

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Octubre - noviembre - diciembre 2014
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano



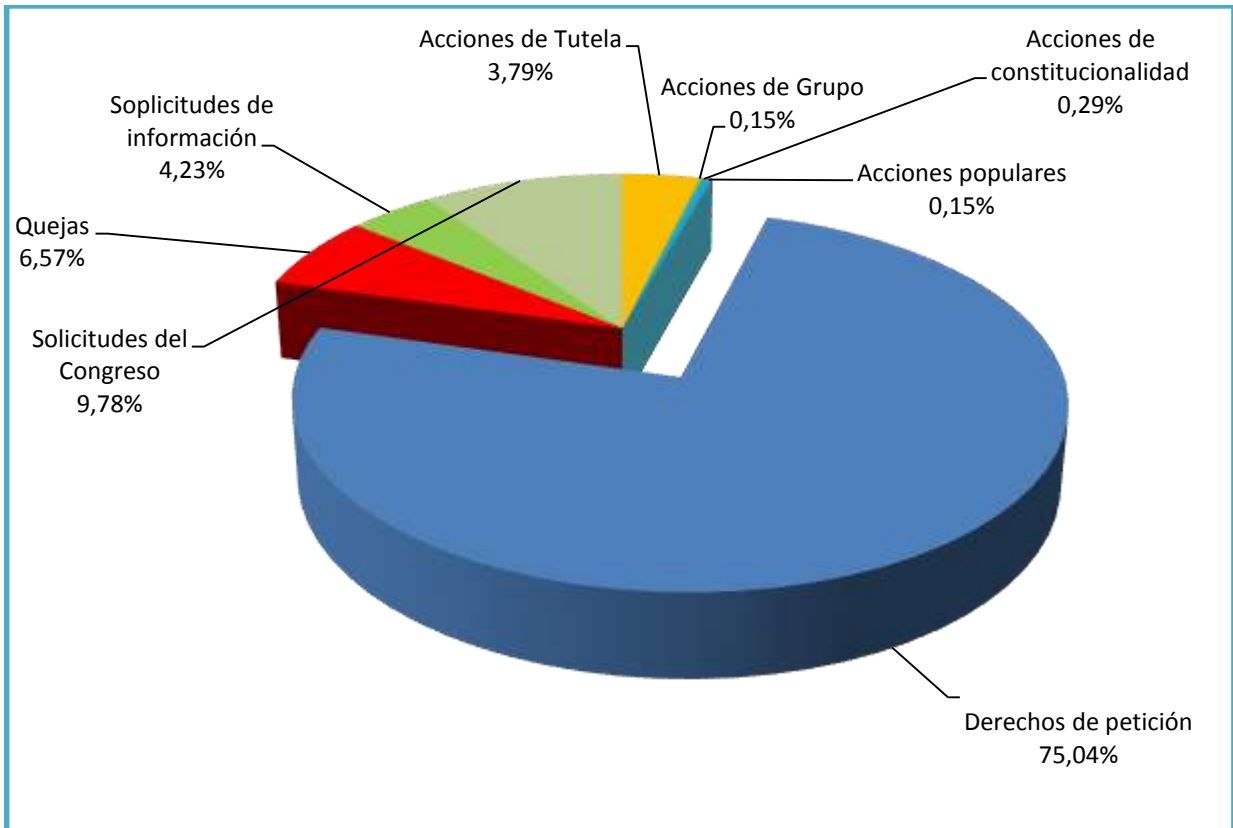
Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recibidos a través de los diferentes canales de atención que el Ministerio ha puesto a disposición de la ciudadanía.

Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección sobre el estado de la atención a los mecanismos de protección ciudadana en la entidad 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.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

Durante el cuarto trimestre de 2014 se recibieron un total de 686 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



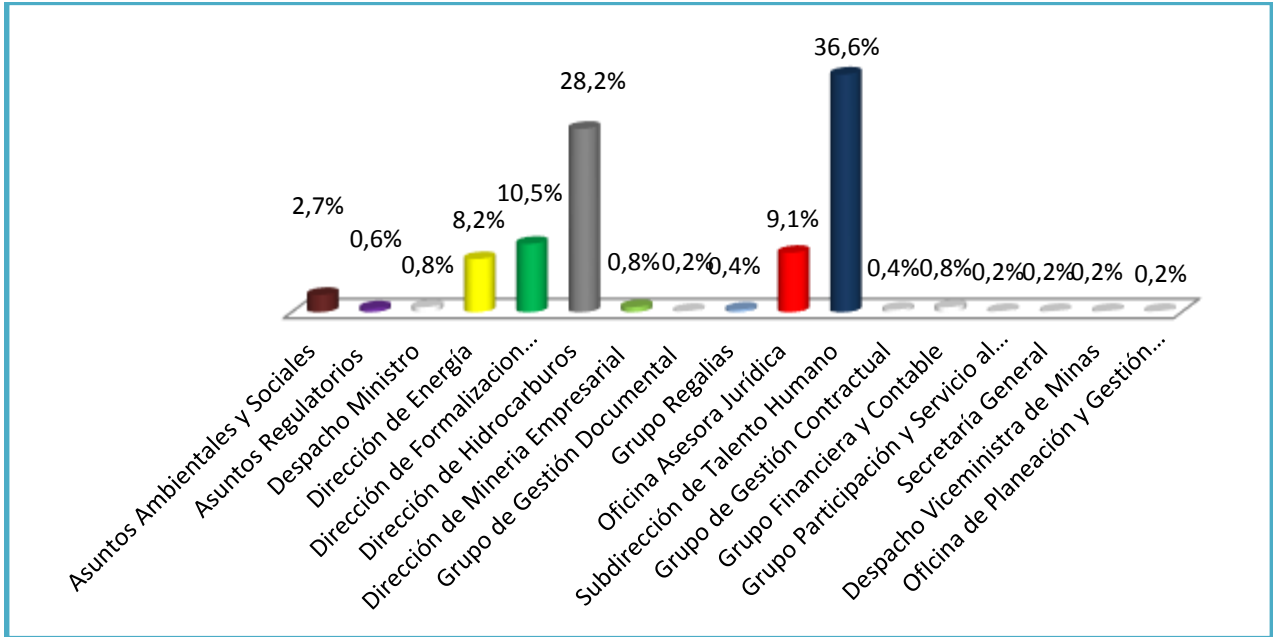
Esta gráfica muestra que 514 corresponden a derechos de petición, 29 solicitudes de información, 45 quejas y reclamos, 26 acción de tutela, 2 Acciones de Constitucionalidad, 1 Acción Popular, 1 a Acción de Grupo y 67 Solicitudes de Congresistas.

DERECHOS DE PETICIÓN:

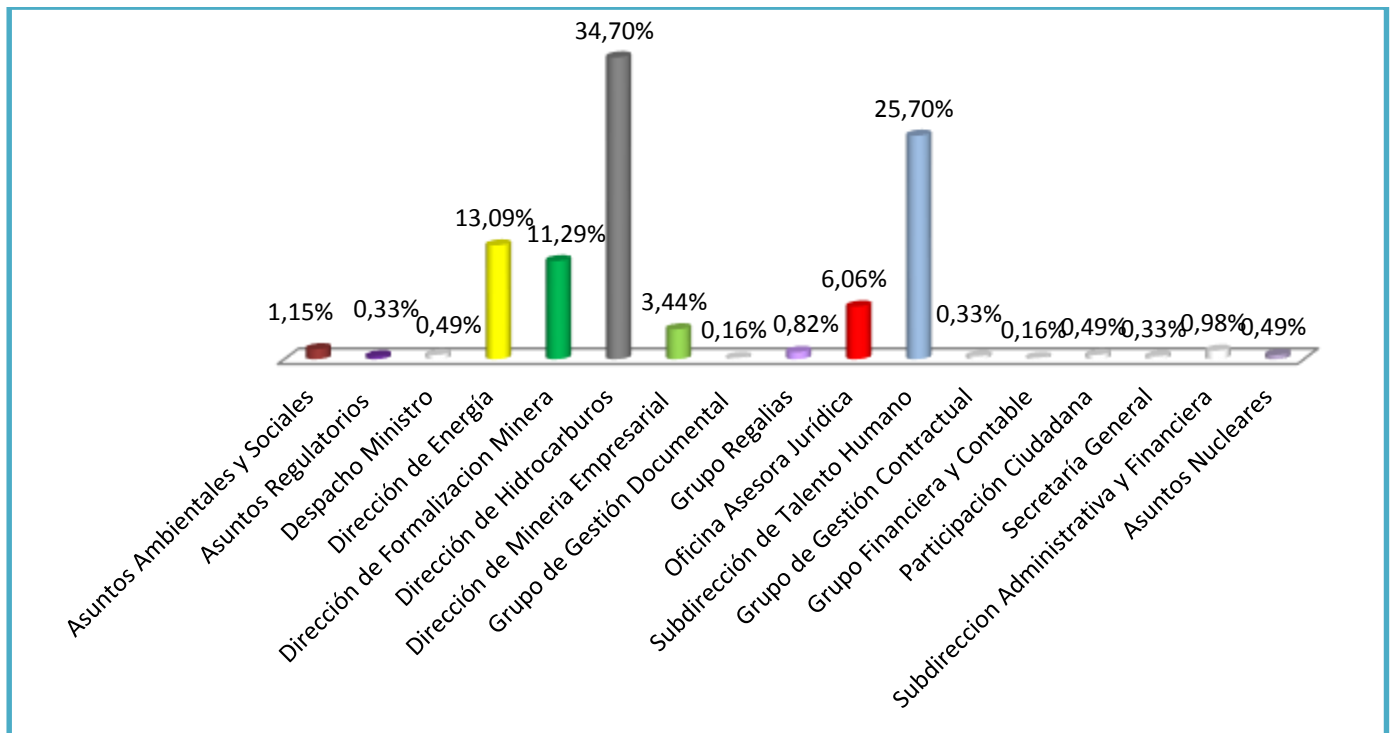
La siguiente gráfica muestra la distribución de derechos de petición por dependencias en la cual se observa que en las dependencias técnicas,

El mayor porcentaje de derechos de petición llegan a la Dirección de Hidrocarburos; en cuanto a las áreas administrativas, sigue existiendo un alto porcentaje de derechos de petición que se reciben en la Subdirección de Talento Humano y corresponden especialmente a solicitudes de trámites o gestiones para pensión.

El comportamiento de los Derechos de Petición del cuarto trimestre, se refleja en la siguiente gráfica:



En cuanto al tercer trimestre el comportamiento fue el siguiente:



Los siguientes cuadros muestran los Derechos de Petición sin contestar o contestados fuera de término en el tercer y cuarto trimestre de 2014:

TERCER TRIMESTRE 2014			CUARTO TRIMESTRE 2014		
DEPENDENCIA	TOTAL SIN CONTESTAR	TOTAL CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINO	DEPENDENCIA	TOTAL SIN CONTESTAR	TOTAL CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINO
Asuntos Ambientales y Sociales	3		Asuntos Ambientales y Sociales	3	2
Asuntos Regulatorios	1	1	Asuntos Regulatorios		
Despacho Ministro	1		Despacho Ministro		
Dirección de Energía	15	2	Dirección de Energía		
Dirección de Formalización Minera	23	9	Dirección de Formalización Minera	3	3
Dirección de Hidrocarburos	47	2	Dirección de Hidrocarburos	1	1
Dirección de Minería Empresarial	1	1	Dirección de Minería Empresarial	1	
Grupo de Gestión Documental			Grupo de Gestión Documental		
Grupo Regalías	1		Grupo Regalías		
Oficina Asesora Jurídica	4	5	Oficina Asesora Jurídica	1	4
Subdirección de Talento Humano	42	4	Subdirección de Talento Humano		3
Grupo de Gestión Contractual			Grupo de Gestión Contractual		
Grupo Financiera y Contable			Grupo Financiera y Contable	2	
Participación Ciudadana		1	Participación Ciudadana		
Secretaría General			Secretaría General		1
Despacho Viceministra de Minas			Despacho Viceministra de Minas		
Oficina de Planeación y Gestión Internacional			Oficina de Planeación y Gestión Internacional		
Subdirección Administrativa y Financiera	1	3	TOTAL	11	14
Asuntos Nucleares					
TOTAL	139	28			

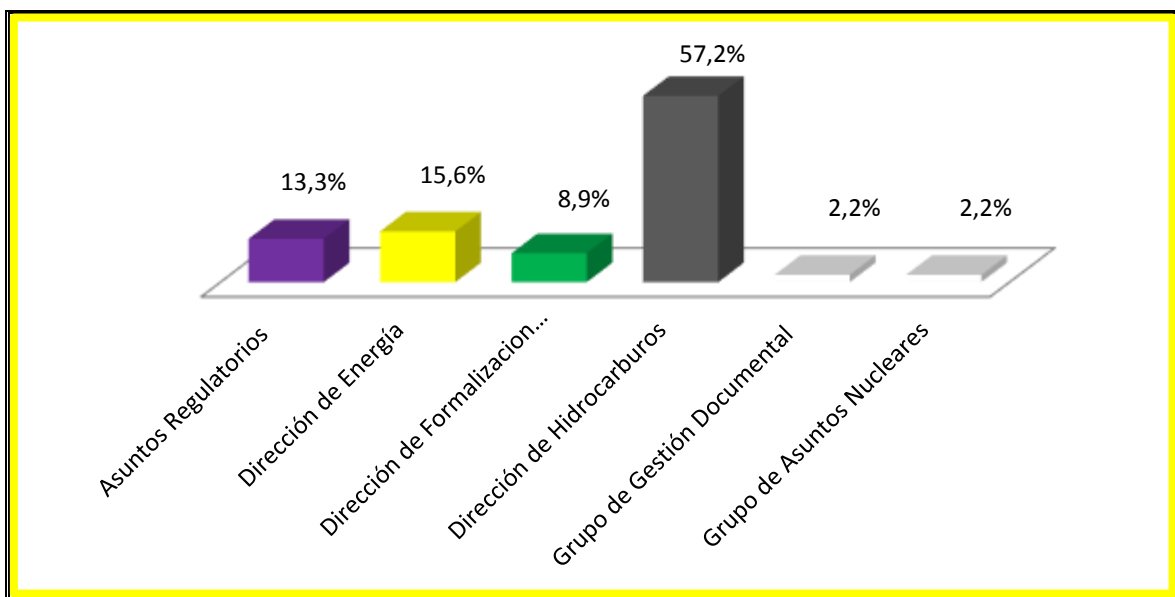
NOTA: Información consultada el 25 de enero de 2015

De acuerdo con los cuadros anteriores, el total de derechos de Petición que aparecen sin contestar en el tercer trimestre, es bastante alto en comparación con el cuarto trimestre, lo mismo ocurre con los Derechos de Petición contestados fuera de término, la cifra se duplica. Es importante tener en cuenta para el análisis que el nuevo aplicativo P8, estuvo en funcionamiento del 2 de julio hasta el 15 de agosto de 2014. De acuerdo con lo anterior, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, aún se encuentra recuperando información que evidencie las respuestas correspondientes a éste período.

QUEJAS Y RECLAMOS:

El número de quejas presentadas durante el cuarto trimestre fue de 45, todas fueron contestadas, únicamente 5 quejas fueron atendidas fuera de término, éstas corresponden: 1 a la Dirección de Energía, 1 a la Dirección de Formalización Minera, 2 a Hidrocarburos y 1 a Asuntos Nucleares.

La siguiente gráfica muestra la distribución por porcentajes e indica las dependencias sobre las cuales los ciudadanos instauraron quejas o reclamos durante el cuarto trimestre del año 2014:



De manera desagregada, la distribución de mecanismos de participación ciudadana correspondiente al cuarto trimestre es la siguiente:

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS
Dirección de Hidrocarburos	145	18	26
Subdirección de Talento Humano	188	4	0
Dirección de Energía	42	3	7
Dirección de Formalización Minera	54	1	4
Oficina Asesora Jurídica	47	1	0
Dirección de Minería Empresarial	4	0	0
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	14	1	0
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	0
Regalías	2	0	0
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	0	0	0
Oficina Asuntos Regulatorios	3	0	6
Grupo de Gestión Contractual	0	1	0
Grupo de Asuntos Nucleares	0	0	1
Despacho Ministro	3	0	0
Secretaría General	0	0	0
Grupo Gestión Documental	1	0	1
Grupo Control Interno Disciplinario	0	0	0
Oficina de Planeación	0	0	0
NOTA: Información el 5 de febrero de 2014			

TEMATICAS DE MAYOR CONSULTA:

A través de los canales como, el correo institucional y de manera personalizada, las consultas que ha realizado la ciudadanía con mayor frecuencia, son las siguientes:

MINAS	ENERGÍA	HIDROCARBUROS
Solicitud acerca de títulos y licencias mineras.	Solicitud de información general y conceptos relacionados con el RETIE.	Solicitudes de información acerca de requisitos para la inclusión en el subsidio de GLP.
Solicitud de información acerca de concesiones mineras.	Solicitud de información acerca del servicio que presta Electricaribe.	Solicitud de asignación de cupo y precios de combustible.

Solicitud de información acerca de explotación de canteras.	Solicitan intervención sobre la situación de ISAGEN y la hidroeléctrica de Sogamoso.	Solicitud de información acerca de funcionamiento, registro, números de radicado de documentos enviados por parte de las estaciones de servicio.
Solicitud de información sobre diferentes casos de explotación minera y detalles específicos de diferentes minas y su impacto.	Solicitan información acerca de las exigencias para la importación de paneles solares y energías alternativas	Solicitud de información acerca de poblaciones que no se encuentran en área de servicio exclusivo de gas natural.
Solicitud de Resoluciones y Normatividad para la comercialización de oro y piedras preciosas.	Informan sobre irregularidades en la prestación del servicio de energía.	Solicitud de aumento de cupo para estaciones de servicio
		Solicitud de información acerca de la producción de petróleo en diferentes campos

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.

NOMBRE EVENTO	FECHA INICIO	CIUDAD	ASISTENTES BENEFICIADOS
El conflicto, su estructura y dinámica proyectado al sector minero colombiano	7-9 y 11 de octubre 2014	Bogotá	Partes interesadas y actores involucrados en la toma de decisiones del sector. 35 asistentes

Taller y Feria Minera: construcción del diagnóstico de seguridad e higiene minera, Marmato Caldas	9 y 10 de Octubre respectivamente	Marmato (Caldas)	Autoridades locales, comunidad minera y representantes del sector relacionados con el tema. 250 asistentes
Taller de lineamientos de política de control a la explotación ilícita de minerales	10 de octubre de 2014	Medellín	Autoridades locales, regionales y nacionales. 40 asistentes
Taller: Alianzas Estratégicas Regionales de las Entidades del Sector Energético Colombiano	16 de octubre de 2014	Bogotá	Líderes y Expertos regionales en FNCER. Instructores y funcionarios del SENA. Funcionarios de entidades del sector energético. 25 asistentes
Capacitación" Manejo y Resolución de Conflictos direccionado al sector minero colombiano"	14,16 y 18 de octubre 2014	Bogotá	Partes interesadas y actores involucrados en la toma de decisiones del sector. 35 asistentes
Taller Regional de Aprestamiento sobre Explotaciones de Materiales de Arrastre	15 y 21 de octubre; 5 y 12 de noviembre respectivamente	Villavicencio- Meta Yopal - Casanare Cali- Valle Cúcuta	Representantes Mineros, alcaldes y funcionarios públicos de entidades autónomas. 60 asistentes respectivamente.
Capacitación" Análisis de los Conflictos al sector minero colombiano"	21,23 y 25 de octubre 2014	Bogotá	Partes interesadas y actores involucrados en la toma de decisiones del sector. 35 asistentes
Taller de construcción de Diagnóstico en Seguridad e Higiene Minera	29 de octubre de 2014	Jamundí	Autoridades locales, Academia, comunidad minera y representantes del sector relacionados con el tema. 50 asistentes
Reunión líderes de comunidades negras e indígenas del Chocó	29 de octubre de 2014	Bogotá	Comunidad minera y representantes del sector relacionados con el tema. 23 asistentes
Taller de construcción de Diagnóstico en Seguridad e Higiene Minera	31 de octubre de 2014	Sogamoso (Boyacá)	Autoridades locales, Academia, comunidad minera y representantes del sector relacionados con el tema. 50 asistentes
Seminario Sistema General de Regalías - Manaure Guajira	31 de octubre de 2014	Manaure - La Guajira	Autoridades Tradicionales del Municipio de Manaure Funcionarios de la Alcaldía que presentan

			proyectos con SGR. 60 asistentes
Estrategias para la Gestión Social en Minería en el Marco de la Política Sectorial de Sostenibilidad	7 de noviembre de 2014	Bogotá	Servidores públicos de entidades del sector Minero. 20 asistentes
Taller de gestión de conocimiento sobre explotación de materiales de arrastre y panel nacional de expertos	11 de noviembre de 2014	Bogotá	Entidades del gobierno, Corporación Autónoma Regional, Alcaldes, Empresas, Gremios. . 80 asistentes
Taller regional "alianzas estratégicas regionales de las entidades del sector energético colombiano para la promoción y fomento de fuentes de energía renovables no convencionales"	11 de noviembre de 2014	Popayán	Servidores públicos de entidades del sector energético. 50 asistentes
Taller construcción de lineamientos de explotación ilícita de minerales	14 de noviembre de 2014	Cali	Autoridades Nacionales:. 40 asistentes
Presentación de la línea estratégica: Formación para el trabajo minero y el observatorio minero	19 de noviembre de 2014	Bogotá	Autoridades locales, Autoridades públicas e instituciones privadas de educación. 20 asistentes
Taller construcción de diagnóstico de lineamientos de seguridad e higiene minera	19 de noviembre de 2014	Ubaté	Unidades de salvamento minero, comunidades mineras, autoridades locales. 50 asistentes
Capacitación autoridades en el si minero y subcontrato de formalización.	25 de noviembre de 2014	Ibagué - Tolima	Autoridades Alcaldes. 120 asistentes
Capacitación autoridades en el SI Minero, RUCOM y Normatividad	26 de noviembre de 2014	Bogotá	Alcaldes, Centro Provincial del Alto Nordeste Antioqueño y Autoridades competentes del sector Minero: 75 asistentes

Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Cartago Valle y Riohacha	18 de Octubre y 29 de Noviembre respectivamente	Riohacha- la Guajira	Ciudadanos de la región y Autoridades Municipales. 728 y 647 asistentes respectivamente
Capacitación de autoridades e inscripción de barequeros a través del SI.MINERO	29 y 30 noviembre de 2014	Samaná - Caldas	Autoridades locales, comunidad de barequeros. 160 asistentes
Socialización del Reglamento Técnico RETILAP	Noviembre 26, 29; Diciembre 1, 2 y 3	Bogotá Tunja Bucaramanga Bogotá Facatativá	Arquitectos, constructores, diseñadores, administradores, gerentes de entidades públicas y privadas, administradores de conjuntos residenciales, administradores de grandes y medianas superficies y comercializadores de luminarias y electrodomésticos a diferente nivel. 100 asistentes en promedio.
Taller de gestión de conocimiento: "el modelo de sostenibilidad del sector minero energético colombiano en el marco de la organización para la cooperación y desarrollo económico- OCDE	3 y 4 de diciembre de 2014	Bogotá	Empresas y gremios- Entidades ambientales orden nacional - Entidades sector minero energético- Firmas Consultoras. 35 asistentes en cada jornada 105
Capacitación autoridades en explotación ilícita de minerales	3, 10, 11,12,16 y 16 de diciembre respectivamente	Pasto (Nariño) Neiva- Huila Florenia Bucaramanga Leticia Neiva	Autoridades Nacionales y Regionales: 40, 45, 40, 20, 20, 40 asistentes respectivamente
Pacto Intersectorial por la Madera Legal en Colombia	3 de diciembre de 2014	Bogotá -	Entidades del gobierno, gremios mineros, empresarios mineros. 50 asistentes
Marco del acta de intención - Fonseca, Guajira	3 de diciembre de 2014	Fonseca - La guajira	Mineros del municipio. 30 asistentes
Encuentro Nacional del sector Minero Energético y Autoridades Ambientales	4 y 5 de diciembre de 2014	Santa marta	Encuentro Nacional del sector Minero Energético y Autoridades Ambientales. 90 asistentes

Divulgación De La Política Nacional De Formalización Minera	5 , 12 y 12 de diciembre respectivamente	Bogotá Popayán - Cauca Riohacha - Guajira	Autoridades locales, Academia, comunidad minera y representantes del sector relacionados con el tema. 50, 50 y 30 asistentes respectivamente
Jornada de trabajo sobre norma de autorizaciones individuales en protección radiológica	11 de diciembre de 2014	Bogotá	Consultores, Docentes Universitarios, Funcionarios MME y SGC 45 asistentes
Mesa Minera Nacional De Formalización	11 de diciembre de 2014	Bogotá	Ministerio de Minas y Energía, Mineros de CONALMINERCOL y Comité Nacional de Protesta Minera; Autoridades Nacionales y Departamentales 38 asistentes
Socialización del proyecto "Caracterización Minera en el Municipio de Cucunuba	15 de diciembre de 2014	Cucunubá - Cundinamarca	Comunidad Minera: 300 asistentes

CHATS Y DOCUMENTOS EN DISCUSIÓN

El siguiente cuadro refleja los chats realizados durante el cuarto trimestre de 2014

NOMBRE	DEPENDENCIA	FECHA	HORARIO
Fondo Especial Cuota de Fomento de Gas Natural - FECFGN	Dirección de Hidrocarburos	21 de nov. 2014	9:00 - 11:00 a.m.
Reglamento técnico de calderas	Dirección de Hidrocarburos	26 de nov. 2014	9:00 - 11:00 a.m.
Norma de autorización de fuentes radiactivas	Grupo de Asuntos Nucleares	28 de nov. 2014	9:00 - 11:00 a.m.
Norma de autorización de fuentes radiactivas	Grupo de Asuntos Nucleares	5 de dic. 2014	9:00 - 11:00 a.m.

La publicación de los documentos que se relacionan en la siguiente tabla, se realizó entre 1 y 19 días calendario. Se recibieron comentarios por correo electrónico 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:

NÚMERO	CANAL RECEPCION	AREA TEMATICA	DOCUMENTO EN DISCUSION	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	DIAS CALENDARIO VISIBLE EN LA WEB
16	Foros y Correo	Hidrocarburos	"Proyecto de Resolución Por la cual se modifica la Resolución 18 1495 del 2 de septiembre de 2009, mediante la cual se establecieron medidas en materia de exploración y explotación de hidrocarburos" que fue publicado el 20 Octubre de 2014 hasta el 31 de Octubre de 2014	20/10/2014	31/10/2014	12
16	Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el Plan de Abastecimiento para la Distribución de Combustibles producidos en el País a las estaciones de servicio ubicadas en los Municipios fronterizos del Departamento de Nariño"	28/11/2014	03/12/2014	12
17	Foros y Correo	Minas	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamenta el artículo 37 de la Ley 685 de 2001 y se definen los mecanismos para acordar con las autoridades territoriales las medidas necesarias para la protección del ambiente sano, y en especial, de sus cuencas hídricas, el desarrollo económico, social, cultural de sus comunidades y la salubridad de la población, en desarrollo del proceso de autorización de actividades de exploración y explotación minera."	10/12/2014	15/12/2014	6
18	Foros y Correo	Minas	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamenta el artículo 37 de la Ley 685 de 2001 y se definen los mecanismos para acordar con las autoridades territoriales las medidas necesarias para la protección del ambiente sano, y en especial, de sus cuencas hídricas, el desarrollo económico, social, cultural de sus comunidades y la salubridad de la población, en desarrollo del proceso de autorización de actividades de exploración y explotación minera."	16/12/2014	17/12/2014	1

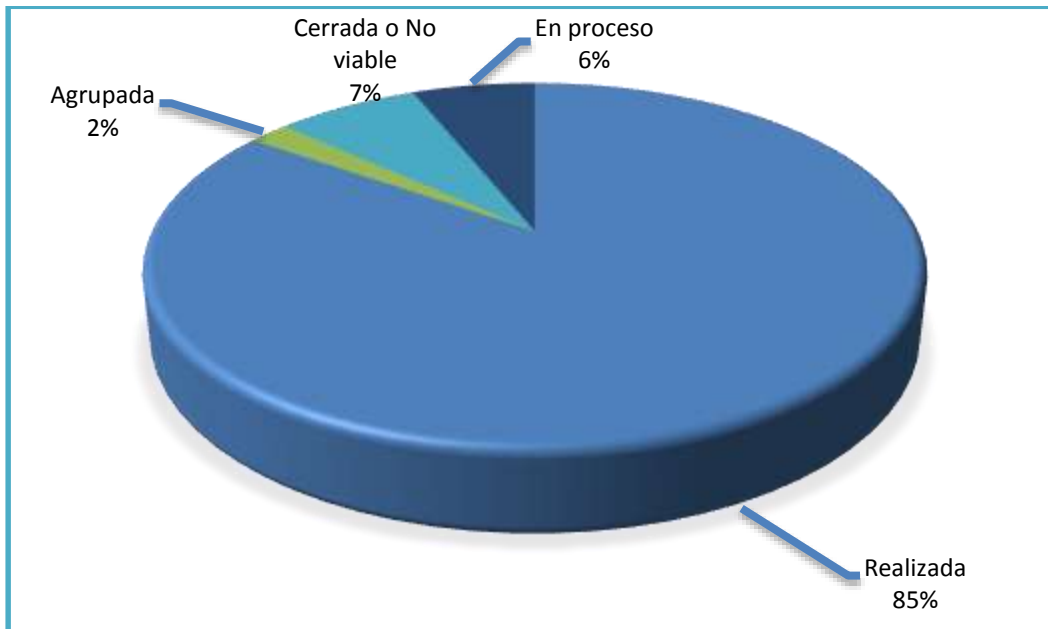
19	Foros y Correo	Minas	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamenta el artículo 37 de la Ley 685 de 2001 y se definen los mecanismos para acordar con las autoridades territoriales las medidas necesarias para la protección del ambiente sano, y en especial, de sus cuencas hídricas, el desarrollo económico, social, cultural de sus comunidades y la salubridad de la población, en desarrollo del proceso de autorización de actividades de exploración y explotación minera."	18/12/2014	19/12/2014	1
20	Foros y Correo	Minas	Proyecto de Decreto "Por el cual se expiden los criterios para la coordinación sectorial de la competencia funcional y se establecen los lineamientos de política en materia de combustibles líquidos y biocombustibles"	22/12/2014	09/01/2015	18
21	Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se establecen los procedimientos para el control a la compensación por el transporte de combustibles Líquidos en municipios considerado como zona de frontera".	31/12/2014	19/01/2014	19

SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD

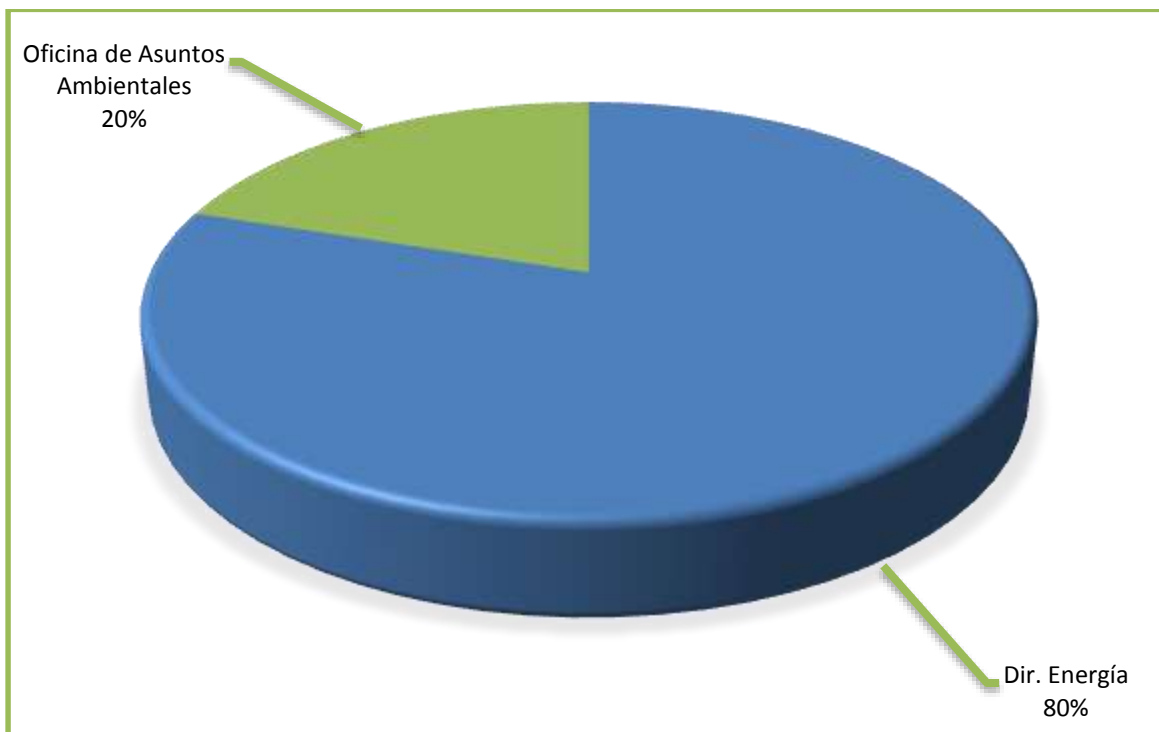
El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio con la Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana de la Presidencia de la República para el seguimiento a los compromisos adquiridos durante los Acuerdos para la Prosperidad, al igual que de las Mesas Especiales, Video Conferencias y Agendas Regionales.

ESTADO COMPROMISOS	
Realizada	83
Agrupada	2
Cerrada o No viable	7
En proceso	6
Total Sector Minero Energético	98

A 30 de diciembre de 2014 el 85% de los compromisos se encuentran realizados, y el 6% en proceso.



En la actualidad los compromisos en proceso (5) se encuentran distribuidos por dependencia de la siguiente manera:



ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA BIBLIOTECA:

En cuanto a la gestión de la biblioteca, se logró la adecuación del sistema de consulta para que esté disponible en la página web de manera que una vez codificada la información, el ciudadano pueda saber qué información del Ministerio de Minas y Energía, se encuentra disponible.

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 continúa fortaleciendo su labor con la elaboración del inventario de solicitudes que realiza la ciudadanía a través del correo institucional: menergia@minminas.gov.co. Y de la línea 018000 910180. Este inventario permite retroalimentar a las dependencias de acuerdo con los motivos y volúmenes de consulta, con el fin de que canalicen a través de los funcionarios de la oficina de orientación al ciudadano, respuestas que permitan información ágil y oportuna a los ciudadanos o, establecer lineamientos y pautas para atender las necesidades de los usuarios.
- Con respecto al portal web, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano continúa con la actualización de los contenidos en respuesta a la nueva versión del portal. De igual manera, se encuentra realizando ajustes a la información, con el fin de que la ciudadanía pueda acceder a la página institucional y cuente con herramientas que agilicen la consecución de respuestas a sus consultas.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano realizó el proceso de socialización de la Resolución 90564 del 26 de mayo de 2014, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y

Denuncias - PQRD's". Con el fin de concientizar a los funcionarios acerca de la importancia de responder a tiempo las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía a través de las PQRD's y las repercusiones desde el punto de vista normativo – legal con respecto a las respuestas fuera de término y no respuestas.