

# INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Abril – mayo – junio de 2015

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.

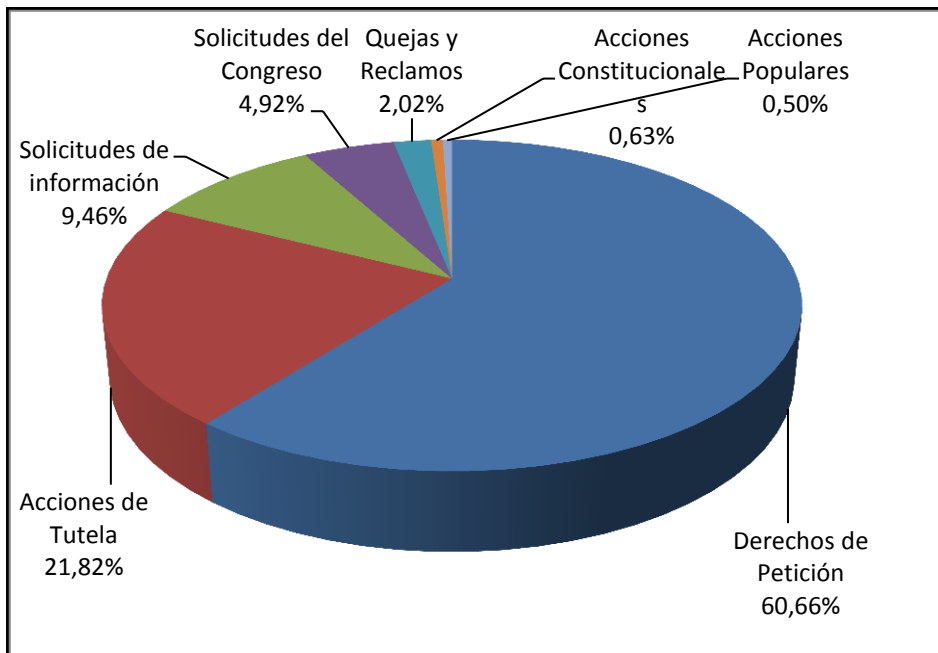
Además de lo anterior, éste grupo debe promover espacios que contribuyan al establecimiento de mecanismos de control social de la gestión del sector minero energético, entre otros.

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, de manera explícita.

Durante el segundo trimestre de 2015 se recibieron un total de 793 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

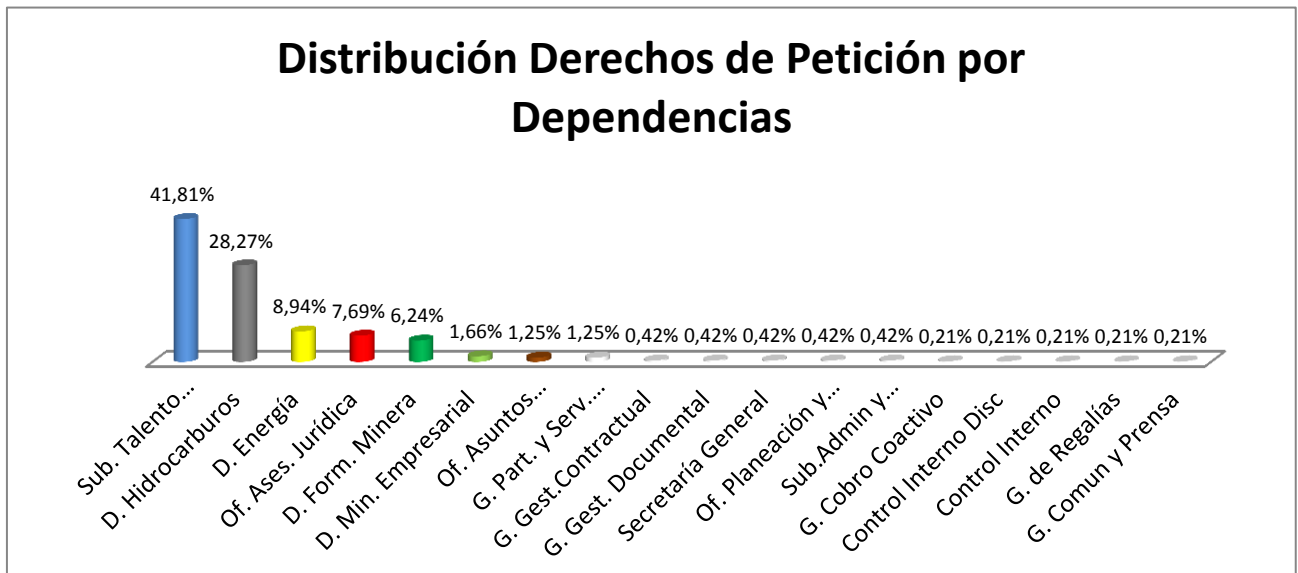


Esta gráfica muestra que 481 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 75 a Solicitudes de Información, 16 a Quejas y Reclamos, 173 a Acciones de Tutela, 5 a Acciones Constitucionales, 4 a Acciones Populares y 39 a Solicitudes por parte de los Congresistas.

### DERECHOS DE PETICIÓN

El mayor porcentaje de derechos de petición durante este trimestre fue recibido por la Subdirección de Talento Humano, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes de certificados laborales para trámites pensionales; le sigue la Dirección de Hidrocarburos, quienes atendieron un alto porcentaje de solicitudes relacionadas con asignación de cupo y precios de combustible, producción de petróleo en diferentes campos y requisitos para la inclusión en el subsidio de GLP.

El comportamiento de los Derechos de Petición del segundo 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 segundo trimestre del año 2015:

<b>SEGUNDO TRIMESTRE 2015</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>ATENDIDOS FUERA DE TERMINO</b>	<b>NO ATENDIDOS</b>
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS	4	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	2	0
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2	0
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	1	0
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	1	0
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1</b>

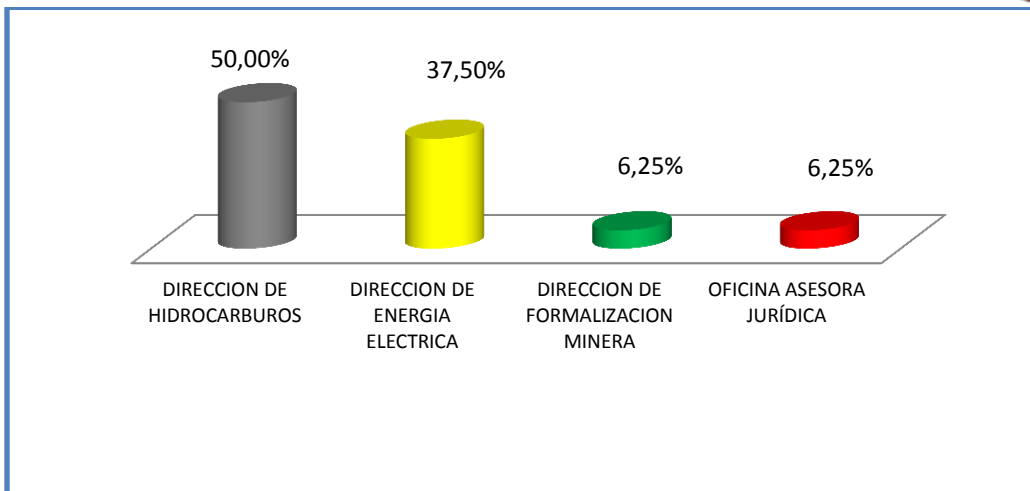
De acuerdo con la tabla anterior, el total de derechos de Petición que aparecen no atendidos en el segundo trimestre, se reduce a uno, esto indica que en comparación con el primer trimestre del año, la cifra se mantiene igual.

Con respecto a los Derechos de Petición contestados fuera de término, la cifra se incrementó en 1 con respecto al primer trimestre del año 2015.

### **QUEJAS Y RECLAMOS**

El número de quejas presentadas durante el segundo trimestre fue de 16, el porcentaje de quejas instauradas por parte de la ciudadanía disminuyó en un 61.9% con respecto al primer trimestre el 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 segundo trimestre del año 2015:



De manera desagregada, la distribución de mecanismos de participación ciudadana correspondiente al segundo trimestre del año 2015 fue la siguiente:

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL
Subdirección de Talento Humano	200	1	0	201
Dirección de Hidrocarburos	136	33	8	177
Dirección de Formalización Minera	30	11	1	42
Dirección de Energía	43	21	6	70
Oficina Asesora Jurídica	37	4	1	42
Dirección de Minería Empresarial	8	1	0	9
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	6	1	0	7
Grupo de Asuntos Nucleares	0	2	0	2
Grupo de Gestión Contractual	2	1	0	3
Grupo de Gestión Documental	2	0	0	2
Secretaría General	2	0	0	2
Grupo de Cobro Coactivo	1	0	0	1
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	6	0	0	6
Control Interno Disciplinario	1	0	0	1
Control Interno	1	0	0	1
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2	0	0	2
Subdirección Administrativa y Financiera	2	0	0	2
Grupo de Regalías	1	0	0	1
Grupo de Comunicaciones y Prensa	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>75</b>	<b>16</b>	<b>572</b>

## TEMATICAS DE MAYOR CONSULTA

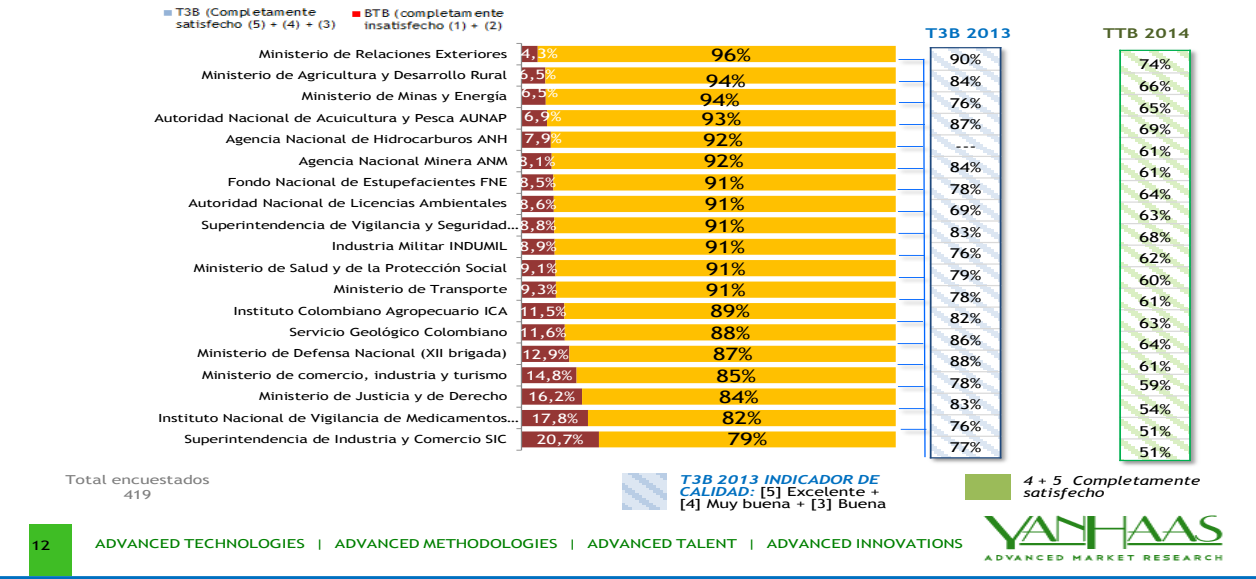
A través de los diferentes canales a disposición de la Ciudadanía, incluyendo el correo institucional y la atención personalizada, las consultas que realizó la ciudadanía con mayor frecuencia, fueron las siguientes:

MINAS	ENERGÍA	HIDROCARBUROS
Solicitudes relacionadas con títulos y licencias mineras.	Solicitudes de información general y conceptos relacionados con el RETIE.	Solicitudes de información acerca de requisitos para la inclusión en el subsidio de GLP.
Solicitudes de información de concesiones mineras.	Solicitudes de información acerca los mecanismos creados para la aplicación y regulación de la Ley 1715.	Solicitudes de asignación de cupo y precios de combustible.
Solicitudes de orientación acerca del trámite para denunciar minas ilegales.	Informan sobre irregularidades en la prestación del servicio de energía especialmente en la costa atlántica.	Solicitudes de información acerca de poblaciones que no se encuentran en área de servicio exclusivo de gas natural.
Solicitud de orientación para el proceso de formalización de pequeños y medianos mineros.	Solicitudes de información relacionadas con los requisitos para el desarrollo de proyectos de energía.	Solicitudes de información relacionadas con la producción de petróleo en diferentes campos.
Solicitud de información para la legalización de la minería tradicional.	Solicitud de información acerca de las razones por las cuales falla el servicio de energía eléctrica en diferentes regiones.	Solicitud de expedición de copia de la guía única para transportar petróleo crudo.

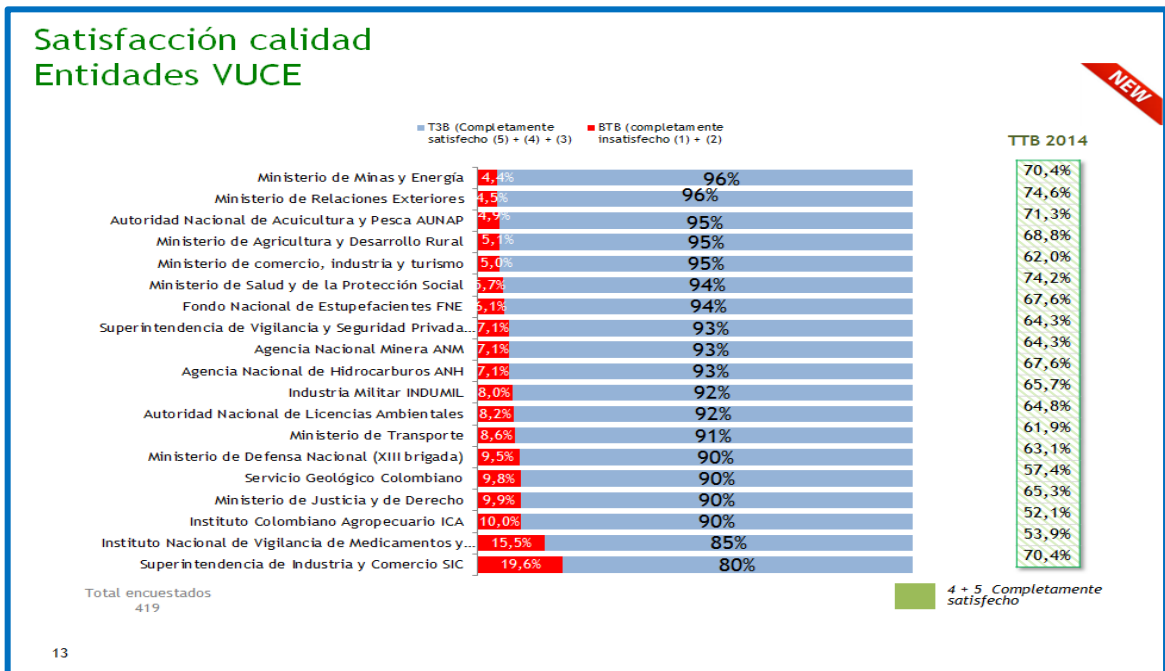
## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR

Con respecto a la medición realizada por parte del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) encontramos los siguientes resultados relacionados con la atención que presta el Ministerio de Minas y Energía a través de ésta ventanilla:

## Satisfacción tiempos de rta Entidades VUCE



La gráfica anterior muestra el porcentaje de satisfacción en cuanto a los tiempos de respuesta. En éste ítem, El Ministerio de Minas y Energía comparte el segundo lugar en satisfacción del 94% junto con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.



La gráfica anterior refleja el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de la respuesta emitida por parte de los funcionarios que atienden la ventanilla única de comercio exterior – VUCE, en ella se observa que el Ministerio de Minas y Energía y el Ministerio

de Relaciones Exteriores, comparten el primer lugar.

Este 96% de satisfacción, corresponde a la respuesta adecuada y pertinente de acuerdo con la solicitud realizada por parte del ciudadano.

### **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	NOMBRE EVENTO	TIPO DE EVENTO	FECHA	CIUDAD	ASISTENTES BENEFICIADOS	OBJETIVO
MINAS	Mesa Junta Directiva Regional	REUNION	13, 15, 21 y 22 de abril de 2015. Respectivamente	Bogotá, Popayán, Cali y Medellín	Autoridades locales y Departamentales, Directivos del Sector Minero, Funcionarios del Ministerio de Minas y Energía y Actores involucrados en el sector minero	Instalación de la Junta Directiva Regional para la formalización de la pequeña minería en los departamentos de Cundinamarca, Cauca, Valle del Cauca y Antioquia.
MINAS	Mesa Junta Directiva para la Formalización de la Pequeña Minería en los departamentos de Tolima, Caldas y Huila	REUNION	21 y 29 de mayo y 19 de junio de 2015 Respectivamente	Ibagué, Manizales y Neiva	Autoridades locales, Departamentales, Funcionarios del Ministerio de Minas y Energía, Inspectores de Policía, Actores involucrados en el sector minero y Comunidad	Instalación de la Junta Directiva Regional para la formalización de la pequeña minería.
MINAS	Capacitación RUCOM	SOCIALIZACION Y DISCUSION	27 de abril de 2014	El Espinal	Autoridades de Control - Policía Nacional	Capacitación a la Policía Nacional con respecto a las medidas de aplicación del RUCOM.
MINAS	Capacitación de Autoridades Municipales en temas Normativos	SOCIALIZACION Y DISCUSION	15, 21 y 22 de mayo de 2015 y 4, 5 y 12 de junio de 2015 Respectivamente	Pereira, Cajamarca, Mariquita, San Martín de Loba, Barranco de Loba y Montelíbano	Autoridades locales, comunidad de barequeros	Capacitar a las autoridades de los Departamentos de Risaralda, Tolima, Bolívar y Córdoba en temas normativos de barequeros, amparos administrativos y explotación ilícita de Minerales y uso de herramientas SI MINERO, relacionado con estos aspectos.



MINAS	Capacitación a Autoridades e Inscripción de barequeros	SOCIALIZACION Y DISCUSION	28 de mayo de 2015	Amalfi - Antioquia	Alcaldes , funcionarios alcaldías, Inspectores de Policía y Comunidad de barequeros	Capacitar a autoridades en normatividad minera y realizar inscripción de barequeros.
MINAS	Taller de Expertos para definir los tamaños de la Minería en Colombia	SOCIALIZACION Y DISCUSION	29 de mayo de 2015	Bogotá	Expertos de la Cadena de Valor de la Minería	Definir las escalas de la minería en Colombia con el Artículo 21 del Plan Nacional de Desarrollo, como estrategia para implementar desde la óptica de la Seguridad Minera una Política diferencial para el pequeño minero informal.
AMBIENTAL SOCIAL	Taller Técnico sobre Gas Metano Asociado a Mantos de Carbón	SEMINARIO - FORO	3 de junio de 2015	Bogotá	Tomadores de decisiones, presidentes, vice presidentes y directores 15 expertos internacionales	Brindar herramientas técnicas para el Ministerio de Minas y Energía, sus agencias y el sector privado para el correcto desarrollo de proyectos de Gas Metano tanto de proyectos de Hidrocarburos como de Minas.
PLANEACION	Taller Gestión Internacional	REUNION	11 de junio de 2015	Bogotá	Agencia Presidencial de Cooperación, Entidades adscritas y áreas misionales	Capacitar a las autoridades del Departamento de Córdoba en el Municipio de Montelíbano en temas normativos de barequeros, amparos administrativos y explotación ilícita de Minerales y uso de herramientas SI MINERO, relacionado con estos aspectos.
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Jornada de Socialización de Lineamientos y Reglamentos Técnicos de Energía Eléctrica Bogotá	SEMINARIO - FORO	13 de junio de 2015	Bogotá	Técnicos en Formación, de Escuelas Tecnológicas e Institutos Técnicos	Realizar la Socialización del reglamento técnico, RETIE, actualización y seguridad eléctrica, aspectos relevantes de la Norma NTC50 a Población en condición de vulnerabilidad.
REGALIAS	Lanzamiento del Incentivo para la Producción de los Municipios Productores de	SOCIALIZACION Y DISCUSION	27 de abril de 2015	Yopal - Casanare	Alcaldes Municipios productores de Petróleo, Carbón Gas y Níquel	Lanzamiento formal del Incentivo a la Producción de los Municipios

	Petróleo, Carbón Gas y Níquel					Productores de Petróleo, Carbón Gas y Níquel
OTROS	Evento Reunión de Empresas Consumidores de Carbón	REUNION	13 de mayo de 2015	Bogotá	Representantes de Termoeléctricas, cementeras, siderúrgicas, coquizadoras, ladrilleras, altos mandos de la policía, funcionarios de la Agencia Nacional de Minería y la Agencia Nacional de Hidrocarburos	Socializar el Decreto No. 0276 del 17/02/2015 RUCOM, registro único de comercializadores de minerales para que los compradores y consumidores adquieran carbón proveniente de atrás que tengan título minero y licencia ambiental, así como otras zonas amparadas por el régimen legal, como legalización mineras, áreas de reserva especial.
MINAS	Pre - junta Directiva para la Formalización de la Pequeña Minería en el Departamento del Chocó y Consultorio Minero - Ambiental	REUNION	21 y 22 de mayo de 2015	Istmina Chocó	Autoridades locales, Departamentales, Corporaciones y funcionarios del Ministerio de Minas y Energía	Realizar la Pre junta Directiva y el Consultorio Minero Ambiental para la Gobernación, alcaldías, Codechocó, y Mineros.
MINAS	Segunda Junta Directiva Regional para la Formalización de la Pequeña Minería en el Departamento de Santander	REUNION	3 de junio de 2015	San Gil Santander	Autoridades Locales, Departamentales, funcionarios del Ministerio de Minas y Energía, CDMB, CAS, relacionados con el sector Minero y titulares mineros	Instalación de la Junta Directiva Regional para la formalización de la pequeña minería en el Departamento de Huila.
AMBIENTAL	“Diálogos regionales y oportunidades en la construcción del Plan Sectorial Minero energético para la Gestión de la Biodiversidad y los Servicios Eco sistémicos”	SEMINARIO - FORO	4, 9 y 10 de junio de 2015, respectivamente	Paipa, Santa Marta y San Gil	Representantes de los sectores Minero Energético a nivel regional, Corporaciones Autónomas Regionales, Institutos de investigación y gremios regionales asociados al sector minero-energético	Generar espacio de trabajo conjunto regional de discusión e identificación de oportunidades en la construcción del plan sectorial minero-energético de biodiversidad y servicios eco sistémicos.
AMBIENTAL	“Diálogo sectorial para la atención de Áreas con Actividades Mineras en Estado de Abandono - AMEA ¿cómo articular esfuerzos para su gestión?”	SEMINARIO - FORO	11 de junio de 2015	Bucaramanga	Entidades territoriales, agencias adscritas al Ministerio de Minas y Energía a nivel regional, Ministerio de Ambiente y Corporaciones Autónomas Regionales	Identificar estrategias de trabajo conjunto que redunden en la recuperación de estas áreas en la mitigación del riesgo.

GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Feria Nacional del Servicio al Ciudadano- Turbo Antioquia Y Pitalito - Huila	FERIA	25 de abril y 30 de mayo de 2015, respectivamente	Turbo y Pitalito	Ciudadanos de la región y Autoridades Municipales	Brindar el portafolio de servicios que presta el Sector Minero energético a las comunidades de Turbo y Pitalito y los municipios cercanos; articular la oferta institucional, departamental y municipal y permitir que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información de servicios.
MINAS	<b>Congreso Nacional de Minería ACM</b> (Minería bien hecha progreso para Colombia)	CONGRESO	23 Y 24 de abril de 2015	Cartagena	Empresas dedicadas a la exploración y explotación de minerales en Colombia, que cuentan con considerables niveles de reservas y responsables por una parte de la producción y exportaciones 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 de minería. Posicionar la imagen institucional del Ministerio de Minas y Energía ante la ciudadanía y los públicos de interés.
MINAS	10 Congreso de Minería y Petróleo - <b>CINMIPETROL</b>	CONGRESO	Del 13 al 15 de mayo de 2015	Cartagena	Empresas públicas y privadas de los sectores de minería y petróleo. 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 de hidrocarburos, específicamente en lo relacionado con el gas natural, y en temas mineros, así como resolver dudas e inquietudes de la ciudadanía en estos temas. Posicionar la imagen institucional del Ministerio de Minas y Energía ante la ciudadanía y públicos de interés.

ENERGÍA	17 Congreso Nacional e Internacional <b>ANDESCO</b> Servicios Públicos TICS y TV	CONGRESO	Del 24 al 26 de junio de 2015	Cartagena	<p>Representantes de las empresas de servicios públicos, TIC y TV, miembros de los gobiernos nacional, departamental, distrital y municipal, funcionarios de entidades de vigilancia, control y regulación, representantes de banca, docentes y estudiantes de universidades y centros de investigación, representantes de gremios nacionales e internacionales, representantes de embajadas, agencias comerciales y entidades promotoras de exportaciones, constructores, consultores, agencias calificadoras de riesgo, asesorías jurídicas, proveedores de materiales, maquinaria y equipos. ONG y Asociaciones de usuarios y vocales de control, Contralores, Personeros, Procuradores y Defensores del Pueblo, medios de comunicación</p> <p>Contribuir a la competitividad y a la innovación del país desde la perspectiva de una prestación eficiente, a costos razonables y calidad de los servicios públicos en la región latinoamericana enfocado en la sostenibilidad del planeta desde las particularidades del caso colombiano reconocido como un referente sectorial de la región.</p>
---------	--	----------	-------------------------------	-----------	--

## 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.

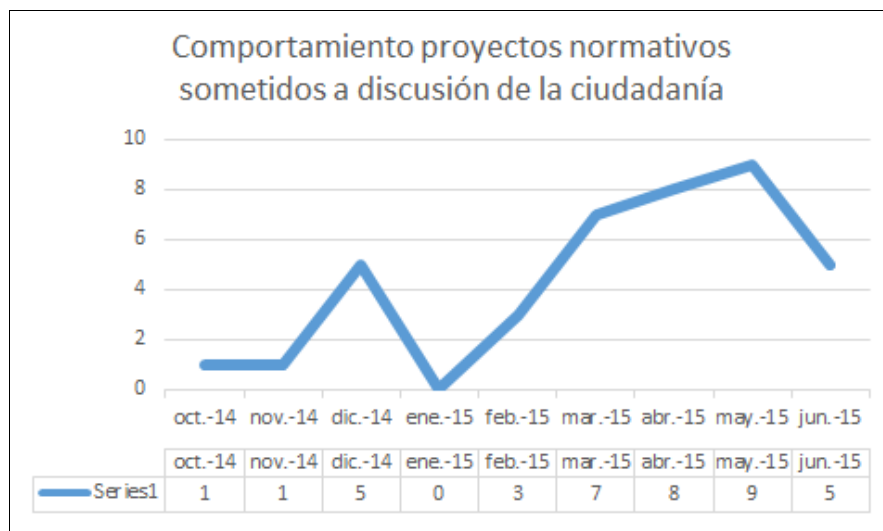
La publicación de los documentos que se relacionan en la siguiente tabla, se sometieron a discusión entre 3 y 20 días calendario. Se recibieron comentarios por el correo electrónico: [pciudadana@minminas.gov.co](mailto:pciudadana@minminas.gov.co) y a través del portal web, los cuales fueron direccionados 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 DISCUSION	INICIO PUBLICACION	FIN PUBLICACION	DIAS CALENDARIO VISIBLE EN LA WEB	CANAL RECEPCION
Grupo de Regalías	Proyecto de resolución "Por la cual se distribuye parcialmente el porcentaje destinado a la fiscalización, de que tratan los artículos 2° del Acto Legislativo N ° 05 de 2011 y 13 de la Ley 1530 de 2012"	10/04/2015	13/04/2015	3	Foros y Correo
Oficina asesora Jurídica	Proyecto de decreto "Por la cual se expide el decreto Reglamentario Único Sectorial del Sector Administrativo de Minas y Energía"	13/04/2015	22/04/2015	9	Foros y Correo
Asesores Ministro	Proyecto de decreto "Por el cual se establecen los lineamientos de política en materia de la aplicación de los incentivos a la inversión en proyectos de fuentes no convencionales de energía y gestión eficiente de la energía contemplados en el Capítulo III de la Ley 1715 de 2014."	16/04/2015	24/04/2015	8	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de resolución "Por la cual se modifica el numeral 6.3 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".	17/04/2015	20/04/2015	3	Foros y Correo
Minas	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamentan los aspectos mineros relacionados con proyectos de infraestructura de transporte contenidos en la Ley 1682 de 2013 modificada por la Ley 1742 de 2014".	30/04/2015	15/05/2015	15	Foros y Correo
Hidrocarburos-Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el Artículo 5° de la Resolución 18 1704 del 18 de octubre de 2011 "Por la cual se establece la metodología de cálculo para la determinación del Índice de Abastecimiento de Gas Natural".	30/04/2015	15/05/2015	15	Foros y Correo
Hidrocarburos -Gas	Proyecto de Decreto "Por el cual se establecen lineamientos en materia de política energética orientados a aumentar la confiabilidad y seguridad de abastecimiento de gas natural y se dictan otras disposiciones."	30/04/2015	13/05/2015	13	Foros y Correo
Hidrocarburos -Gas	Proyecto de Decreto "Por el cual se adoptan medidas para asegurar la complementariedad en la prestación del servicio público domiciliario del gas natural y gas licuado de petróleo - GLP".	30/04/2015	08/05/2014	8	Foros y Correo

Grupo de Regalías	Proyecto de Resolución: "Por 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 2015".	08/05/2015	21/05/2015	13	Foros y Correo
Oficina asesora Jurídica	Proyecto de decreto "Por la cual se expide el decreto Reglamentario Único Sectorial del Sector Administrativo de Minas y Energía"	08/05/2015	12/05/2015	4	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de resolución "Por la cual se modifica la resolución 180522 del 29 de marzo de 2010 en relación con el reconocimiento de las posiciones netas para refinadores e importadores de gasolina motor corriente y ACPM y se establecen otras disposiciones".	08/05/2015	12/05/2015	4	Foros y Correo
Oficina de Planeación	El Ministerio de Minas y Energía somete a consideración de la ciudadanía la formulación de plan de acción 2015 y de esta forma hacer parte de decisiones que definen la gestión institucional.	08/05/2015	10/05/2015	2	Foros y Correo
Hidrocarburos -Gas	Proyecto de Decreto " Por el cual se adoptan medidas para garantizar el abastecimiento de gas licuado de petróleo a los sectores prioritarios en el territorio nacional".	12/05/2015	19/05/2015	6	Foros y Correo
Hidrocarburos -Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se expide el Reglamento Técnico para Cilindros y Tanques Estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo, GLP, y sus procesos de mantenimiento".	13/05/2015	21/05/2015	8	Foros y Correo
Asesores Ministro	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamenta el Fondo de Energías Renovables y Gestión Eficiente de la Energía - FENOGE".	20/05/2015	25/05/2015	6	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Decreto "Por el cual se establecen los lineamientos de política para la expansión de cobertura del servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas".	22/05/2015	29/05/2015	7	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución N° 72 146 del 7 de mayo de 2014, mediante la cual se establece la metodología para la fijación de tarifas por el transporte de crudo por oleoductos".	26/05/2015	29/05/2015	3	Foros y Correo

Hidrocarburos	Proyecto de Resolución: "Por la cual se modifica la Resolución N° 72 146 del 7 de mayo de 2014, mediante la cual se establece la metodología para la fijación de tarifas por el transporte de crudo por oleoductos".	10/06/2015	12/06/2015	3	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Resolución: "Por el cual se reglamenta el Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas, FAER.".	17/06/2015	13/07/2015	20	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución: "Por la cual se modifica la Resolución N° 72 146 del 7 de mayo de 2014, mediante la cual se establece la metodología para la fijación de tarifas por el transporte de crudo por oleoductos".	18/06/2015	22/06/2015	4	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Decreto "Por el cual se definen los criterios para la coordinación sectorial pública y se establecen los lineamientos de política en materia de combustibles líquidos y biocombustibles".	26/06/2015	03/07/2015	7	Foros y Correo
Asuntos Regulatorios	Proyecto de decreto "Por el cual se establecen lineamientos en materia de política energética orientados a aumentar la confiabilidad y seguridad de abastecimiento de gas natural y se dictan otras disposiciones".	26/06/2015	03/07/2015	7	Foros y Correo

A continuación, aparece la gráfica en relación con los proyectos normativos sometidos en discusión de la ciudadanía, en esta es la gráfica se puede comparar el incremento progresivo en la cantidad de documentos que se publican en el portal web del Ministerio de Minas y Energía, de igual manera, evidencia que a nivel interno se ha incrementado la cultura por utilizar este mecanismo de participación de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.



## CANALES DE ATENCIÓN

### NIVEL DE SATISFACCIÓN RECIBIDO A TRAVÉS DE LA URNA DE CRISTAL

La urna de cristal es una plataforma del gobierno colombiano creada para promover la participación ciudadana y la gestión transparente. El Ministerio de Minas y Energía, atiende las consultas, solicitudes de información y propuestas recibidas a través de esta plataforma de información, buscando resolver las inquietudes de la ciudadanía de manera prioritaria.

A continuación aparece el reporte de la medición realizada por parte de la Presidencia de la República:

#### Reporte de Preguntas recibidas a través del Gestor Urna de Cristal

GOBIERNO DE COLOMBIA

urna de cristal



#### Vida Global Gestor

1 de noviembre de 2012 hasta el 31 de julio de 2015

**Felicitaciones** - Tu índice de respuesta es ideal! (De 80% a 100%)

Se ha dado respuesta a la mayoría o totalidad de las preguntas formuladas por la ciudadanía, ofreciendo soluciones prácticas en pro de la calidad de vida de los colombianos.

**¡Ojo!** Tu índice de respuesta es aceptable (De 60% a 79%)

Esto indica que hay un buen nivel de respuesta pero se requiere un mayor compromiso para cumplir con las expectativas de la sociedad.

**¡Alerta!** Tu índice de respuesta es deficiente! (De 0% a 59%)

No se ha cumplido con el porcentaje mínimo de respuesta. Te invitamos a que evalúes las posibles causas de estos resultados. Si tienes dudas sobre el proceso o mecanismo de gestión de preguntas, no dudes en contactarnos para lograr alcanzar el índice ideal.



Mayor información: [Alfredo.tellez@urnadecristal.gov.co](mailto:Alfredo.tellez@urnadecristal.gov.co)

Entidad	Asignadas	R	%	PR	%	Valoración
Min Vivienda	1844	1844	100%	0	0%	↑ Ideal
Urna de Cristal	996	996	100%	0	0%	↑ Ideal
Min Trabajo	726	726	100%	0	0%	↑ Ideal
Min Agricultura	159	159	100%	0	0%	↑ Ideal
Min Comercio	97	97	100%	0	0%	↑ Ideal
SENA	66	66	100%	0	0%	↑ Ideal
Min Minas	47	47	100%	0	0%	↑ Ideal
Min Relaciones Exteriores	45	45	100%	0	0%	↑ Ideal
Presidencia	162	161	99%	1	1%	↑ Ideal
DPS	241	239	99%	2	1%	↑ Ideal
Min Ambiente	112	111	99%	1	1%	↑ Ideal
Min Transporte	504	497	99%	7	1%	↑ Ideal
Min Salud	845	825	98%	20	2%	↑ Ideal
Min Cultura	34	33	97%	1	3%	↑ Ideal
Coldeportes	21	20	95%	1	5%	↑ Ideal
Min Educación	1346	1258	93%	88	7%	↑ Ideal
Min Hacienda	202	184	91%	18	9%	↑ Ideal
FNA	336	328	98%	8	2%	↑ Ideal
Min Justicia	18	15	83%	3	17%	↑ Ideal
Min Interior	17	14	82%	3	18%	↑ Ideal
Min Defensa	342	277	81%	65	19%	↑ Ideal
Supervigilancia	6	0	0%	6	100%	↓ Deficiente

\*(R) Respuestas (PR) Preguntas por Responder



### COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el encargado de administrar la publicación de los contenidos en el portal web, razón por la cual periódicamente realiza el monitoreo del comportamiento del portal web [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co) en cuanto a servicio y uso del mismo por parte de la ciudadanía.

A continuación aparece el resultado de la medición realizada en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2015.

Número de visitantes: 85.778

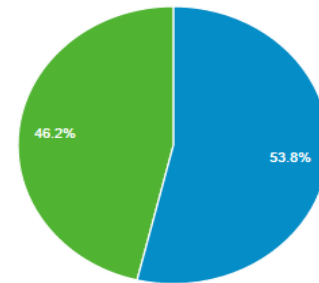
Numero de sesiones: 142.763

Número de páginas visitadas: 428.072

Duración media de la sesión: 3.33 minutos

Promedio de visitas nuevas: 53.73%

■ New Visitor ■ Returning Visitor








Porcentaje de consulta en computadores de escritorio y portátiles: 85.12%

Porcentaje de consulta en dispositivos móviles: 14.89%

### Top 10 de países visitantes al portal:

El cuadro a continuación presenta los países en los cuales se registra mayor consulta del portal web de la entidad, encabezando la lista Colombia, seguido de Estados Unidos.

Pais	Sesiones	% Sesiones
1.  Colombia	129.952	91,03 %
2.  United States	2.858	2,00 %
3.  Peru	1.111	0,78 %
4.  Mexico	992	0,69 %
5.  Ecuador	898	0,63 %
6.  Spain	834	0,58 %
7.  Chile	717	0,50 %
8.  Venezuela	643	0,45 %
9.  Argentina	554	0,39 %
10.  India	424	0,30 %

### Top 5 navegadores:

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

Navegador	Sesiones	% Sesiones
1. Chrome	101.142	70,85 %
2. Internet Explorer	18.106	12,68 %
3. Firefox	12.400	8,69 %
4. Safari	6.212	4,35 %
5. Android Browser	2.926	2,05 %

### Top 5 sistemas 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 con un poco más del 70 % de uso.

Sistema operativo	Sesiones	% Sesiones
1. Android	15.062	70,88 %
2. iOS	4.895	23,04 %
3. Windows	549	2,58 %
4. Windows Phone	449	2,11 %
5. BlackBerry	207	0,97 %

### Top 10 contenidos más consultados:

La imagen a continuación muestra los contenidos del portal web más visitados en el segundo trimestre del presente año por los usuarios, siendo el home el más visitado.

Nota: los ítems 5 y 10 corresponden a enlaces del antiguo portal que aún se encontraba al aire.

1.	/	
2.	/inicio	
3.	/normatividad	
4.	/retie	
5.	/minminas/energia.jsp?cargaHome=3&id_categoria=157&id_subcategoria=770	
6.	/energia2	
7.	/sistemas-de-informacion	
8.	/hidrocarburos	
9.	/ministerio	
10.	/minminas/gas.jsp?cargaHome=50&id_categoria=125&id_vinculo_oculto=102	

### Comportamiento publicación de contenidos:

En este segmento se relaciona la atención a los requerimientos de publicación atendidos por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Minas y Energía durante el segundo trimestre del año 2015.

Se recibieron por correo electrónico a la cuenta contenidosweb@minminas.gov.co 329

solicitudes de publicación de información de las diferentes dependencias de la entidad, logrando el siguiente resultado de operación:

Descripción	Cantidad
Nuevos Contenidos	17
Contenido existentes modificados	56
Boletines electrónicos creados	1
Fascículos nuevos publicados	12
Convocatoria a eventos publicadas	2
Encuestas publicadas	1
Normas publicadas	97
Normas ajustadas	34
Noticias en el portal Inglés	35

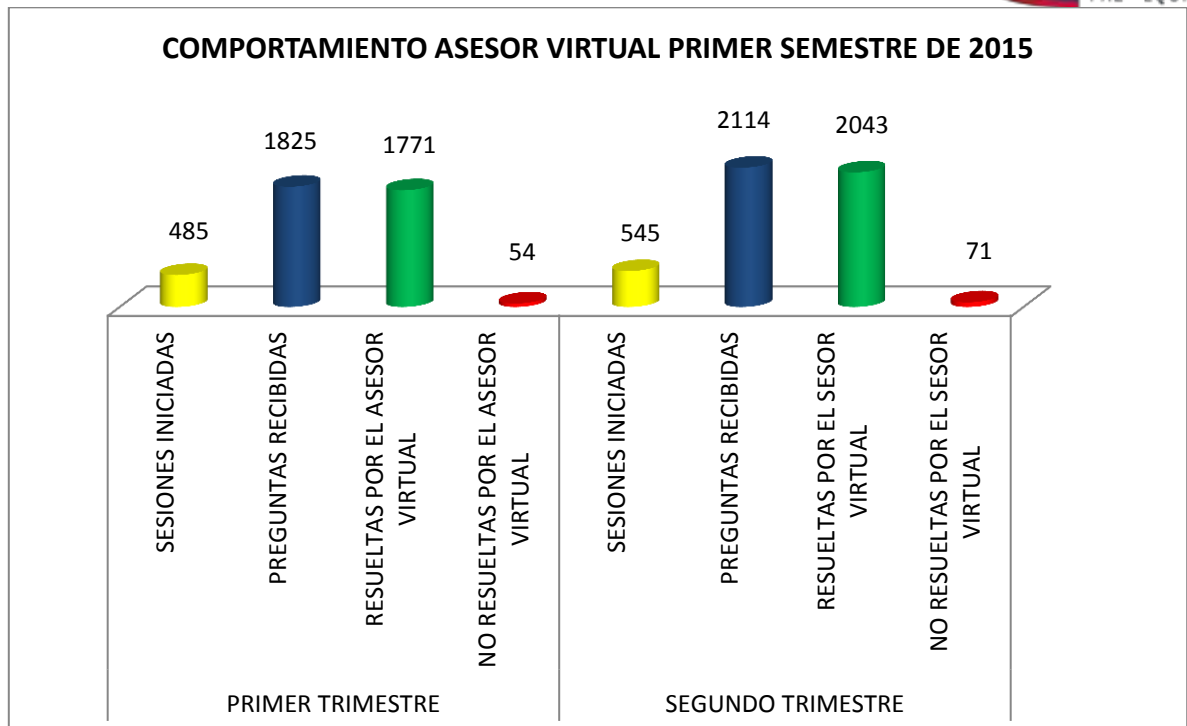
Nota: Se debe tener en cuenta que la cantidad de solicitudes es mayor a los contenidos modificados, ya que en el periodo en cuestión, varios contenidos se modifican en más de una ocasión.

#### **EL ASESOR VIRTUAL DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

Es una herramienta dispuesta para atender las necesidades de información de los usuarios del Ministerio de Minas y Energía, disponible en el portal web de la entidad, más exactamente en el enlace <http://www.minminas.gov.co/asesor>.

Este canal de atención funciona a través de una ventana de conversación (Tipo Chat), que establece el ciudadano con el robot virtual, que para este caso toma el Nombre de Lucia, en temas generales, Ingeniero Pozos para hidrocarburos, la Ingeniera Esmeralda en temas de minería y el ingeniero Torres, en temas energéticos; quienes contestan las preguntas realizadas en lenguaje natural, las 24 horas del día, los 7 días de la semana; atendiendo de manera simultánea a cientos de usuarios interesados en las temáticas de la entidad.

La siguiente gráfica, muestra el comportamiento del asesor virtual durante el primer semestre de 2015 la cual arroja resultados generales, teniendo en cuenta que una sesión se define como una conversación continua que sostiene un ciudadano con el asesor virtual.



De acuerdo con lo anterior, observamos que:

- El número de preguntas realizadas al asesor virtual por parte de los ciudadanos se incrementó en un 13.67% en el segundo trimestre del año 2015
- El número promedio de preguntas realizadas por cada ciudadano en cada sesión fue de 4.
- De las 4 preguntas mencionadas, 3 fueron contestadas acertadamente por el asesor virtual y la pregunta restante, ingresó a un proceso interno de resolución.

#### **ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA BIBLIOTECA**

A junio 30 de 2015 la biblioteca del Ministerio de Minas y Energía cuenta con 8041 ejemplares disponibles para consulta 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.

En cuanto a la gestión de la biblioteca, durante el segundo trimestre del año se registraron los siguientes datos:

- 25 personas atendidas
- 17 solicitudes de información vía correo electrónico

- 34 préstamos de material bibliográfico
- 7 préstamos en la Biblioteca Pública Luis Ángel Arango – Convenio Interbibliotecario

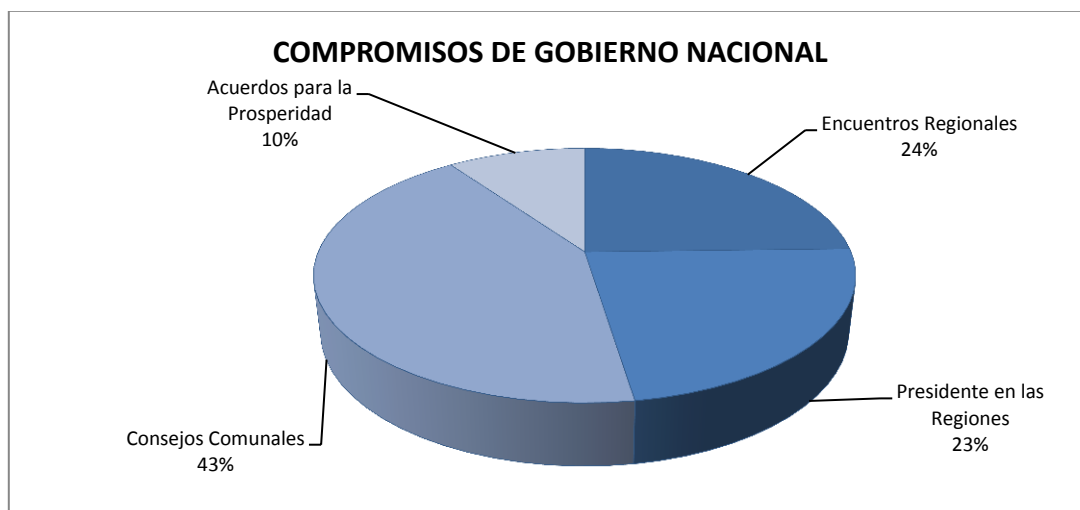
5 Convenios interbibliotecarios:

- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- Escuela Superior Profesional – INPAHU
- Fundación Universitaria Los Libertadores
- Universidad INCCA de Colombia
- SENA – Biblioteca Centro de Desarrollo Agroindustrial Regional Cundinamarca



**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL**

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio de Minas y Energía con la Dirección para las Regiones de la Presidencia de la República para el seguimiento a los compromisos adquiridos por parte de la entidad con las partes interesadas; estos mecanismos de participación se realizan a través de cuatro sistemas de gestión. A continuación aparece la gráfica de distribución de los compromisos de gobierno nacional:



La gráfica anterior muestra la distribución por porcentajes, de los cuatro sistemas los cuales se encuentran en proceso debido a la fecha establecida para la finalización de cada uno de ellos. El mayor porcentaje de acciones y compromisos se ha dado en los consejos comunales en temas relacionados con energía.

### **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:

- La Oficina de Orientación al Ciudadano se encuentra fortaleciendo los canales de atención a través de la recopilación de la información y la búsqueda de la respuesta oportuna y pertinente a los ciudadanos a través de los mismos. De esta manera canales como el asesor virtual el cual durante el año 2014 contaba con 1080 preguntas y respuestas ha incrementado su base de conocimiento en 500 preguntas y respuestas aproximadamente durante el año 2015.
- A partir del mes de julio del año en curso, el Ministerio de Minas y Energía contará con el centro de contacto ciudadano, el cual tiene como objetivo, optimizar los tiempos de respuesta a nivel telefónico y atender de manera pertinente las preguntas y solicitudes de los ciudadanos; de igual manera, está orientado a canalizar las solicitudes de los ciudadanos en un tiempo óptimo de acuerdo con la normatividad y los estándares de servicio.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano continúa trabajando en el fortalecimiento del portal web de la entidad [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co), a través de la permanente actualización y publicación de la información en un lenguaje sencillo para el ciudadano y atendiendo los lineamientos de usabilidad y accesibilidad, así como los definidos por la actual Estrategia de Gobierno en Línea. En este proceso se ha sensibilizado a los servidores del ministerio con el fin de presentar al ciudadano información de interés y de fácil comprensión, además de incrementar los canales de atención virtual en pro del proceso participativo y democrático. Finalmente se han ajustado los procesos de publicación de contenidos haciendo más eficiente y efectiva esta labor.