



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ABRIL-MAYO- JUNIO

GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2012



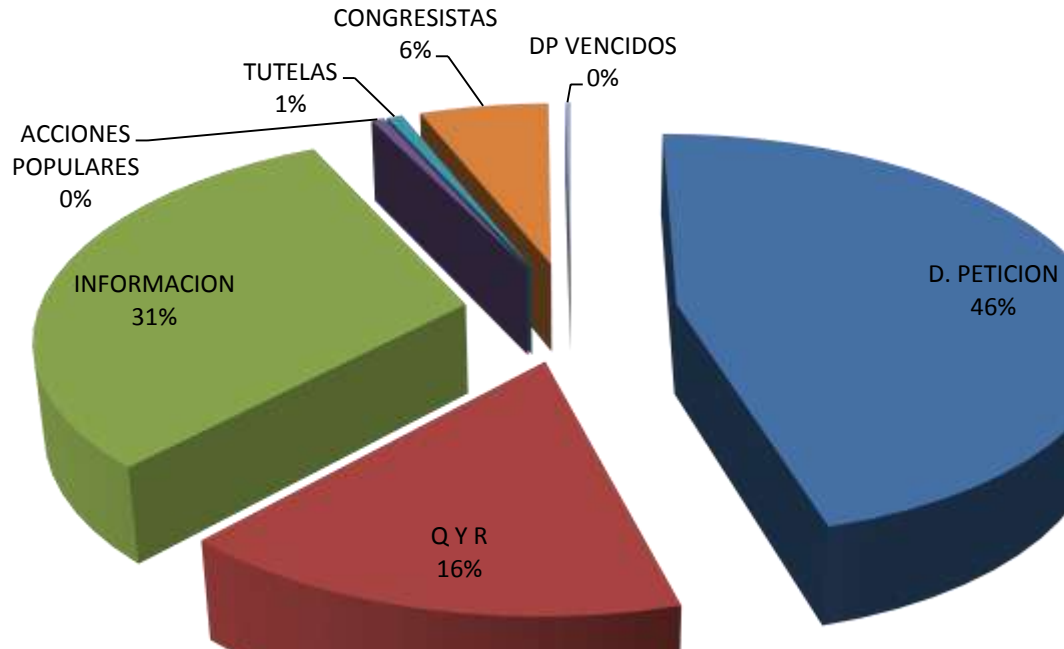
Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recibidos a través de los diferentes canales de atención que el Ministerio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

Así, este informe del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano tiene como objetivo informar 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. De igual forma, se busca incentivar la participación y el ejercicio del control social de la ciudadanía al dar a conocer la gestión adelantada.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el segundo trimestre de 2012 se recibieron un total de 804 mecanismos de participación ciudadana, de los cuales se vencieron por términos 2 derechos de petición, no se registran vencimientos ni de queja o reclamo, obteniendo un 100% de efectividad en los tiempos de respuesta asignados por la ley.

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA



Esta gráfica muestra que el 46% de los mecanismos recibidos corresponden a derechos de petición, el 31% a solicitudes de información, el 16% a quejas y reclamos, el 6% a derechos de petición interpuestos por congresistas, el 1% a tutelas y el 0% a las acciones populares.

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

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	D. PETICION	Q Y R	INFORMACION
HIDROCARBUROS	140	69	106
MINAS	85	39	70
ENERGÍA	29	23	65
GAS	-	-	1
OF. JURIDICA	66	4	10
G. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	-	1
G.TALENTO HUMANO	48	-	6



S. GENERAL	-	-	1
G .NUCLEAR	-	-	2
G. PARTICIPACION CIUDADANA	3	-	1
G. AMBIENTAL	3	-	2
G. DOCUMENTAL	3	-	-
S. GENERAL	1	1	
VICE. ENERGÍA	17	-	1
VICE-MINAS	-	-	1
ASESORES DEL MINISTRO	-	-	1
CONTROL INTERNO	-	3	-
PRENSA	-	1	
TOTAL	396	140	268

TIEMPOS DE RESPUESTA

En cuanto a los tiempos de respuesta, éstos varían de acuerdo a su clasificación por tipo de mecanismo: consulta, información, solicitud de copias, quejas y reclamos. En ese mismo sentido se observa que las diferentes dependencias, en promedio, atienden y dan respuesta a sus requerimientos de la siguiente manera:

TIPO DE MECANISMO	DÍAS PROMEDIO
Derechos de Petición de Consulta	30
Quejas y Reclamos	15
Derechos de Petición de Información	15
Derechos de Petición Copias	5

En este cuadro se observa que se está estableciendo la cultura de contestar antes de su vencimiento las peticiones de los ciudadanos.



TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

Los temas de mayor relevancia consultados por los ciudadanos mediante los mecanismos de participación ciudadana son:

MINAS	ENERGÍA	HIDROCARBUROS
Audiencia con los mineros tradicionales	Proyecto quimbo Sobre la aplicación de reglamento Retie	Información con referencia a la estructura de precio de la gasolina
Información sobre la actualidad del proceso de la declaratoria de un área de reserva especial	Intervención del MME en cuanto a la instalación de medidores de energía por parte de electricaribe	Información de la actualidad de los pozos
Información sobre los títulos mineros actualizados a mayo de 2012 y las áreas estratégicas mineras	Información referente a subsidio para los usuarios de distritos de riego	solicitan revisar y bajar el precio de los combustibles

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Con el fin de atender las anteriores inquietudes y requerimientos de la ciudadanía de una manera cada vez más efectiva y eficiente, el Grupo de Participación Ciudadana 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 Ciudadana coordinará con cada una de las direcciones técnicas la divulgación de la información a través de diferentes medios y canales de atención tales como como blogs y chat.



- El Grupo de Participación Ciudadana contactará a las direcciones técnicas para construir una estrategia encaminada a proporcionar información al día y disponible para los usuarios acerca de los siguientes temas: Actualización al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, explotación ilícita de minerales, regalías mineras y petroleras.

BIBLIOTECA

Durante el segundo trimestre del año se atendieron 73 usuarios en la biblioteca, donde las mayores consultas se enfocaron en temas relacionados con el RETIE, el Código de Minas y los Biocombustibles.

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:

- Seminarios y Foros de discusión en Eficiencia Energética
- Ciclo de videoconferencias sobre iluminación y gestión integral de la energía, en convenio con el Sena.
- 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 las mesas de trabajo, que bajo la coordinación de la Dirección de Minas, se realizaron con comunidades negras e indígenas.
- 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.
- Participación en Ferias Internacionales del sector minero energético
- Apoyo a la Dirección de Minas en la organización de las jornadas de formalización minera
- 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



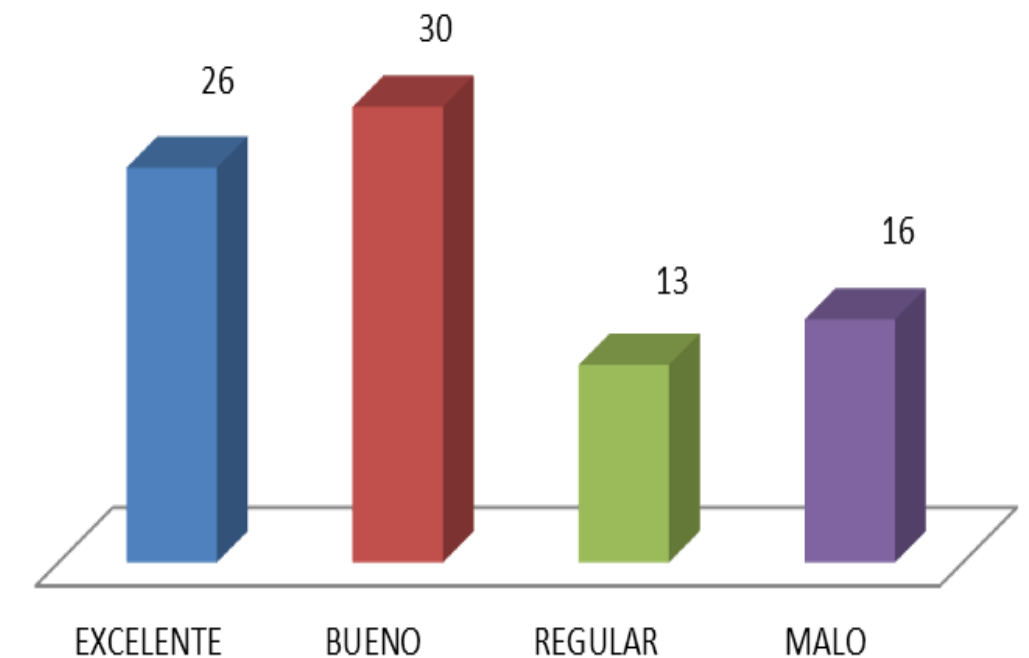
de la Presidencia de la República para el seguimiento a los compromisos adquiridos durante los Acuerdos para la Prosperidad, al igual que de las Mesas Especiales, Video Conferencias y Agendas Regionales.

En la actualidad el Ministerio de Minas y Energía tiene a cargo 32 acciones en proceso de las cuales el 50 % se concentra en la Dirección de Minas, el 28% en la Dirección de Energía y el 22% en la Dirección de Gas.

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 Calidad de la información:





En tiempos de respuesta:

