



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ABRIL A JUNIO 2010



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

Los mecanismos de participación ciudadana, tiene el objetivo de impulsar y desarrollar herramientas de participación que permitan el acercamiento del ciudadano a los temas del sector minero energético asegurando la transparencia de la gestión pública institucional, es por esto que el Grupo de Participación Ciudadana, es el encargado del proceso de atención y seguimiento de los derechos de petición, quejas y reclamos y solicitudes de información que presentan los ciudadanos a la entidad.

Existen diferentes canales de atención a disposición del ciudadano en el que se encuentra la línea nacional gratuita 018000 910180, en donde el ciudadano puede exponer sus inquietudes con relación a las funciones propias del ministerio; es por esto que durante el segundo primer trimestre del 2010, se atendieron llamadas de temas relevantes como:

- **ENERGÍA:** Información del RETILAP.
- **GAS:** Claridad en el proceso de cambio de los cilindros de gas, condiciones y requisitos.

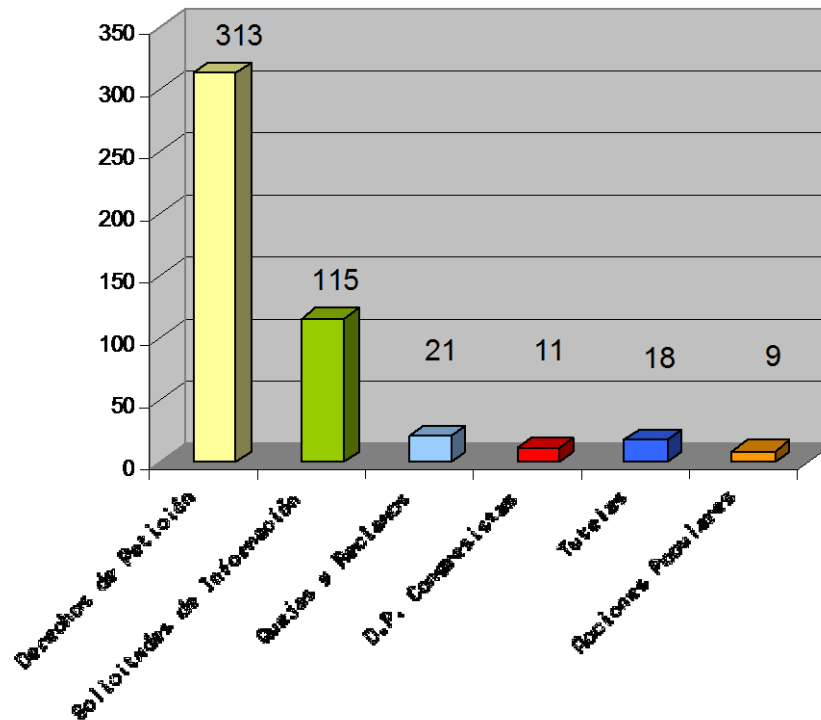
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante este periodo se recibieron un total de 487 mecanismos, de los cuales se venció una queja por términos correspondiente a la Oficina Asesora Jurídica, obteniendo un 99,8% de efectividad en los tiempos de respuesta asignados por la ley.

MECANISMO	CANTIDAD
Derechos de Petición	313
Solicitudes de Información	115
Quejas y Reclamos	21
D.P. Congresistas	11
Tutelas	18
Acciones Populares	9



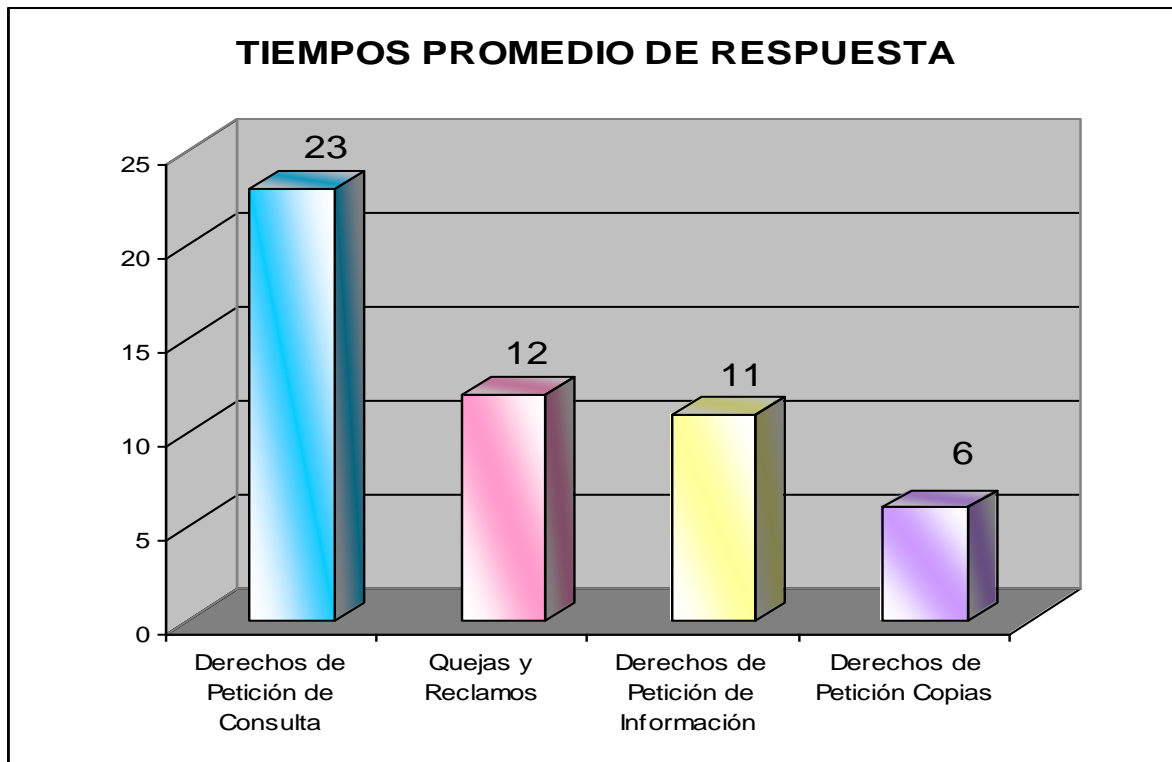
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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	23
Quejas y Reclamos	12
Derechos de Petición de Información	11
Derechos de Petición Copias	6



TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

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

MINAS	ENERGÍA	GAS	HIDROCARBUROS
Claridad en la aplicación de la Ley 1382 de 2010	Información del RETIE y RETILAP	Cambio de cilindros de gas	Vigilancia a estaciones de servicio
Información de ubicación de minas y legalización minera		Información de proyectos de gasificación en diferentes zonas del país	Sistema SICOM



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

BIBLIOTECA

Durante el segundo trimestre del año se atendieron un total de 73 visitantes en la biblioteca, los cuales calificaron en su totalidad como excelente el servicio resaltando que la atención fue buena y muy rápida.

EVENTOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

1. Se dictaron talleres para estudiantes de primaria de dos colegios sobre Uso Racional de Energía con el apoyo de jóvenes multiplicadores

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- ✓ Teniendo en cuenta que se presentó el vencimiento de una queja, el Grupo de Participación Ciudadana envió memorando a la oficina Asesora Jurídica con copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, solicitando se informen los motivos por los cuales no se atendió este requerimiento dentro de los términos señalados por la Ley.

- ✓ Una vez identificadas las temáticas de mayor consulta, el Grupo de Participación Ciudadana, ha realizado una serie de eventos a nivel nacional para la ciudadanía con el fin de lograr un acercamiento en las temas como RETIE y URE, logrando una mayor claridad en este tema.