

# INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Abril – Mayo – Junio de 2016

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano



MINMINAS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el desarrollo de actividades tendientes a divulgar y fomentar al interior del Ministerio de Minas y Energía la cultura de la participación y servicio al ciudadano, de conformidad con los lineamientos del Gobierno Nacional que rijan en la materia, estableciendo el debido control y seguimiento a los mecanismos de participación y protección ciudadana de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación interna.

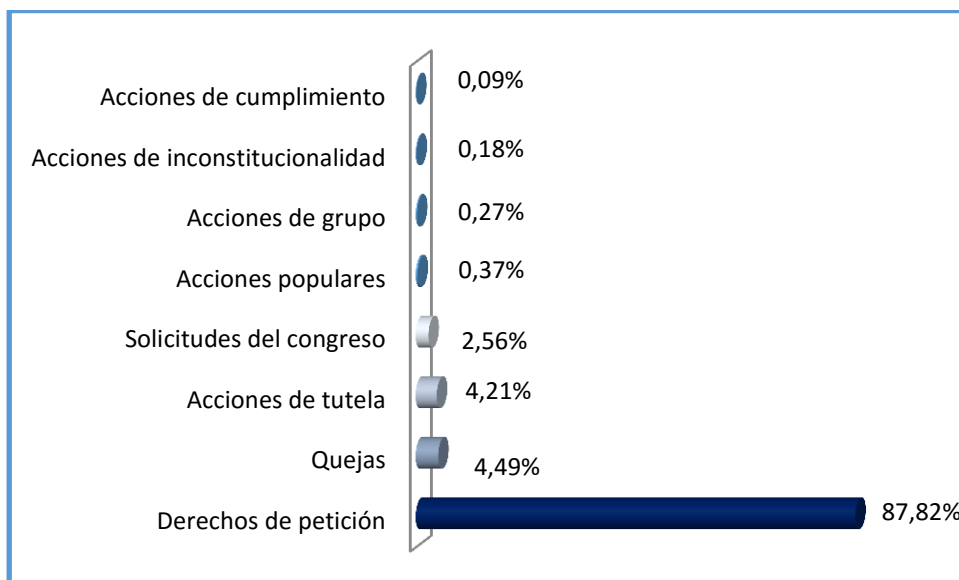
Además de lo anterior, éste grupo debe promover espacios que contribuyan al establecimiento de mecanismos de control social de la gestión del sector minero energético, entre otros.

Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección sobre el estado de la atención a los mecanismos de protección ciudadana 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 y promover encuentros ciudadanos a través de diversos canales facilitando la comunicación bidireccional.

### **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

A continuación informamos las estadísticas de los mecanismos de participación instaurados por los ciudadanos-clientes.

Durante el segundo trimestre de 2016 se recibieron un total de 1092 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

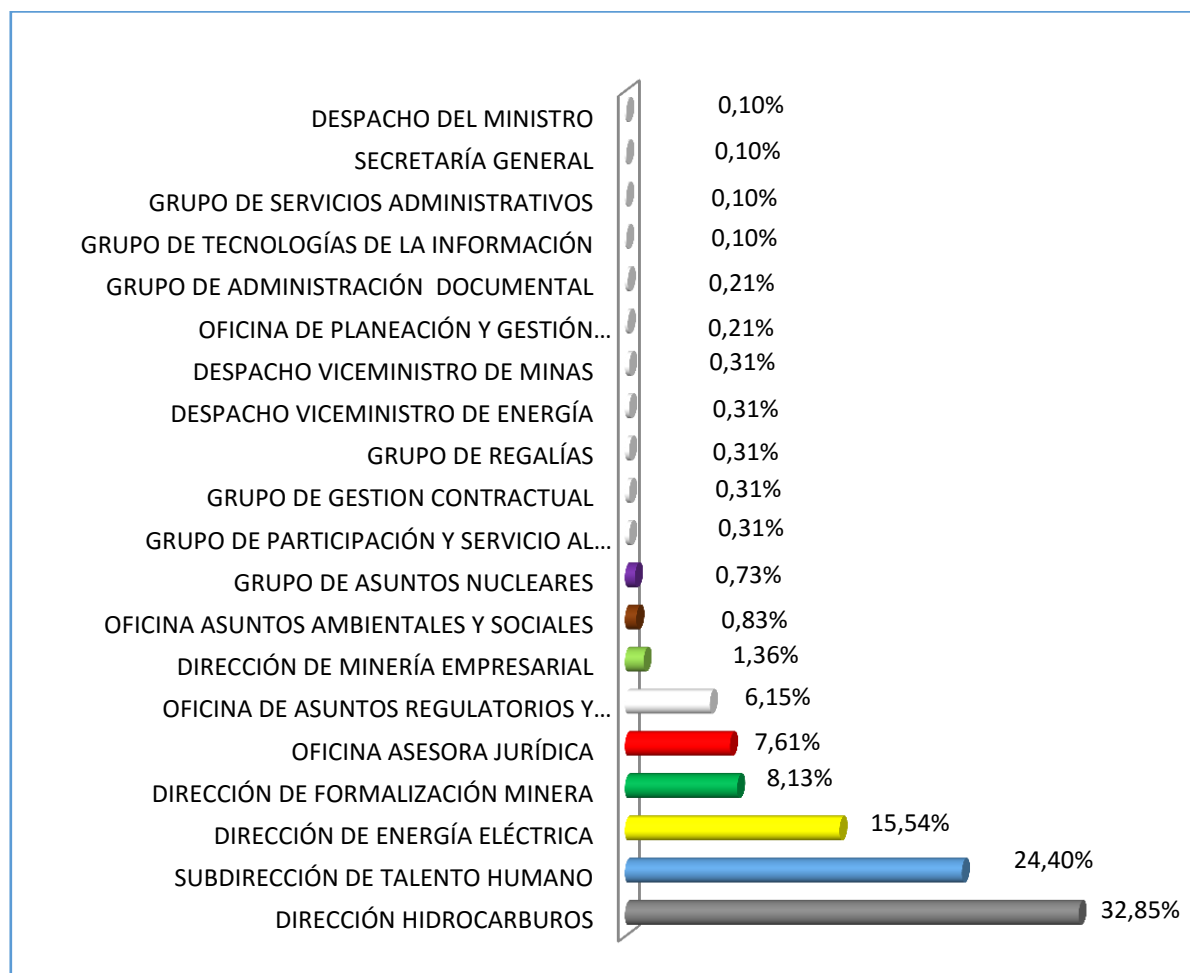


Esta gráfica muestra que 959 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 49 a Quejas y Reclamos, 46 a Acciones de Tutela, 28 a Solicitudes del Congreso, 4 a

Acciones Populares, 3 a Acciones de grupo, 2 a Acciones de Inconstitucionalidad y 1 a Acciones de Cumplimiento.

## DERECHOS DE PETICIÓN

El mayor porcentaje de derechos de petición durante el segundo trimestre fue recibido por la Dirección de Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes de incremento de cupo de combustible y, precios de gasolina y ACPM en diferentes regiones del país. El comportamiento de los Derechos de Petición del segundo trimestre, se refleja en la siguiente gráfica:



El siguiente cuadro muestra el resumen de los Derechos de Petición sin contestar o contestados fuera de término en el segundo trimestre del año 2016:

<b>SEGUNDO TRIMESTRE 2016</b>			
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>ATENDIDOS FUERA DE TERMINO</b>	<b>NO ATENDIDOS</b>	<b>TOTAL</b>
GRUPO DE REGALÍAS	0	1	1
DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Tal como lo refleja el cuadro anterior, únicamente un derecho de petición fue contestado fuera de término, presentando una diferencia de un día en el tiempo de respuesta establecido. En lo que se refiere a derechos de petición no atendidos, la cifra se mantiene en 1 con respecto al primer trimestre del año 2016.

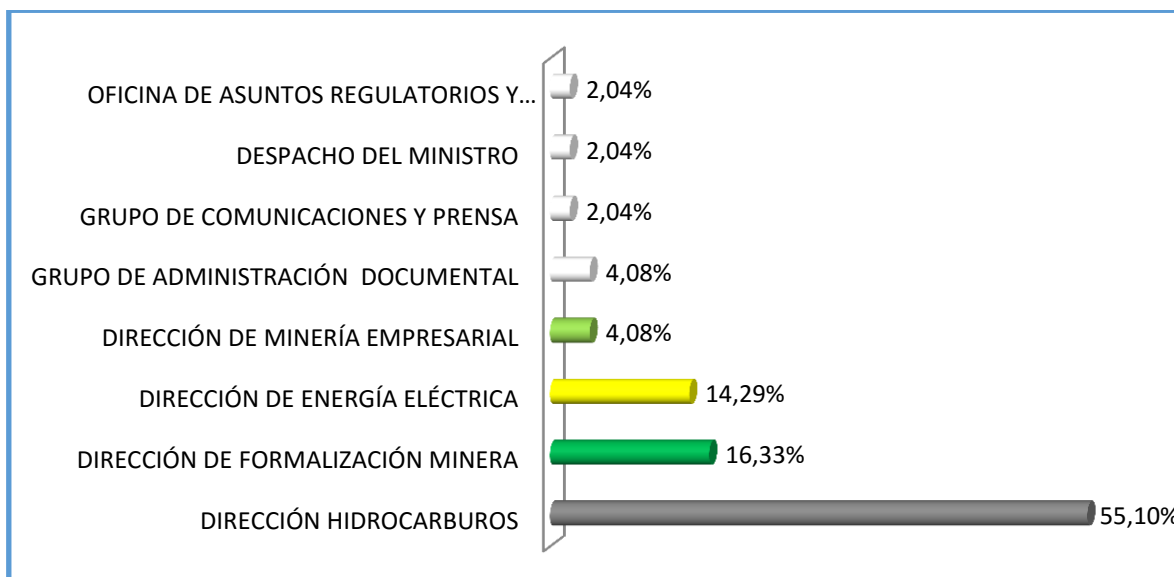
De acuerdo con el "Procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias", el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó mediante memorando la justificación por respuesta fuera de término a las dependencias respectivas, como lo indica la siguiente tabla:

<b>Número de radicado de entrada</b>	<b>Número de radicado – solicitud de justificación</b>
2016039897	2016050209
2016035061	2016050223
2016040720	2016050228
2016031721	2016050231

## **QUEJAS Y RECLAMOS**

El número de quejas presentadas durante el segundo trimestre fue de 49, aumentando en 1 la cantidad con respecto al primer trimestre del año 2016. De la cifra mencionada, una queja fue contestada por fuera de término por parte del grupo de Administración Documental y en los archivos del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, aparece una queja no contestada por parte del Grupo de Administración Documental.

La siguiente gráfica muestra la distribución por porcentajes e indica las dependencias a las cuales se direccionaron las quejas o reclamos enviadas por los ciudadanos durante el segundo trimestre del año 2016:



Es de resaltar que del total de derechos de petición, quejas y reclamos aparecen en los registros del grupo de participación y Servicio al Ciudadano, un total de 57 traslados a otras entidades por tratarse de su competencia.

De manera desagregada, la distribución de mecanismos de participación ciudadana correspondientes al segundo trimestre del año 2016 fue la siguiente:

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL
DIRECCIÓN HIDROCARBUROS	315	27	342
DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	149	7	156
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	234		234
OFICINA ASESORA JURÍDICA	73		73
DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA	78	8	86
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	59	1	60
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	8		8
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	2	2	4
DIRECCIÓN DE MINERÍA EMPRESARIAL	13	2	15
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	7		7
DESPACHO VICEMINISTRO DE MINAS	3		3
DESPACHO DEL MINISTRO	1	1	2
DESPACHO VICEMINISTRO DE ENERGÍA	3		3
GRUPO DE REGALÍAS	3		3
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	3		3

SECRETARÍA GENERAL	1		1
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		1
GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1		1
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	3		3
OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTERNACIONAL	2		2
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA		1	1
<b>TOTAL</b>	<b>959</b>	<b>49</b>	<b>1008</b>

## TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

A través de los diferentes canales a disposición de la Ciudadanía, incluyendo el correo institucional y la atención personalizada, las consultas que realizó la ciudadanía con mayor frecuencia, fueron las siguientes:

MINAS	ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS
SOLICITUDES REFERENTES A DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMATOS BASICOS MINEROS	SOLICITUDES REFERENTES A LA APLICACION DEL RETIE EN ENSTALACIONES ELECTRICAS	SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA INSTALACION DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD POR PARTE DE DISTRUBUIDORES DE GAS
DENUNCIAS SOBRE MINERIA ILEGAL EN EL PAIS	SOLICITUDES DE APOYO SOBRE LA PROBLEMÁTICA EN EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN DIFERENTES REGIONES DEL PAIS	SOLICITUDES DE INCREMENTO DE CUPO DE COMBUSTIBLE PARA ESTACIONES DE SERVICIO UBICADAS EN ZONAS DE FRONTERA
SOLICITUDES REFERENTES A INCLUSION DE MINEROS ARTESANALES EN PROGRAMA DE FORMALIZACION MINERA	SOLICITUD REFERENTES AL PROYECTO DE DECRETO "POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO"	SOLICITUD DE ACCESO COMO BENEFICIARIO AL SUBSIDIO AL CONSUMO DE GAS GLP Y REVISION DE BASE DE DATOS
SOLICITUDES REFERENTES A LA CONTAMINACION CAUSADA POR EL MERCURIO EN LA MINERIA ARTESANAL Y MEDIANA	SOLICITUDES REFERENTES A ETIQUETA DE EFICIENCIA ENERGETICA EN PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL LISTADO DE RETIQ	SOLICITUDES REFERENTES A LOS PRECIOS DE LA GASOLINA Y ACPM EN REGIONES DEL PAIS

## ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Se desarrollaron varios espacios de interacción con ciudadanos en diferentes regiones del país, en coordinación con las direcciones técnicas. Como una muestra representativa, entre estos eventos cabe destacar los siguientes, apoyados por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, algunos de los cuáles se realizan en conjunto con las diferentes entidades del sector y con el apoyo de autoridades locales.

SUBSECTOR	EVENTO	FECHA	CIUDAD Y DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	OBJETIVO
ENERGÍA	Encuentro para el fomento de los reglamentos técnicos y lineamientos del sector eléctrico	10 de junio de 2016	Villa del Rosario, Norte de Santander	Técnicos electricistas calificados, empíricos y en formación	Aclarar inquietudes sobre la aplicación de los reglamentos técnicos del sector eléctrico, los lineamientos de ahorro de energía y fomentar la formalización del ejercicio de técnico electricista para la seguridad.
ENERGÍA	Congreso Cámara Colombiana de Energía	05 de mayo de 2016	Bogotá. Cundinamarca	Presidentes de compañías de la industria, empresas del sector energético colombiano, estudiantes y ciudadanía en general.	Dar a conocer a empresas del sector energético colombiano y ciudadanos, las actualizaciones en reglamentos técnicos de energía en el marco del Congreso Cámara Colombiana de la Energía "Los retos energéticos del país y el acuerdo del Cop21 en París".
TODOS	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	30 de abril de 2016	Quibdó, Chocó	Amas de casa, tenderos, estudiantes, veedores, niños, representantes de Juntas de Acción Comunal, y ciudadanía en general	Atender directamente a los ciudadanos clientes del sector en la ciudad de Quibdó, presentar la oferta institucional y fomentar las buenas prácticas de ahorro de energía.
ENERGÍA	Encuentro para el fomento de los reglamentos técnicos y lineamientos del sector eléctrico	29 de abril de 2016	Quibdó, Chocó	Técnicos electricistas calificados, empíricos y en formación	Aclara inquietudes sobre la aplicación de los reglamentos técnicos del sector eléctrico, los lineamientos de ahorro de energía y fomentar la formalización del ejercicio de técnico electricista para la seguridad.

MINERIA	Congreso Nacional de Minería-ACM 2016 "Desafíos del Sector en el Postconflicto"	21 y 22 de abril de 2016	Cartagena, Bolívar	Gremios, empresarios	Atender inquietudes de los participantes y prestar asesoría y orientación sobre sus procesos, trámites y servicios, en el marco de diálogo sobre el papel de la industria en un escenario de posconflicto.
---------	---	--------------------------	--------------------	----------------------	--

### DOCUMENTOS EN DISCUSIÓN

El Ministerio de Minas y Energía de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 del Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, publica para comentarios de la ciudadanía, normas, proyectos, políticas o lineamientos, facilitando la participación de partes interesadas en la toma de decisiones.

La publicación de los documentos que se relacionan en la siguiente tabla, se sometieron a discusión entre 2 y 31 días calendario. Se recibieron comentarios por el correo electrónico: [pciudadana@minminas.gov.co](mailto:pciudadana@minminas.gov.co) y a través del portal web, los cuales fueron direccionados en su momento a las oficinas responsables de cada documento, con el fin de ser analizados y tenidos en cuenta en la expedición de las normas definitivas; adicionalmente se elaboró para cada caso un informe consolidado de observaciones que fue publicado en la página web.

CANAL DE RECEPCIÓN	ÁREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSIÓN	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamenta el artículo 26 de la Ley 1753 de 2015 y se modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, en relación con el régimen sancionatorio aplicable a la exploración y explotación de hidrocarburos y actividades asociadas".	08/04/2016	14/04/2016	0



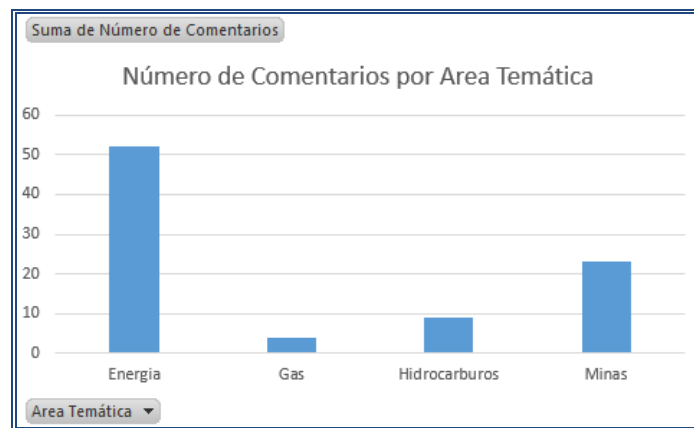
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se actualiza el procedimiento para otorgar subsidios del sector eléctrico en el Área de Servicio Exclusivo de San Andrés, providencia y Santa Catalina".	12/04/2016	14/04/2016	0
Foros y Correo	Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se dispone el cese del racionamiento programado de gas natural declarado mediante Resolución 9 0456 del 29 de abril de 2014".	28/04/2016	29/04/2016	0
Foros y Correo	Minas	Proyecto de resolución "Por la cual se actualiza el Formato Básico Minero – "FBM" contenido en la Resolución 181602 del 28 de noviembre de 2006 y se toman otras decisiones".	05/05/2016	09/05/2016	0
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución MME 9 0604 del 5 de junio de 2014"	06/05/2016	08/05/2016	0
Foros y Correo	Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se asignan recursos para subsidiar el cargo por conexión a usuarios de estratos 1 y 2 de mercados beneficiados con la ejecución de proyectos de infraestructura de gas licuado de petróleo, GLP, por red de tubería a nivel nacional".	15/06/2016	22/06/2016	0
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Decreto "Por el cual se modifica la Sección 4 "Sanciones", del Capítulo 2 del Título I del Libro 2 del Decreto 1073 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, y se dictan otras disposiciones"	27/06/2016	30/06/2016	0

Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica Resolución 4 0095 de 2016 mediante la cual se adoptó el Plan de Expansión de Referencia Generación y Transmisión 2015 - 2029"	15/06/2016	17/06/2016	1
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 72416 de 2014, mediante la cual se establece la metodología para la fijación de tarifas por el transporte de crudo por oleoductos".	27/06/2016	28/06/2016	1
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el artículo 1 de la Resolución 9 0963 de 2014, que modificó el artículo 4 de la Resolución 898 de 1995, en relación con los criterios de calidad del combustible diésel (ACPM) y los biocombustibles para su uso en motores diésel como componente de la mezcla en procesos de combustión".	28/06/2016	05/07/2016	1
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se prorroga la vigencia del Plan de Acción Indicativo 2010-2015 para desarrollar el Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía y demás Formas de Energía No Convencionales, PROURE y de su Plan de Acción Indicativo"	29/06/2016	30/06/2016	1
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por medio la cual se modifica la Resolución 18 0687 de 2003, mediante la cual se regula la producción, acopio, distribución y puntos de venta de alcohol carburante y su uso con los combustibles	06/04/2016	14/04/2016	2

		nacionales e importados.			
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica y aclara el Reglamento Técnico de Etiquetado – RETIQ".	15/04/2016	29/04/2016	2
Foros y Correo	Gas	Proyecto de Resolución "Por la cual se reglamenta el otorgamiento de subsidios al consumo de GLP distribuido en cilindros".	14/06/2016	21/06/2016	4
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 8 0658 de 2001".	27/06/2016	05/07/2016	4
Foros y Correo	Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se reglamenta la medición del volumen y determinación de la calidad de los hidrocarburos producidos en el país para la correcta determinación de las regalías y contraprestaciones económicas en favor del Estado".	01/04/2016	11/04/2016	5
Foros y Correo	Energía	Proyecto de Decreto "Por el cual se establecen lineamientos de política pública para incentivar la autogeneración a pequeña escala, la gestión de la demanda de energía eléctrica y la medición inteligente".	15/04/2016	22/04/2016	22
Foros y Correo	Energía	Proyecto de decreto "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1073 de 2015 en lo que respecta a la Comisión Intersectorial para el Uso Racional y Eficiente de la Energía y Fuentes no Convencionales de Energía, CIURE."	22/04/2016	22/05/2016	22

		Proyecto de decreto "Por el cual se establecen lineamientos para promover el desarrollo de un mercado de eficiencia energética y se dictan otras disposiciones."			
Foros y Correo	Minas	Proyecto de Decreto "por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario No 1073 de 2015, en cuanto se reglamenta el artículo 21 de la Ley 1753 del 09 de junio de 2015".	14/06/2016	21/06/2016	23

En la siguiente gráfica se puede observar la distribución de comentarios recibidos por área temática que se publican en el portal web del Ministerio de Minas y Energía.



## CANALES DE ATENCIÓN

### INFORME DEL COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2016

A continuación se relaciona el comportamiento del portal web [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co) en cuanto a servicio y uso del mismo por parte de la ciudadanía, en un periodo comprendido entre el 1 de Abril y el 30 de Junio de 2016.

Número de visitantes: 130.680 *Bajo respecto al primer trimestre del año 2016.*

Número de sesiones: 203.818 *Bajo respecto al primer trimestre del año 2016.*

Número de páginas visitadas: 562.868 *Bajo respecto al primer trimestre del año 2016.*

Duración media de la sesión: 3:02 minutos *Subió respecto al primer trimestre del año 2016.*

Promedio de visitas nuevas: 58,50 % *Bajo respecto al primer trimestre del año 2016.*

## TOP 10 de países visitantes del portal

En el siguiente cuadro se presenta el listado de países en los cuales se registra mayor consulta del portal web de la entidad, encabezando la lista Colombia, seguido de Estados Unidos, como en el trimestre anterior.

País	Adquisición	
	Sesiones	% de nuevas sesiones
	203.818 % del total: 100,00 % (203.818)	58,53 % Media de la vista: 58,50 % (0,05 %)
1. Colombia	188.214 (92,34 %)	57,42 %
2. United States	3.424 (1,68 %)	60,43 %
3. Peru	1.595 (0,78 %)	87,46 %
4. Mexico	1.253 (0,61 %)	83,24 %
5. Spain	1.135 (0,56 %)	72,16 %
6. Venezuela	853 (0,42 %)	80,54 %
7. Ecuador	782 (0,38 %)	83,12 %
8. Chile	775 (0,38 %)	59,74 %
9. Argentina	703 (0,34 %)	70,27 %
10. Brazil	549 (0,27 %)	53,37 %

## Top 10 contenidos más consultados

A continuación se muestra los contenidos del portal web más visitados en el segundo trimestre del presente año por los usuarios, siendo [minminas.gov.co/](http://minminas.gov.co/) es decir el home, el más visitado.

Página	Número de visitas a páginas
	562.868 % del total: 100,00 % (562.868)
1. /	79.931 (14,20 %)
2. /tips-de-ahorro-de-energia	48.028 (8,53 %)
3. /retie	31.137 (5,53 %)
4. /inicio	19.033 (3,38 %)
5. /normatividad	18.395 (3,27 %)
6. /retilap	13.237 (2,35 %)
7. /energia2	12.567 (2,23 %)
8. /ministerio	11.308 (2,01 %)
9. /hidrocarburos	9.774 (1,74 %)
10. /precios-de-combustible	7.892 (1,40 %)

## Top 10 navegadores

El cuadro a continuación presenta los navegadores mayormente utilizados para consultar el portal web de la entidad, destacándose Google Chrome, igual que el trimestre anterior.

Navegador	Adquisición
	Sesiones
	203.818 % del total: 100,00 % (203.818)
1. Chrome	158.436 (77,73 %)
2. Internet Explorer	13.832 (6,79 %)
3. Firefox	12.284 (6,03 %)
4. Safari	9.572 (4,70 %)
5. Android Browser	5.770 (2,83 %)
6. Edge	1.668 (0,82 %)
7. Safari (in-app)	1.148 (0,56 %)
8. Opera	598 (0,29 %)
9. UC Browser	146 (0,07 %)
10. BlackBerry	138 (0,07 %)

## Top 5 sistema operativos móviles

El cuadro a continuación presenta los sistemas operativos en dispositivos móviles mayormente utilizados para consultar el portal web de la entidad, destacándose Android y manteniendo el mismo comportamiento del trimestre anterior.

Sistema operativo	Sesiones	% Sesiones
1. Windows	145.387	71,33 %
2. Android	42.091	20,65 %
3. iOS	7.816	3,83 %
4. Macintosh	6.826	3,35 %
5. Linux	795	0,39 %

### ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA BIBLIOTECA

La biblioteca del Ministerio de Minas y Energía continúa atendiendo solicitudes a través portal web en el enlace: Atención al Ciudadano/Biblioteca/Catálogo Público. Este servicio está soportado en el sistema de búsqueda bibliográfica: KOHA adquirido por el Ministerio con el fin de facilitar a la ciudadanía la consulta de información por autor, título, tema y palabra clave; además de lo anterior el ciudadano cuenta con el apoyo del profesional a cargo para la búsqueda del material y orientación en cuanto al reglamento de préstamos de la biblioteca.

Los datos que registra la biblioteca del Ministerio de Minas y Energía durante el primer trimestre son los siguientes:



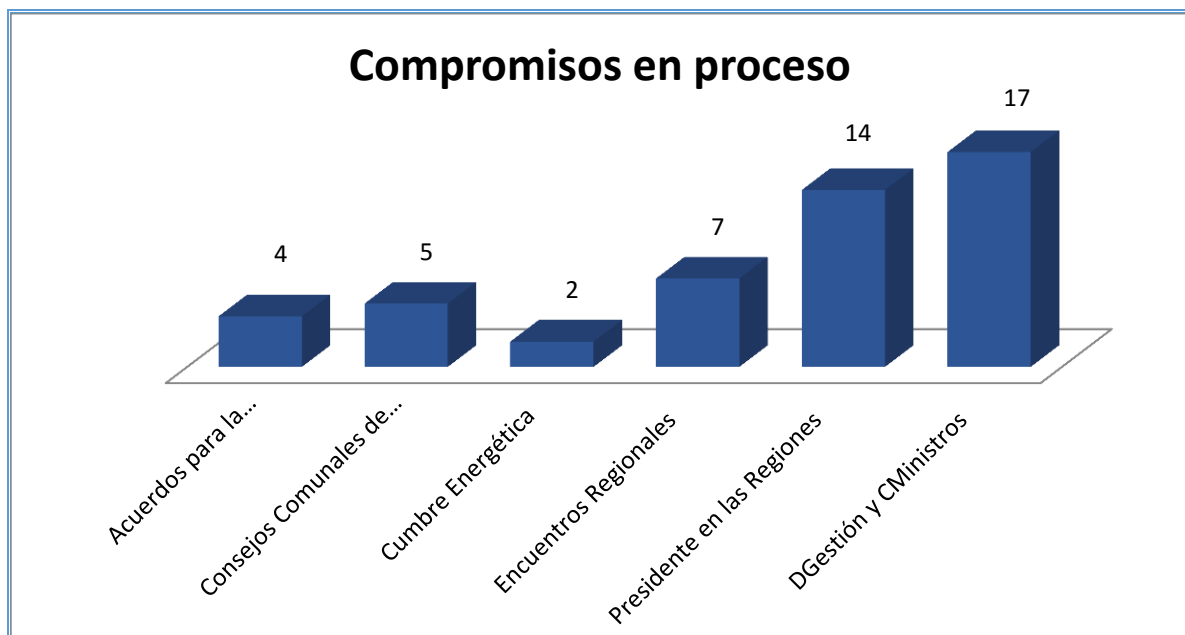
Consulta de Usuarios	118
Consulta de Libros	58
Préstamo de Libros	13
Préstamos interbibliotecarios	2
Consulta Correo electrónico	87
Ingreso de registros a Koha	17

### SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

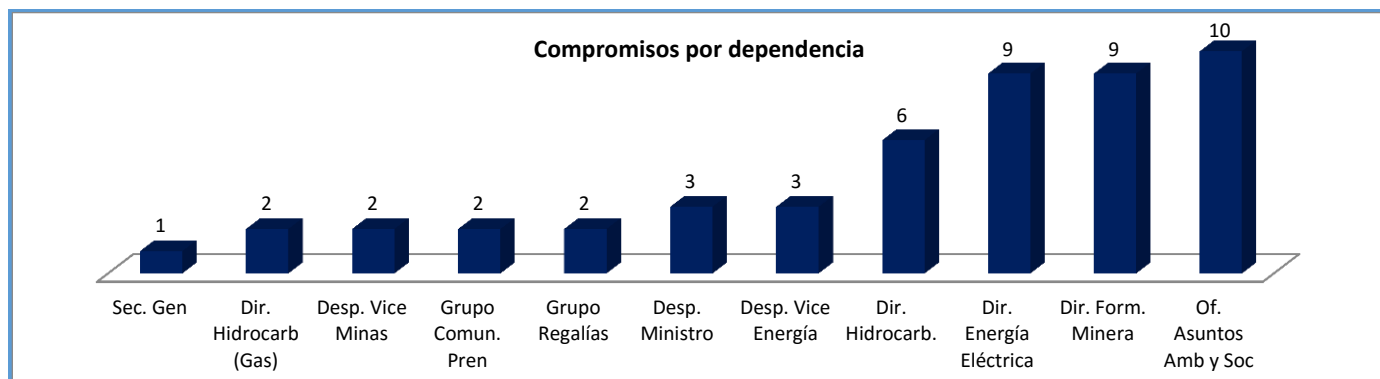
Dentro del Plan de Gobierno del Presidente Santos, la participación ciudadana es una de las maneras de lograr la cohesión social y es uno de los caminos planteados para gobernar de manera transparente, eficiente y eficaz.

De esta manera, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio con la Dirección para las Regiones 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. A continuación se realiza un breve resumen del estado de estos:

- **Compromisos en proceso**



- **Compromisos por dependencia del Ministerio de Minas y Energía**



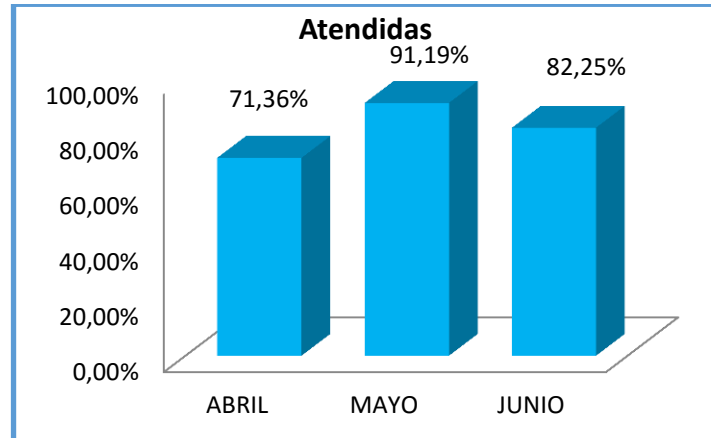
- **Compromisos por dependencia - Sistema de Presidencia**



Dependencia / Sistema	Acuerdos para la Prosperidad	Consejos Comunales de Gobierno	Cumbre Energética	Encuentros Regionales	Presidente en las Regiones	DGestión y CMinistros
Despacho Ministro - Cumbre Energética			2			1
Dirección de Energía Eléctrica	1	2			4	2
Dirección Formalización Minera	1	1			6	1
Dirección de Hidrocarburos		2			3	1
Dirección Hidrocarburos (Gas)				1		1
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	2			6	1	1
Despacho Viceministro de Energía						3
Despacho Viceministra de Minas						2
Secretaria General						1
Grupo de Comunicaciones y prensa						2
Grupo de Regalías						2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>17</b>

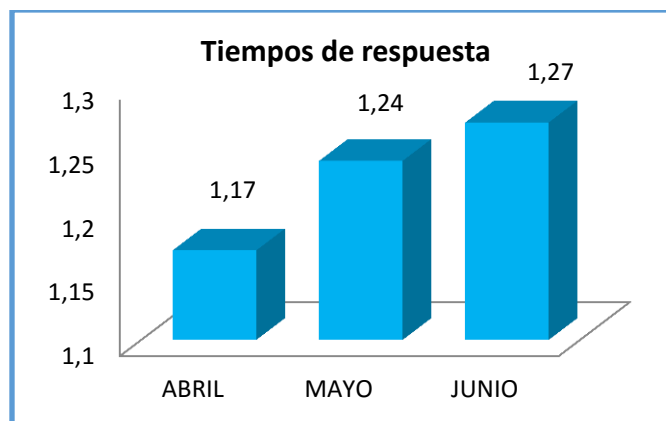
### **CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO**

El centro de contacto ciudadano inició con una prueba piloto en el mes de julio del año 2015 y actualmente se encuentra atendiendo el canal telefónico del Ministerio de Minas y Energía el cual incluye el PBX y la línea de atención gratuita 018000910180, la siguiente gráfica, refleja el comportamiento en llamadas recibidas durante el segundo trimestre del año 2016:



Una de las principales funciones del centro de contacto es atender y canalizar las solicitudes telefónicas de los usuarios de tal manera que se garantice una atención oportuna, en la siguiente gráfica observamos el comportamiento en los tiempos de respuesta:

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicita al centro de contacto, información de la gestión con el fin de observar los resultados de éste y generar soluciones de acuerdo con los resultados obtenidos; en la siguiente tabla observamos el monitoreo realizado:



### ESTADOS DE GESTIÓN

ESTADOS	TOTAL
ESCALADO	1855
GESTIONADO	8258
TOTAL GENERAL	10.113

De acuerdo con la tabla anterior, el centro de contacto, aumentó las transferencias de llamadas equivalentes al estado “escalado” en 87, es importante tener en cuenta que éste ítem se incrementó debido a que los agentes del centro de contacto realizaron asesoría telefónica a los ciudadanos en las inquietudes relacionadas con el paro camioneros y el SI minero.

Con respecto al estado “gestionado” los agentes resolvieron un total de 8258 solicitudes de la ciudadanía directamente, incrementando el número de respuestas en 388 con respecto al trimestre anterior.

### **ACTIVIDADES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO**

Para atender las inquietudes y requerimientos de la ciudadanía de una manera efectiva y eficiente, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano está adelantando las siguientes acciones para fortalecer el seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana:

- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano a través del centro de contacto ciudadano, continua trabajando en optimizar los tiempos de respuesta a nivel telefónico y en adquirir información acerca de los usuarios que establecen contacto con el Ministerio; para ello se encuentra realizando una actualización de la base de datos de ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ha realizado actividades de socialización y capacitación al Grupo de Administración Documental, con el fin de actualizar a los gestores en la normatividad vigente y alinear el proceso para recepcionar y direccionar los documentos.
- Con respecto al tiempo de respuesta de los mecanismos de participación ciudadana, se continúa realizando la gestión de acompañamiento a las dependencias para prevenir la atención fuera de término, la cual se ha visto reflejada, en la disminución del número de mecanismos no contestados o sin contestar.