

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Enero – febrero – marzo de 2015

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano



MINMINAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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.

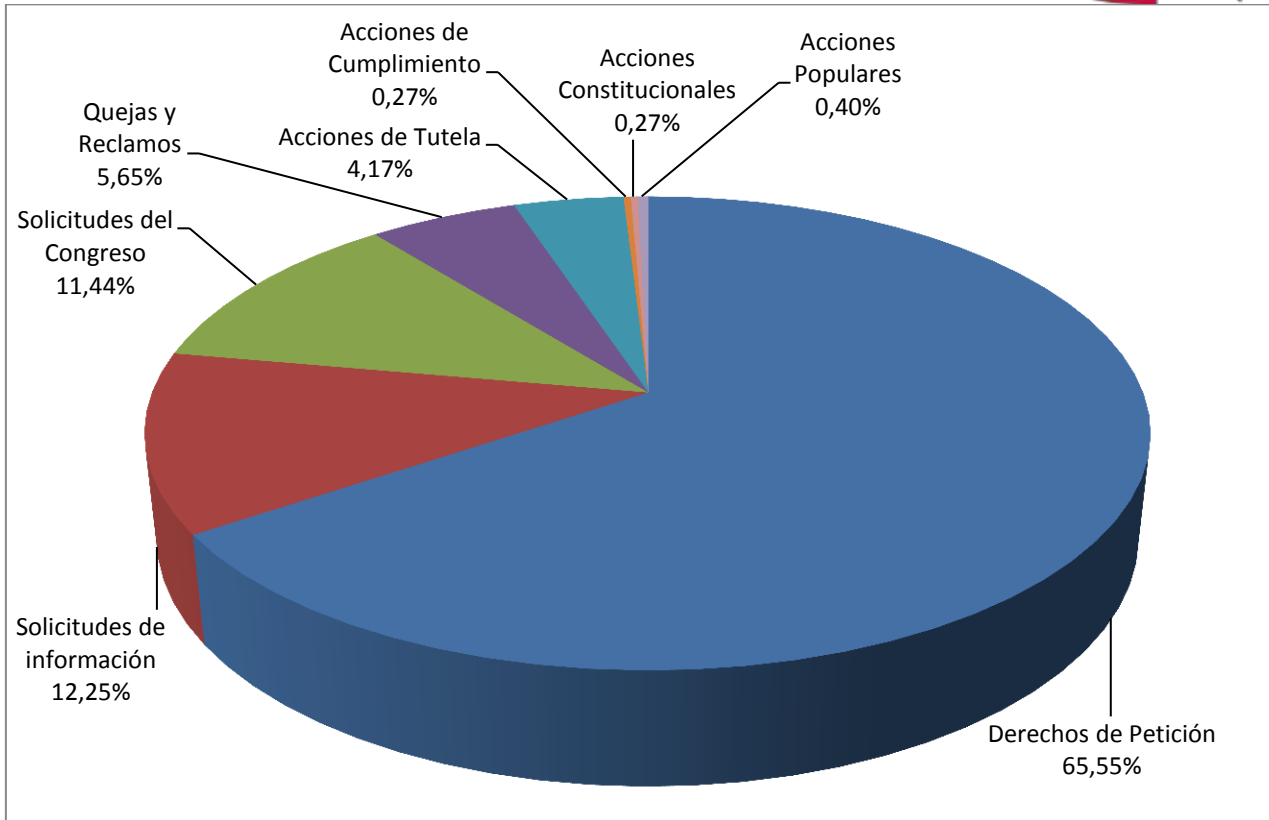
Además de lo anterior, éste grupo debe promover espacios que contribuyan al establecimiento de mecanismos de control social de la gestión del sector minero energético, entre otros.

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, de manera explícita.

Durante el primer trimestre de 2015 se recibieron un total de 743 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

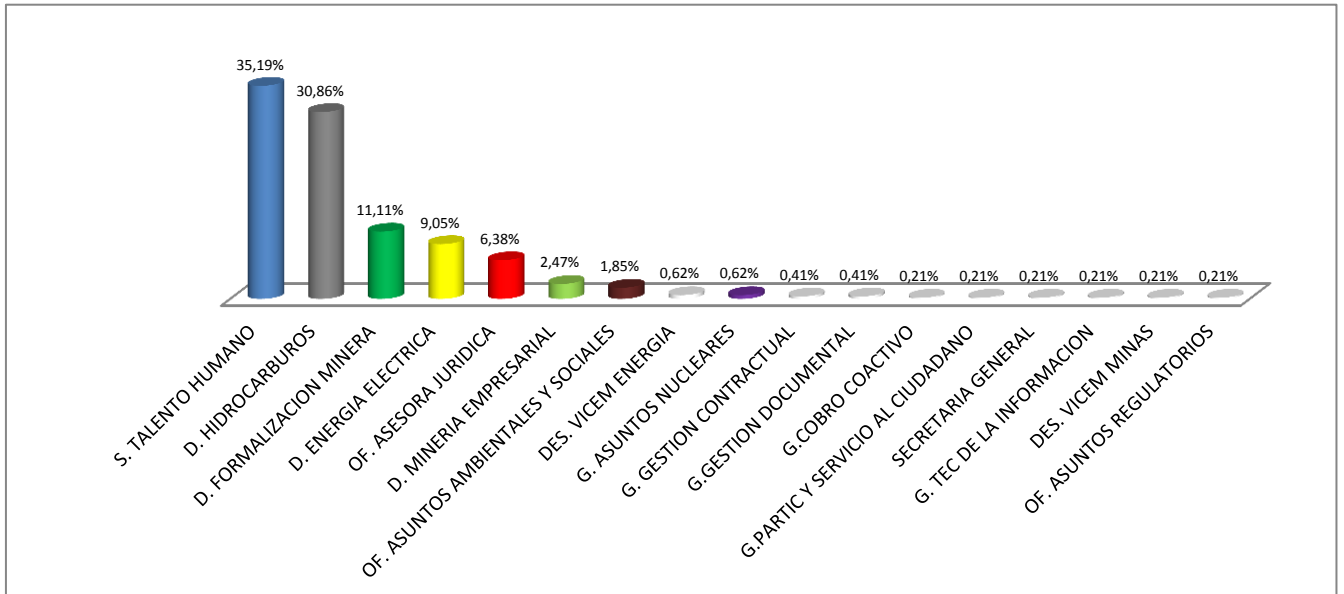


Esta gráfica muestra que 487 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 91 a Solicitudes de Información, 42 a Quejas y Reclamos, 31 a Acciones de Tutela, 2 a Acciones de Constitucionalidad, 2 a Acciones de Cumplimiento, 3 a Acciones Populares y a 85 Solicitudes por parte de los Congresistas.

DERECHOS DE PETICIÓN

El mayor porcentaje de derechos de petición durante este trimestre fue recibido por la Subdirección de Talento Humano, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes de certificados laborales para trámites pensionales y correcciones de certificados de información laboral; le sigue la Dirección de Hidrocarburos, quienes atendieron un alto porcentaje de solicitudes relacionadas con la estructura de precio de combustible en Colombia y el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.

El comportamiento de los Derechos de Petición del primer 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 primer trimestre del año 2015:

PRIMER TRIMESTRE 2015		
DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	6	0
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2	1
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	2	0
DIRECCION HIDROCARBUROS	1	0
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	1	0
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0
GRUPO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	0	0
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	0
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	0	0

GRUPO DE COBRO COACTIVO	0	0
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	0	0
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	0	0
DESPACHO VICEMINISTRO MINAS	0	0
DESPACHO VICEMINISTRO ENERGIA	0	0
TOTAL	12	1

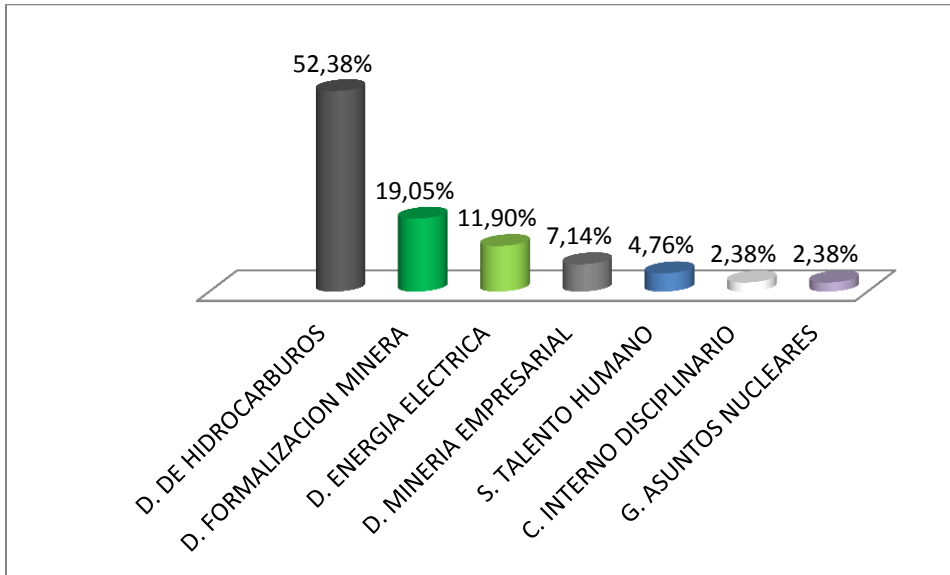
De acuerdo con la tabla anterior, el total de derechos de Petición que aparecen no atendidos en el primer trimestre, se reduce a uno, esto indica que en comparación con el cuarto trimestre del año anterior, la cifra bajó notablemente pues pasó de 11 a 1.

No ocurre lo mismo con los Derechos de Petición contestados fuera de término, pues en el último trimestre del año 2014 la cifra muestra 14 contestados por fuera del término establecido, mientras que en el primer trimestre del año 2015 aparecen 12 contestados por fuera del término, siendo la disminución muy baja.

QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el cuarto trimestre fue de 42, de éstas únicamente 1 queja fue atendida fuera de término y corresponde a la Dirección de Hidrocarburos. Por otra parte en los registros del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano aparecen 3 quejas sin contestar.

La siguiente gráfica muestra la distribución por porcentajes e indica las dependencias sobre las cuales los ciudadanos instauraron quejas o reclamos durante el primer trimestre del año 2015:



De manera desagregada, la distribución de mecanismos de participación ciudadana correspondiente al primer trimestre del año 2015 fue la siguiente:

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL
Dirección de Hidrocarburos	150	43	22	215
Subdirección de Talento Humano	171	8	2	181
Dirección de Energía	44	24	5	73
Dirección de Formalización Minera	54	8	8	70
Oficina Asesora Jurídica	31	5		36
Dirección de Minería Empresarial	12		3	15
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	9			9
Oficina Asuntos Regulatorios	1			1
Secretaría General	1	2		3
Grupo de Cobro Coactivo	1			1
Grupo de Gestión Contractual	2			2
Grupo de Gestión Documental	2			2
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	1	1		2
Grupo de Tecnología de la Información	1			1
Despacho Viceministro de Energía e Hidrocarburos	3			3
Despacho Viceministra de Minas	1			1
Grupo de Asuntos Nucleares	3		1	4
Control Interno Disciplinario			1	1
TOTAL	487	91	42	620

TEMATICAS 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	ENERGÍA	HIDROCARBUROS
Solicitudes relacionadas con títulos y licencias mineras.	Solicitudes de información general y conceptos relacionados con el RETIE.	Solicitudes de información acerca de requisitos para la inclusión en el subsidio de GLP.
Solicitudes de información de concesiones mineras.	Solicitudes de información para adelantar quejas relacionadas con el servicio que presta Electricaribe.	. Solicitudes de asignación de cupo y precios de combustible. . Solicitudes de información acerca de la estructura de precio de combustible en Colombia.
Solicitudes de información sobre diferentes casos de explotación minera y detalles específicos de diferentes minas y su impacto.	Solicitudes de información acerca los mecanismos creados para la aplicación y regulación de la Ley 1715.	Solicitudes de información acerca de poblaciones que no se encuentran en área de servicio exclusivo de gas natural.
Solicitudes de información acerca de trámites para la formalización de minas.	Informan sobre irregularidades en la prestación del servicio de energía especialmente en la costa atlántica.	Solicitudes de información relacionadas con el reglamento técnico de instalaciones de gas.
Solicitudes de orientación acerca del trámite para denunciar minas ilegales.	Solicitudes de información relacionadas con los requisitos para el desarrollo de proyectos de energía.	Solicitudes de información relacionadas con la producción de petróleo en diferentes campos.

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.

SECTOR	NOMBRE EVENTO	TIPO DE EVENTO	FECHA	CIUDAD	ASISTENTES	OBJETIVO
MINAS	CONALMINERCOL Mesa de Formalización Minera sector Esmeraldero. -	SOCIALIZACION Y DISCUSION	24 de febrero de 2015	Bogotá	Ministerio de Minas y Energía y líderes mineros y comunitarios de la zona de esmeraldas	Socializar a través de la mesa de formalización minera con el sector esmeraldero.
MINAS	FENALCARBON Séptima Convención Nacional Minera	CONGRESO	19 Y 20 de marzo de 2015	Bogotá	Autoridades locales, Academia, comunidad minera y representantes del sector relacionados con el tema.	Presentar el informe de actividades al sector Minero.
MINAS	FEDEMUNICIPIOS Congreso Nacional de Municipios	CONGRESO	Del 25 al 27 de marzo de 2015	Cartagena	Alcaldes, Actores involucrados del sector	Atender las inquietudes de los alcaldes y ciudadanos, con el apoyo de los técnicos de las direcciones del Ministerio de Minas y Energía.

CHATS O CONVERSACIONES VIRTUALES

El siguiente cuadro refleja los chats o conversaciones virtuales realizados durante el primer trimestre de 2015, los cuales permiten atender inquietudes a ciudadanos y partes interesadas en tiempo real.

NOMBRE	DEPENDENCIA	FECHA	HORARIO
Registro único de comercializadores de minerales -RUCOM - Segunda sesión	Formalización Minera	4 de marzo de 2015	10:00 a.m. a 12:00 m.
Registro único de comercializadores de minerales -RUCOM - Segunda sesión	Formalización Minera	18 de marzo de 2015	10:00 a.m. a 12:00 m.



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.

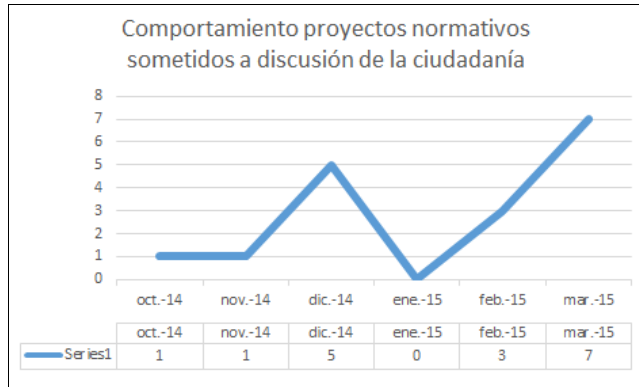
La publicación de los documentos que se relacionan en la siguiente tabla, se sometieron a discusión entre 3 y 13 días calendario. Se recibieron comentarios por el correo electrónico: pciudadana@minminas.gov.co y a través del portal web, los cuales fueron direccionados en su momento a las oficinas responsables 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.

Área Temática	Documento en Discusión	Inicio Publicación	Fin Publicación	Días calendario visible en la web	Canal de Recepción
Minería	Proyecto de Decreto "Por el cual se adoptan medidas relacionadas con el Registro Único de Comercializadores - RUCOM".	11/02/2015	14/02/2015	3	Foros y Correo

Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se expide la reglamentación en materia de precintos mecánicos en los vehículos que transportan combustibles líquidos respecto del trámite de la compensación por el transporte de combustibles en zona de frontera".	18/02/2015	24/02/2015	6	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se establecen medidas en materia de producción y comercialización de gas natural".	04/03/2015	09/03/2015	5	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamenta el artículo 106 de la ley 1737 de 2014".	12/03/2015	16/03/2015	4	Foros y Correo
Regalías	Proyecto de Decreto "Por la cual se Reglamenta el Artículo 37 de la ley 1530 de 2012, mediante la cual se regula el Sistema General de Regalías".	13/03/2015	20/03/2015	7	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por medio de la cual se establece la metodología para determinar la existencia de déficit de alcohol carburante en la oferta nacional que da lugar a la necesidad de importar el producto".	07/03/2015	19/03/2015	12	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Decreto "Por el cual se establecen los lineamientos de política para la expansión de la cobertura del servicio de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional".	19/03/2015	25/03/2015	6	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se establecen los procedimientos, términos y condiciones operativas del Sistema de Información de Combustibles Líquidos - SICOM-".	25/03/2015	07/04/2015	13	Foros y Correo

A continuación, aparece la gráfica en relación con los proyectos normativos sometidos en discusión de la ciudadanía, en esta es la gráfica se puede comparar el incremento progresivo en la cantidad de documentos que se publican en el portal

web del Ministerio de Minas y Energía, de igual manera, evidencia que a nivel interno se ha incrementado la cultura por utilizar este mecanismo de participación de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.



ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA BIBLIOTECA

En cuanto a la gestión de la biblioteca, durante el primer trimestre del año 2015, finalizó la instalación y puesta en marcha del sistema de consulta el cual se encuentra disponible para la ciudadanía a través del portal web. Este sistema permite conocer qué material físico se encuentra disponible de acuerdo con la temática del sector minero-energético.



A continuación aparecen los convenios realizados y/o renovados con otras entidades y bibliotecas a través de los cuales los usuarios internos y externos pueden compartir

material para consulta:

Convenios Interbibliotecarios

- Fundación Universitaria Agraria de Colombia
- Universidad ECCI
- Fundación Universitaria Panamericana
- Universidad Católica de Colombia
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Universidad Nacional de Colombia
- Escuela Superior de Administración Pública – ESAP
- Universidad La Gran Colombia
- Universidad Pedagógica Nacional
- Universidad del Tolima

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:

- La Oficina de Orientación al Ciudadano continúa recopilando la información que es requerida por parte de la ciudadanía a través de los principales canales de atención, es decir la línea 018000 910180 y el correo institucional: menergia@minminas.gov.co, con el fin de establecer un sistema de atención que permita la respectiva caracterización y protocolos de respuesta a los usuarios consultantes en cada uno de los sectores que comprende el Ministerio de Minas y Energía: Hidrocarburos, Gas, Energía y Minería.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano está realizando muestreos con el servicio de correo 472 con el fin de verificar tiempos de envío a los peticionarios y de esta manera retroalimentar a las áreas con respecto a la

oportunidad en el envío de la correspondencia de acuerdo con los términos legales establecidos.

- Se está culminando el proceso contractual para contar con el servicio de Contact Center a fin de fortalecer la atención telefónica.