



INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

**Enero, febrero
y marzo
2017**

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, es la dependencia encargada de efectuar seguimiento a los mecanismos con los que cuentan los ciudadanos para interactuar con nuestra entidad, formar parte de las decisiones que les atañe, ejercer control social y retroalimentar nuestra gestión para lograr bajo los principios de la democracia participativa, fortalecimiento y mejoramiento permanente en nuestras actividades que impactan la economía y bienestar de nuestro país.

El servicio al ciudadano es nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

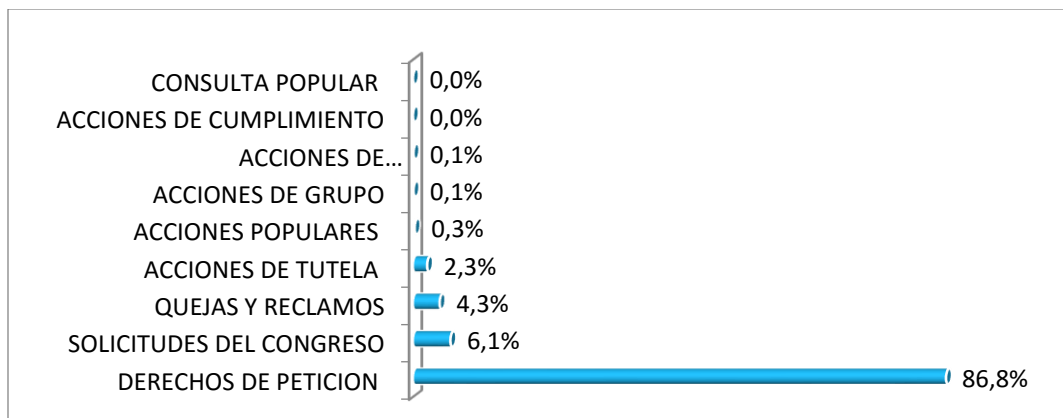
El servicio que se ofrece a través de las diferentes formas de atención del Ministerio de Minas y Energía debe ser prestado de la mejor forma posible para que nuestros usuarios, perciban el mejoramiento continuo y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que nos presentan.

Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana e indicar las temáticas de mayor consulta, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de nuestros ciudadanos e incentive la participación y el ejercicio del control social al dar a conocer de manera permanente la gestión que se adelanta en el Ministerio de Minas y Energía.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

Durante el primer trimestre de 2017 se recibieron un total de 1082 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

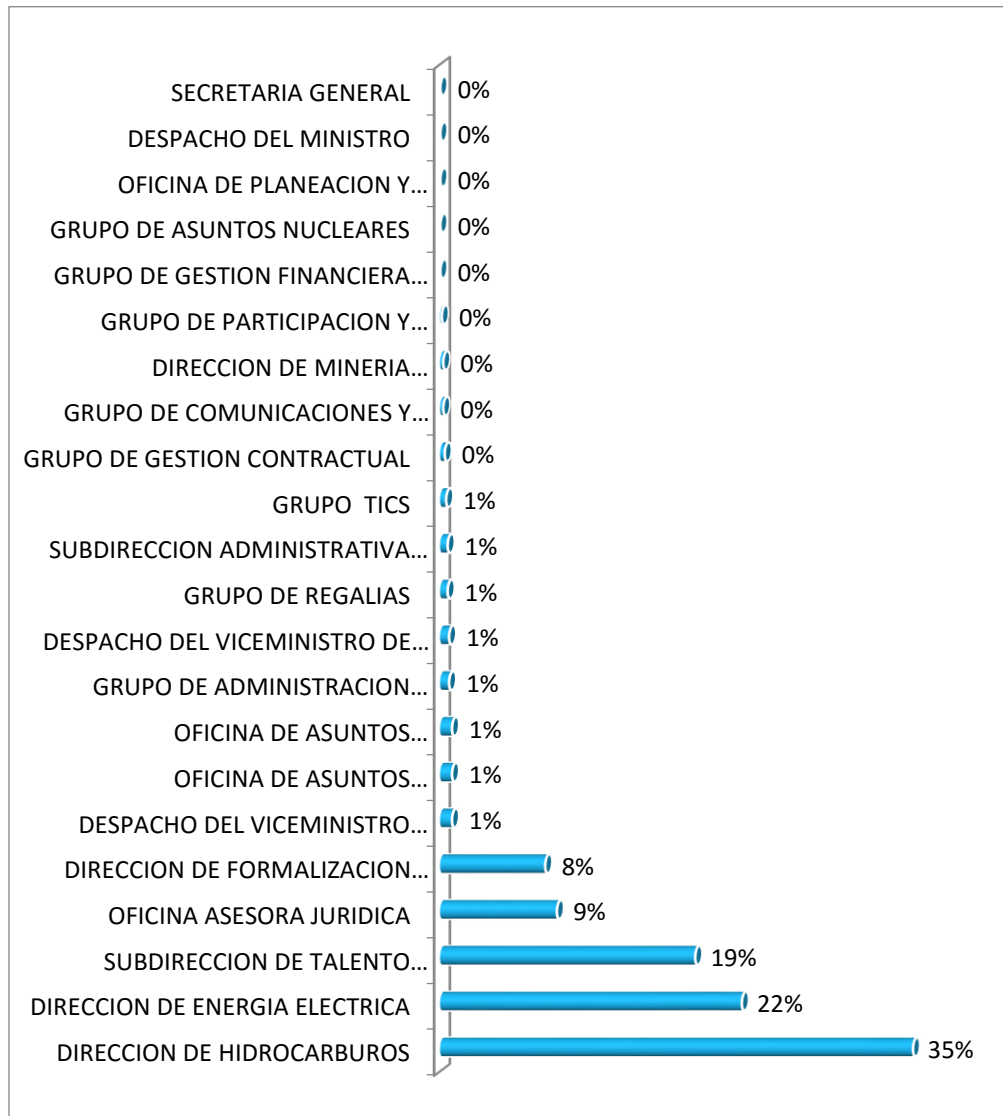


Esta gráfica muestra que 939 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 66 a Solicitudes del Congreso, 47 a Quejas y Reclamos, 25 a Acciones de Tutela, 3 a Acciones Populares, 1 a Acciones de Grupo, 1 a Acciones de Constitucionalidad, 0 a Acciones de Cumplimiento y 0 a Consulta Popular.

DERECHOS DE PETICIÓN

El mayor porcentaje de derechos de petición durante el primer trimestre de 2017 fue recibido por la Dirección de Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes relacionadas con la sobretasa de la gasolina e información sobre la resolución 40245 de 2016 "Por la cual se expide el reglamento técnico para cilindros y tanques estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de gas licuado de petróleo, GLP, y sus procesos de mantenimiento"; igualmente, continúa siendo considerable el número de solicitudes sobre la activación del subsidio de gas licuado de petróleo GLP.

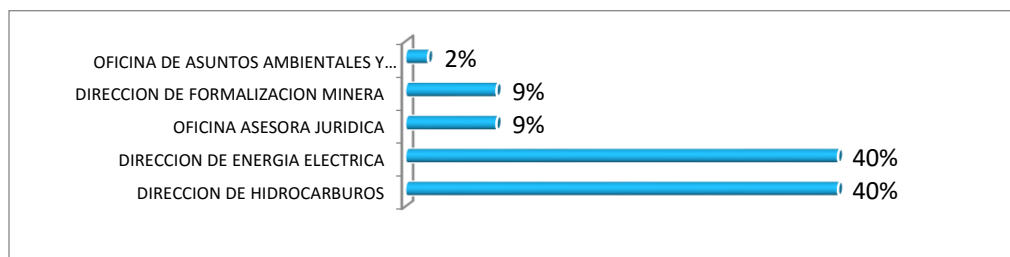
El comportamiento de los Derechos de Petición del primer trimestre, se refleja en la siguiente gráfica:



QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el primer trimestre del año 2017 fue de 47, aumentando en 8 la cantidad con respecto al cuarto trimestre del año 2016. De la cifra mencionada, 45 quejas aparecen contestadas a tiempo y 2 fuera de término.

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 este periodo de tiempo.



Es de resaltar que del total de derechos de petición, quejas y reclamos que se encuentran registrados por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, un total de **106** fueron trasladados a otras entidades por competencia.

De manera desagregada, la distribución de estos mecanismos de protección ciudadana correspondientes al primer trimestre del año 2017 fue la siguiente:

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL GENERAL	CONTESTADOS EFECTIVAMENTE
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	326	19	345	341
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	208	19	227	227
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	176	0	176	176
OFICINA ASESORA JURIDICA	81	4	85	84
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	73	4	77	77
DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	9	0	9	9
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	9	1	10	10
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	9	0	9	9
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	7	0	7	7
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	7	0	7	7
GRUPO DE REGALIAS	6	0	6	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	0	6	6
GRUPO TICS	5	0	5	5
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	4	0	4	4
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	3	0	3	3
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	3	0	3	3
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	2	0	2	2
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	1	0	1	1
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	1	0	1	1
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	1	0	1	1
DESPACHO DEL MINISTRO	1	0	1	1
SECRETARIA GENERAL	1	0	1	1
TOTAL GENERAL	939	47	986	981

El siguiente cuadro muestra el resumen de los Derechos de Petición sin contestar o contestados fuera de término en el primer trimestre del año 2017:

PRIMER TRIMESTRE 2017				
DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	RADICADO DEL SOLICITANTE	NO ATENDIDOS	TOTAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2017004751	0	1
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	4	2017010154 2017010941 2017010128 2017010135	0	4

Tal como lo refleja el cuadro anterior, 5 derechos de petición fueron contestados fuera de término. En lo que se refiere a derechos de petición no atendidos, la cifra continua en 0 respecto al cuarto 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 memorandos la justificación por respuesta fuera de término a las dependencias respectivas.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Las solicitudes de información forman parte de los Derechos de Petición, pero se constituyen en un tipo especial debido a los términos de cumplimiento que es de diez (10) días. En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación se refleja la cantidad de solicitudes de información recibidas y los temas reiterativos al respecto.

DEPENDENCIA	COPIAS E INFORMACION
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	28
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	5
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	4
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	4
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1
TOTAL	53

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 realizaron los interesados con mayor frecuencia, fueron las siguientes:

MINAS	ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS
* Solicitudes referentes a la minería de subsistencia	* Solicitudes de concepto de equivalencia RETIE para certificados de conformidad	* Solicitudes sobre el precio y la sobretasa de la gasolina en el país
* Solicitudes referentes a requisitos para explotación de material de arrastre en diferentes municipios del país	* Solicitud de apoyo en el acceso a las energías alternativas y renovables para diferentes municipios del país	* solicitudes sobre la activación del subsidio de gas licuado de petróleo GLP
* Solicitudes relacionadas con los formatos básicos mineros semestrales	* Solicitud acerca de declaratorias de utilidad pública e interés social de proyectos hidroeléctricos en diferentes municipios del país	* Solicitudes sobre la resolución 40245 de 2016
* Títulos mineros o copias de expedientes que son de trasladados a la ANM	* Solicitudes de información relacionadas con los incentivos de la ley 1715 de 2014.	* Solicitudes de copias de resoluciones relacionadas con la autorización de funcionamiento como agentes de la cadena de combustibles

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	POBLACIÓN	OBJETIVO
Minas	BOARD Internacional - Sede Colombia	08/03/2017	Bogotá	Representantes internacionales, autoridades locales, regionales y departamentales – entidades adscritas y vinculadas, empresas privadas, gremios, asociaciones y empresas mineras y de hidrocarburos	Potencializar el país como un centro de inversión extranjera para la industria extractiva, así como dar a conocer el informe 2014-2015 para la transparencia extractiva nacional.

Minas Hidrocarburos Energía	Taller de Gremios Postconflicto	09/03/2017	Bogotá	Entidades adscritas y vinculadas al sector, entidades o empresas privadas	Discutir aspectos de relacionamiento y actuación del Gobierno y las empresas en el territorio, construir propuestas desde el sector para la implementación del acuerdo de Paz y Mecanismos de participación.
Minas	BOARD Internacional - Sede Colombia	10/03/2017	Bogotá	Representantes internacionales - entidades adscritas y vinculadas al sector - entidades y empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas mineras	Permitir que las organizaciones mineras realicen un balance de los resultados que trajo al país, ser la sede del BOARD INTERNACIONAL de EITI 2017
Energía	Herramientas Para el uso Del Etiquetado Energético	25/03/2017	Ibagué - Tolima	Gremios, asociaciones y empresas de energía, veedurías ciudadanas, entes de control, autoridades locales.	Socializar a técnicos electricistas y partes interesadas la entrega en vigencia de Reglamento Técnico de Etiquetado - RETIQ, asociadas con las herramientas informáticas, de acceso y uso público, las cuales fueron diseñadas para el uso efectivo del etiquetado
Minas Hidrocarburos Energía	Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	25/03/2016	Carmen de Bolívar	Representantes internacionales, autoridades, entidades adscritas al sector, representantes de entidades territoriales- veedurías ciudadanas.	Atender inquietudes de la ciudadanía en general y socializar los beneficios de los recursos naturales no renovables a la población adultos e infantil de la región
Energía	Modificaciones al RETIE 2017 e instalaciones eléctricas en lugares de atención medica	23/03/2017	Cartagena	Academia-entidades y empresas privadas- gremios, asociaciones, empresas de hidrocarburos- organizaciones, representantes de comunidades.	Capacitar a los Técnicos Electricistas, Ingenieros y demás personal que tiene relación con instalaciones eléctricas en lugares de atención médica, en lo relacionado con la adecuación de redes en el marco del RETIE y socializar las últimas modificaciones del reglamento.
Minas	Política Pública Minera (Taller con partes interesadas)	23/03/2017	Bogotá	Entidades adscritas y vinculadas al sector- entidades y empresas privadas	Efectuar seguimiento a la política minera. Llegar a los temas prioritarios y sus líneas de acción para la planeación.
Minas Hidrocarburos Energía	Congreso Nacional de Municipios - Fedemunicipios	29/03/2017	Cartagena	Autoridades locales, regionales y departamentales- representantes de entidades territoriales	Brindar información sobre las estrategias que se están llevando en los territorios en marco del proyecto de inversión "Mejoramiento de la imagen y percepción de la industria minera para facilitar la puesta en marcha de los proyectos mineros en el territorio nacional"



Capacitación en RETIE a Técnicos Electricistas – Cartagena



FEDEMUNICIPIOS, Cartagena



Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Sector minero



Taller política minera, Bogotá

DOCUMENTOS SOMETIDOS A CONSULTA CIUDADANA

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.

A corte del 31 de marzo de 2017 se publicaron **19 foros** en el portal del Ministerio de Minas y Energía. Los comentarios de la ciudadanía fueron recibidos a través del correo pciudadana@minminas.gov.co y a través del módulo de comentarios que está habilitado para cada foro. Los comentarios de los proyectos específicos puestos a discusión, son enviados al área que solicita su divulgación para luego, terminado el plazo de publicación, realizar un informe de las observaciones recibidas. De los 19 foros en total se recibieron **205 comentarios**.

CANAL DE RECEPCIÓN	AREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSION	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Foros y Correo	Minería	Actualización Formato Básico Minero	12/01/2017	16/01/2017	0
Foros y Correo	General	Porcentaje para la fiscalización, conocimiento y cartografía	18/01/2017	19/01/2017	0
Foros y Correo	Planeación	Plan de Acción Vigencia 2017	19/01/2017	25/01/2017	4
Foros y Correo	Gas	Reglamento Técnico de Instalaciones de internas de Gas Combustible	23/01/2017	26/01/2017	18
Foros y Correo	Participación	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	27/01/2017	31/01/2017	1
Foros y Correo	Hidrocarburos	Otorgamiento de subsidios al consumo de GPL distribuido mediante cilindro	30/01/2017	31/01/2017	6
Foros y Correo	Energía	Plan de Expansión de referencia Generación - Transmisión 2016 - 2030	01/02/2017	02/02/2017	0
Foros y Correo	Minería	Financiación líneas de crédito para acceso a pequeña minería	01/02/2017	06/02/2017	1
Foros y Correo	Minería	Volúmenes máximos de producción de la minería de subsistencia	02/02/2017	06/02/2017	51
Foros y Correo	Energía	Reglamento Técnico de instalaciones eléctricas	06/02/2017	28/02/2017	76
Foros y Correo	Hidrocarburos	Combustible utilizado en las actividades de pesca y/o cabotaje	10/02/2017	17/02/2017	1
Foros y Correo	Hidrocarburos	Producción, acopio, distribución y puntos de mezcla de alcoholes carburantes	16/02/2017	02/03/2017	1

Foros y Correo	Energía	Anexo General Reglamento de instalaciones técnicas RETIE	17/02/2017	22/02/2017	0
Foros y Correo	Minería	Adopción de medidas relacionadas con la comercialización de minerales	20/02/2017	06/03/2017	5
Foros y Correo	Hidrocarburos	Metodología en determinación de volúmenes máximos de combustibles	01/03/2017	22/03/2017	21
Foros y Correo	Minería	Prórroga fecha presentación y refrendación Formato Básico Minero	03/03/2017	08/03/2017	8
Foros y Correo	Hidrocarburos	Sistema de Información de Combustibles Líquidos, SICOM	22/02/2017	05/04/2017	1
Foros y Correo	Administrativo	Reglamentación de los plazos de publicación de proyectos específicos	31/03/2017	07/04/2017	3
Foros y Correo	Hidrocarburos	Medidas abastecimiento de gas licuado de petróleo GLP	31/03/2017	07/04/2017	8

CANALES DE ATENCIÓN INFORME DEL COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2017

A continuación se presenta el comportamiento del portal web **www.minminas.gov.co** en cuanto a las visitas e interacción con el mismo por parte de los usuarios, entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de marzo de 2017.

Número de visitantes: 102.852

Número de sesiones: 175.620

Número de páginas visitadas: 559.688.

Duración media de la sesión: 03:15 minutos.

Promedio de visitas nuevas: 53.79%

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 en segundo lugar, y Perú en tercer lugar.

PAIS	SESIONES	% DE NUEVAS SESIONES
Colombia	160792	52,20%
Estados Unidos	3377	61,21%
Perú	1470	82,72%
México	1375	81,75%
Venezuela	1148	80,92%
España	1010	79,90%
Ecuador	673	81,43%
Chile	594	62,63%
Argentina	505	64,55%
Reino Unido	475	44,42%

Top 10 contenidos más consultados

A continuación se presenta los contenidos del portal web más visitados en el primer trimestre de 2017, siendo el Home y el contenido de RETIE los más visitados.

PÁGINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS
Home	71631
RETIE	30718
Decreto Único Reglamentario	19463
Normatividad	16863
RETILAP	15415
Inicio	15267
Precios de Combustible	13018
Hidrocarburos	12117
Ministerio	11466
Energía	10971

Top 5 sistema operativos móviles

En los sistemas operativos de dispositivos móviles que son más utilizados para consultar el portal web de la entidad, se destaca Android seguido de IOS. En tercer lugar se encuentra Windows.

SISTEMA OPERATIVO	SESIONES	% DE NUEVAS SESIONES
Android	25625	62,74%
iOS	6857	67,22%
Windows	551	47,37%
Windows Phone	212	77,83%
BlackBerry	52	57,69%

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, implementado 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 de 2017 son los siguientes:



Consultas Correo Electrónico	140
Convenios Interbibliotecarios	114
Consulta de Usuarios	35
Consulta Libros en Sala	34
Ingreso registros a Koha	11
Préstamo de libros Internos	8
Préstamo Interbibliotecario	5
Depósito Legal	1

Adicionalmente la biblioteca realizó la invitación a las entidades del sector minero energético de pertenecer a la red de información bibliográfica virtual, por lo que se estableció un convenio de intercambio de información bibliográfica en red, dando inicio a la "Red de información del sector Minero Energético".

Por otro lado desde julio de 2016, se viene llevando a cabo un proceso de digitalización del material bibliográfico especializado que posee la Biblioteca del Ministerio de Minas, con corte al primer trimestre de 2017 se hizo la conversión de formato físico a formato PDF de 1.415 ejemplares de libros que hacen parte de la memoria histórica documental del Ministerio y de los cuales a partir del segundo trimestre de 2017 se pueden consultar a través del catálogo público de la Biblioteca, en texto completo y con esto también se da continuidad al proyecto de consulta de "Biblioteca en Línea".

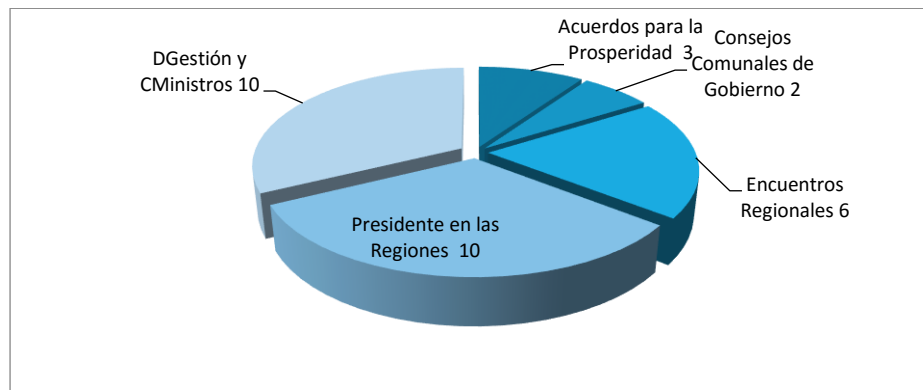
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

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.

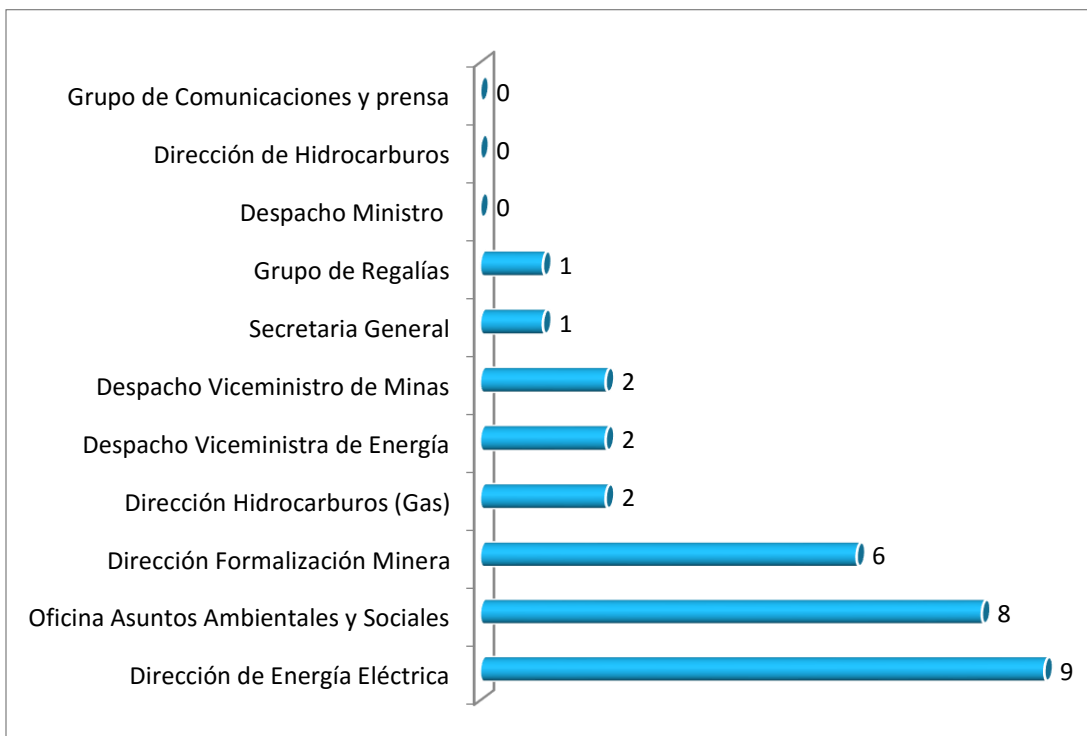
De esta manera, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio con la Dirección para las Regiones de la Presidencia de la República para el seguimiento a los compromisos adquiridos durante los Acuerdos para la Prosperidad, al igual que de las Mesas Especiales, 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

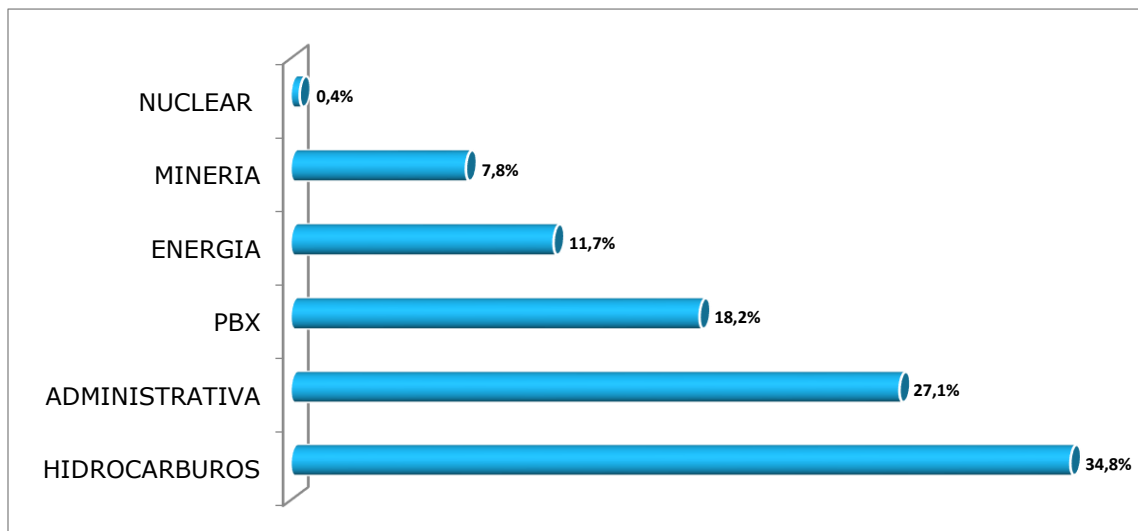


Compromisos por dependencia - Sistema de Presidencia

Dependencia / Sistema	Acuerdos para la Prosperidad -APP	Consejos Comunales de Gobierno - CCG	Encuentros Regionales -ER	Presidente en las Regiones - PR	DGestión y CMinistros	TOTAL
Despacho Ministro						
Dirección de Energía Eléctrica		2		5	2	9
Dirección Formalización Minera	1			5		6
Dirección de Hidrocarburos						
Dirección Hidrocarburos (Gas)					2	2
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	2		6			8
Despacho Viceministra de Energía					2	2
Despacho Viceministro de Minas					2	2
Secretaria General					1	1
Grupo de Comunicaciones y prensa						
Grupo de Regalías					1	1
TOTAL	3	2	6	10	10	31

CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El centro de contacto ciudadano continúa 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 primer trimestre del año 2017:



Tal como se observa en la gráfica, la mayor cantidad de llamadas recibidas corresponde a la Dirección de Hidrocarburos, seguida de las llamadas atendidas por el área administrativa que para éste caso comprende la atención de dependencias como Tesorería, Control Interno, Gestión Contractual, Talento Humano, Servicios Administrativos y la Oficina Asesora Jurídica, siguen las llamadas que corresponden al PBX, estas se refieren a temas Personales, llamadas mudas, llamadas que no corresponden al Ministerio de Minas y Energía o que retornan a buzón. Con respecto a Energía, Minería y Asuntos Nucleares, estas llamadas se catalogan como consultas de usuarios o ciudadanos al igual que Hidrocarburos.

El centro de contacto, de igual manera debe atender y canalizar las solicitudes telefónicas de los usuarios de tal manera que se garantice una atención oportuna; en la siguiente gráfica observamos la cantidad de llamadas por mes durante el primer trimestre de 2017:

CANTIDAD LLAMADAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS POR MES	
ENERO	2931
FEBRERO	3004
MARZO	3041
TOTAL:	8976

Tal como lo refleja la tabla anterior, durante el Trimestre de Enero – Febrero y Marzo de 2017 recibimos 8976 llamadas al Centro de Contacto Ciudadano, su reducción gradual se debe a la temporalidad de inicio de año.

TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el primer trimestre del 2017 se recibieron un total de 728 trámites los cuales 724 corresponden al sector de hidrocarburos y 4 al sector de energía. Los ciudadanos y grupos de interés pueden consultar los trámites y servicios que se realizan ante el Ministerio de Minas y Energía, así como encontrar información relacionada con los mismos a través del portal de Minminas.

	TRAMITES	DEPENDENCIA ENCARGADA	NO. DE TRAMITES RECIBIDOS PRIMER TRIMESTRE 2017		
			ENERO	FEBRERO	MARZO
SECTOR HIDROCARBUROS	REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	1
	INFORME NOMINA DE EMPLEADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	6	94	10
	APROBACIÓN Y REGISTRO DE TRANSPORTADORES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN LOS DEPARTAMENTOS DE ZONAS DE FRONTERA.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	72	87	100
	CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	9	1	14
	REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	0	0
	VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	128	88	106
	PERMISO PARA CONSTRUIR Y OPERAR UNA PLANTA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	0	0
	LEGALIZACIÓN DE SUCURSALES EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	1	1
	CERTIFICACIÓN DE MUNICIPIO NO INCLUIDO EN ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO DE GAS NATURAL (OPA)	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	1	1
SECTOR ENERGIA	FIJAR LA PROPORCIÓN EN QUE DEBE DISTRIBUIRSE EL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO ENTRE LOS MUNICIPIOS AFECTADOS POR LA CONSTRUCCIÓN DE CENTRALES DE GENERACIÓN ELÉCTRICA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	1
	FIJACIÓN DE CAPACIDAD INSTALADA Y FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN COMERCIAL DE UNA CENTRAL GENERADORA.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	1
	DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE ÁREAS DESTINADAS A PROYECTOS DE GENERACIÓN, TRASMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	1	1	0

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 disminuir el número de llamadas escaladas o trasladadas a las dependencias, y atender directamente a los ciudadanos en el menor tiempo posible y desde el primer contacto con el Ministerio. Para este fin se han efectuado reuniones con los representantes del centro de Contacto Ciudadano y los dueños de los procedimientos en materia técnica con el fin de fortalecer la atención en la resolución de preguntas específicas y frecuentes. Se planea realizar capacitaciones con cada una de las Direcciones Técnicas e iniciar una base de conocimiento con las dependencias para ayudar en la atención directa desde el correo electrónico y canal telefónico.
- Se publicó la caracterización general de usuarios de la entidad, ahora se planea realizar caracterización específica y más detallada por segmentos de la población, de tal manera que se reconozca en mayor detalle las expectativas y necesidades para dar atención de mayor calidad.
- Se diseñó un cuestionario nuevo para medir la satisfacción de los ciudadanos en eventos presenciales e iniciar la consolidación de las temáticas de interés para efectuar rendición de cuentas.
- Con respecto a los mecanismos de participación ciudadana, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, continúa construyendo y aplicando mecanismos de control y seguimiento que permitan realizar un mejor acompañamiento a las dependencias y conocer con mayor grado de especificidad los tipos de consultas y requerimientos realizados por los ciudadanos, esto se ve reflejado en la disminución de derechos de petición atendidos fuera de término.

Original Firmado

AIDA MARCELA NIETO PENAGOS

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano