petróleo entre los municipios de Yumbo y San Juan de Pasto"	06/12/2016	09/12/2016	0
Foros y Correo	Energía	proyecto de Resolución "Por la cual se establecen parámetros para la asignación de recursos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas No Interconectadas - FAZNI"	06/12/2016	07/12/2016	2

Foros y Correo	Minas	Proyecto de Resolución "Por la cual se establecen los parámetros y condiciones para el ejercicio del derecho de preferencia de que trata el Artículo 2.2.5.2.2.13 del Decreto 1975 de 2016 'Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, en cuanto se reglamenta los artículos 23 y 53 de la Ley 1753 del 9 de junio de 2015"	19/12/2016	22/12/2016	0
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se implementa en el SICOM el módulo de información de gas natural comprimido para uso vehicular, GNCV"	22/12/2016	30/12/2016	7
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se establecen requerimientos técnicos para proyectos de perforación exploratoria de hidrocarburos costa afuera en Colombia"	27/12/2016	03/02/2017	EN CURSO
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se establecen lineamientos técnicos para el abandono de pozos perforados en desarrollo de actividades de exploración y explotación de hidrocarburos"	27/12/2016	03/02/2017	EN CURSO
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se adopta el Plan de Acción Indicativo 2017-2022 para el desarrollo del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía, PROURE, que define objetivos y metas indicativas de eficiencia energética, acciones y medidas sectoriales y estrategias base para el cumplimiento de metas y se adoptan otras disposiciones al respecto "	27/12/2016	29/12/2016	5
Foros y Correo	Minas	Proyecto de Resolución "Por la cual se actualiza el Formato Básico Minero - "FBM" contenido en la Resolución 40558 del 2 de junio de 2016 y se toman otras decisiones"	28/12/2016	30/12/2016	1
Foros y Correo	gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se adopta el Plan Transitorio de Abastecimiento de Gas Natural",	28/12/2016	30/12/2016	4
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se establece la fecha oficial de inicio de operación del aplicativo DIIE para cargue de información de dictámenes de inspección de instalaciones eléctricas. ",	28/12/2016	09/01/2017	0

Foros y Correo	gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la resolución 40720 de 2016, por la cual se establecen los lineamientos para el otorgamiento de subsidios al consumo de GLP distribuido en cilindros"	30/12/2016	01/01/2017	1
----------------	-----	---	------------	------------	---

En la siguiente gráfica se puede observar 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 CUARTO TRIMESTRE DEL 2016

A continuación se relaciona el comportamiento del portal web www.minminas.gov.co en cuanto a servicio y uso del mismo por parte de la ciudadanía, en un periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de Diciembre de 2016.

Número de visitantes: 130.680 93.766 Bajó respecto al segundo trimestre del año 2016.

Número de sesiones: 150.890 Bajó respecto al segundo trimestre del año 2016.

Número de páginas visitadas: 483.692 Bajó respecto al segundo trimestre del año 2016.

Duración media de la sesión: 3:17 minutos Subió respecto al segundo trimestre del año 2016.

Promedio de visitas nuevas: 56,6 % Bajó respecto al segundo trimestre del año 2016.











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, seguida de Estados Unidos, como el trimestre anterior.

País ?	Adquisición	
	Sesiones ? ↓	% de nuevas sesiones ?
	150.890 % del total: 100,00 % (150.890)	56,63 % Media de la vista: 56,59 % (0,06 %)
1.  Colombia	137.987 (91,45 %)	55,27 %
2.  United States	3.458 (2,29 %)	60,21 %
3.  Peru	1.306 (0,87 %)	84,38 %
4.  Mexico	995 (0,66 %)	82,81 %
5.  Chile	733 (0,49 %)	54,02 %
6.  Ecuador	663 (0,44 %)	78,43 %
7.  Spain	624 (0,41 %)	74,04 %
8.  Venezuela	589 (0,39 %)	82,34 %
9.  Argentina	578 (0,38 %)	71,28 %
10.  United Kingdom	499 (0,33 %)	73,35 %

Top 10 contenidos más consultados

A continuación se muestra los contenidos del portal web más visitados en el segundo trimestre del presente año por los usuarios, siendo minminas.gov.co/ es decir el home, el más visitado.

<input type="checkbox"/> Página ?	Número de visitas a páginas ? ↓
	483.692 % del total: 100,00 % (483.692)
<input type="checkbox"/> 1. / 	40.276 (8,33 %)
<input type="checkbox"/> 2. /inicio 	38.187 (7,89 %)
<input type="checkbox"/> 3. /retie 	30.582 (6,32 %)
<input type="checkbox"/> 4. /decreto-unico-reglamentario 	16.284 (3,37 %)
<input type="checkbox"/> 5. /retilap 	15.484 (3,20 %)
<input type="checkbox"/> 6. /ministerio 	11.599 (2,40 %)
<input type="checkbox"/> 7. /energia2 	11.072 (2,29 %)
<input type="checkbox"/> 8. /precios-de-combustible 	10.904 (2,25 %)
<input type="checkbox"/> 9. /normatividad 	10.635 (2,20 %)
<input type="checkbox"/> 10. /hidrocarburos 	9.505 (1,97 %)

Top 10 navegadores

El cuadro a continuación presenta los navegadores mayormente utilizados para consultar el portal web de la entidad, destacándose Google Chrome, igual que el trimestre anterior.

Navegador	Adquisición
	Sesiones ↓
	150.890 % del total: 100,00 % (150.890)
1. Chrome	120.377 (79,78 %)
2. Firefox	9.487 (6,29 %)
3. Internet Explorer	9.481 (6,28 %)
4. Safari	7.309 (4,84 %)
5. Edge	1.893 (1,25 %)
6. Android Browser	1.240 (0,82 %)
7. Opera	466 (0,31 %)
8. Safari (in-app)	312 (0,21 %)
9. UC Browser	85 (0,06 %)
10. BlackBerry	84 (0,06 %)

Top 5 sistema operativos móviles

El cuadro a continuación presenta los sistemas operativos en dispositivos móviles mayormente utilizados para consultar el portal web de la entidad, destacándose Android seguido de IOS, manteniendo el mismo comportamiento del trimestre anterior.

CANALES DE ATENCIÓN

INFORME DEL COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2016

A continuación se relaciona el comportamiento del portal web www.minminas.gov.co en cuanto al servicio y uso del mismo por parte de la ciudadanía, en un periodo comprendido entre el 1 de Octubre y el 31 de Diciembre de 2016.

Número de visitantes: 158.412 Aumento respecto al tercer trimestre del año 2016.

Número de sesiones: 227.736 Aumento respecto al tercer trimestre del año 2016.

Número de páginas visitadas: 522.206 Aumento respecto al tercer trimestre del año 2016.

Duración media de la sesión: 2:07 minutos bajo respecto al tercer trimestre del año 2016.

Promedio de visitas nuevas: 65,9 % Aumento respecto al tercer trimestre del año 2016

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, seguida de Estados Unidos, como el trimestre anterior.

País	Adquisición		
	Sesiones	% de nuevas sesiones	Nuevos usuarios
	33.954 % del total: 100,00 % (33.954)	53,05 % Media de la vista: 53,03 % (0,04 %)	18.013 % del total: 100,04 % (18.006)
1. Colombia	30.530 (89,92 %)	50,78 %	15.504 (86,07 %)
2. United States	760 (2,24 %)	61,18 %	465 (2,58 %)
3. Peru	436 (1,28 %)	88,07 %	384 (2,13 %)
4. Spain	256 (0,75 %)	82,03 %	210 (1,17 %)
5. Venezuela	253 (0,75 %)	74,31 %	188 (1,04 %)
6. Ecuador	222 (0,65 %)	88,74 %	197 (1,09 %)
7. Mexico	178 (0,52 %)	79,78 %	142 (0,79 %)
8. Chile	155 (0,46 %)	71,61 %	111 (0,62 %)
9. Argentina	148 (0,44 %)	68,24 %	101 (0,56 %)
10. Brazil	92 (0,27 %)	66,30 %	61 (0,34 %)

Top 10 contenidos más consultados

A continuación se muestra los contenidos del portal web más visitados en el cuarto trimestre del presente año por los usuarios, siendo minminas.gov.co/ es decir el home y Plan 5 caribe, los más visitados.

Página	Número de visitas a páginas
	522.206 % del total: 100,00 % (522.206)
1. /plan-5-caribe	111.353 (21,32 %)
2. /	35.652 (6,83 %)
3. /inicio	29.491 (5,65 %)
4. /retie	23.547 (4,51 %)
5. /decreto-unico-reglamentario	13.858 (2,65 %)
6. /retilap	12.153 (2,33 %)
7. /precios-de-combustible	9.886 (1,89 %)
8. /normatividad	9.691 (1,86 %)
9. /energia2	9.177 (1,76 %)
10. /ministerio	9.029 (1,73 %)

Top 10 navegadores

El cuadro a continuación presenta los navegadores mayormente utilizados para consultar el portal web de la entidad, destacándose Google Chrome, igual que el trimestre anterior.

Navegador	Adquisición	
	Sesiones	% de nuevas sesiones
	227.736 <small>% del total: 100,00 % (227.736)</small>	66,01 % <small>Medida de la vista: 65,99 % (0,03 %)</small>
1. Chrome	169.347 (74,36 %)	63,58 %
2. Android Browser	23.391 (10,27 %)	85,10 %
3. Safari	9.948 (4,37 %)	71,59 %
4. Firefox	8.809 (3,87 %)	55,91 %
5. Internet Explorer	8.540 (3,75 %)	54,25 %
6. Safari (in-app)	3.256 (1,43 %)	94,01 %
7. Edge	1.862 (0,82 %)	59,61 %
8. Android Webview	1.128 (0,50 %)	76,06 %
9. Opera	510 (0,22 %)	61,18 %
10. Opera Mini	344 (0,15 %)	90,70 %

Top 5 sistema operativos móviles

El cuadro a continuación presenta los sistemas operativos en dispositivos móviles mayormente utilizados para consultar el portal web de la entidad, destacándose Android seguido de IOS, manteniendo el mismo comportamiento del trimestre anterior.

Sistema operativo	Sesiones	% Sesiones
1. Android	98.816	88,30 %
2. iOS	9.502	8,49 %
3. Windows Phone	2.494	2,23 %
4. Windows	615	0,55 %
5. BlackBerry	228	0,20 %

Sistema operativo	Sesiones	% Sesiones
1. Android	5.824	74,20 %
2. iOS	1.749	22,28 %
3. Windows	151	1,92 %
4. Windows Phone	98	1,25 %
5. BlackBerry	21	0,27 %
6. (not set)	4	0,05 %
7. Firefox OS	1	0,01 %
8. SymbianOS	1	0,01 %

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 adquirido 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 son los siguientes:

Consulta de Usuarios	71
Consulta Libros en Sala	62
Correo electrónico	33
Préstamo de Libros Internos	2
Préstamo de Libros BLAA	7
Canjes	18
Depósito Legal	5
Convenios Interbibliotecarios	6
Encuesta caracterización usuarios	7
Ingreso registro a base de datos	11

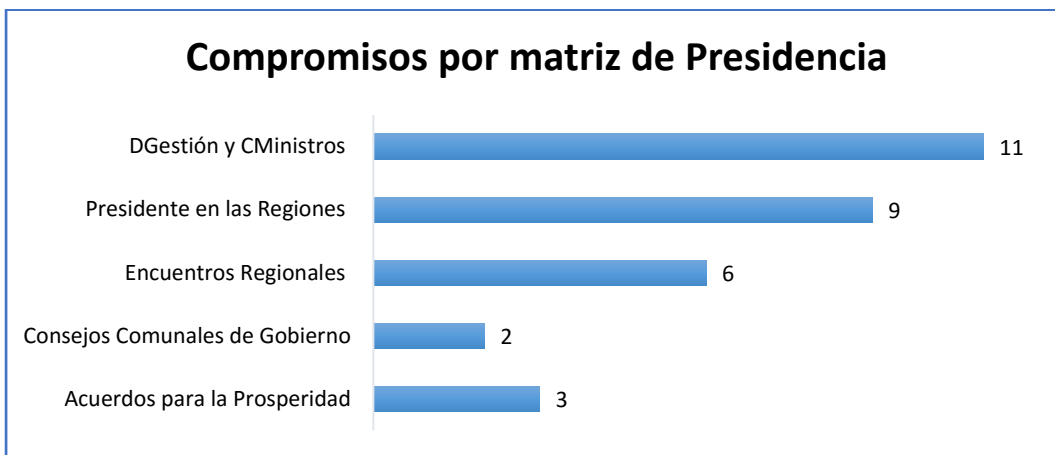
Adicionalmente la biblioteca realizó una encuesta para obtener información de usuarios actuales y potenciales con el fin de caracterizarlos. Esta información le permitirá al Ministerio, conocer y categorizar las necesidades manifestadas por los usuarios y continuar con el desarrollo de un ambiente amigable en la plataforma de usuarios de la biblioteca.

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

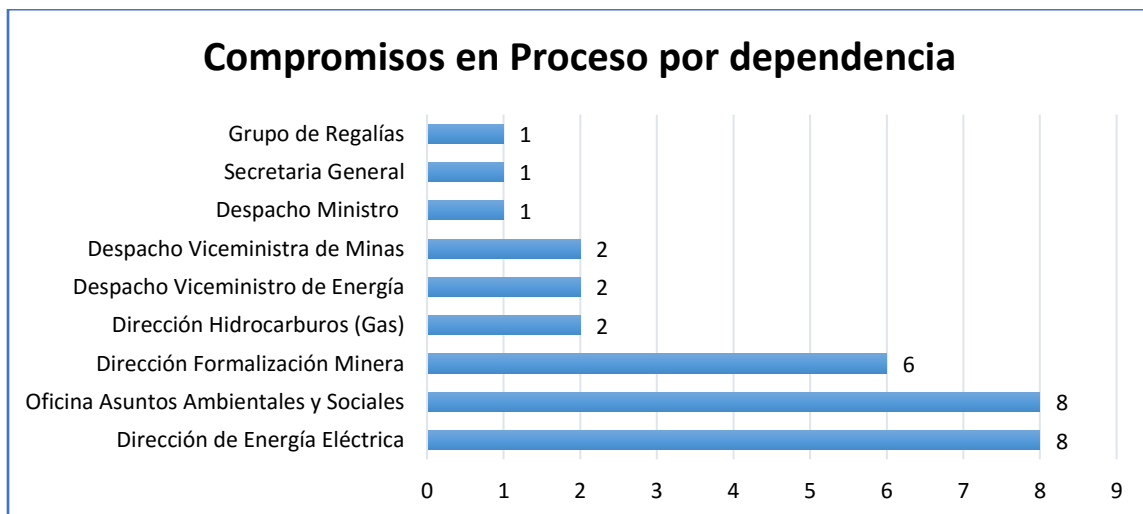
Dentro del Plan de Gobierno del Presidente Santos, la participación ciudadana es una de las maneras de lograr la cohesión social y es uno de los caminos planteados para gobernar de manera transparente, eficiente y eficaz.

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**

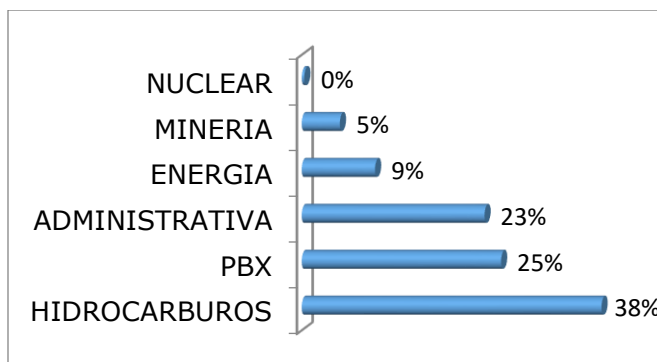


• **Compromisos por dependencia - Sistema de Presidencia**

Dependencia / Sistema	Acuerdos para la Prosperidad	Consejos Comunales de Gobierno	Encuentros Regionales	Presidente en las Regiones	DGestión y CMinistros	Total
Despacho Ministro					1	1
Dirección de Energía Eléctrica		2		4	2	8
Dirección Formalización Minera	1			5		6
Dirección Hidrocarburos (Gas)					2	2
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	2		6			8
Despacho Viceministro de Energía					2	2
Despacho Viceministra de Minas					2	2
Secretaria General					1	1
Grupo de Regalías					1	1
TOTAL	3	2	6	9	11	31

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 cuarto trimestre del año 2016:



Tal como se observa en la gráfica, la mayor cantidad de llamadas recibidas corresponde al área de hidrocarburos, seguida de las llamadas atendidas en el PBX, estas se refieren a temas Personales, llamadas mudas, llamadas que no corresponden al Ministerio de Minas y Energía o que retornan a buzón. Siguen las llamadas que corresponden al 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. 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 2016:

PROMEDIO DE LLAMADAS POR MES	
Octubre	3501
Noviembre	3145
Diciembre	2847
Total:	9493

Tal como lo refleja la tabla anterior, durante el Trimestre de Octubre – Noviembre y Diciembre de 2016 recibimos 9493 llamadas al Centro de Contacto Ciudadano, su reducción gradual se debe a la temporalidad de fin de año.

ESTADOS DE GESTIÓN

ESTADO DE GESTION LLAMADAS CENTRO DE CONTACTO				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ULTIMO TRIMESTRE 2016
GESTIONADO	2744	2306	2017	7067
ESCALADO	756	839	830	2425
PENDIENTE	1	0		1
TOTAL	3501	3145	2847	9493

Con respecto al estado “gestionado” los agentes resolvieron un total de 7067 solicitudes de la ciudadanía directamente, disminuyendo el número de respuestas en 1333 con respecto al trimestre anterior.

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 a través del Centro de Contacto Ciudadano, continua trabajando en disminuir el número de llamadas escaladas a las dependencias, con el fin de resolver las inquietudes de la ciudadanía en el menor tiempo posible y desde el primer contacto con el Ministerio. Para este fin se han efectuado reuniones con los representantes del centro de Contacto Ciudadano y los dueños de los procedimientos en materia técnica con el fin de fortalecer la atención en la resolución de preguntas específicas y frecuentes
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano a través de un proceso contractual con la Universidad de Caldas, realizó la caracterización de los usuarios del sector minero y energético, donde se identificaron los diferentes tipos de usuarios que consultan a la entidad, permitiendo establecer los criterios de clasificación con respecto a las necesidades y expectativas de los mismos, determinando que tipo de servicios solicitan, la región a la cual pertenecen y las características socio demográficas.
- Se llevó a cabo un estudio de medición de la satisfacción del usuario-cliente del Ministerio de Minas y Energía, con el fin de determinar el grado de satisfacción frente a los servicios prestados.
- Con respecto a los mecanismos de participación ciudadana, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, continúa construyendo y aplicando mecanismos de control y seguimiento que permitan realizar un mejor acompañamiento a las dependencias y conocer con mayor grado de especificidad los tipos de consultas y requerimientos realizados por los ciudadanos, esto se ve reflejado en la disminución de derechos de petición atendidos fuera de término.

AIDA MARCELA NIETO PENAGOS

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano