



# COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

# COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## 1. COMUNICACIONES

### 1.1. PRINCIPALES CAMPAÑAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Para el periodo de tiempo de este informe, el Grupo de Comunicaciones y Prensa ejecutó acciones proactivas de comunicación relacionadas con el sector de energía e hidrocarburos, y atendió de forma reactiva situaciones críticas publicadas a través de medios de comunicación.

#### 1.1.1. Plan5Caribe



Se diseñó este plan para atender la problemática de la prestación del servicio de energía en la región Caribe. Desde el área de comunicaciones el objetivo era informar a las audiencias interesadas sobre el programa, los avances, logros y retos.

Desde el pasado 12 de junio de 2015 se inició

una gira por 7 departamentos de la Costa Caribe colombiana presentando el Plan5Caribe, hablando con comunidades, medios de comunicación y autoridades locales.

En cada departamento visitado, el titular de la cartera minero-energética ofreció ruedas de prensa y sostuvo reuniones con alcaldes, gobernadores, empresarios, parlamentarios y representantes de la comunidad, donde dio a conocer los proyectos que beneficiarían a la comunidad.

#### 1.1.2. Campañas para afrontar el Fenómeno de El Niño

La crisis energética que produjo uno de los cambios climáticos más fuertes en la historia del país como lo es el Fenómeno del Niño, sumado a los daños en dos de las hidroeléctricas más importantes del sistema, obligaron al Gobierno Nacional a tomar medidas que involucren la voluntad de ahorro de energía por parte de todos los colombianos, para evitar los cortes o el racionamiento de luz. Por parte del equipo de comunicaciones se trabajó y colaboró con varias campañas con el fin de generar conciencia de ahorro entre los ciudadanos y de paso crear cultura del buen uso de los recursos naturales.

- > **Campaña El Futuro es Hoy:** esta campaña que diseñó la Upme y apoyó el MinMinas, tuvo por objetivo generar conciencia y sensibilizar a la ciudadanía sobre los efectos negativos que tiene un uso irracional de la energía eléctrica.

- > **Campaña Todos Contra el Derroche:** esta campaña fue presentada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ideam y la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo. El aporte del Ministerio de Minas y Energía se relacionó con hacer divulgación invitando a evitar el derroche y promover el ahorro teniendo en cuenta que en nuestro país la mayor cantidad de energía se genera con agua.



- > **Campaña Apagar Paga y Genera Tú Energía:** El Grupo de Comunicaciones y Prensa del Ministerio de Minas y Energía, diseñó la campaña Apagar Paga que se presentó a través de medios de comunicación y que estuvo dirigida a usuarios regulados (hogares, comercios y pequeños industriales). Se realizaron activaciones en las principales ciudades del país, campaña publicitaria por medios masivos, alianzas con industrias y se activó una línea de denuncias de derrochadores de energía. El propósito era ahorrar en un plazo de seis semanas 400 gigavatios/hora y el balance al 17 de abril alcanzó los 1.179 gigavatios/hora gracias al ahorro de todos los colombianos.

#### ACTIVIDAD BTL EN BUCARAMANGA



#### MATERIAL DE DIVULGACIÓN



## 1.2. PRINCIPALES ACCIONES EN MINERÍA

### 1.2.1. Juntas Regionales de Formalización para la Pequeña Minería y jornadas regionales con la Agencia Nacional de Minería



Como acompañamiento a la instalación de las reuniones de las Juntas Directivas Regionales se realizaron acciones de comunicaciones que permitieron visibilizar los resultados y la gestión del Ministerio en cada uno de los once departamentos priorizados. Durante cada una de las visitas se realizaron:

- > Acercamientos con los medios locales para que la Viceministra, como vocera de la cartera, diera sus declaraciones con los mensajes claves sobre la política de Formalización Minera.
- > Se desarrollaron boletines de prensa con los resultados particulares de cada uno de los departamentos
- > Mensajes para redes sociales con datos claves de cada una de las Juntas Directivas.

## 1.2.2. Eiti – Iniciativa para la Transparencia de la Industria Extractiva



El Ministerio de Minas y Energía, como líder de la Iniciativa Eiti, se encargó de organizar el evento de adhesión de las empresas en el país y el lanzamiento del reporte Colombia 2013, tanto a nivel Nacional como internacional. Para dichos acontecimientos la oficina de comunicaciones creó una estrategia de comunicaciones y un documento de apoyo con mensajes claves sobre Eiti.

## 1.3. PRINCIPALES CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Durante el periodo en cuestión, se llevó a cabo la implementación y formalización de un sistema de comunicación interna que ha permitido dar a conocer a los funcionarios y contratistas del Ministerio de Minas y Energía, la gestión del sector y de la entidad.

Este desarrollo permitió la implementación de nuevos canales de comunicación como las carteleras digitales internas que fueron ubicadas en áreas estratégicas de la entidad y administradas por el Grupo de Comunicación y Prensa. Asimismo, gracias a la gestión y capacitación para el uso del software adecuado, ha sido posible la digitalización total de todos los canales de comunicación interna de la entidad.

Se ha dado continuidad a la divulgación del boletín interno el cual aumentó en tiempo de circulación a un periodo quincenal y tuvo una acción de mejora al implementarle un sistema de medición para tener conocimiento del alcance de cada una de las divulgaciones digitales.

En el marco del proceso de implementación, se informó a las oficinas de la entidad la metodología de divulgación en los medios internos y se ha desarrollado un formato de integración visual para el envío de correos electrónicos a nivel institucional, basado en el manual de imagen del Gobierno Nacional.

De igual manera, el Ministerio de Minas y Energía ha llevado a cabo diferentes campañas de comunicación a nivel interno, teniendo en cuenta las necesidades de la entidad:

### 1.3.1. Campaña Cuida tu corazón



con el apoyo de la Subdirección de Talento Humano se implementó una campaña para el cuidado del corazón y el sistema cardiovascular, se realizaron actividades extendidas por toda una semana de salud. Gracias a la expectativa y al apoyo en divulgación, el resultado fue positivo, medido con la alta participación de los funcionarios y contratistas en las actividades.

### 1.3.2. Seguridad de la Información en Minminas



Se llevaron a cabo acciones que permitieron la divulgación y sostenimiento de los procesos para fortalecer la seguridad y cuidado de la información

en la entidad. Se resaltan las capacitaciones y consejos que fueron divulgados después de un análisis de la información y apoyo metodológico por parte del Grupo TIC.

### 1.3.3. Campaña Todos Contra el Derroche

Teniendo en cuenta las necesidades del sector para afrontar el Fenómeno de El Niño, el Ministerio de Minas y Energía ha llevado a cabo acciones para apoyar la campaña del Gobierno Nacional, entre ellas el apoyo a la campaña de publicidad denominada "Contra el Derroche" que al interior del MinMinas consistió en informar y disuadir a los funcionarios y contratistas frente a lo que se debe hacer para un adecuado uso de la energía tanto en el hogar como en la oficina. Asimismo, se han tenido resultados positivos en la medición de consumo del

recurso, gracias a la sensibilización y apoyo del público interno a las acciones de ahorro.

### 1.3.4. Campaña Apagar Paga

El Grupo de Comunicaciones y Prensa diseñó y divulgó la campaña "Apagar Paga" con la que se logró un porcentaje de ahorro de energía eléctrica para evitar el racionamiento. Al interior de la entidad se reforzaron las acciones de divulgación manteniendo los resultados de ahorro de la entidad y dando a conocer todas las medidas y consejos que dispuso el Gobierno Nacional para un uso adecuado de la energía.

Durante el mismo periodo, se llevó a cabo un proceso de gestión que permitirá un diagnóstico psicológico del flujo de comunicación interna tras su implementación, basado en grupos focales y encuestas dirigidas al público interno de la entidad.

#### ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN INTERNA APAGAR PAGA



## 1.4. OTROS

### 1.4.1. Rendición de cuentas a Presidente de la República

Las actividades realizadas por el Grupo de Comunicaciones y Prensa para destacar los logros de la cartera minero energética fueron las siguientes:

- > Desarrollo de contenidos para medios de comunicación.
- > Diseño de la presentación con los logros del sector.
- > Seguimiento y reporte en tiempo real de la Rendición de Cuentas en redes sociales
- > Atención a periodistas y gestión de entrevistas

### 1.4.2. Proyecto de inversión

A partir del mes de enero del 2016, el Grupo de Comunicaciones y Prensa cuenta con el proyecto de inversión denominado *Implementación de los Servicios de Información y Comunicación Institucional* del cual se destinaron recursos a la campaña de publicidad Apagar Paga para generar ahorro de energía así como para el apoyo en temas audiovisuales, de diseño, de comunicación interna y digital, y para el monitoreo y análisis de medios.

## 2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación de la ciudadanía en los asuntos del sector minero energético, implica no solo el cumplimiento normativo de brindar información, también constituye la retroalimentación a nuestra gestión, para definir permanentes acciones de mejoramiento.

### 2.1. ATENCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el año 2015 se recibieron 2.815 requerimientos entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias y al primer trimestre de 2016, se recibieron 882 distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 10 REQUERIMIENTOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2015-2016

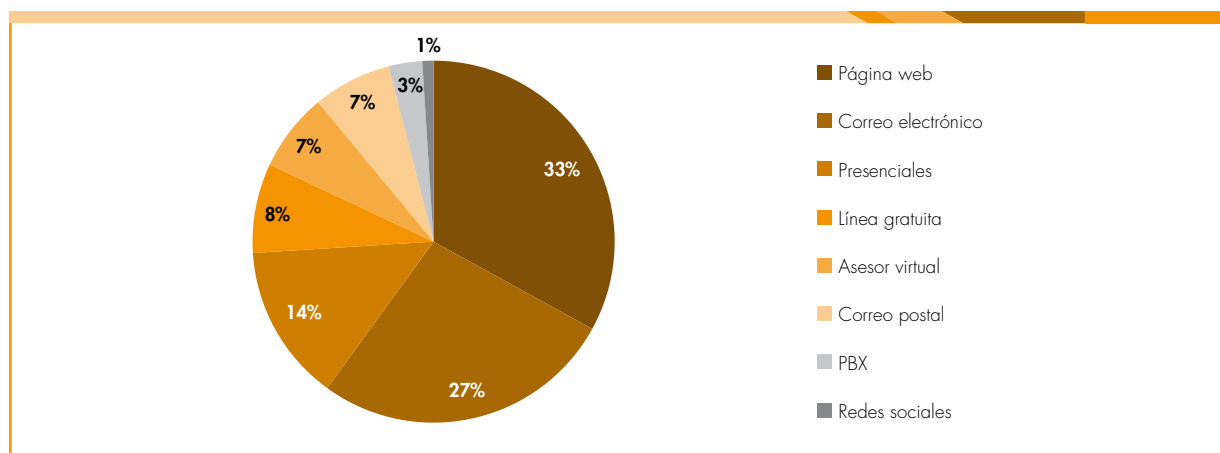
	Año 2015	Primer trimestre 2016
Derechos de petición	2642	835
Quejas y reclamos	163	29
Denuncias	10	18

Fuente: Ministerio de Minas y Energía.

### 2.2. ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

El Ministerio de Minas y Energía, entre el 2015 y 2016 fortaleció sus canales de interacción para disponibilidad de todas las partes interesadas. Lo anterior teniendo en cuenta los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Gobierno en Línea, Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Estrategia de Rendición de Cuentas entre otros

GRÁFICA 8. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS POR LOS CIUDADANOS



Fuente: Ministerio de Minas y Energía.

#### 2.2.1. Espacios presenciales de interacción

Con el apoyo del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se llevaron a cabo en el 2015 aproximadamente 218 eventos relacionados con temas del sector y liderados en sus temáticas por las dependencias misionales. Estos espacios participativos se realizaron en un 80% en las diferentes regiones del país, y se trataron temas relacionados con: la política para la formalización minera, seguridad e higiene minera, control a la explotación ilícita de minerales, asuntos ambientales sociales, acuerdos con minorías étnicas, reglamen-

tos técnicos de energía como el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - Retiq, Reglamento Técnico de Etiquetado – Retiq, Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público – Retilap y eficiencia energética entre otros.

Los encuentros ciudadanos, permitieron la interacción, la rendición de cuentas y la consulta ciudadana, además de la aclaración de nuevos lineamientos para facilitar su aplicación, el fomento y su aceptación pública, adicionalmente se implementaron estrategias de interacción con niños y jóvenes con el fin de difundir conocimiento e interés en este grupo poblacional por los temas del sector y fomentar el uso adecuado de los recursos naturales no renovables.

FERIA INTERNACIONAL DEL SECTOR ELÉCTRICO 2015



FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO BUENAVENTURA 2015



SOCIALIZACIÓN REGLAMENTOS TÉCNICOS, CARTAGENA



ENCUENTRO CON PUEBLOS INDÍGENAS DE LA SIERRA NEVADA, 2015



TALLER DE ILUMINACIÓN Y EFICIENCIA – BOGOTÁ 2015



TALLER DE SEGURIDAD - SAN ANDRÉS, 2015



LOS NIÑOS APRENDEN EL AHORRO DE ENERGÍA EN FERIAS CIUDADANAS, 2015



DIÁLOGO DE SABERES EN TEMAS DE ENERGÍA CON JÓVENES DE BOGOTÁ, 2015



## 2.2.2. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente al periodo 2014-2015, se llevó a cabo el 17 de diciembre de 2015 en Bogotá, en conjunto con las entidades adscritas a la entidad. Este espacio contó con la participación de 246 ciudadanos, quienes pudieron ejercer el control social en los temas de su interés del sector minero energético.

### 2.2.2.1. Interacción por medios virtuales

Se realizaron varias conversaciones virtuales con una amplia participación de ciudadanos y partes interesadas, en las que se trataron temas como los reglamentos técnicos de energía, ahorro de energía, seguridad minera, Registro Único de Comercializadores de Minerales –Rucom y rendición de cuentas.

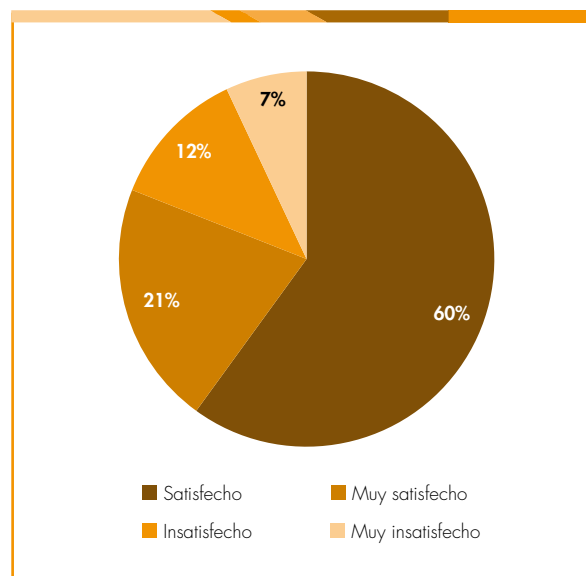
De acuerdo con el numeral 8 del Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, durante el 2015 y el primer trimestre de 2016 se publicaron para comentarios de la ciudadanía 76 normas, proyectos, políticas o lineamientos, facilitando la participación de partes interesadas en la toma de decisiones. Los comentarios recibidos fueron publicados en el portal web.

El Ministerio implementó también un Asesor Virtual, que mediante Internet y acceso móvil, atendió durante el 2015, un total de 9.639 inquietudes ciudadanas. Adicionalmente, para facilitar la consulta de los ciudadanos, el ministerio sistematizó 7.000 documentos técnicos de la Biblioteca, el catálogo público de estos documentos se encuentra disponible para su consulta en el portal web.

## 2.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

En el año 2015 se llevó a cabo la medición de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la atención que se le presta en la entidad, con el fin de conocer su percepción sobre el trato recibido, la oportunidad en las respuestas y la capacidad para la resolución de inquietudes por parte de los servidores públicos, con los siguientes resultados generales:

GRÁFICA 9. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN CUANTO A LA ATENCIÓN



Fuente: Ministerio de Minas y Energía.