

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Julio – Agosto – Septiembre 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.

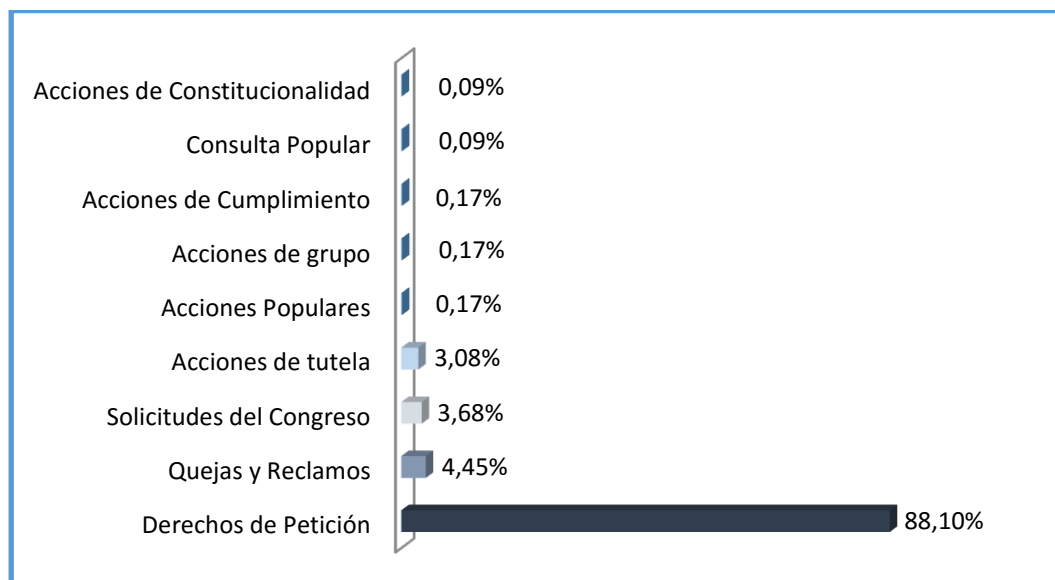
Además de lo anterior, éste grupo debe promover espacios que contribuyan al establecimiento de mecanismos de control social de la gestión del sector minero energético, entre otros.

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 tercer trimestre de 2016 se recibieron un total de 1168 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

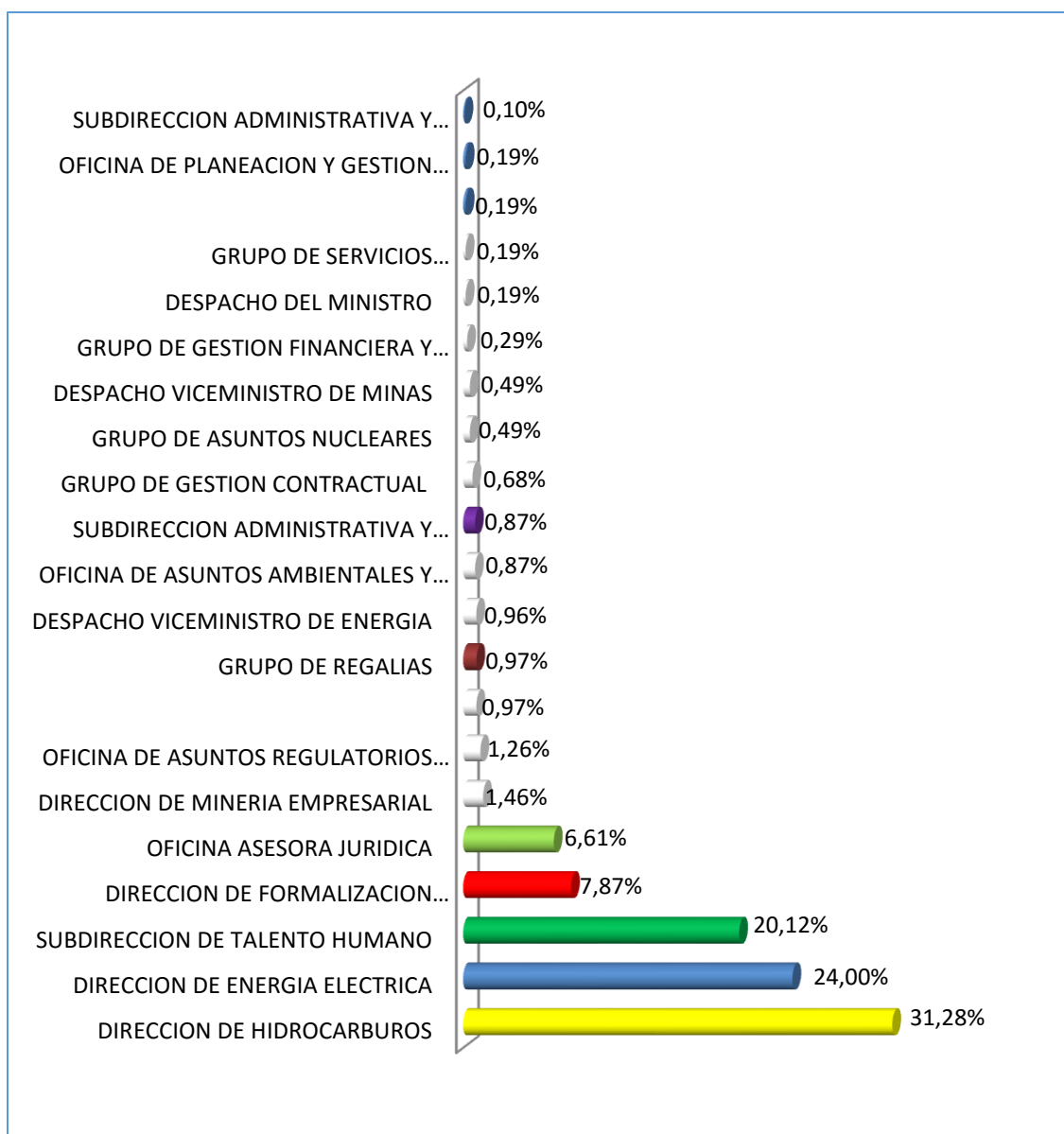


Esta gráfica muestra que 1029 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 52 a Quejas y Reclamos, 43 a Solicitudes del Congreso, 36 a Acciones de Tutela, 2 a

Acciones Populares, 2 a Acciones de grupo, 2 a Acciones de Cumplimiento y 1 a Acciones de Inconstitucionalidad.

DERECHOS DE PETICIÓN

El mayor porcentaje de derechos de petición durante el tercer trimestre fue recibido por la Dirección de Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes de certificación de dedicación exclusiva, incremento de cupo de combustible, información sobre volumen de producción de hidrocarburos en diferentes municipios del país; 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 tercer trimestre, se refleja en la siguiente gráfica:



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

SEGUNDO TRIMESTRE 2016			
DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	1	0	1
DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA	1	0	1
TOTAL	2	0	2

Tal como lo refleja el cuadro anterior, dos derechos de petición fueron contestados fuera de término, uno de ellos tuvo un retraso en la respuesta de 10 días hábiles y el otro únicamente un día de retraso en la respuesta de acuerdo con el tiempo establecido por Ley. En lo que se refiere a derechos de petición no atendidos, la cifra pasó de 1 a 0 con respecto al segundo trimestre del año 2016.

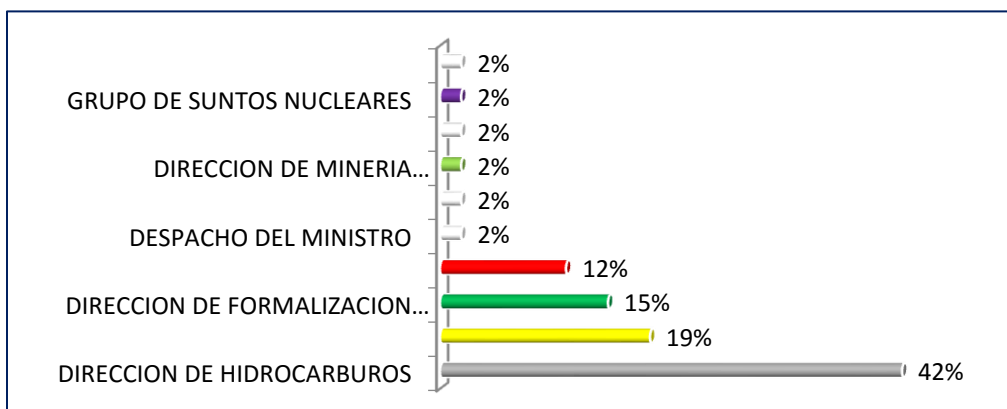
De acuerdo con el "Procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias", el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó mediante memorando la justificación por respuesta fuera de término a las dependencias respectivas, como lo indica la siguiente tabla:

Número de radicado de entrada	Número de radicado – solicitud de justificación
2016061864	2016072973
2016060295	2016072975

QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el tercer trimestre fue de 52, aumentando en 3 la cantidad con respecto al segundo 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 tercer 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 36 traslados a otras entidades por tratarse de su competencia.

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

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	326	22	348
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	247	10	257
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	207	0	207
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	81	8	89
OFICINA ASESORA JURIDICA	68	6	74
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	15	1	16
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	13	0	13
GRUPO DE REGALIAS	10	0	10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	0	9
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	9	0	9
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	8	0	8
DESPACHO VICEMINISTRO DE MINAS	5	1	6
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	5	0	5
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	5	1	6
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	3	0	3
DESPACHO VICEMINISTRO DE ENERGIA	3	0	3
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	2	0	2
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y	2	1	3

COMUNICACIÓN			
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	2
DESPACHO VICEMINISTRO DE ENERGIA	2	0	2
DESPACHO DEL MINISTRO	2	1	3
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	2	0	2
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	1	0	1
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	1	0	1
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	1
Total general	1029	52	1081

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 de acompañamiento en los programas de formalización minera a los diferentes municipios del país	* Aplicación del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas	* Solicitudes de acceso al subsidio de gas licuado de petróleo GLP
* Quejas y denuncias sobre minería ilegal	* Regulación de la Ley 1715 de 2014 para integración de las energías renovables no convencionales al Sistema Energético Nacional.	* Aplicación del Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible
* Solicitudes referentes a diligenciamiento de los formatos básicos mineros	* Campaña para la corriente.	* Solicitudes de información acerca del proceso de certificación de estaciones de servicio.

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 DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	OBJETIVO
Grupo Participación y Servicio Ciudadano	VI Congreso CONFEVOCOLTIC'S 2016 Comités y Vocales de Control	Julio 13 al 15	Valledupar	Comités y vocales de control	Realizar la socialización, divulgación y seguimiento de temas de control social y servicios públicos domiciliarios.
Minas	Socialización Programa de Bancarización	Julio 22	Armenia	Titulares mineros de UPMS en proceso de formalización	Lanzar el programa de Bancarización y crédito en el departamento de Quindío con titulares que se encuentran en el programa de Bancarización y Crédito
Regalías	Firma de actas de compromiso con los alcaldes de los Municipios beneficiados del incentivo a la producción de los Deptos de Boyacá, Cundinamarca, Cauca, Nariño, Casanare, Arauca, Meta y Putumayo.	Agosto 9, sept 27 y 28	Bogotá	Alcaldes, Secretarios de planeación, personeros y empresas productoras.	Realizar jornada de firmas de actas de compromisos con los alcaldes de los municipios beneficiados del incentivo a la producción en los Deptos de Boyacá, Cundinamarca, Cauca y Nariño
Regalías	Firma de actas de compromiso con los alcaldes de los Municipios beneficiados del incentivo a la producción de los Deptos de Santander, Norte de Santander, Antioquia, Córdoba, Sucre y Bolívar	Agosto 25 y sept 21	Bucaramanga y Montería, respectivamente	Alcaldes, secretarios de planeación, personeros y empresas productoras.	Realizar jornada de firmas de actas de compromisos con los alcaldes de los municipios beneficiados del incentivos a la producción en los Deptos de Santander, Norte de Santander y Antioquia
Regalías	Firma de actas de compromiso con los alcaldes de los Municipios beneficiados del incentivo a la producción	Julio 18 y 21; sept 9	Valledupar, Neiva y Riohacha respectivamente	Alcaldes, secretarios de planeación, personeros y empresas productoras.	Firma de actas de compromiso con los alcaldes de los Municipios beneficiados del incentivo a la producción de los Deptos de Tolima y Huila Neiva
Minas	Capacitación en herramientas para la formalización minera y comercialización de minerales	Julio 28 y 29	Manaure - la Guajira	Mineros, comercializadores de minerales y comunidad indígena	Capacitar a Mineros, comercializadores de minerales y comunidad indígena, atender dudas e inquietudes y orientar a la comunidad minera dedicada a la explotación y comercialización de salmura en el municipio de Manaure departamento de la Guajira. Capacitar en comercialización de minerales, RUCOM y los mecanismos existentes para la formalización de la actividad minera en el marco de la junta de formalización minera.
Minas	Jornada de trabajo con empresarios minero del carbón de los Deptos de Cundinamarca y Boyacá	Agosto 3	Bogotá	Empresarios Mineros	Jornada de trabajo con empresarios mineros del carbón de Cundinamarca y Boyacá, para buscar soluciones y apoyo a los inconvenientes presentados con algunos artículos del Decreto 1886, de Seguridad Minera Subterránea.

Minas	Reunión con Líderes del Norte de Cauca, para la Socialización de política minera y oferta institucional para minería de subsistencia	Julio 29	Santander de Quilichao	Delegados y delegadas de los consejos comunitarios y organizaciones étnicas territoriales.	Reunión con Líderes del Norte de Cauca, para la Socialización de política minera y oferta institucional para minería de subsistencia
Minas	Reunión con Mineros explotadores de las charcas, el titular de la salina y el operador Big Group	Agosto 10	Manaure Guajira	Titular, Operador, exploradores mineros, comercializadores de minerales y comunidad indígena.	Mostrar los acuerdos y los avances de conformidad al trabajo conjunto que se ha venido realizando entre los explotadores de las charcas, el titular, el operador y el acompañante y mediación del Ministerio de Minas y Energía, para solucionar la problemática identificada en la salina del Municipio de Manaure.
Minas	Capacitación en temas de aprovechamiento ilícito de Minerales	Agosto 17 al 19	Florencia Caquetá	Oficiales (Policía Nacional, FFMM), Suboficiales (Policía Nacional, FFMM), Soldados y Patrulleros, Fiscales, personal del CTI, CAR.	Realizar taller de capacitación a las autoridades locales en temas relacionados con la explotación ilícita de yacimientos mineros (marco jurídico, procedimientos de policía judicial y despliegue de la estrategia EIMIL) y del aprovechamiento ilícito de minerales.
Grupo Participación y Servicio Ciudadano	Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Agosto 20 y sept 3	Florencia Caquetá y Puerto Asís Putumayo, respectivamente	Veedores ciudadanos en general	Atención a la Ciudadana en temas del sector minero energético y participación Ciudadana
Minas	Jornada de capacitación en Política de seguridad Mines y Decreto 1072 y 1886 de 2015	Agosto 17 y sept 16	Cucunubá y Ubaté, respectivamente	Titulares, empresarios mineros y trabajadores mineros	Socializar a la comunidad minera los principales aspectos de la Política Minera, recientemente adoptada por el Ministerio de Minas y Energía, y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
Minas	Expohuila	Sept 1 al 4	Neiva	Empresas públicas y privadas de los sectores de minería, representantes del gobierno nacional y principales actores sectoriales directivos y funcionarios de primer nivel de las principales empresas del país.	Desarrollar estrategias de divulgación de políticas y suministro de información en el tema del Sector Minero, resolver dudas e inquietudes de la ciudadanía en temas relacionados con minería
Minas	Capacitación formalización Minera Departamento del Meta	Sept 21	Acacias	ANM, Gobernación del Meta, UPME, mineros no autorizados y titulares mineros.	Capacitación en Formalización Minera para pequeños mineros y titulares, precios de minerales para material de construcción y arrastre, RUCOM por solicitud de la Gobernación del Meta.
Grupo Participación y Servicio Ciudadano	Socialización Día Nacional de la lucha contra la corrupción	Agosto 18	Bogotá	Grupo de interés y partes interesadas	Solicitar a grupos de intereses y partes interesadas, la Ley 668/201, por la cual se institucionaliza el día nacional de lucha contra la corrupción

Minas	Feria Minera	Sept 26 al 29	Bogotá	Empresas públicas y privadas de los sectores de minería, representantes del gobierno nacional y principal actores sectoriales directivos y funcionarios de primer nivel de las principales empresas del país.	Desarrollar estrategias de divulgación de políticas y suministro de información en el tema del Sector Minero, resolver dudas e inquietudes de la ciudadanía en temas relacionados con minería
Minas	Socialización y preinscripción a cursos SENA	Sept 1	Gachalá	Mineros	Socializar el programa de subsistencia para el Departamento de Cundinamarca para la inscripción a los cursos brindados por el SENA a los mineros de subsistencia.
Minas	Reunión CORPOAGROMIN	Sept 2	Neiva	Mineros, viceministro y equipo de trabajo	Realizar los trámites, prórrogas, caracterización y oferta institucional en el Huila
Minas	Reunión Mineros Pitalito	Sept 1	Neiva	Mineros, viceministro y equipo de trabajo	Realizar los trámites, compromisos y propuesta social a cargo de la comunidad
Minas	Jornadas de capacitación en Política Minera y el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Agosto 8 y 9	Sogamoso y Tunja, respectivamente	Titulares, Empresarios Mineros y trabajadores mineros	Socializar a la comunidad minera los principales aspectos de la Política Minera, recientemente adoptada por el Ministerio de Minas y Energía, y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
Minas	Jornada de Capacitación de la Política Minera y Decretos 1072 y 1886 de 2015	Sept 30	Cartagena	Titulares, Empresarios Mineros y trabajadores mineros	Socializar a la comunidad minera los principales aspectos de la Política Minera, recientemente adoptada por el Ministerio de Minas y Energía y el Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
Grupo Participación y Servicio Ciudadano	Capacitación "Instalaciones eléctricas en lugares de atención médica y actualización del RETIE 2016"	Sept 9 y 10	Montería	Técnicos electricistas, ingenieros y personal relacionado con la construcción e inspección de redes eléctricas en lugares de atención médica	Capacitar a los técnicos electricistas, ingenieros y personas relacionadas con instalaciones eléctricas en lugares de atención médica en temas de adecuación de redes eléctricas en el marco de RETIE y socializar las últimas modificaciones del reglamento.
Regalías	Entrega de proyecto financiado con el incentivo a la producción 2015 "Construcción de redes de alcantarillado sanitario faltantes y planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) del sector poblado del corregimiento de los remedios, del municipio de Albania, departamento de la Guajira.	Sept 10	Albania Guajira	Alcades, secretarios de planeación, personeros y empresas productoras.	Realizar la entrega de obra del municipio de Albania en el marco del incentivo a la producción 2015 en el departamento de la Guajira
Minas	Encuentro Nacional de Municipios (Por la Construcción de PAZ)	Sept 15 y 16	Bogotá	Alcaldes y alcaldesas del País	Desarrollar estrategias de divulgación de políticas y suministro de información en el tema del Sector Minero, resolver dudas e inquietudes de la ciudadanía en temas relacionados con minería

Minas	Socialización Programa de Subsistencia	Sept 16	Matanza - Santander	Autoridades locales y población de subsistencia	Socializar a la población de subsistencia del municipio de matanza (Santander), para la elaboración del cronograma, recolección de información y planeación del programa de intervención a la Minería de Subsistencia.
Regalías	Socialización con la comunidad del proyecto a Financiar con recursos del incentivo a la Producción 2015 "Construcción de pavimento asfáltico en la calle 8 entre carrera 8 y 12 en los barrios Comuneros y Ciénaga en el casco urbano del municipio de Puerto Wilches"	Sept 27	Puerto Wilches - Santander	Alcalde, secretario de planeación y comunidad beneficiaria del proyecto	Realizar la socialización con la comunidad del proyecto a financiar con recursos del Incentivo a la producción 2015 " Construcción de pavimento asfáltico en la calle 8 entre carreras 8 y 12 en los comuneros y ciénagas en el casco urbano del municipio del Puerto Wilches

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.

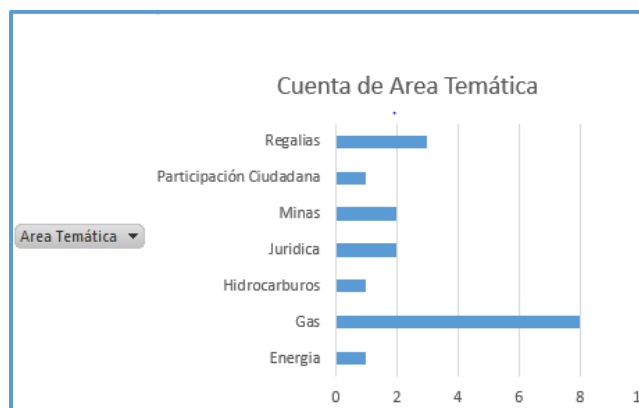
CANAL DE RECEPCIÓN	ÁREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSIÓN	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Foros y Correo	Minas	Proyecto de Resolución "Por el cual se reglamentan los artículos 23 y 53 de la Ley 1753 de 2015"	01/07/2016	08/07/2016	3
Foros y Correo	Gas	Proyecto de Resolución "por la cual se establece el formato de la guía única de transporte de gas licuado de petróleo, GLP".	05/07/2016	12/07/2016	0

Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la resolución 31 246 del 3 de junio 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"	05/07/2016	06/07/2016	4
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución No. 18 1272 del 5 de agosto de 2011"	15/07/2016	19/07/2016	0
Foros y Correo	Regalías	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el numeral 1° del artículo 7 de la Resolución 4 0608 "mediante la cual se define el esquema de incentivos por el aprovechamiento y la explotación integral de los recursos naturales no renovables y se establece la metodología para su aplicación y asignación, para la vigencia 2016"	05/08/2016	08/08/2016	0
Foros y Correo	Participación Ciudadana	Proyecto de Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD'S"	05/08/2016	08/08/2016	1
Foros y Correo	Gas	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamenta el artículo 211 de la Ley 1753 de 2015 en relación con la financiación de redes internas de gas combustible y otros gastos asociados a la conexión del servicio de gas combustible por redes, con recursos del Sistema General de Regalías"	05/08/2016	08/08/2016	4
Foros y Correo	Jurídica	Proyecto de Decreto "Por el cual se aprueba el Programa de Enajenación de las acciones que Ecopetrol tiene directa e indirectamente en Polipropileno del Caribe S.A."	09/08/2016	11/08/2016	0
Foros y Correo	Jurídica	Proyecto de Decreto "Por el cual se modifica el Decreto 1073 de 2015 en lo relacionado con lineamientos de política pública en materia de expansión de la cobertura"	24/08/2016	26/08/2016	6

Foros y Correo	Gas	Proyecto Resolución "Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 4 0247 de 2016, mediante la cual se expide el reglamento técnico para plantas de envasado de gas licuado de petróleo, GLP"	02/09/2016	05/09/2016	3
Foros y Correo	Gas	Proyecto Resolución "Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 4 0248 de 2016, mediante la cual se expide el reglamento técnico aplicable a los depósitos, expendios y puntos de venta de cilindros de GLP".	02/09/2016	05/09/2016	3
Foros y Correo	Gas	Proyecto Resolución "Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 4 0246 de 2016, mediante a cual se expide el reglamento técnico aplicable al recibo, almacenamiento y distribución de gas licuado de petróleo, GLP"	02/09/2016	05/09/2016	4
Foros y Correo	Regalías	Proyecto de Resolución: " Por la cual se modifica el Artículo 1° de la Resolución No. 4 0529 del 4 de mayo de 2015 y se redistribuye parcialmente el porcentaje destinado a la fiscalización, el conocimiento y cartografía geológica del subsuelo, de que tratan los artículos 2 del Acto Legislativo 05 de 2011, 13 de la Ley 1530 de 2012 y la Ley 1744 de 2014 para la bienalidad 2015-2016"	08/09/2016	10/09/2016	0
Foros y Correo	Regalías	Proyecto de Resolución: "Por la cual se distribuye parcialmente el porcentaje destinado a la fiscalización, el conocimiento y cartografía geológica del subsuelo, de que tratan los artículos 2 del Acto Legislativo 05 de 2011, 13 de la Ley 1530 de 2012 y la Ley 1744 de 2014 para la bienalidad 2015-2016"	08/09/2016	10/09/2016	0

Foros y Correo	Minas	El Ministerio de Minas y Energía y la Agencia Nacional de Minería invita a los titulares Mineros y profesionales en las áreas de geología y minería y demás interesados a participar en el foro "Diligenciamiento del Formato Básico Minero semestral"	12/09/2016	30/09/2016	0
Foros y Correo	Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 90902 de 2013 "Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible"	13/09/2016	20/09/2016	30
Foros y Correo	Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 31331 de 2016, mediante la cual se establece el formato de la guía única de transporte de gas licuado de petróleo, GLP".	23/09/2016	24/09/2016	0
Foros y Correo	Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se establece y desarrollan los mecanismos de adjudicación para la ejecución de los proyectos y servicios definidos en el Plan de Continuidad de Combustibles Líquidos y GLP"	30/09/2016	21/10/2016	En curso

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 TERCER 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 Julio y el 30 de Septiembre 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.

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

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	76
Consulta de Libros	64
Préstamo de Libros	27
Préstamos interbibliotecarios	2
Consulta Correo electrónico	32
Ingreso de registros a Koha	15
Convenios	6

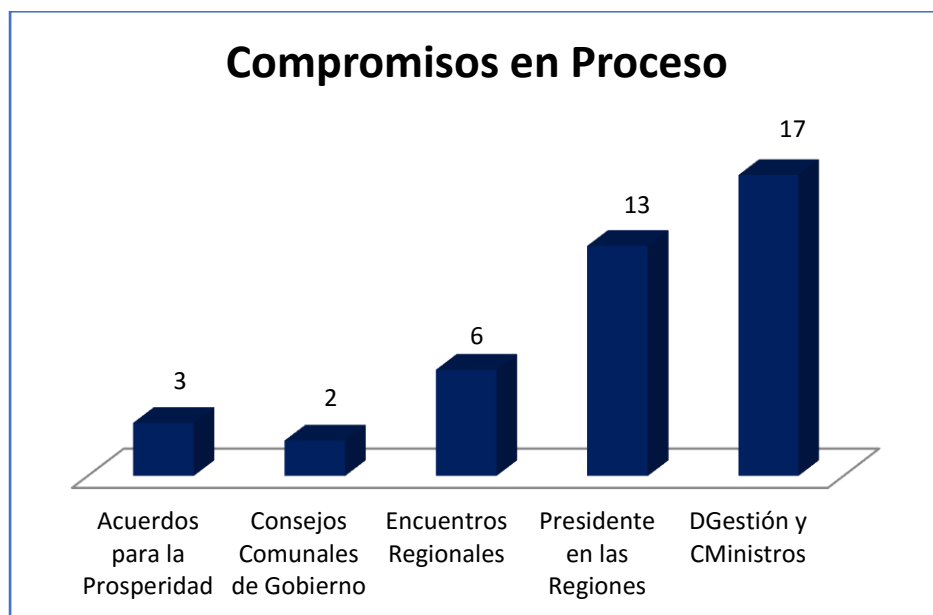
Adicionalmente la biblioteca realizó una encuesta para obtener información de usuarios actuales y potenciales con el fin de caracterizarlos. Esta información le permitirá al Ministerio, conocer y categorizar las necesidades manifestadas por los usuarios y continuar con el desarrollo de un ambiente amigable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

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

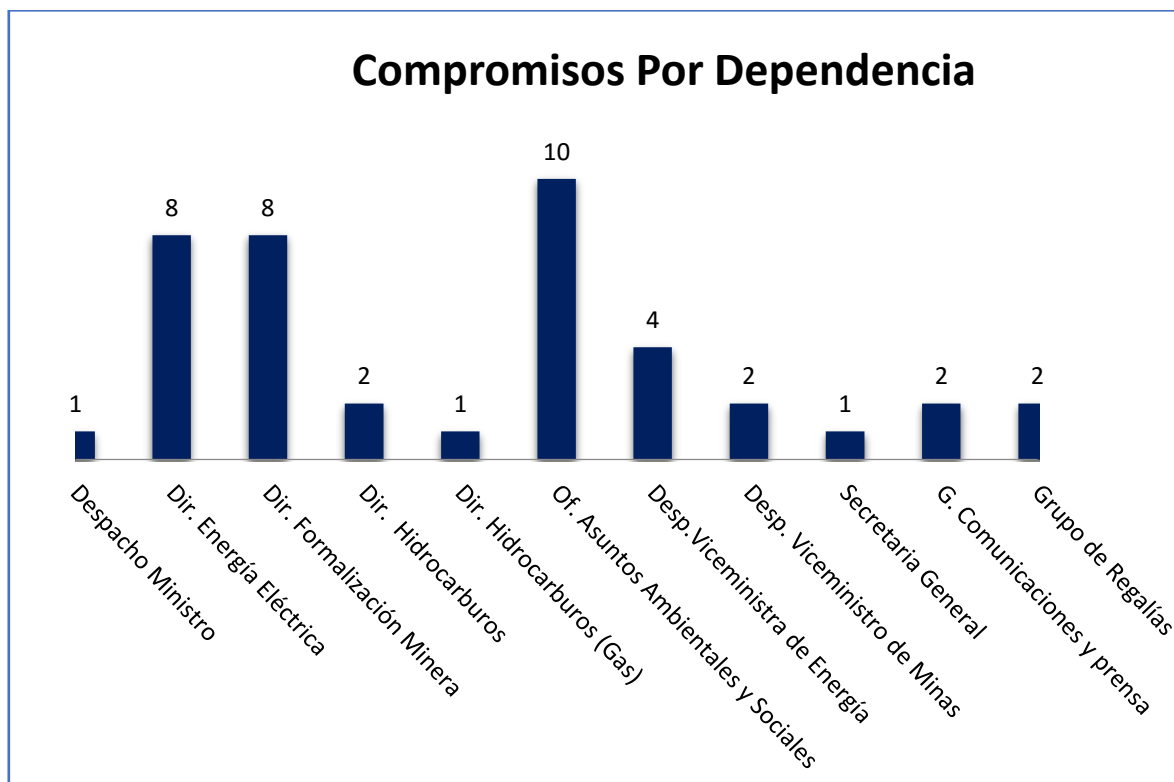
Dentro del Plan de Gobierno del Presidente Santos, la participación ciudadana es una de las maneras de lograr la cohesión social y es uno de los caminos planteados para gobernar de manera transparente, eficiente y eficaz.

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**



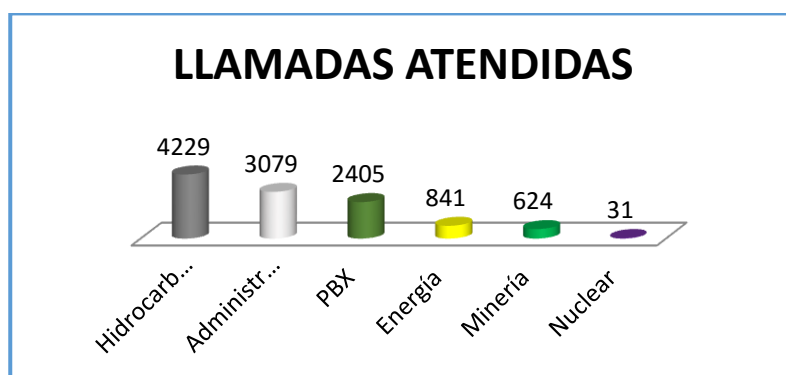
- Compromisos por dependencia - Sistema de Presidencia**

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			6	1	8
Dirección de Hidrocarburos				2		2
Dirección Hidrocarburos (Gas)					1	1
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	2		6	1	1	10
Despacho Viceministro de Energía					4	4
Despacho Viceministra de					2	2

Minas						
Secretaria General					1	1
Grupo de Comunicaciones y prensa					2	2
Grupo de Regalías					2	2
TOTAL	3	2	6	13	17	41

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 2016:



Tal como se observa en la gráfica, la mayor cantidad de llamadas recibidas corresponde al área de hidrocarburos, seguida del 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. Las llamadas que aparecen atendidas en el PBX 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 el promedio de llamadas diarias atendidas por mes, durante el tercer trimestre de 2016:

PROMEDIO DE LLAMADAS POR MES	
Julio	174
Agosto	179
Septiembre	165

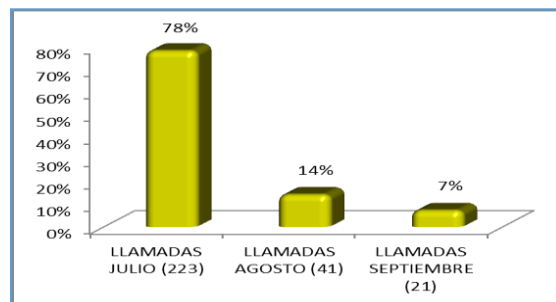
Tal como lo refleja la tabla anterior, el número de llamadas se incrementó en el mes de agosto por la atención a usuarios relacionada con el paro de camioneros; en el mes de septiembre disminuyó el número de llamadas atendidas, debido a que finalizó la atención a llamadas telefónicas por el concepto mencionado anteriormente.

ESTADOS DE GESTIÓN

ESTADO	CANTIDAD
ESCALADO	2806
GESTIONADO	8400
PENDIENTE	3

Con respecto al estado "gestionado" los agentes resolvieron un total de 8400 solicitudes de la ciudadanía directamente, incrementando el número de respuestas en 142 con respecto al trimestre anterior.

De acuerdo con el análisis de la gestión del centro de contacto ciudadano, es importante resaltar el comportamiento que tuvo la atención de llamadas para dar soporte al control de transporte de combustible en la ruta Yumbo – Pasto. La siguiente gráfica refleja el porcentaje de llamadas atendidas por mes:



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 inició el proceso de caracterización de los usuarios del sector minero y energético con el fin de establecer criterios de clasificación con respecto a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo con el tipo de servicios que solicitan, la región a la cual pertenecen y las características socio demográficas de acuerdo con los grupos de interés.
- 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.
- La biblioteca inició el proceso de digitalización del material documental para formar un repositorio digital con el fin de que los usuarios puedan acceder a publicaciones en línea. Este proceso contribuirá a fortalecer la consulta de los ciudadanos a través de documentos en texto completo desde el aplicativo Koha.