



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# **INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

## **OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE**

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

## **2012**



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**

Durante el tercer trimestre de 2012 se recibieron un total de 947 mecanismos de participación ciudadana.

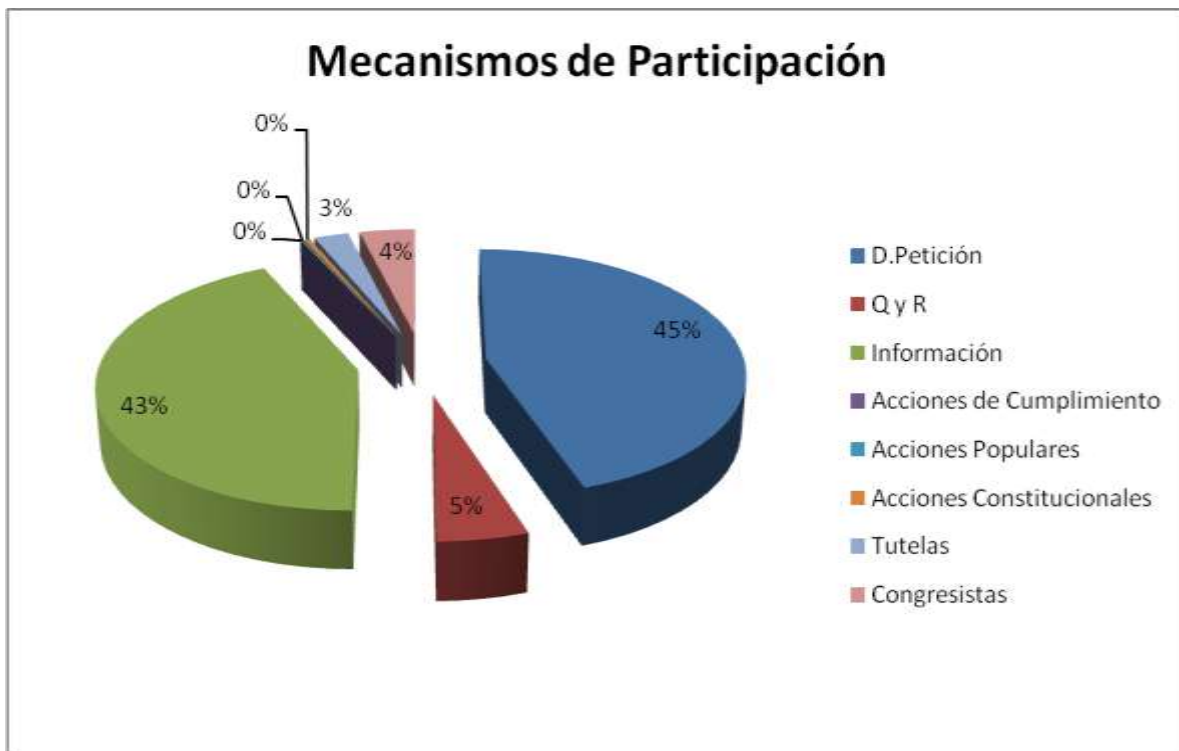
De un total de 457 derechos de petición 23 se respondieron fuera de la fecha límite.

| <b>Mes</b> | <b>No. Radicado</b> | <b>Dependencia</b>               | <b>Fecha límite de Respuesta</b> | <b>Fecha real de respuesta</b> |
|------------|---------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Octubre    | 2012056580          | Ofic.de Asuntos Ambientales Soc. | 2 de Nov.                        | 9 de Nov.                      |
| "          | 2012056663          | Dir. de Hidroc.                  | 2 de Nov.                        | 8 de Nov.                      |
| "          | 2012057509          | Ofic.de Asuntos Ambientales Soc. | 8 de Nov.                        | 9 de Nov.                      |
| "          | 2012058109          | Dir. de Energía                  | 14 de Nov.                       | 20 de Nov.                     |
| "          | 2012058110          | Dir. de Energía                  | 14 de Nov.                       | 15 de Nov.                     |





|           |            |                                   |            |                |
|-----------|------------|-----------------------------------|------------|----------------|
| “         | 2012059576 | Grupo Tec. de la Inf. y la Comun. | 20 de Nov. | 21 de Nov.     |
| “         | 2012060194 | Dir. de Hidroc.                   | 23 de Nov. | 10 de Enero/13 |
| Noviembre | 2012063074 | Dir. de Energía                   | 5 de Dic.  | 10 de Dic.     |
| “         | 2012066732 | Dir. de Hidroc.                   | 21 de Dic. | 26 de Dic.     |
| Diciembre | 2012067050 | Dir. de Hidroc.                   | 24 de Dic. | 26 de Dic.     |



Esta gráfica muestra que el 45% de los mecanismos recibidos corresponden a derechos de petición, el 43% a solicitudes de información, el 5% a quejas y reclamos, el 4% a solicitudes interpuestas por congresistas, el 3% a tutelas, el 0% a las acciones constitucionales, el 0% a las acciones populares y el 0% a las acciones de cumplimiento.



De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Enlace Congreso, las solicitudes interpuestas por congresistas un total de 40 solo se respondieron 35, quedando 5 pendientes por contestar.

De manera desagregada, la distribución de mecanismos de participación ciudadana es la siguiente:

| MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA | D.PETICION | Q Y R     | INFORMACION |
|---------------------------------------|------------|-----------|-------------|
| HIDROCARBUROS                         | 153        | 19        | 131         |
| G. ASUNTOS NUCLEARES                  | 0          | 0         | 3           |
| ENERGIA                               | 65         | 13        | 83          |
| D. FORMALIZAC. MINERA                 | 74         | 7         | 113         |
| D. MINER. EMPRESARIAL                 | 11         | 0         | 17          |
| OF. ASESORA JURIDICA                  | 53         | 1         | 28          |
| G. FINANCIERO                         | 1          | 0         | 1           |
| G. SERV. ADMINISTRATIV.               | 1          | 0         | 0           |
| SUB. ADMINIS. Y FINANC.               | 2          | 0         | 6           |
| G. TEC. INFORM. Y COMUN.              | 0          | 1         | 4           |
| O. PLANEA. GEST. INTERN.              | 0          | 0         | 1           |
| SUB. TALENTO HUMANO                   | 46         | 0         | 4           |
| S. GENERAL                            | 2          | 0         | 1           |
| G. PARTIC. CIUDADANA                  | 4          | 0         | 1           |
| O. GESTION CONTRACT.                  | 0          | 0         | 1           |
| OF. ASUNT. AMBIENTALES                | 32         | 5         | 27          |
| G. ADMINIS. DOCUMEN.                  | 5          | 0         | 3           |
| VICE ENERGIA                          | 2          | 0         | 3           |
| VICE MINAS                            | 1          | 0         | 4           |
| DESPACHO MINISTRO                     | 3          | 0         | 7           |
| ASESORES MINISTRO                     | 2          | 1         | 0           |
| G. CONTROL INT. DISCIPL.              | 0          | 4         | 1           |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>457</b> | <b>51</b> | <b>439</b>  |



## TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

A continuación se detallan los temas de mayor relevancia consultados por los ciudadanos mediante los mecanismos de participación y servicio al ciudadano:

| MINAS  | ENERGÍA  | HIDROCARBUROS   |
|--|--|---|
| Dirección de Formalización Minera: Solicitud de Información sobre los Procesos de Formalización y Legalización; Solicitud de Información sobre la Prórroga del Contrato con la Empresa BHP en el Cerrejón; Solicitud de Información para explotar Canteras de Arena y Piedra.  | Solicitud de Cambio de Transformadores; Solicitud del Servicio de Energía en varias veredas del país; Ilegalidad en algunas actuaciones de la EEB y Codensa S.A. | Formula para establecer el precio de los combustibles; Estado actual de algunos Pozos Petroleros  |
| Dirección de Formalización Minera: Solicitud de Reforma al Nuevo Código de Minas; Solicitud de Información sobre Cobertura del Decreto 2235 de 2012; Problemas que genera la Minería Ilegal en el País; Solicitud de Información sobre Títulos Mineros.<br><br>Dirección de Minería Empresarial: Solicitud de Información sobre Recaudos relacionados con los RPP; Solicitud de Información sobre Esmeraldas; Listado de Empresas y Personas que durante los años 2011 y 2012 realizaron Exportaciones de Oro. | Solicitud de Electrificación de Corregimientos en Bolívar; Quejas contra Electricaribe; No Aceptación de Normalización de Redes PRONE                            | Precio de los Combustibles en Colombia; Recursos girados por concepto de Regalías; Solicitudes para cambio de Plan de Abastecimiento; Certificación de Predios.   |
| Dirección de Formalización Minera: Diferencias entre la Minería Informal y la Ilegal; Solicitud de Información relacionada con el Decreto 2235 de 2012.  | Solicitud de aclaraciones sobre el RETIE; DP contra instalación de Medidores por parte de Electricaribe  | Derechos Legales de los Usuarios del Gas Natural; Solicitud de Código SICOM; Solicitud de Certificación de Pozos Activos y No Activos en el Municipio de Cimitarra, Santander; Precio de los Combustibles en Norte de Santander; Solicitudes de Asignación de Volumen Máximo a EDS. |



## ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA:

Durante el año 2012, se han desarrollados varios espacios de interacción con ciudadanos en diferentes regiones del país, con el apoyo o por solicitud de las dependencias técnicas. Como una muestra representativa, entre estos eventos cabe destacar los siguientes:

- Se organizó y planeo la Rendición de Cuentas de 2012.
  - Participación en las Ferias Ciudadanas organizadas y convocadas por el Departamento Nacional de Planeación, en cumplimiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Apoyo en la organización de eventos a la Alta Dirección.
- Apoyo a la Dirección de Energía en la organización de las jornadas del Retie.

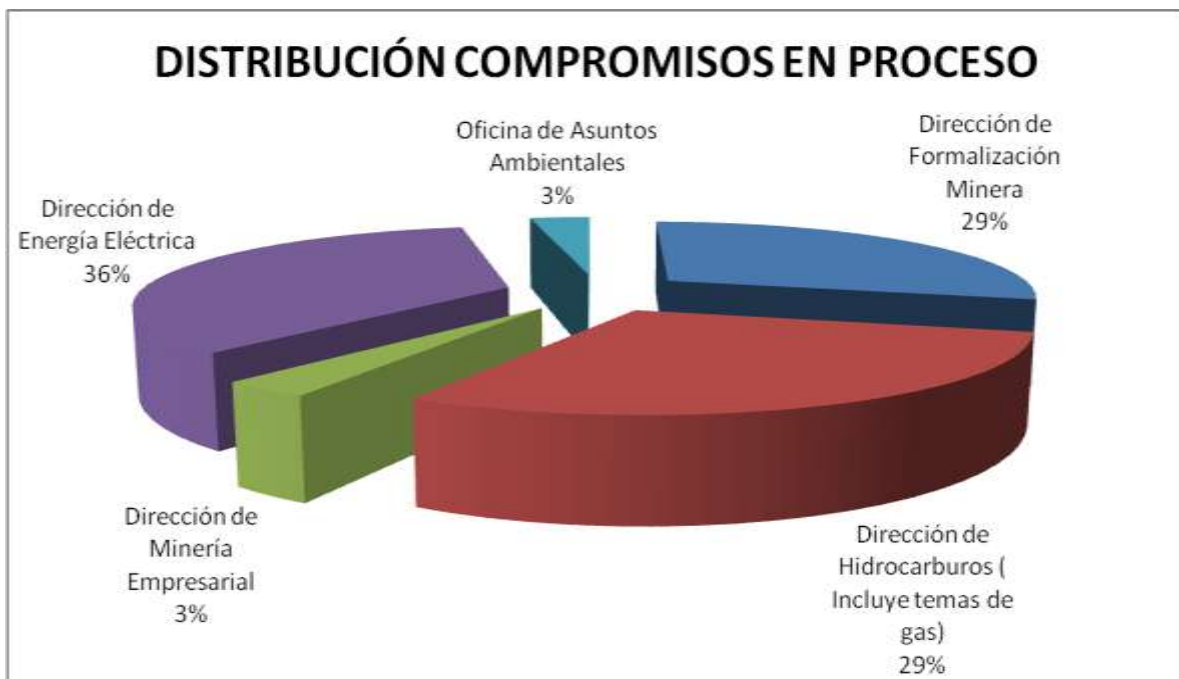






### SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD:

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.







En la actualidad el Ministerio de Minas y Energía tiene los siguientes procesos: el 36% se concentra en la Dirección de Energía, el 29% en la Dirección de Formalización Minera, el 29% en la Dirección de Hidrocarburos (incluye temas de gas), el 3% en la Oficina de Asuntos Ambientales, el 3 % en la Dirección de Minería Empresarial

### MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO AL PRODUCTO Y LA ATENCIÓN

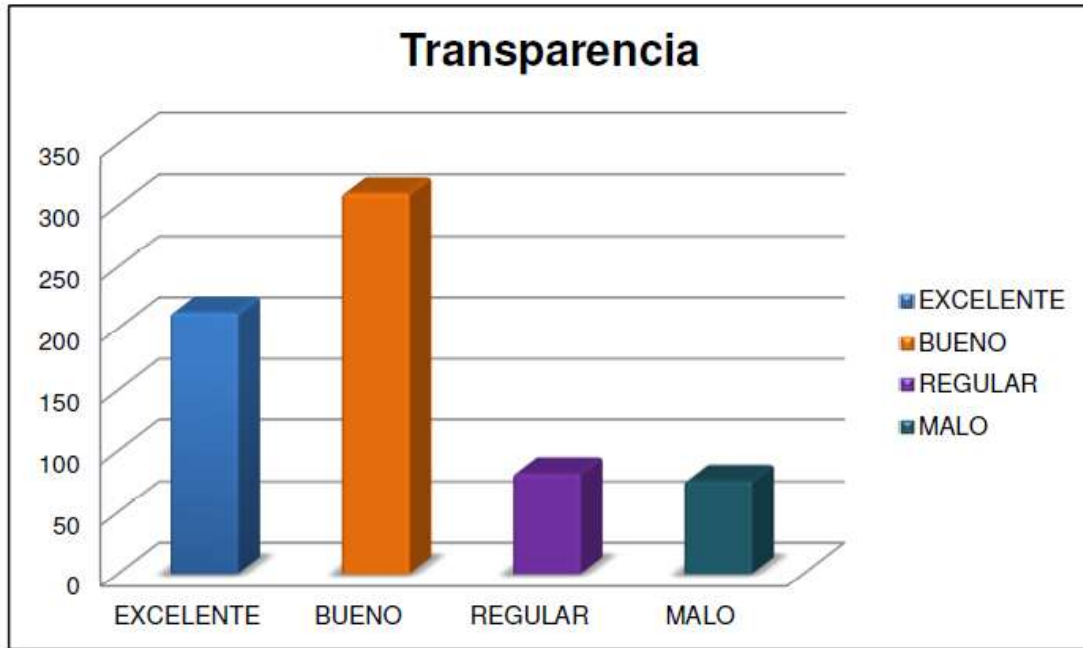
Anualmente se realiza esta medición con el insumo de las PQR's y encuestas realizadas al interior de la entidad y de manera virtual, es de resaltar resultados como los siguientes:

#### *En oportunidad:*

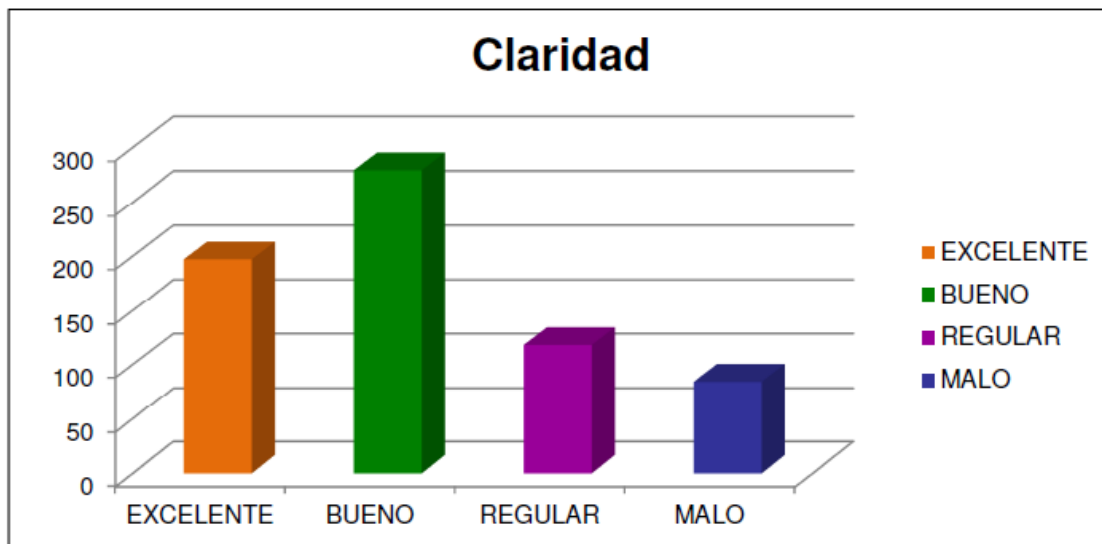




En transparencia :

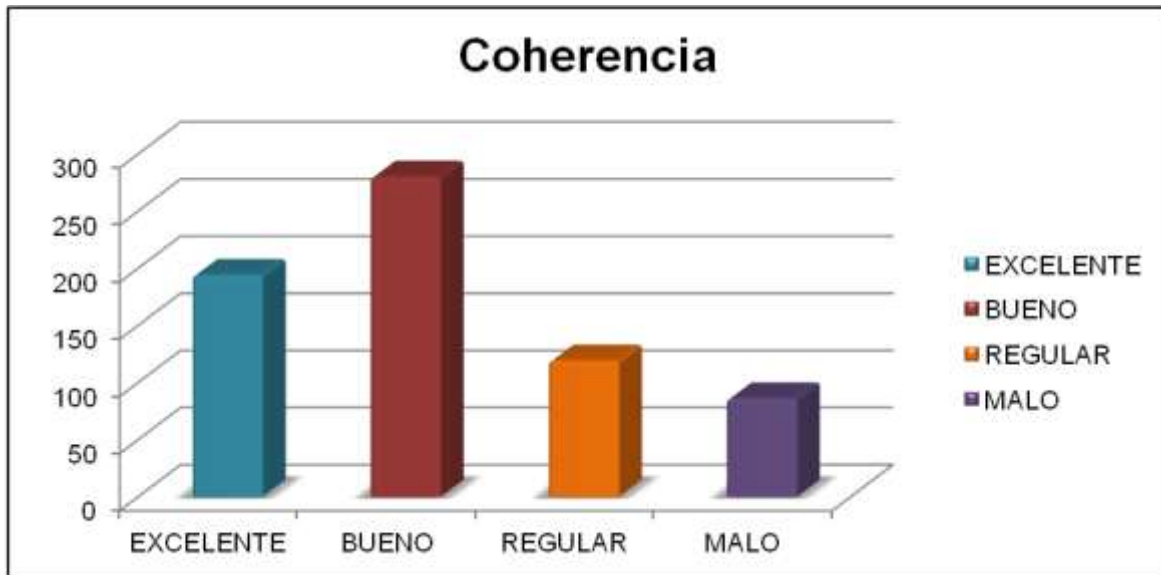


En claridad:





### En Coherencia:



### ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Con el fin de atender las anteriores inquietudes y requerimientos de la ciudadanía de una manera efectiva y eficiente, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se ha propuesto las siguientes acciones de mejoramiento:

- Promover la consulta por parte de los ciudadanos de los contenidos sectoriales e institucionales a través de la página Web de la entidad.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano coordinará con cada una de las direcciones técnicas la divulgación de la información a través de diferentes medios y canales de atención.
- Se contactará a las direcciones técnicas para construir una estrategia encaminada a proporcionar información al día y disponible para los usuarios acerca de los temas inherentes a cada dirección.



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**Calle 43 No 57-31 CAN Bogotá, Colombia**  
Conmutador (57 1) 2200 300  
[www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co)

