

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Enero – Febrero – Marzo de 2016

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano



MINMINAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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.

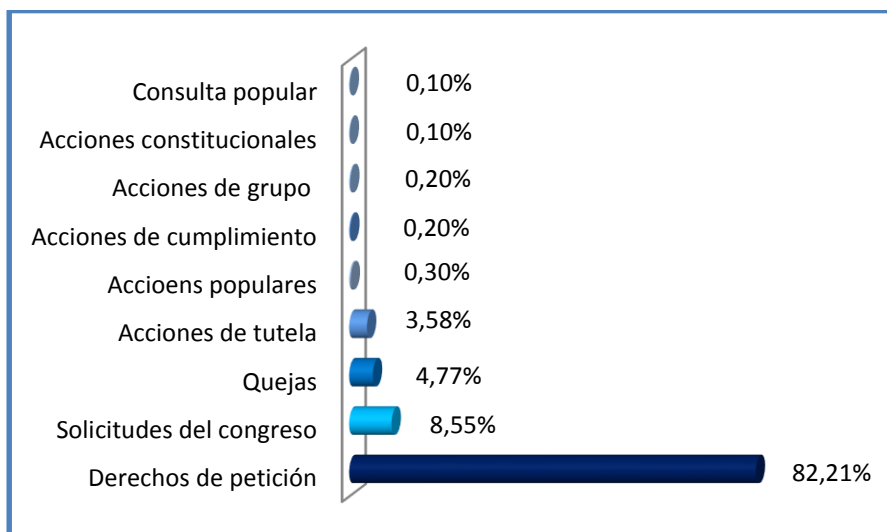
Además de lo anterior, éste grupo debe promover espacios que contribuyan al establecimiento de mecanismos de control social de la gestión del sector minero energético, entre otros.

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 primer trimestre de 2016 se recibieron un total de 1006 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

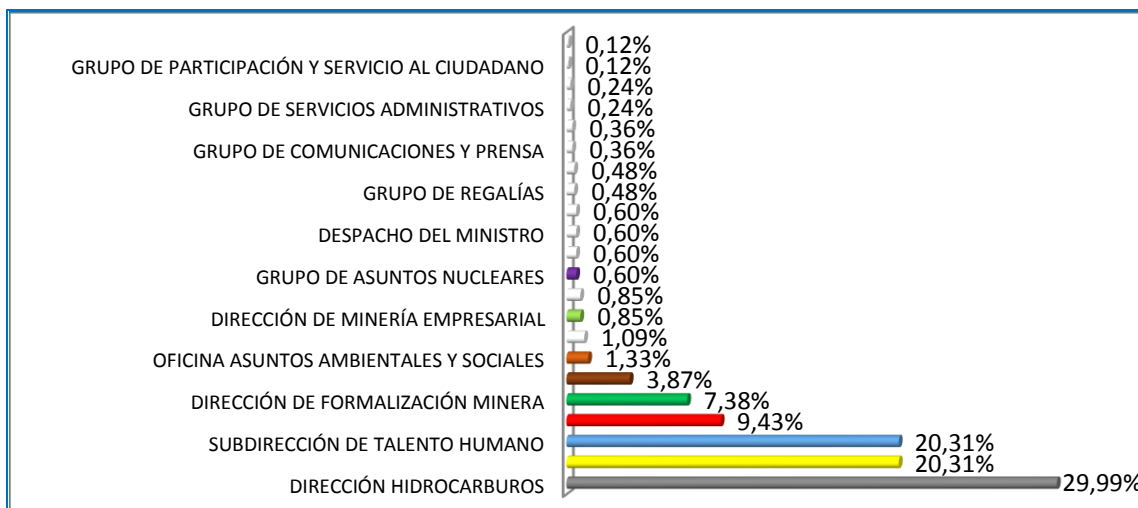


Esta gráfica muestra que 827 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 86 a Solicitudes del Congreso, 48 a Quejas y Reclamos, 36 a Acciones de Tutela, 3 a Acciones Populares, 2 a Acciones de Cumplimiento, 2 a Acciones de grupo, y 1 Acción Constitucional.

DERECHOS DE PETICIÓN

El mayor porcentaje de derechos de petición durante este trimestre fue recibido por la Dirección de Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes referentes a la aclaración de conceptos de la Resolución 90902 que corresponde al “Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible”, solicitudes de ampliación de cupo de combustible para estaciones de Servicio en zonas de frontera, en el segundo lugar en porcentaje se encuentra en la Dirección de Energía quienes recibieron solicitudes de concepto de equivalencia de la norma de RETIE, solicitudes de información sobre proyectos para electrificación de municipios en el país. De igual manera se encuentra en segundo lugar la Subdirección de Talento Humano que recibe solicitudes relacionadas con certificados para trámites pensionales y solicitudes de historias laborales.

El comportamiento de los Derechos de Petición del primer 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 primer trimestre del año 2016:

PRIMER TRIMESTRE 2016			
DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	2	0	2
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	5		5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	0	4
DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA			
GRUPO DE REGALÍAS	1		1
DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA	1		1
DESPACHO DEL MINISTRO			
DESPACHO VICEMINISTRA DE MINAS		1	1
TOTAL	13	1	14

La tabla anterior refleja 13 derechos de petición atendidos fuera de término, lo cual indica que la cifra pasó de 8 a 13 con respecto al cuarto trimestre del año 2015.

En lo que se refiere a Derechos de Petición no atendidos la cifra pasó de 6 en el cuarto trimestre del año 2015 a 1 en el primer 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:

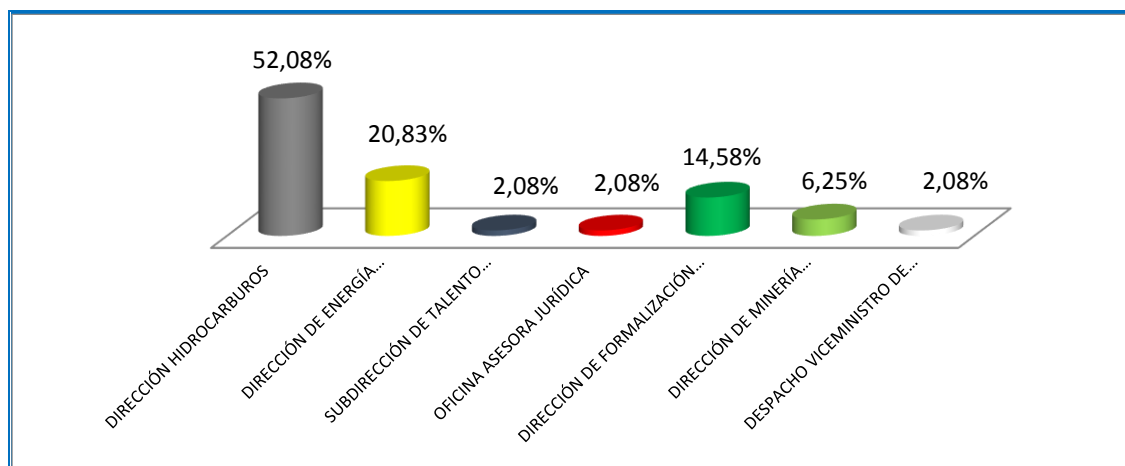
Número de radicado de entrada	Número de radicado – solicitud de justificación
2016001613	2016017897
2016001836	2016015156
2016002808	2016010377
2016003395	2016015156
2016003444	2016017937
2016003449	2016017888
2016004807	2016017901
2016006527	2016016111
2016010342	2016017901
2016010343	2016017880
2016011286	2016027870
2016011969	2016027870
2016015672	2016027867
2016016013	2016027866

QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el primer trimestre fue de 48, disminuyendo en 9 la cantidad con respecto al cuarto trimestre del año 2015. Es importante resaltar que todas las quejas fueron atendidas dentro de los términos establecidos.

Por otra parte en los registros del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano no aparecen quejas sin contestar.

La siguiente gráfica muestra la distribución por porcentajes e indica las dependencias sobre las cuales los ciudadanos instauraron quejas o reclamos durante el primer trimestre del año 2016:



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

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL
DIRECCIÓN HIDROCARBUROS	248	25	273
DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	168	10	178
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	168	1	169
OFICINA ASESORA JURÍDICA	78	1	79
DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA	61	7	68
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	32		32
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	11		11
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	9		9
DIRECCIÓN DE MINERÍA EMPRESARIAL	7	3	10
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7		7
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	5		5
DESPACHO VICEMINISTRO DE MINAS	5	1	6
DESPACHO DEL MINISTRO	4		4
DESPACHO VICEMINISTRO DE ENERGÍA	5		5
GRUPO DE REGALÍAS	4		4
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4		4
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	2		2
SECRETARÍA GENERAL	3		3
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2		2
GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2		2
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	1		1
OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTERNACIONAL	1		1
TOTAL	827	48	875

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 EN DIFERENTES MUNICIPIOS DEL PAÍS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN REFERENTES A FUENTES NO CONVENCIONALES DE ENERGÍA	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CON LA CANTIDAD DE COMBUSTIBLE QUE COMERCIALIZAN LAS ESTACIONES DE SERVICIO UBICADAS EN DIFERENTES ZONAS DEL PAÍS
SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA REGLAMENTACIÓN PARA LA INSCRIPCIÓN DE MINEROS TRADICIONALES	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CON LA CAMPAÑA DE AHORRO DE ENERGÍA "APAGAR PAGA"	SOLICITUDES REFERENTES A EXPEDICIÓN DE RESOLUCIÓN QUE MODIFIQUE EL REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES INTERNAS DE GAS
SOLICITUDES DE CONCEPTOS VIGENTES SOBRE EXPLOTACIÓN MINERA	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CON LA REGLAMENTACIÓN DE LA LEY 1715	SOLICITUDES DE INCREMENTO DE CUPO DE COMBUSTIBLE PARA ESTACIONES DE SERVICIO UBICADAS EN ZONAS DE FRONTERA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCESOS DE LEGALIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN MINERA	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SOBRE REGISTRO DE PRODUCTOS PARA ALUMBRADO PÚBLICO	SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LAS 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.

SECTOR	EVENTO	TIPO DE EVENTO	ASISTENTES
ENERGÍA	Impulso de la segunda fase del Plan5Caribe - Barranquilla, 28 de enero	Pedagógico	Gobernador, Alcalde, representantes de las autoridades locales, líderes gremiales de la región Caribe, Electricaribe, Comité Intergremial del Caribe
MINERÍA	Gira Regional del Sector Minero y Junta de Formalización Minera para la Pequeña Minería - Bucaramanga, 3 de febrero	Pedagógico	Representantes de la gobernación, alcaldías de municipios mineros, autoridades del municipio, Corporación Autónoma de Santander

SECTOR	EVENTO	TIPO DE EVENTO	ASISTENTES
MINERÍA	Cumbre de alcaldes y Gira Minera Regional - Santander de Quilichao, 8 de febrero	Pedagógico	Representantes de la gobernación, alcaldías de municipios mineros, autoridades del municipio
MINERÍA	Junta Directiva para la Formalización Minera - Manizales, Valle del Cauca y Turbaco, 11, 18 y 19 de febrero	Pedagógico	Representantes de la gobernación, alcaldías de municipios mineros, autoridades del municipio, líderes indígenas
ENERGÍA	Jornada Energía eléctrica - Bogotá, 23 y 24 de febrero	Pedagógico	Empresas distribuidoras, ingenieros y asociaciones
MINERÍA	Jornada de formalización en Cundinamarca y Cauca, 1 y 2 de marzo	Pedagógico	Gobernación del departamento, la Corporación Autónoma Regional del departamento y las alcaldías de los municipios mineros
ENERGÍA	Foro Seguridad Energética con Equidad - Bogotá, 2 de marzo	Informativo	Gremios de entidades energéticas, academia. Prensa, investigadores del sector energético, empresas,
COOPERACIÓN INTERNACIONAL	Memorando de entendimiento con Corea del Sur - Bogotá, 3 de marzo	Informativo	Representantes del Ministerio de Minas y Energía y dignatarios de la república de Corea del Sur
MINERÍA	Diálogo Minero Ambiental - Valledupar, 8 de marzo	Informativo	Alcaldes, autoridades locales y representantes municipales
NUCLEAR	Capacitación en análisis de seguridad a la Sociedad Colombiana de Medicina Nuclear - Bogotá, 8 y 9 de marzo	Pedagógico	Asociación Colombiana de Medicina Nuclear
MINERÍA	Diálogo Minero Ambiental - Ibagué 10 de marzo	Informativo	Alcaldes, autoridades locales y representantes municipales
MINAS, HIDROCARBUROS Y ENERGÍA	Congreso Nacional de Municipios 2016 - espacios de interacción 65 y 73 - Cartagena, 9,10 y 11 de marzo	Pedagógico	Alcaldes, Gobernadores, Autoridades ambientales, y Funcionarios públicos de los 1101 municipios

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.

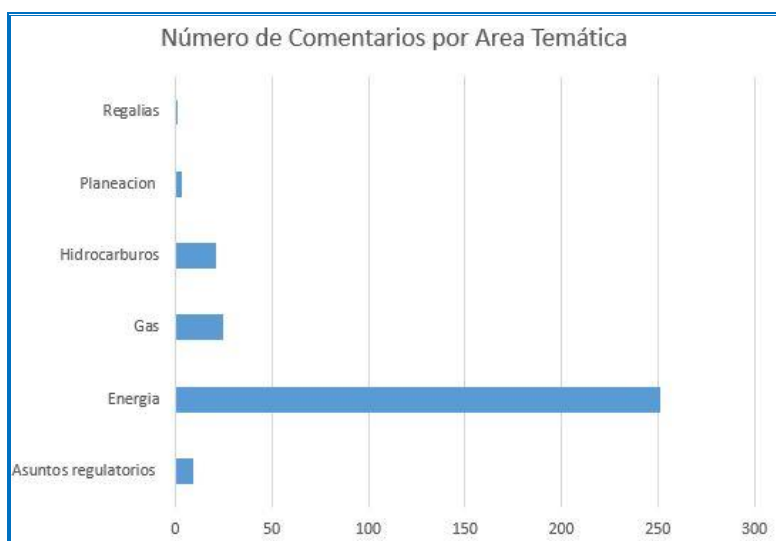
La publicación de los documentos que se relacionan en la siguiente tabla, se sometieron a discusión entre 2 y 31 días calendario. Se recibieron comentarios por el correo electrónico: pciudadana@minminas.gov.co y a través del portal web, los cuales fueron direccionados en su momento a las oficinas responsables 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.

Área Temática	Documento en Discusión	Inicio Publicación	Fin Publicación	Número de Comentarios	Canal de Recepción
Hidrocarburos	Proyecto de resolución "Por la cual se establece la reglamentación técnica para las actividades de exploración y producción de hidrocarburos costa afuera en Colombia"	11/02/2016	12/03/2016	9	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto Decreto "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la ley 1753 de 2015 y se modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía - 1073 de 2015, en lo relacionado con el régimen sancionatorio de los agentes y actores de la cadena de distribución de combustibles líquidos y biocombustibles"	09/02/2016	04/03/2016	8	Foros y Correo
Gas	Proyecto de decreto "Por el cual se modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, en relación con la conformación del Consejo Nacional de Operación de Gas, CNO"	11/02/2016	25/02/2016	11	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se adopta el esquema para otorgar subsidios del sector eléctrico en las Zonas No Interconectadas, ZNI"	11/02/2016	25/02/2016	7	Foros y Correo
Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se establece el procedimiento para realizar la declaración de producción de gas licuado de petróleo, GLP"	10/03/2016	24/03/2016	3	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se reglamenta el Fondo de apoyo financiero para la energización de las zonas no interconectadas, FAZNI."	29/01/2016	11/02/2016	6	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se fija el valor a reconocer por la compensación por el transporte de combustibles líquidos derivados del petróleo entre las ciudades de Yumbo y San Juan de Pasto".	02/02/2016	12/02/2016	0	Foros y Correo

Área Temática	Documento en Discusión	Inicio Publicación	Fin Publicación	Número de Comentarios	Canal de Recepción
Gas	Guía única de transporte para el gas licuado de petróleo, GLP	18/03/2016	28/03/2016	1	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se reglamenta la medición del volumen y determinación de la calidad de los hidrocarburos producidos en el país para la correcta determinación de las regalías y contraprestaciones económicas en favor del Estado"	01/04/2016	11/04/2016	5	Foros y Correo
Energía	Resolución "Por el cual se modifica el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE"	03/02/2016	12/02/2016	218	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamenta el artículo 99 de la Ley 1769 de 2015, en relación con recursos del Fondo de Energía Social, FOES"	05/01/2016	12/01/2016	3	Foros y Correo
Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se reglamenta el artículo 209 de la Ley 1753 de 2015 en relación con el uso de la guía única de transporte para el gas licuado de petróleo, GLP"	10/03/2016	17/03/2016	4	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se establecen medidas para el reporte de información por parte de los agentes y actores de la cadena de distribución de combustibles y biocombustibles".	14/01/2016	20/01/2016	1	Foros y Correo
Planeación	Discusión de la ciudadanía el Plan de Acción del Ministerio de Minas y Energía 2016.	05/02/2016	11/02/2016	2	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se establecen medidas para el reporte de información por parte de los agentes y actores de la cadena de distribución de combustibles y biocombustibles".	08/01/2016	13/01/2016	3	Foros y Correo
Asuntos Regulatorios	Tercer entregable de la consultoría denominada "Diseño de los mecanismos para asignar la construcción, administración, operación y mantenimiento y desincorporación de la infraestructura y los servicios contemplados en el plan de continuidad".	14/01/2016	19/01/2016	9	Foros y Correo

Área Temática	Documento en Discusión	Inicio Publicación	Fin Publicación	Número de Comentarios	Canal de Recepción
Planeación	Plan Anticorrupción de Atención y Servicio al Ciudadano 2016"	07/03/2016	11/03/2016	1	Foros y Correo
Energía	Prestación del Servicio de Alumbrado Público	11/03/2016	15/03/2016	12	Foros y Correo
Gas	proyecto de resolución "Por medio de la cual se adiciona el numeral 6.4 del artículo 1 de la Resolución 9 0902 de 2013, "Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible"	02/02/2016	04/02/2016	6	Foros y Correo
Regalías	Explotación integral de los recursos naturales no renovables	14/03/2016	16/03/2016	1	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Decreto "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, con el fin de adoptar medidas tendientes a garantizar la prestación eficiente del servicio público domiciliario de energía eléctrica en circunstancias extraordinarias".	06/03/2016	07/03/2016	5	Foros y Correo

En la siguiente gráfica se puede observar el incremento progresivo en la cantidad de documentos que se publican en el portal web del Ministerio de Minas y Energía.



CANALES DE ATENCIÓN

INFORME DEL COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB DURANTE EL PRIMER 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 Enero y el 31 de Marzo de 2016.

Número de visitantes: 171.230 *Subió respecto al cuarto trimestre del año 2015.*

Número de sesiones: 245661 *Subió respecto al cuarto trimestre del año 2015.*

Número de páginas visitadas: 605602 *Subió respecto al cuarto trimestre del año 2015*








Duración media de la sesión: 2:34 minutos *Bajo respecto al cuarto trimestre del año 2015.*

Promedio de visitas nuevas: 66,19% *Subió respecto al cuarto trimestre del año 2015.*

Porcentaje de consulta en computadores de escritorio y portátiles: 65,27% *Bajo respecto al cuarto trimestre del año 2015.*

TOP 10 de países visitantes al 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 en el trimestre anterior.

Pais ?	Sesiones ? ↓	% de nuevas sesiones ?
	245.661 % del total: 100,00 % (245.661)	66,21 % Media de la vista: 66,19 % (0,04 %)
1.  Colombia	230.876 (93,98 %)	65,81 %
2.  United States	4.048 (1,65 %)	61,29 %
3.  Peru	1.087 (0,44 %)	84,82 %
4.  Mexico	1.067 (0,43 %)	83,04 %
5.  Spain	1.008 (0,41 %)	77,18 %
6.  Venezuela	866 (0,35 %)	85,57 %
7.  Ecuador	735 (0,30 %)	78,23 %
8.  Chile	685 (0,28 %)	58,10 %
9.  Argentina	528 (0,21 %)	69,32 %
10.  Brazil	494 (0,20 %)	67,41 %






Top 10 contenidos más consultados

A continuación se muestra los contenidos del portal web más visitados en el primer trimestre del presente año por los usuarios, siendo minminas.gov.co/tips-de-ahorro-energia el más visitado.

Página ?	Número de páginas vistas ?
	605.602 % del total: 100,00 % (605.602)
1. /tips-de-ahorro-de-energia	122.904 (20,29 %)
2. /	93.646 (15,46 %)
3. /retie	29.165 (4,82 %)
4. /normatividad	18.998 (3,14 %)
5. /inicio	15.450 (2,55 %)
6. /energia2	14.452 (2,39 %)
7. /tips-para-el-hogar	13.321 (2,20 %)
8. /hidrocarburos	10.433 (1,72 %)
9. /ministerio	9.969 (1,65 %)
10. /retilap	8.400 (1,39 %)






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	Sesiones	% Sesiones
1. Chrome	184.325	 75,03 %
2. Internet Explorer	17.383	 7,08 %
3. Safari	13.418	 5,46 %
4. Firefox	12.979	 5,28 %
5. Android Browser	9.989	 4,07 %

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 y manteniendo el mismo comportamiento del trimestre anterior.

Sistema operativo	Sesiones	% Sesiones
1. Windows	149.563	 60,88 %
2. Android	71.467	 29,09 %
3. iOS	13.605	 5,54 %
4. Macintosh	7.259	 2,95 %
5. Windows Phone	2.196	 0,89 %

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 primer trimestre son los siguientes:



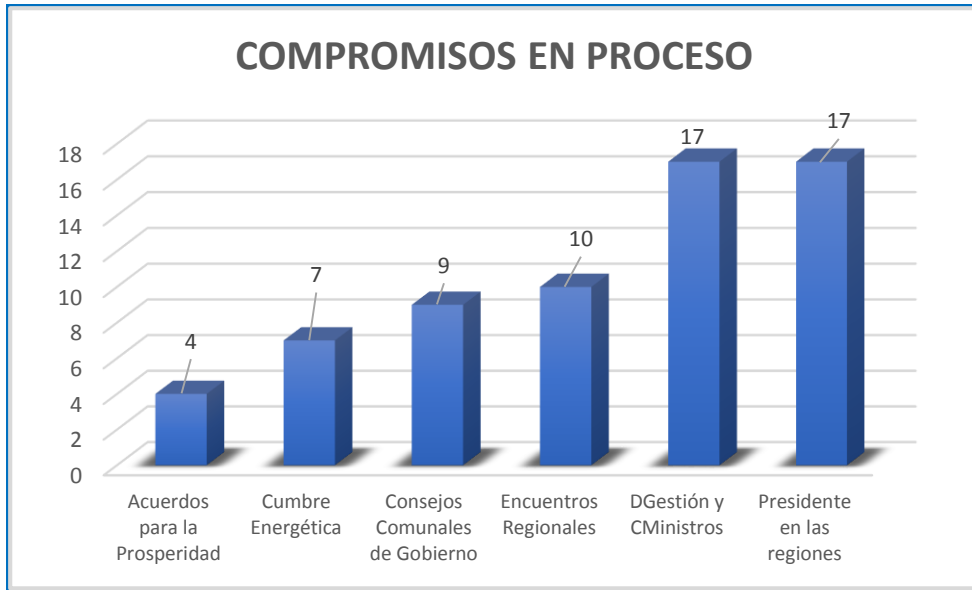
Consulta de Usuarios	61
Consulta de Libros	53
Préstamo de Libros	15
Préstamos interbibliotecarios	8
Respuestas Asesor virtual	87
Convenios realizados	28
Ingreso de registros a Koha	16

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

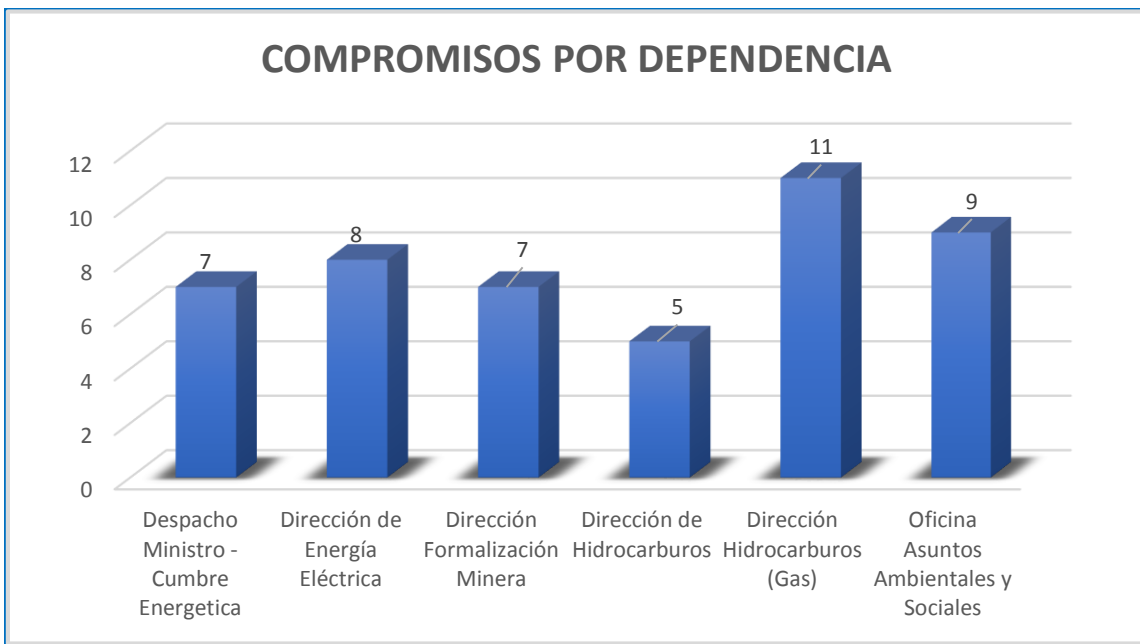
Dentro del Plan de Gobierno del Presidente Santos, la participación ciudadana es una de las maneras de lograr la cohesión social y es uno de los caminos planteados para gobernar de manera transparente, eficiente y eficaz.

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**

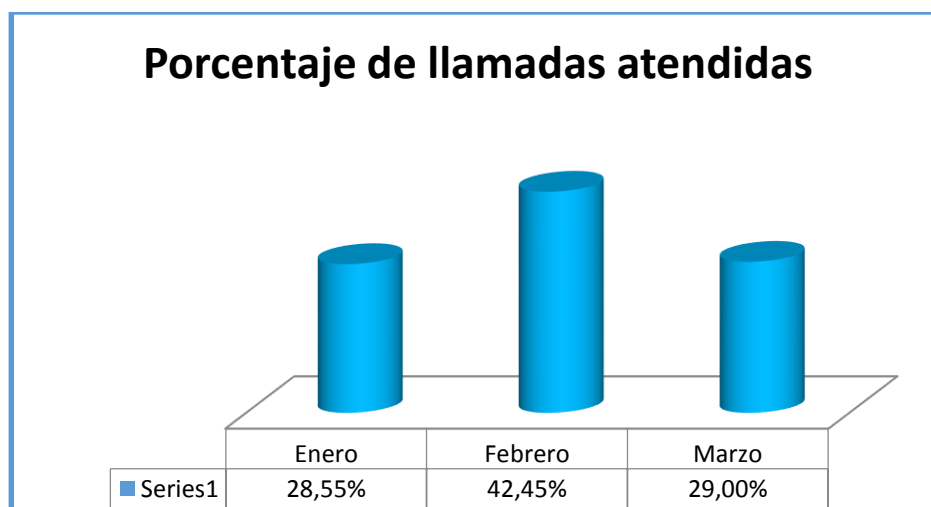


- **Compromisos por dependencia - Sistema de Presidencia**

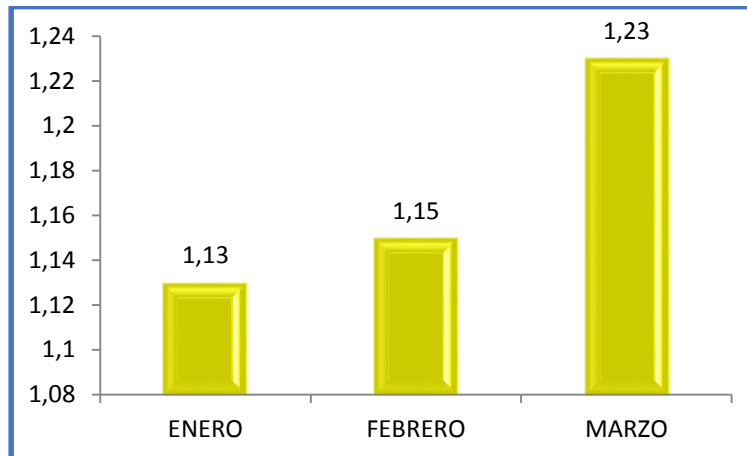
Dependencia / Sistema	Acuerdos para la Prosperidad	Consejos Comunales de Gobierno	Cumbre Energética	Encuentros Regionales	Presidente en las Regiones	D. Gestión y C. Ministros
Despacho Ministro - Cumbre Energética			7			1
Dirección de Energía Eléctrica	1	3			4	2
Dirección Formalización Minera	1	1			5	1
Dirección de Hidrocarburos		2			3	2
Dirección Hidrocarburos (Gas)		3		4	4	1
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	2			6	1	1
Despacho Viceministro de Energía						2
Despacho Viceministra de Minas						2
Secretaría General						1
Grupo de Comunicaciones y prensa						2
Grupo de Regalías						2

CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El centro de contacto ciudadano inició con una prueba piloto en el mes de julio y actualmente se encuentra 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 primer trimestre del año 2016:



Una de las principales funciones del centro de contacto es atender y canalizar las solicitudes telefónicas de los usuarios de tal manera que se garantice una atención oportuna, en la siguiente gráfica observamos el comportamiento en los tiempos de respuesta:



El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicita al centro de contacto, información de la gestión con el fin de observar los resultados de éste y generar soluciones de acuerdo con los resultados obtenidos; en la siguiente tabla observamos el monitoreo realizado:

ESTADOS DE GESTIÓN

ESTADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO
ESCALADO	781	433	728
GESTIONADO	2456	3651	1763
TOTAL GENERAL	3644	3308	2267

De acuerdo con la tabla anterior, el centro de contacto, disminuyó las transferencias de llamadas equivalentes al estado "escalado" en 867, es importante tener en cuenta que el tiempo de respuesta se incrementó debido a que los agentes del centro de contacto realizaron asesoría telefónica a los ciudadanos en las inquietudes relacionadas con la campaña "Apagar Paga".

Con respecto al estado "gestionado" los agentes resolvieron un total de 7870 solicitudes de la ciudadanía directamente.

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 se encuentra fortaleciendo los canales de atención a través de la recopilación de información y la búsqueda de la respuesta oportuna y pertinente a los ciudadanos a través de los mismos. De esta manera viene optimizando la información recopilada a través del asesor virtual con el fin de dar respuesta a los ciudadanos a través de la base de conocimiento creada.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano a través del centro de contacto ciudadano, continua trabajando en optimizar los tiempos de respuesta a nivel telefónico resolviendo las solicitudes de los ciudadanos en un tiempo óptimo de acuerdo con la normatividad y los estándares de servicio.
- De acuerdo con los resultados arrojados en la medición de atención, específicamente en lo que se refiere a la oportunidad en la respuesta, el Grupo de Participación y Atención al Ciudadano se encuentra realizando actividades, dentro de las cuales está la consolidación de información que permita contribuir a resolver los requerimientos de los ciudadanos que puedan ser atendidos desde la oficina de orientación al ciudadano.