



**Ministerio de Minas y Energía**  
República de Colombia

**Prosperidad  
para todos**

# **INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

## **OCTUBRE A DICIEMBRE 2010**

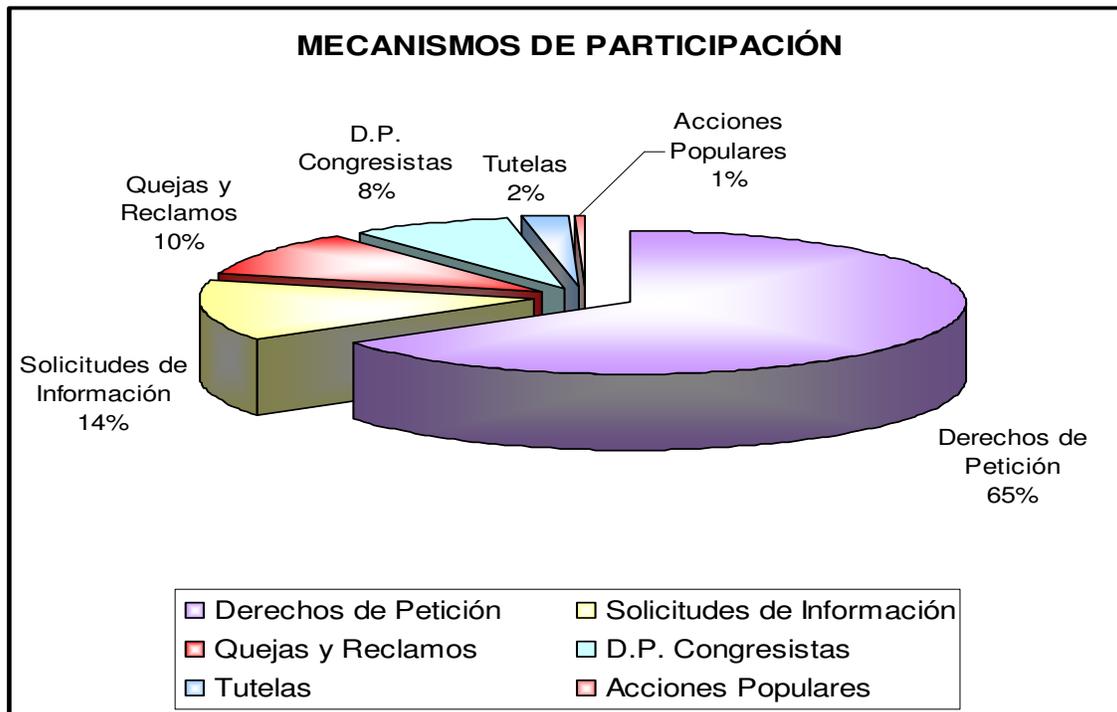


Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación Ciudadana, es el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recepcionados por los diferentes canales de atención que el Ministerio dispone para la ciudadanía.

Así, este informe tiene como objetivo, informar a la Alta Dirección el estado de la atención de los mecanismos de protección ciudadana en la entidad y las temáticas de mayor consulta con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incremente la satisfacción de los ciudadanos – clientes, e igualmente informar a la ciudadanía la gestión adelantada en este proceso que incentiva la participación y el ejercicio del control social.

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el cuarto trimestre de 2010 se recibieron un total de 660 mecanismos de participación ciudadana, de los cuales se vencieron por términos, 3 quejas correspondientes a la Dirección de Energía y la Dirección de Minas, obteniendo un 97,8% de efectividad en los tiempos de respuesta asignados por la ley.



Esta gráfica muestra que el 65% de mecanismos que se reciben corresponden a Derechos de Petición, el 14% a solicitudes de información, el 10% a quejas y reclamos, el 8% a derechos de petición interpuestos por congresistas, el 2% de tutelas y con el 1% las acciones populares.

Con respecto al tercer trimestre de 2010 se observa un incremento en los derechos de petición y una disminución en las solicitudes de información pasando del 26% al 14%.

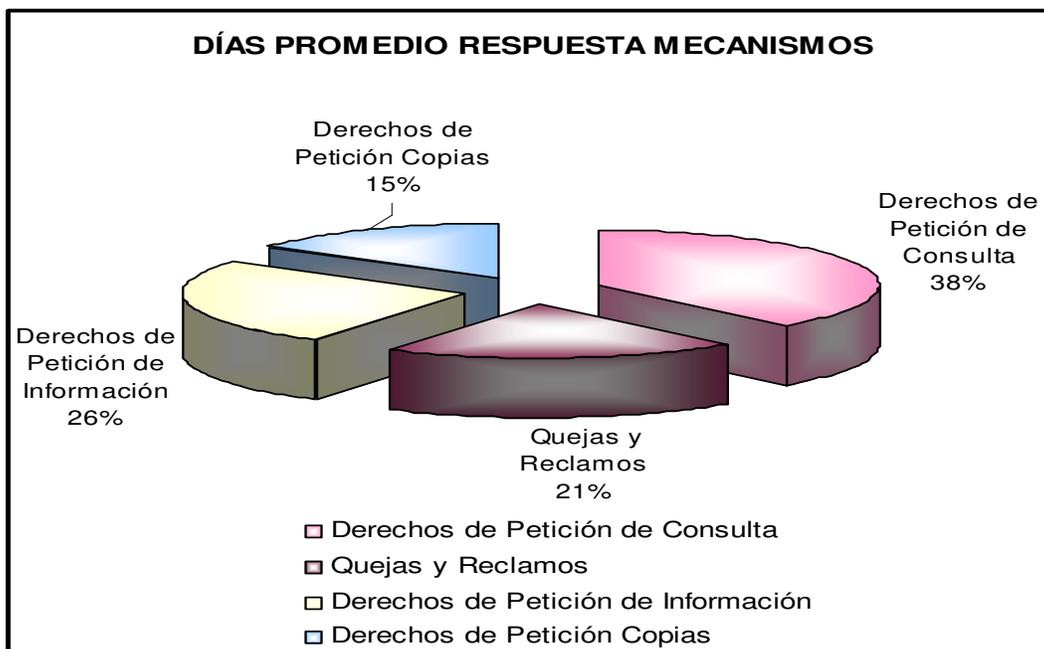


## TIEMPOS DE RESPUESTA

En cuanto a los tiempos de respuesta y de acuerdo a la clasificación por tipo de mecanismo como son: consulta, información, solicitud de copias y quejas, se observa que en promedio los días que se tardan las diferentes dependencias para atender el requerimiento son:

TIPO DE MECANISMO	DÍAS PROMEDIO
Derechos de Petición de Consulta	15
Quejas y Reclamos	8
Derechos de Petición de Información	10
Derechos de Petición Copias	6

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:

<b>MINAS</b>	<b>ENERGÍA</b>	<b>GAS</b>	<b>HIDROCARBUROS</b>
Solicitud sobre títulos mineros y concesiones otorgadas en todo el territorio Nacional.	Solicitud sobre subsidios para el año 2010 – 2011.	Solicitan a este Ministerio la estabilidad del precio del gas domiciliario y vehicular.	Solicitud sobre el Fondo de Ahorro y Estabilización petrolera FAEP.
Solicitud sobre la suspensión inmediata de la expedición de títulos mineros sin excepción y la revisión de los actuales, localización en la zonas páramos que por su naturaleza constituyen la principal fuente de agua del país.	Solicitud sobre las termoeléctricas existentes en el país.	Solicitud sobre el trámite de las servidumbres de gasoducto y tránsito de gasoductos, oleoductos y polioductos.	Solicitud sobre precios de la gasolina y las utilidades de ECOPETROL.
Información sobre el sector minero Colombiano.	Solicitud sobre la afectación en las redes eléctricas y de gas por el invierno		Solicitud sobre el impacto que se genera con la explotación de los recursos naturales no renovables.



## **BIBLIOTECA**

Durante el cuarto trimestre del año se atendieron a 85 usuarios en la biblioteca, en donde las mayores consultas se enfocaron en temas como: normatividad para estaciones de servicio, RETIE, RETILAP, Código de Minas.

## **EVENTOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA**

Para el cuarto trimestre se realizaron eventos de divulgación de temas del sector minero energético en:

1. “Simposio Energía Segura, Navidad Feliz”: cuyo objetivo fue concientizar a la ciudadanía y a los técnicos y profesionales de la energía sobre necesidad de efectuar Uso Racional y Eficiente de Energía y minimizar los riesgos eléctricos especialmente en la época navideña cuando se eleva el consumo de energía y se incrementan las posibilidades de riesgos, adicionalmente se trató el tema de reglamentos técnicos como el Retie, Retilap y Retiq. Los eventos realizados fueron:
  - a. “Simposio Energía Segura, Navidad Feliz” realizado el día 25 de noviembre en a Cámara de Comercio de Bogotá.
  - b. “Simposio Energía Segura, Navidad Feliz” el cual se llevo a cabo en la Gobernación de Cundinamarca el 3 de diciembre de 2010.
  - c. “Simposio Energía Segura, Navidad Feliz” realizado en la ciudad de Armenia el día 6 de diciembre de 2010

2. “Seminario Eficiencia Energética”: cuyo objetivo es difundir los reglamentos técnicos y lineamientos del sector energético, de acuerdo con lo establecido en el Proure, Programa de Uso Racional y Eficiente de Energía y Fuentes No Convencionales, el RETIE, RETILAP, RETIQ, además de lo correspondiente a la reglamentación para los técnicos en cuanto a la matrícula y código de ética. Los eventos realizados fueron:
  - a. “Seminario Eficiencia Energética”: que se llevo acabo el día 2 de octubre en la ciudad de Cartagena.
  - b. “Seminario Eficiencia Energética”, realizado en la ciudad de Bucaramanga el 26de noviembre de 2010.
  - c. “Seminario Eficiencia Energética” en Puerto Carreño el día 30 de noviembre de 2010
3. Participación en la “Feria Nacional de Servicio al Ciudadano”, en la ciudad de Medellín el día 27 de noviembre de 2010, convocada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP en el marco del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.





Ministerio de Minas y Energía  
República de Colombia

Prosperidad  
para todos





## **CANALES DE ATENCIÓN:**

- **Línea gratuita 018000**

A través de la línea gratuita 018000 910180, se recibe un promedio de 500 llamadas mensuales de los ciudadanos que se encuentran en las diferentes regiones del país quienes pueden formular sin costo sus inquietudes, quejas, reclamos o solicitudes de información.

Durante el cuarto trimestre del 2010, las llamadas se centraron especialmente en los siguientes temas:

**GAS:** Claridad en el proceso de cambio de los cilindros de gas, condiciones, costos y requisitos.

**ENERGÍA:** Información del RETIE y RETILAP.

**HIDROCARBUROS:** Incremento en el precio de la gasolina

- **Correo electrónico:** [menergia@minminas.gov.co](mailto:menergia@minminas.gov.co)

A través del correo electrónico se recibieron 49 solicitudes de información, de las cuales los temas mayor consulta fueron:

1. Información estadística sobre montos con los que han sido beneficiados cada uno de los operadores de red (PRONE, FAER, FAZNI, FOES).
2. Información sobre regalías.
3. Normatividad para Estaciones de Servicio



## **FORTALEZAS**

- Es importante resaltar el compromiso que tiene la Alta Dirección y los funcionarios en los temas relacionados con los mecanismos de protección ciudadana.
- El Grupo de Participación Ciudadana ha venido realizando mediante fondos de pantalla divulgación de la importancia de contestar todas las solicitudes de los ciudadanos dentro de los términos señalados por la Ley.
- Teniendo en cuenta que se presentó el vencimiento de tres quejas, el Grupo de Participación Ciudadana envió memorando a las direcciones con copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, solicitando se informen los motivos por los cuales no se atendieron estos requerimientos dentro de los términos señalados por la Ley.

## **ACCIONES DE MEJORAMIENTO**

- De acuerdo con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y sus lineamientos, el Grupo de Participación Ciudadana debe contar con espacios adecuados para la atención de los ciudadanos, y contar con un punto de orientación en el primer piso adecuado para ofrecer información inicial y atender trámites y servicios, para este fin se están adelantando los estudios previos correspondientes con el apoyo del Grupo de Servicios Administrativos.
- Se ha observado que los diversos requerimientos de los ciudadanos se encuentran relacionados con una falta de actualización y divulgación de información a través de la página Web, por lo tanto el Grupo de Participación Ciudadana y en Grupo de Sistemas se encuentra en un proceso de adecuación de contenidos de la página Web y se implementará una encuesta virtual para conocer la opinión de los ciudadanos sobre la disponibilidad de los contenidos publicados.



**Ministerio de Minas y Energía**  
República de Colombia

**Prosperidad  
para todos**

- En desarrollo de las acciones previstas para implementar el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, se llevará a cabo un diagnóstico del proceso de recepción de ciudadanos clientes al Ministerio de Minas y Energía.