



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# **INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

## **OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE**

### **GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

## **2013**



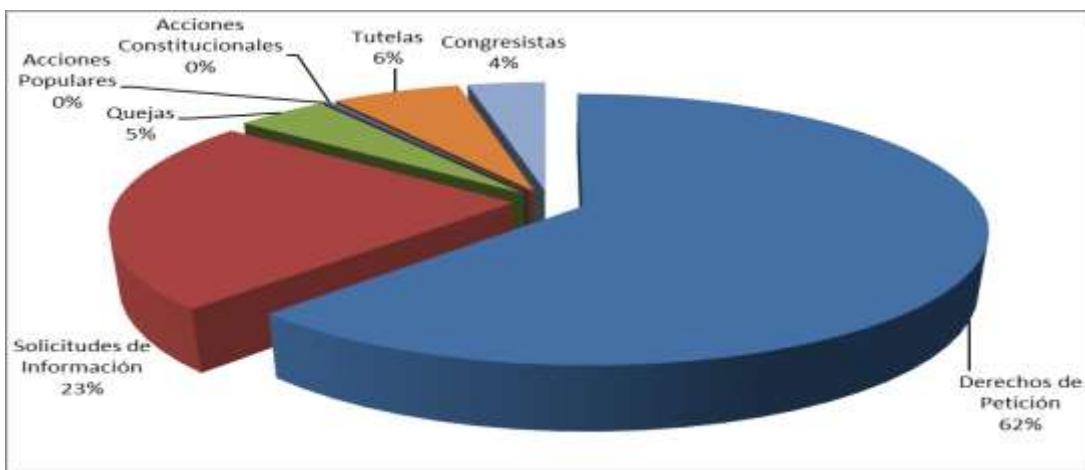
Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recibidos a través de los diferentes canales de atención que el Ministerio 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 2013 se recibieron un total de 555 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

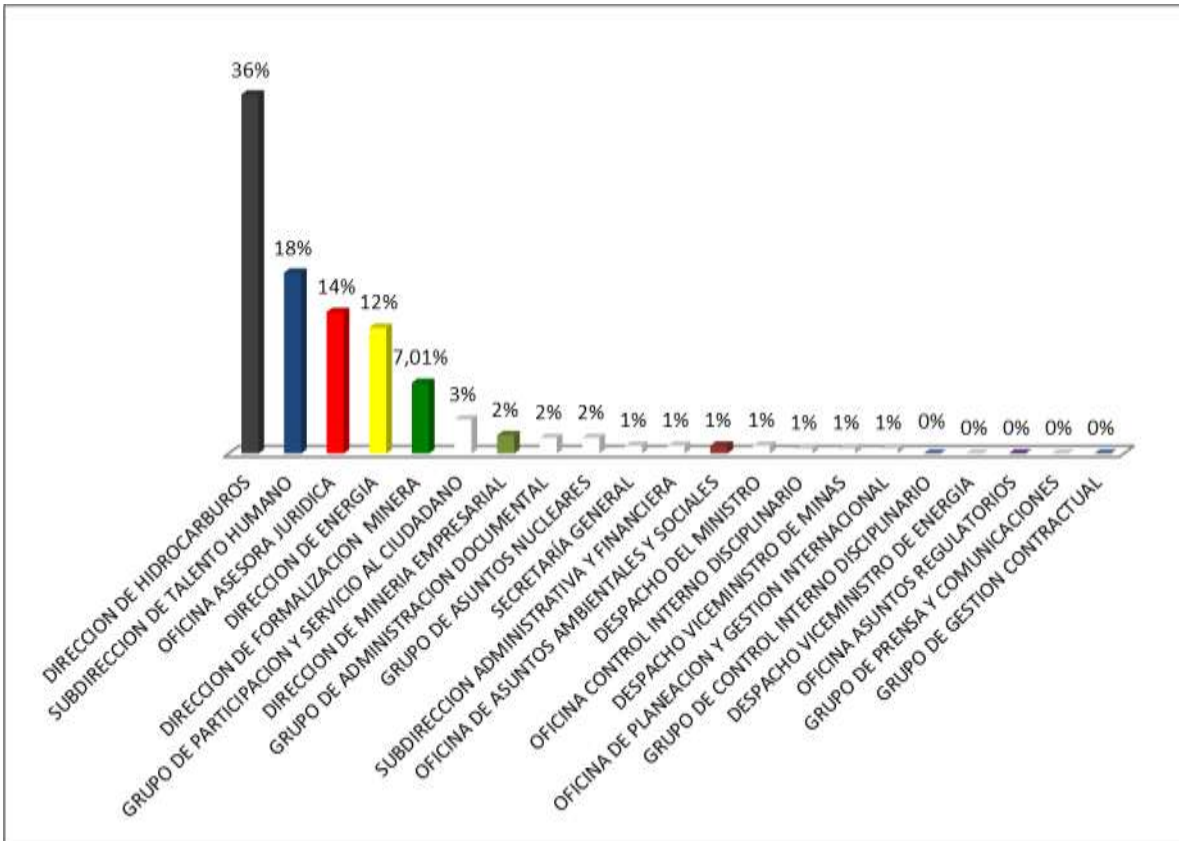




**DERECHOS DE PETICION:**

Se recibieron en este periodo 385 derechos de petición de los cuales se contestaron oportunamente 379 requerimientos.

Fueron atendidos por fuera del término legal, 3 derechos de petición que correspondieron 2 a la Dirección de Hidrocarburos y 1 a la Oficina de Asesoría Jurídica. No fueron atendidos 3 derechos de petición que fueron asignados 2 a la Dirección de Hidrocarburos y 1 a la Oficina Jurídica.



La gráfica anterior muestra la distribución de derechos de petición por dependencias en la que se observa que el mayor porcentaje de derechos de petición llegan a la Dirección de Hidrocarburos seguido por la Dirección de Energía.

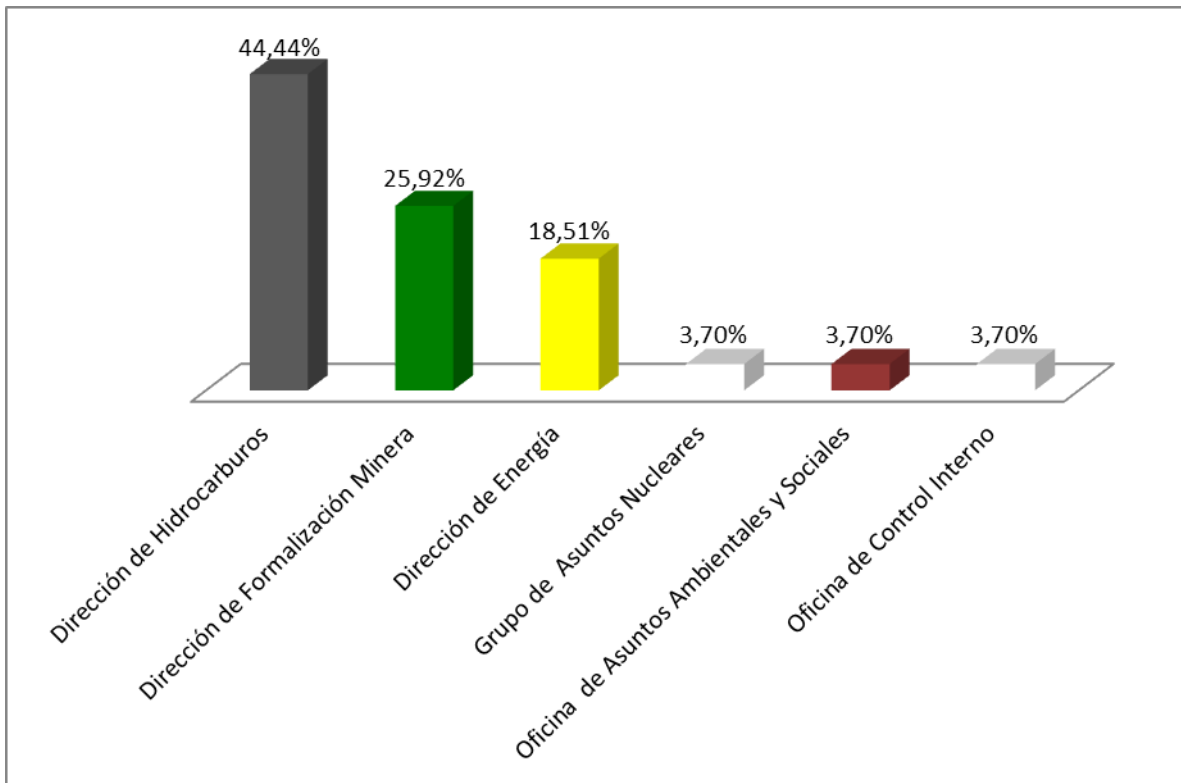


De las áreas administrativas el mayor porcentaje de derechos de petición se reciben en la Subdirección de Talento Humano y corresponden especialmente a solicitudes de trámites o gestiones para pensión.

### **QUEJAS Y RECLAMOS:**

De un total de 27 Quejas y Reclamos; solo una que estaba a cargo de la Dirección de Formalización Minera, se contestó fuera del término establecido.

La siguiente gráfica muestra la distribución de los temas generales sobre los cuales los ciudadanos instauraron quejas o reclamos:





Con el fin de identificar mejor la distribución de los mecanismos de protección ciudadana por dependencia a cargo de su reconocimiento y respuesta, se presenta la siguiente tabla:

AREA	DERECHO DE PETICION	SOLICITUDES DE INFORMACION	QUEJAS Y RECLAMOS
	TOTAL TRIMESTRE		
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	137	62	12
DIRECCION DE ENERGIA	48	48	5
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	27	10	7
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	7	3	
OFICINA ASESORA JURIDICA	54	7	
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	6	1	
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	6	2	1
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	13	1	
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0		1
SECRETARÍA GENERAL	3	1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	1	
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	69	1	
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	3		1
DESPACHO VICEMINISTRO DE ENERGIA	0		
OFICINA ASUNTOS REGULATORIOS	0		
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2		
DESPACHO DEL MINISTRO	3	2	
DESPACHO VICEMINISTRO DE MINAS	2	3	
GRUPO DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0		
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL		1	
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	2		
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>143</b>	<b>27</b>



**TEMATICAS DE MAYOR CONSULTA**

A continuación se detallan los temas que con mayor frecuencia son consultados por los ciudadanos mediante los mecanismos de participación:

MINAS	ENERGÍA	HIDROCARBUROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncias y quejas por títulos mineros otorgados a grandes empresas.</li> <li>• Trámites para iniciar explotación minera</li> <li>• Denuncias contra títulos mineros</li> <li>• Solicitudes para asignación de tierras</li> <li>• Solicitudes de acción frente a minería empresarial</li> <li>• Solicitudes de información con respecto a la legalidad de la minería urbana en Colombia</li> <li>• Solicitud de información y aplicación del código de minas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectación por influencia directa del proyecto hidroeléctrico El Quimbo</li> <li>• Consulta relacionada con RETIE</li> <li>• Quejas por servicio de energía en diversos municipios</li> <li>• Afectación ambiental a las afluentes hídricas</li> <li>• Quejas contra Electricaribe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta sobre hidrocarburos que maneja el país</li> <li>• Consulta para la fijación de precios de la gasolina de motor corriente</li> <li>• Trámite y gestión para instalar o ubicar estaciones de servicio</li> <li>• Solicitud de asignación de cupos</li> <li>• Quejas por precios de combustible en estaciones de servicio</li> <li>•</li> </ul>



### 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:

EVENTO	OBJETIVO	FECHA	LUGAR
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Ministerio de Minas y Energía – Participación Ciudadana - DNP	Evidenciar ante la ciudadanía acciones consolidadas, llevando información del sector Minero-Energético a las regiones.	Octubre 5 de 2013	Popayán
RETIE	Socialización sobre reglamentos técnicos de energía eléctrica	Octubre 22 de 2013	Medellín
Cámara Colombiana de Energía	Lanzamiento Cámara Colombiana de Energía, con el fin de dar a conocer los objetivos y funcionamiento de esta entidad	Noviembre 8 de 2013	Bogotá
Foro de discusión RETIE	Someter a discusión de la ciudadanía y partes interesadas las modificaciones al RETIE	Noviembre 30 de 2013	Bogotá
Semana EITI – Iniciativa de Transparencia para las Industrias Extractivas	Lanzamiento de la candidatura de Colombia al EITI - Iniciativa de Transparencia de las Industrias Extractivas	Noviembre 18 al 21 de 2013	Bogotá
Audiencia pública de rendición de cuentas MINMINAS – ANM – SGC - IPSE	Informar acerca de la aplicación de los recursos económicos a cargo.	Noviembre 26	Cartagena
Feria Nacional de Servicio al	Evidenciar ante la ciudadanía acciones consolidadas, llevando	Noviembre 30 de 2013	Santa Marta



Ciudadano	información del sector Minero-Energético a las regiones.		
Congreso Nacional de Consejales FENACON	Difundir políticas del sector Minero - energético	Diciembre 5 y 6 de 2013	Medellín
Programa piloto subsidio al gas por cilindro - GLP	Socializar el subsidio de gas de pipeta otorgado por el Ministerio en los departamentos de Caquetá, Putumayo y Nariño.	Diciembre de 2013	Ipiales y Tumaco

Evidencia fotográfica:







De acuerdo con el objetivo de aprovechar los espacios virtuales, se realizaron cuatro chats o conversaciones virtuales:

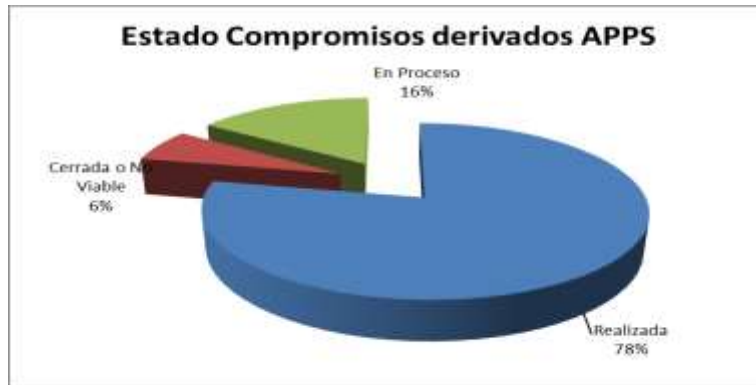
- ❖ RETIE: el 24 de septiembre
- ❖ Subsidios de GLP el 23 de octubre
- ❖ RETIQ el 5 de noviembre
- ❖ Construcción de la política de formalización minera el 14 de noviembre

**SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD:**

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio ante 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**

Estado Compromiso	
Realizada	75
Cerrada o No Viable	6
En Proceso	15
<b>Total del Sector Minero Energético</b>	<b>96</b>



A Diciembre de 2013 el 78% de los compromisos se encuentran realizados, mientras que el 6% se encuentran cerrados por no ser viables de realizar, y el 16% se encuentran en Proceso.



La gráfica anterior muestra la distribución de los compromisos por dependencia técnica según tengan a su cargo la realización de las tareas y metas ante la comunidad en las regiones.



### **ACCIONES DE MEJORAMIENTO**

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 de mejoramiento:

- Se está fortaleciendo el canal presencial a través de la oficina de orientación al ciudadano, de tal manera que se ofrezca mayor atención directa desde ésta oficina y disminuyan los requerimientos en las dependencias técnicas salvo cuando se amerite por su complejidad.
- Se continúa promoviendo la consulta por parte de los ciudadanos de los contenidos sectoriales e institucionales a través de la página Web de la entidad y a través de otros canales de atención.