



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# **INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

## **JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE**

### **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.

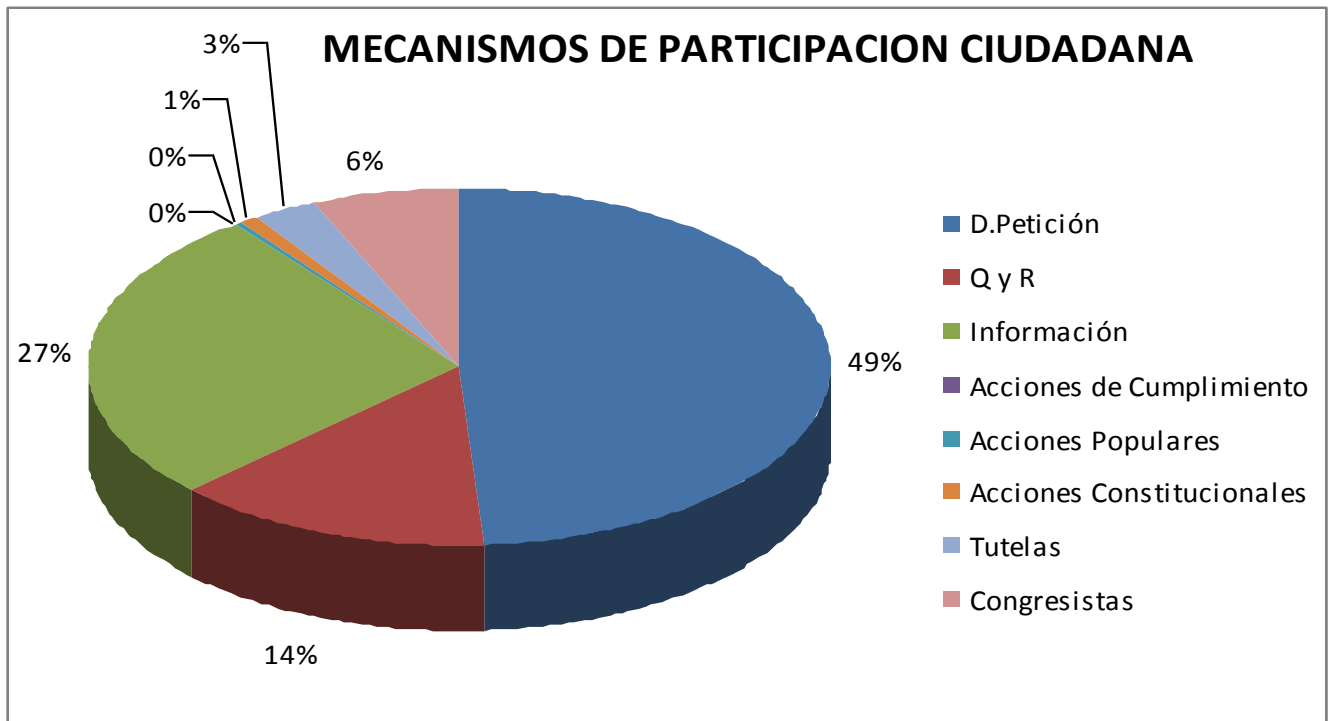
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección sobre el estado de la atención a los mecanismos de protección ciudadana en la entidad e indicar las temáticas de mayor consulta, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de los ciudadanos-clientes. 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 775 mecanismos de participación ciudadana.

En total 4 derechos de petición se respondieron fuera de la fecha límite de vencimiento, no se registran vencimientos ni de queja o reclamo.

Mes	No.Radicado	Dependencia	Fecha límite de Respuesta	Fecha real de respuesta
Julio	2012037885	Dir.Hidrocarburos	6 de Agosto	8 de Agosto
Agosto	2012045999	Dir. de Minas	14 de Septbre.	26 de Septbre.
Septiembre	2012048882	Dir. de Energía	28 de Septbre.	2 de Octubre
Septiembre	2012052772	Ofic.de Asuntos Ambientales Soc.	17 de Octubre	22 de Octubre



Esta gráfica muestra que el 49% de los mecanismos recibidos corresponden a derechos de petición, el 27% a solicitudes de información, el 14% a quejas y reclamos, el 6% a solicitudes interpuestas por congresistas, el 3% a tutelas, el 1% acciones constitucionales, 0% a las acciones populares y el 0% acciones de cumplimiento.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Enlace Congreso las solicitudes interpuestas por congresistas, un total de 56 de los cuales se dio respuesta a 51, quedaron 5 pendientes en razón a que fueron respondidas por entidades adscritas, quienes no remitieron copia a este Ministerio.



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

<b>MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>D. PETICION</b>	<b>Q Y R</b>	<b>INFORMACION</b>
HIDROCARBUROS	141	46	114
MINAS	91	28	35
ENERGÍA	34	28	41
DIRECCION FORMALIZACION MINERA	-	-	17
DIRECCION MINERIA EMPRESARIAL	1	-	1
OF. ASESORA JURIDICA	60	4	8
G. FINANCIERO	1	-	-
G. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	-	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	-	-
G.TALENTO HUMANO	71	-	3
S. GENERAL	-	4	2
G . ASUNTOS NUCLEARES	-	-	1
G. PARTICIPACION CIUDADANA	1	-	2
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	6	4	-
G. DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	6	-	-
VICE. ENERGÍA	-	2	1
VICE-MINAS	1	-	1
DESPACHO MINISTRO	1	3	5
G. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>120</b>	<b>233</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
Adjudicación de Títulos Mineros.	Suministro e Instalación de Contadores Digitales por parte de Electricaribe	Formula para establecer el precio de los combustibles
Solicitud de Información sobre Contratos de Concesión Minera; Requisitos para extraer materiales de arrastre.	Solicitud de información sobre el Alumbrado Público (Prestación del Servicio)	Solicitud de Información por estado actual de algunos pozos petroleros; asignación de regalías.
Solicitud de Legalización de Predios; Solicitud de información sobre Minas de propiedad del Estado; Solicitud de Información sobre Títulos Mineros.	Solicitud de información sobre el Alumbrado Público	Solicitud de Información por estado actual de algunos pozos petroleros; Solicitan solución a inconvenientes con el SICOM.

## 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:



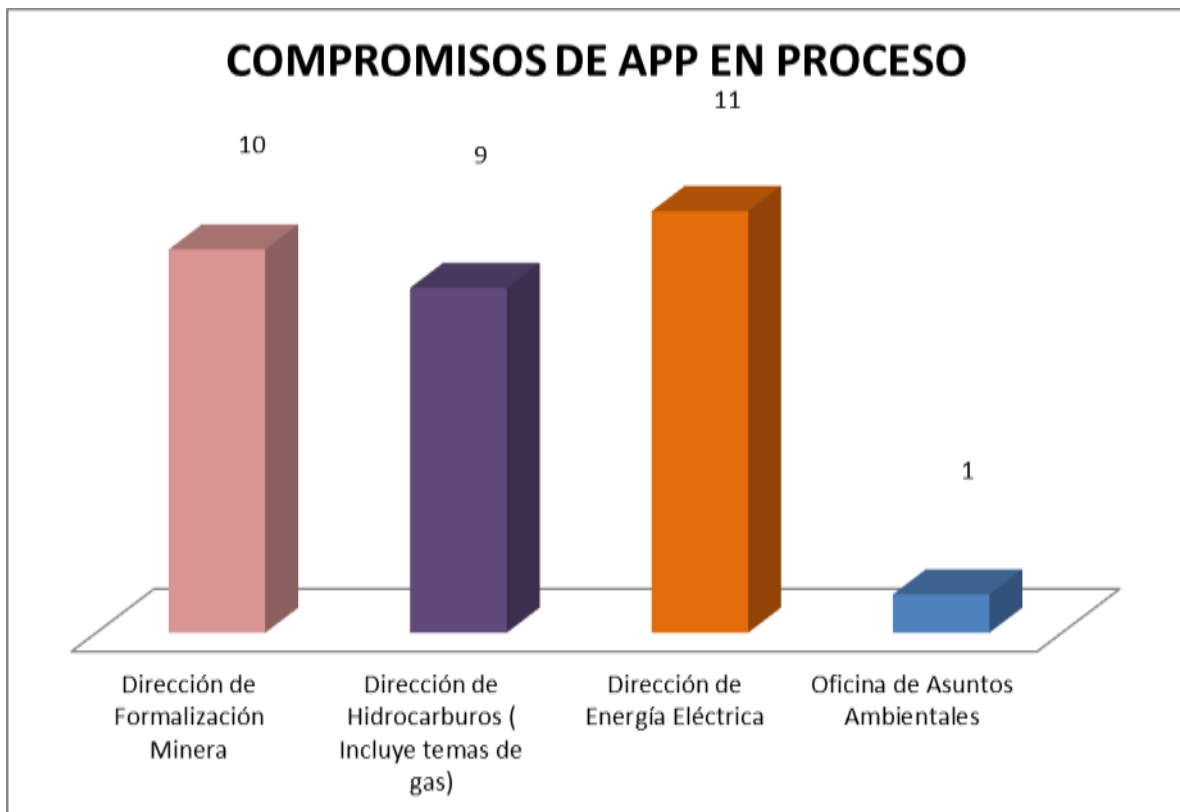
- Participación en las Ferias Ciudadanas organizadas y convocadas por el Departamento Nacional de Planeación, en cumplimiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Apoyo en la organización de eventos a la Alta Dirección.
- Organización y desarrollo de Chats, durante el último periodo se realizaron los siguientes: Impacto de la minería en las comunidades étnicas; Seguridad Minera, Retie, Retilap, y Fondos para la financiación de proyectos en el sector de gas y combustibles.
- Apoyo a la Dirección de Energía en la organización de las jornadas del Retie.
- Capacitación en Servicio al Ciudadano para diferentes funcionarios del sector minero energético





## 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.





## ACCIONES DE MEJORAMIENTO

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

- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano coordinará con las direcciones técnicas la divulgación de la información a los usuarios acerca de los temas de cada dirección, a través de diferentes medios y canales de atención tales como blogs y chat.
- Promover la consulta por parte de los ciudadanos de los contenidos sectoriales e institucionales a través de la página Web de la entidad.