



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ENERO-FEBRERO-MARZO

GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2012



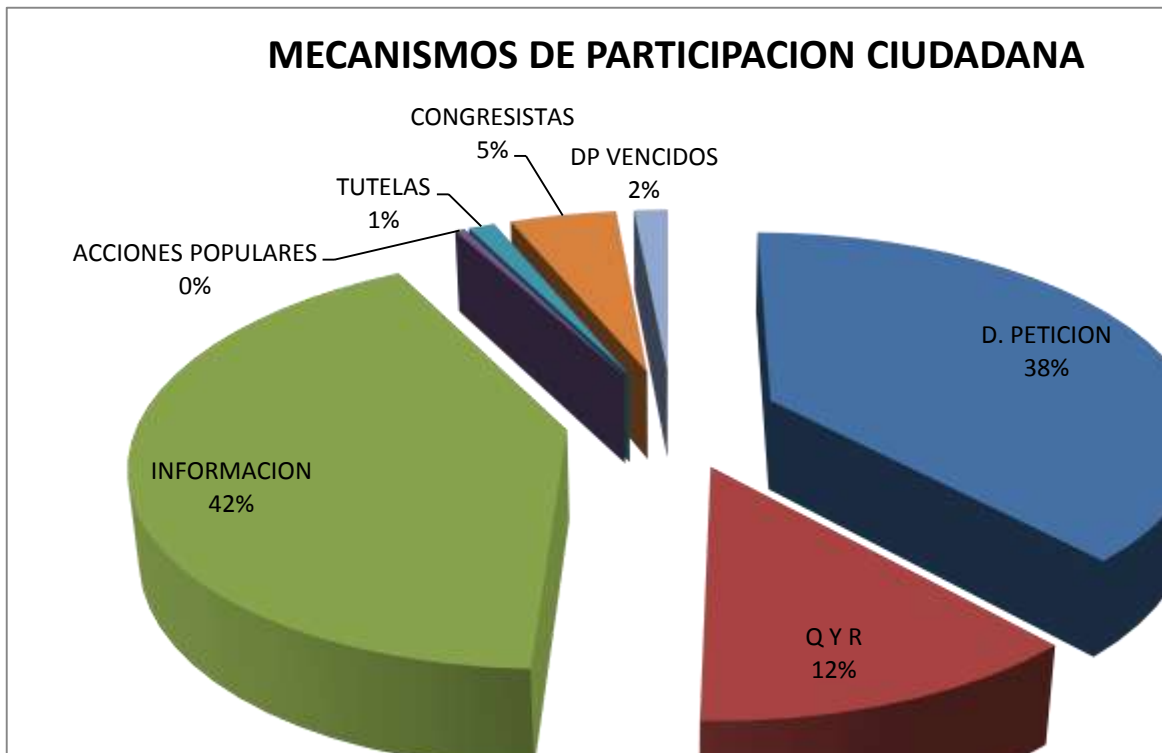
Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de

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 primer trimestre de 2012 se recibieron un total de 851 mecanismos de participación ciudadana, de los cuales se vencieron por términos 14 derechos de petición, no se registran vencimientos de queja o reclamo, obteniendo un 98% de efectividad en los tiempos de respuesta asignados por la ley.



Esta gráfica muestra que el 38% de los mecanismos recibidos corresponden a Derechos de Petición, el 42% a solicitudes de información, el 12% a quejas y reclamos, el 5% a derechos de petición interpuestos por congresistas, el 1% a tutelas y el 1% 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	106	54	142
MINAS	84	30	111
ENERGIA	35	12	100
GAS	0	0	1
OF.JURIDICA	79	1	8
G.SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	1
D.MINISTRO	0	0	1
G.TALENTO HUMANO	39	0	7
S.GENERAL	1	2	1
G.NUCLEAR	0	1	3
G. PARTICIPACION CIUDADANA	0	0	1
G. AMBIENTAL	0	0	2
G. DOCUMENTAL	1	0	2
G.FINANCIERO	3	7	0
S. GENERAL	2	1	1
VICE-MINAS	1	0	2
ASESORES DEL MINISTRO	0	0	1
TOTAL	353	114	384

TIEMPOS DE RESPUESTA

En cuanto a los tiempos de respuesta, 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
Información sobre funciones del MME, en materia de explotación minera	Información sobre la certificación Retie	Asignación de combustible para las estaciones de Nariño, de acuerdo a la resolución 18-2303 del 2012.
Solicita información sobre la prórroga de una licencia de explotación. Solicitan la declaratoria de reserva especial por minería tradicional.	Solicitan información del cálculo para la distribución de subsidios por menores tarifas.	Solicitan requisitos para importar derivados del petróleo
Información sobre los resultados del censo minero	Subsidio por menores tarifas del año 2011	Información de la actualidad de cualquier pozo.