

Ministerio de Minas y Energía
Origen: SECRETARÍA GENERAL
Rad: 2014086909 24-12-2014 11:00 AM
Anexos: 19 FOLIOS **MEMORANDO**
Destino: DESPACHO DEL MINISTRO
Serie:

Bogotá, D.C.,

PARA: Doctor Tomás González Estrada, Ministro de Minas y Energía
Doctor Carlos Eraso Calero, Viceministro de Energía e Hidrocarburos
Doctora María Isabel Ulloa Cruz, Viceministra de Minas

DE: Secretario General

ASUNTO: Informe trimestral de mecanismos de participación ciudadana

Adjunto para su conocimiento el informe de mecanismos de participación ciudadana atendidos por el Ministerio de Minas y Energía, correspondiente al tercer trimestre de 2014, el cual constituye un documento que evidencia el balance de atención a los ciudadanos y partes interesadas a través de sus diversos canales de atención y es fuente para la formulación de acciones de mejoramiento o nuevos planes de acción.

Este informe será publicado en la página web de la entidad, a disposición de los funcionarios, entes de control y ciudadanía en general en el módulo de "Atención al Ciudadano" bajo el vínculo de "Mecanismos de Participación Ciudadana".

Atentamente,



GERMAN QUINTERO ROJAS

Anexo: 19 folios

Elaboró: Martha Cecilia Ayala Doval
Revisó: Aida Marcela Nieto Penagos
Aprobó: Germán Quintero Rojas

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Julio - agosto - septiembre 2014

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano



MINMINAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

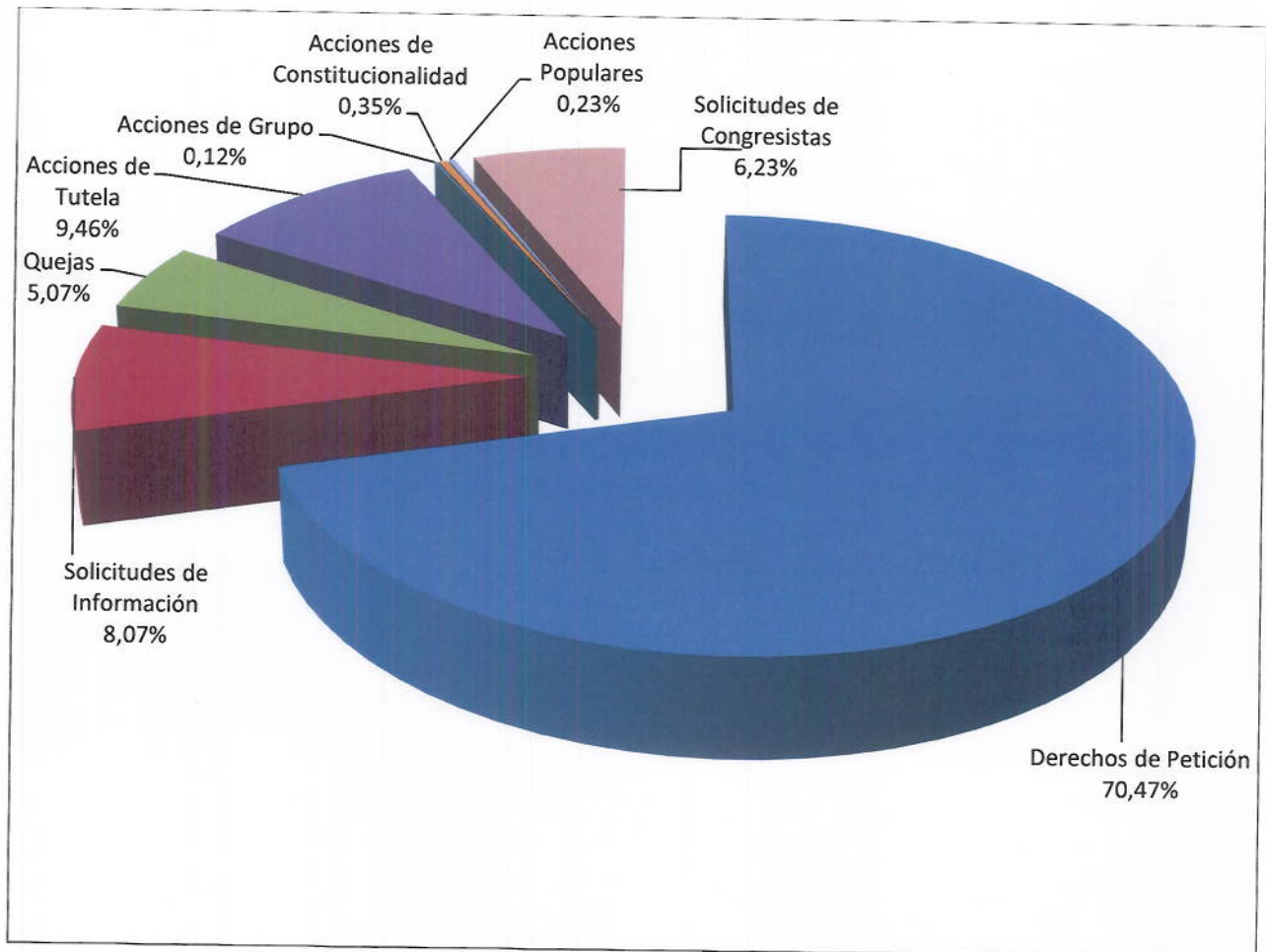
Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recibidos a través de los diferentes canales de atención que el Ministerio 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 tercer trimestre de 2014 se recibieron un total de 867 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

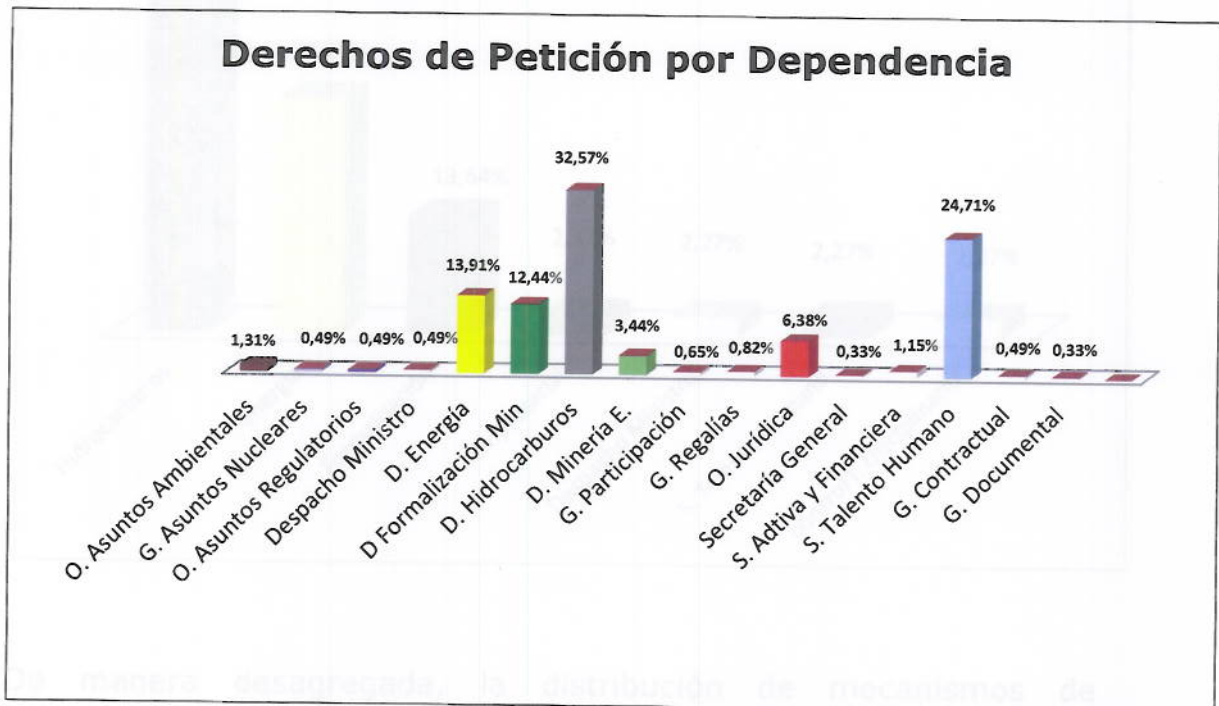


Esta gráfica muestra que 611 corresponden a derechos de petición, 70 solicitudes de información, 44 quejas y reclamos, 82 acciones de tutela, 3 Acciones de Constitucionalidad, 2 Acciones Populares, 1 Acción de Grupo y 54 Solicitudes de Congresistas.

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 análisis comparativo de los derechos de petición no contestados o contestados fuera de término, correspondiente al tercer trimestre, será relacionado en el siguiente informe debido a que nos encontramos en proceso de recuperación de evidencias documentales por el cambio del sistema P8.



QUEJAS Y RECLAMOS:

El número de quejas presentadas disminuyó de 47 en el segundo trimestre del año 2014 a un total de 44 quejas y reclamos en el tercer trimestre del año 2014.

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS
Dirección de Hidrocarburos	199	26	22
Subdirección de Talento Humano	151	4	1
Dirección de Energía	85	22	12
Dirección de Formalización	76	12	6
Oficina Asesora Jurídica	39	1	0
Dirección de Minería Empresarial	21	2	1
Oficina Asuntos Ambientales y	8	0	0
Subdirección Administrativa	7	1	0
Regalías	5	0	0
Grupo de Participación	4	0	0
Oficina Asuntos Regulatorios	3	0	0
Grupo de Contratación	3	0	0
Grupo Asuntos Nucleares	3	0	0
Despacho Ministro	3	0	1
Secretaría General	2	0	0
Grupo Gestión Documental	2	1	0
Grupo Control Interno	0	0	1
Oficina de Planeación	0	1	0

Calle 43 No 57-31 CAN Bogotá, Colombia
 Conmutador (57 1) 2200 300
 Código postal 111321
www.minminas.gov.co



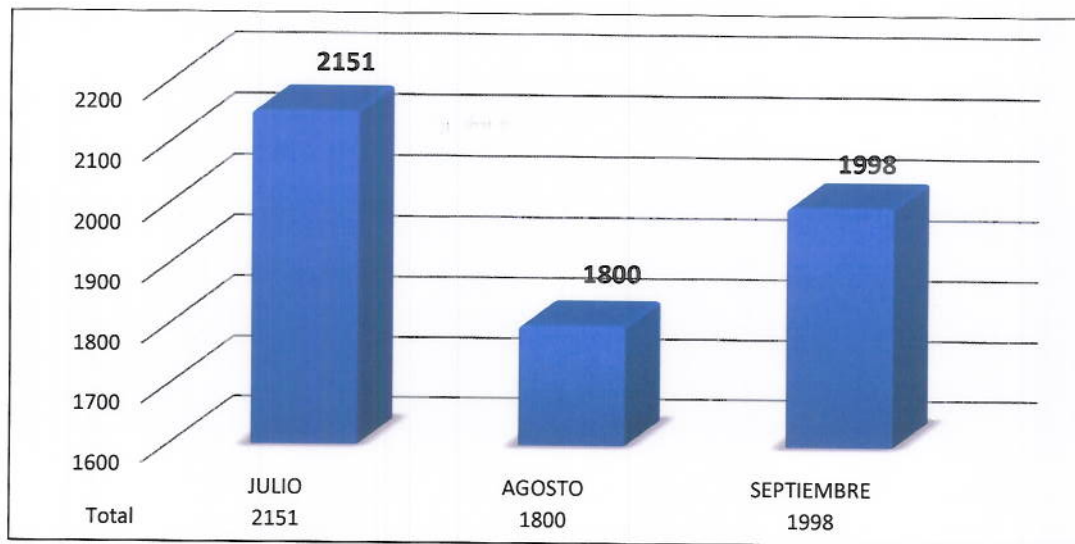
TEMATICAS DE MAYOR CONSULTA:

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.	Solicitud de intervención sobre proyecto hidroeléctrico El Quimbo.	Solicitud de información acerca de funcionamiento, registro, números de radicado de documentos enviados por parte de las estaciones de servicio.
Solicitud de información acerca de carbón, especialmente el situado en las minas del Cerrejón.	Solicitud de información acerca de subsidios de energía.	Solicitud de información acerca de poblaciones que no se encuentran en área de servicio exclusivo de gas natural.
Solicitud de información sobre diferentes casos de explotación minera y detalles específicos de diferentes minas y su impacto.	Informan sobre irregularidades en la prestación del servicio de energía.	Solicitud de información acerca de asignación de códigos del SICOM.
Solicitud de Resoluciones y Normatividad para la comercialización de oro y piedras preciosas.	Preguntas Sobre Reglamentación de la Ley 1715 del 13 de mayo de 2014, por medio de la cual se regula la integración de las energías renovables no convencionales al sistema energético nacional.	

SOLICITUDES RECIBIDAS POR EL SISTEMA DE INFORMACION DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS - SICOM:

De acuerdo con la información suministrada por el SICOM, registrada en su histórico de tickets atendidos, encontramos la siguiente gráfica:



Tal como se observa, los diagramas de barras reflejan el comportamiento de las solicitudes recibidas en el tercer trimestre de 2014. Es importante resaltar que el número de solicitudes en los meses de julio y septiembre, estuvo significativamente superior con respecto al mes de agosto.

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	CIUDAD	ASISTENTES BENEFICIADOS
Socialización de la Metodología de Asignación de Cupos en los Departamentos Zonas De Frontera	Del 1 al 3 de julio de 2014	Valledupar, Bogotá y Puerto Asís respectivamente	Propietarios de estaciones de servicio, Alcaldes Municipales, Gobernadores y Agremiaciones de estaciones de servicio - 266 asistentes en total.
Sistema General de Regalías en los departamentos de: Arauca, Atlántico, Sucre, Magdalena, Chocó y Riohacha	9,18,25 de julio; 15 y 22 de agosto y 17 de septiembre, respectivamente.	Arauca, Barranquilla, Sincelejo, Santa Marta, Quibdó y Riohacha	Alcaldes Municipios de Atlántico Gobernador del Atlántico. Funcionarios de las diferentes Secretarías departamentales y municipales. Funcionarios Equipo de regalías Ministerio de Minas y Energía. Líderes sociales y gerentes de empresas 550 asistentes en total, aproximadamente.
Formulación de la Política Social para la Minería en Colombia	11 y 18 de julio de 2014, respectivamente.	Cúcuta (Norte de Santander) y Líbano (Tolima)	Autoridades locales y de orden Nacional, Academia, comunidad minera y representantes del sector relacionados con el tema. 100 asistentes en total aproximadamente.
Divulgación Política Nacional de Formalización Minera	23 de julio de 2014	Bogotá	Autoridades de orden Nacional - 80 asistentes
Congreso Minero Energético - Audiencia Publica	29 y 30 de julio de 2014, respectivamente.	Medellín	Público en General - 363 asistentes
Taller de construcción de Diagnóstico en Seguridad e Higiene Minera	14 de agosto de 2014	Pasto (Nariño)	Autoridades locales, Academia, comunidad minera y representantes del sector relacionados con el tema. 50 asistentes.
Reunión comunidades de los municipios	15 de agosto de 2014	Suarez - Cauca	Autoridades Locales, y Nacionales, mineros de los municipios de Suárez y

No.	CANAL RECEPCION	AREA TEMATICA	DOCUMENTO EN DISCUSION	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	DIAS CALENDARIO VISIBLE EN LA WEB
1	Blog y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de resolución de metodología de asignación de cupos en zonas de frontera.	01/07/2014	18/07/2014	18
2	Blog y Correo	Minería Empresarial	Propuesta de Actualización de Política de Administración del Recurso Minero"	10/07/2014	18/07/2014	9
3	Blog y Correo	Formalización minera	Propuesta de decreto "Por el cual se establece el reglamento de higiene y seguridad en las labores mineras a cielo abierto"	14/07/2014	14/08/2014	32
4	Blog y Correo	Energía	Proyecto de decreto Por el cual se establecen los lineamientos de política energética en materia de entrega de excedentes de autogeneración a gran escala, conforme a lo establecido en la Ley 1715 de 2014	18/07/2014	27/07/2014	10
5	Blog y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de decreto "Por el cual se derogan los Decretos 2337, 2338, 2339, 2340, 4236, 4237 de 2004 y 2363 de 2006, en relación con la importación de combustibles	23/07/2014	27/07/2014	5

			líquidos derivados del petróleo provenientes de la República Bolivariana de Venezuela			
6	Blog y Correo	Energía	Proyecto de decreto por el cual se adoptan disposiciones en materia de implementación de mecanismos de respuesta de la demanda	23/07/2014	02/08/2014	11
7	Blog y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de decreto por el cual se modifica el artículo 2° del Decreto 1505 de 2002, en relación con el establecimiento de cupos de diesel marino y ACPM"	30/07/2014	15/08/2014	16
8	Blog y Correo	Minería Empresarial	Lineamientos de Buenas Practicas Mineras	01/08/2014	15/08/2014	15
9	Blog y Correo	Energía	Proyecto de Resolución sobre la Seguridad Física de las Fuentes Radiactivas	26/08/2014	16/09/2014	15
10	Blog y Correo	Minas	Por la cual se reglamenta la definición de explotador a pequeña escala o pequeño minero que serán objeto de los subcontratos de Formalización Minera, Devolución de áreas para la Formalización Minera y beneficios para la formalización contemplada en el artículo 11 de la Ley 1658 de	04/09/2014	17/09/2014	13

			2013			
11	Blog y Correo	Hidrocarburos	Por el cual se crea el Sistema General de Inspección (SGI), para la cadena de importación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos derivados de petróleo, biocombustibles y sus mezclas en Colombia"	09/09/2014	26/09/2014	17

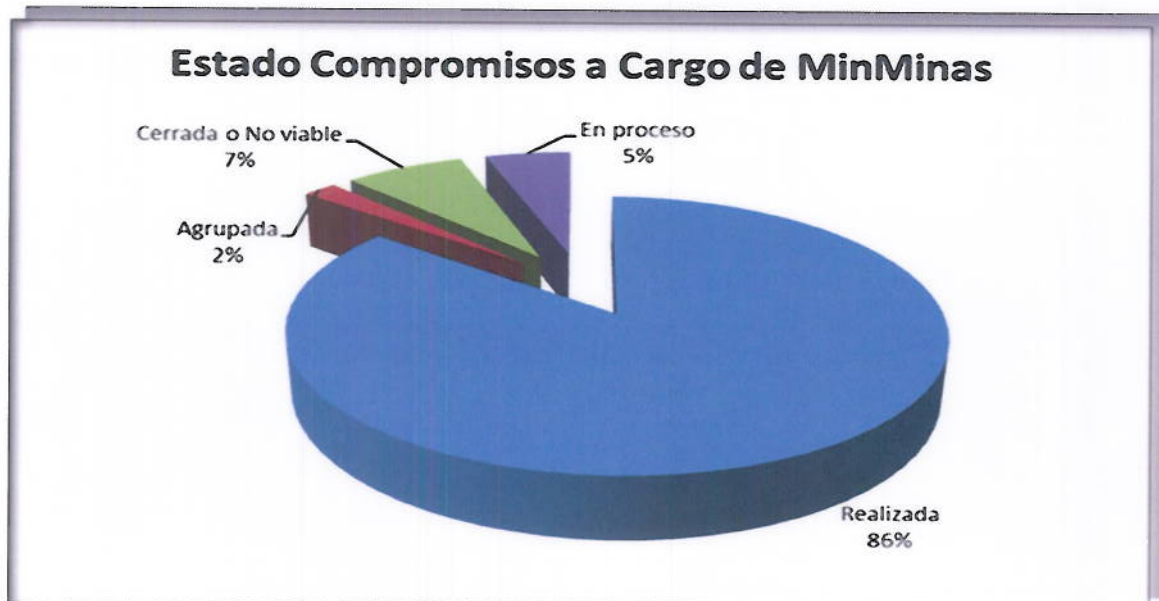
La publicación de estos documentos se realizó entre 5 y 32 días calendario y se recibieron comentarios por correo electrónico y por medio del portal web, los cuales se direccionaron en su momento a las oficinas responsables de cada documento, con el fin de ser analizados y tenidos en cuenta en la expedición de las normas definitivas.

SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD

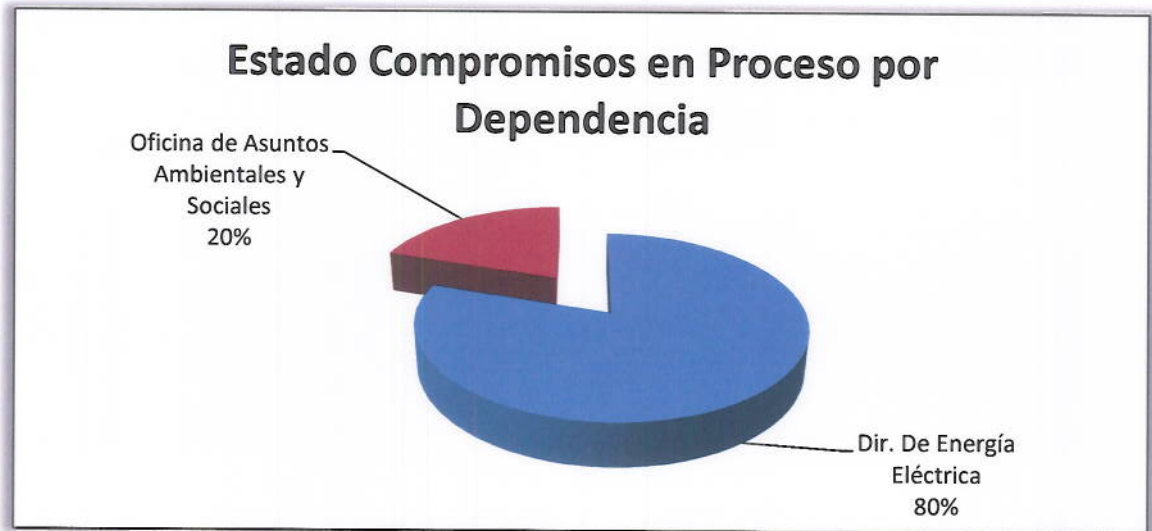
El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio con la Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana de la Presidencia de la República para el seguimiento a los compromisos adquiridos durante los Acuerdos para la Prosperidad, al igual que de las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

ESTADO COMPROMISOS	
Realizada	83
Agrupada	2
Cerrada o No viable	7
En proceso	5
Total Sector Minero Energético	97

A 30 de septiembre de 2014 el 86% de los compromisos se encuentran realizados, el 5% en proceso, 7% Cerrados y 2% Agrupados.



En la actualidad los compromisos en proceso a cargo de cada dependencia se encuentran distribuidos de la siguiente manera:



ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA BIBLIOTECA:

USUARIOS

Durante el tercer trimestre del año se atendieron 74 usuarios en la biblioteca, con consultas del sector minero-energético y los temas relacionados con ambiental y jurídica.

PRÉSTAMOS BIBLIOGRÁFICOS

- 34 préstamos de material bibliográfico propio de la biblioteca
- 19 préstamos a través del convenio que se tienen con la Biblioteca Luis Ángel Arango.

CONSULTAS

- Se atendieron 63 consultas virtuales a través de correos electrónicos

- Se respondieron 241 consultas realizadas a través del Asesor Virtual – Agenti.

CONVENIOS INTERBIBLIOTECARIOS

Teniendo en cuenta la culminación del Convenio de Préstamo Interbibliotecario con la Biblioteca Pública Luis Ángel Arango del Banco de la República, se remitieron los siguientes materiales en calidad de Canje con el fin de cumplir con el requisito para renovar dicho Convenio:

- Tres (3) ejemplares del “Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE 2013”.
- Dos (2) ejemplares del “Portafolio de Servicios: entidades del sector minero energético”.
- Dos (2) ejemplares de las “Memorias al Congreso de la Republica 2012 – 2013”.

Así pues, EL Ministerio de Minas y Energía renueva éste Convenio hasta el 17 de septiembre de 2015.

Por otra parte, renovaron los convenios con las siguientes instituciones:

- Universidad Distrital “Francisco José de Caldas”
- Universidad Central
- Universidad INNCA de Colombia
- Fundación Universitaria Agraria de Colombia
- Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano – INPAHU

DEPÓSITO LEGAL

- En cumplimiento al Decreto 460 de 1995 (Depósito Legal) se entregaron los siguientes ejemplares de las “Memorias al Congreso de la República 2013 – 2014”:
 - Dos (2) ejemplares a la Biblioteca Nacional de Colombia.
 - Un (1) ejemplar a la Biblioteca de la Universidad Nacional de Colombia.

- o Un (1) ejemplar a la Biblioteca del Congreso de la República.

- En cumplimiento al Decreto 019 de 2002 se entregaron sesenta (60) ejemplares a la Biblioteca Nacional de Colombia, de las “Memorias al Congreso de la Republica 2013 – 2014”.

CANJE Y DONACIÓN.

En el marco de los Convenios establecidos con diversas entidades del sector educativo e investigativo, se remitieron los siguientes materiales bibliográficos:

- Se entregaron cuarenta y tres (43) ejemplares del “Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE 2013” en calidad de Donación al SENA, para ser remitidos a las sedes de dicha entidad que cuentan con programas académicos relacionados con temas de energía eléctrica.
- Se entregaron a las instituciones relacionadas a continuación, algunos ejemplares del título “The Oil an Gas Year – Colombia 2014” en calidad de Canje:
 - o SENA
 - o Universidad Nacional de Colombia, sedes Bogotá y Medellín
 - o Universidad de Antioquia
 - o Universidad del Rosario
 - o Universidad Industrial de Santander
 - o Universidad del Área Andina
 - o Fundación Universitaria Monserrate
 - o Instituto Von Humbolt

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 ha fortalecido su labor realizando un inventario de solicitudes que realiza la ciudadanía a través del correo institucional: menergia@minminas.gov.co. Lo anterior con el fin de conocer las consultas frecuentes y establecer a través del asesor virtual y de otros canales, mecanismos de información inmediata para la ciudadanía.
- Con respecto al portal web, se está realizando la actualización y ajustes de 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 está recuperando las evidencias documentales de PQRD'S tramitadas durante la transición del sistema P8, a fin de contar con la confiabilidad de los datos de entrada y salida.