



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ENERO - FEBRERO – MARZO

GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2014



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

PROSPERIDAD
PARA TODOS

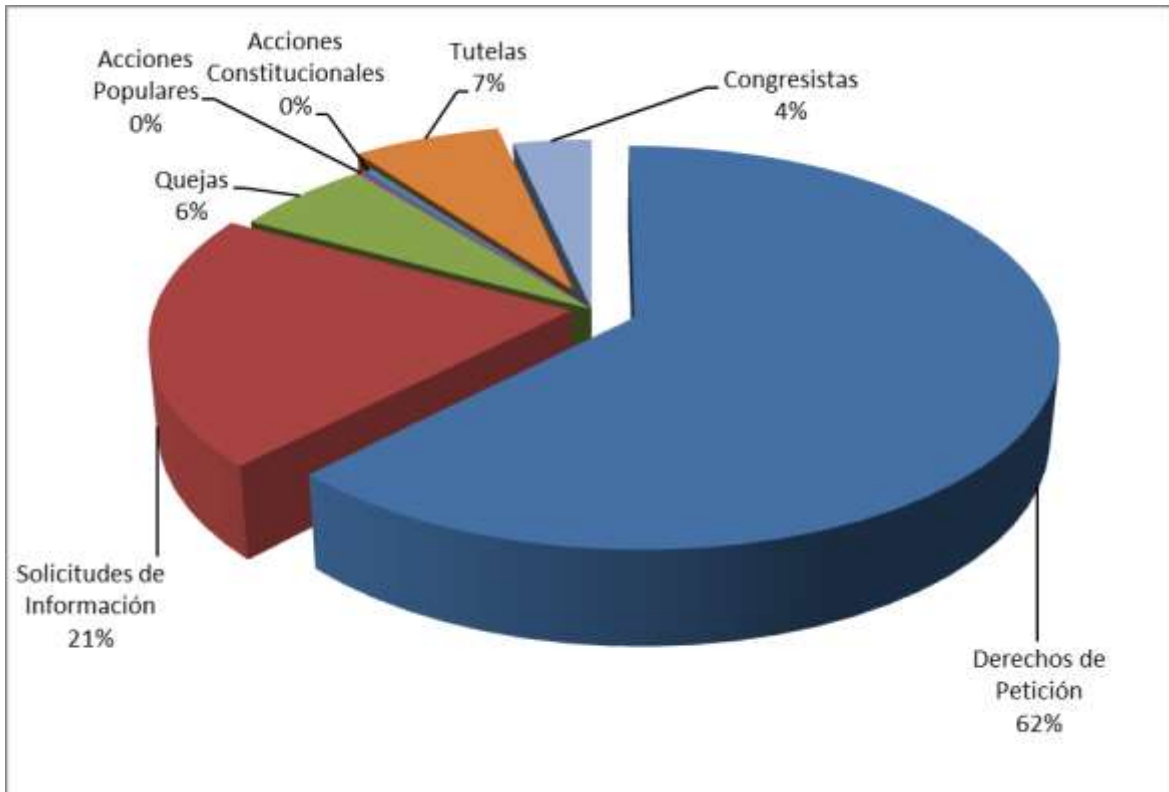
Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recibidos a través de los diferentes canales de atención que el Ministerio ha puesto a disposición de la ciudadanía.

Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección sobre el estado de la atención a los mecanismos de protección ciudadana en la entidad 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.

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 2014 se recibieron un total de 593 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

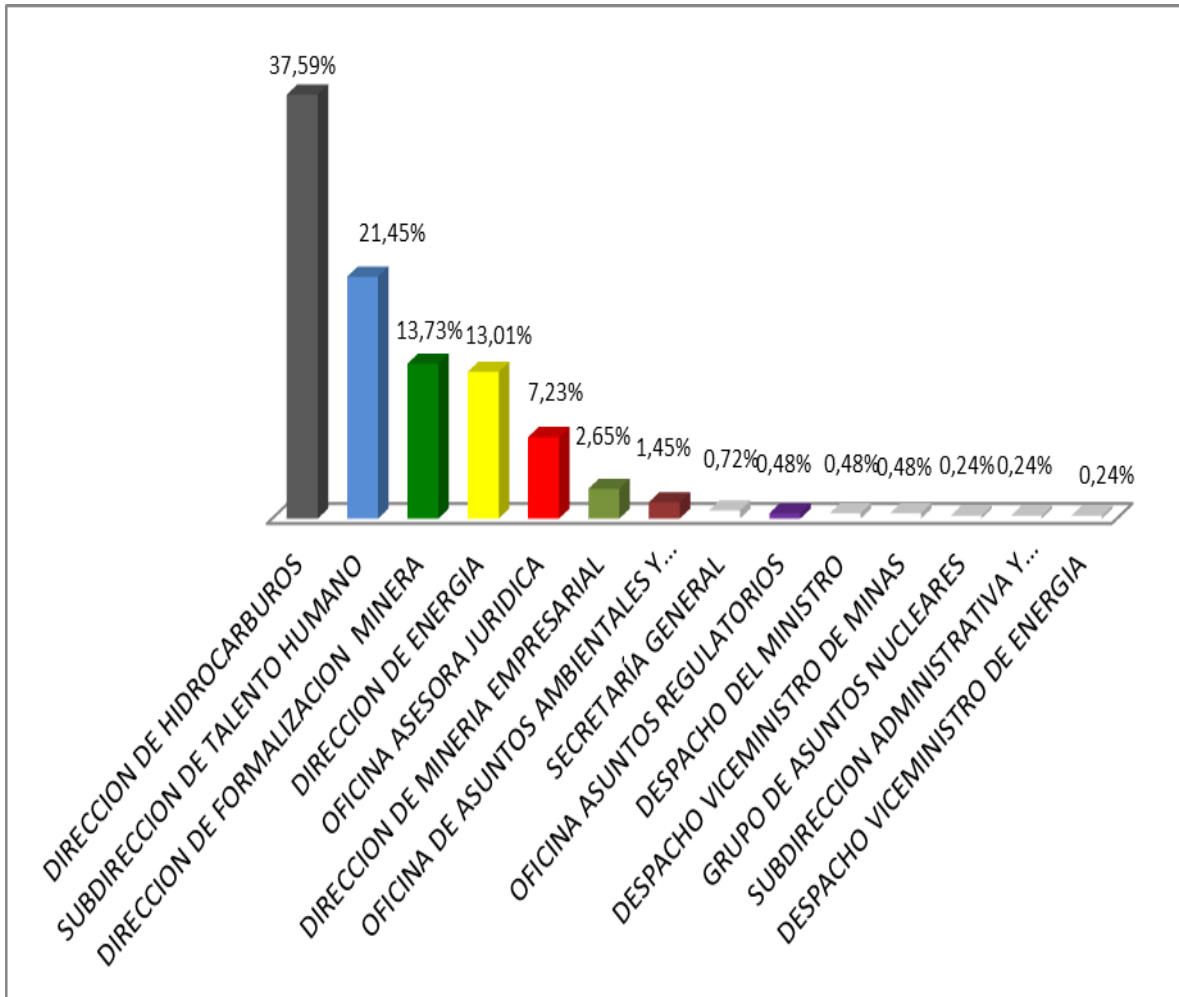


Esta gráfica muestra que 415 de los mecanismos recibidos corresponden a derechos de petición, 137 a solicitudes de información, 44 a acciones de tutelas 41 a quejas y reclamos, 23 a solicitudes interpuestas por Congresistas, 3 a las acciones populares y 2 a las acciones constitucionales.

De un total de 23 solicitudes interpuestas por congresistas, 18 se han contestado oportunamente, 5 se encuentran pendientes por contestar con la debida solicitud de prórroga; esta información fue suministrada por la Oficina Enlace Congreso.

DERECHOS DE PETICION:

De un total de 415 derechos de petición, 411 se contestaron oportunamente, 4 no se respondieron con oportunidad aunque se encuentran en gestión de atención al ciudadano.



La gráfica anterior muestra la distribución de derechos de petición por dependencias en la que se observa que en las dependencias técnicas, el mayor porcentaje de derechos de petición llegan a la Dirección de Hidrocarburos seguido por la Dirección de Formalización Minera y la Dirección de Energía.

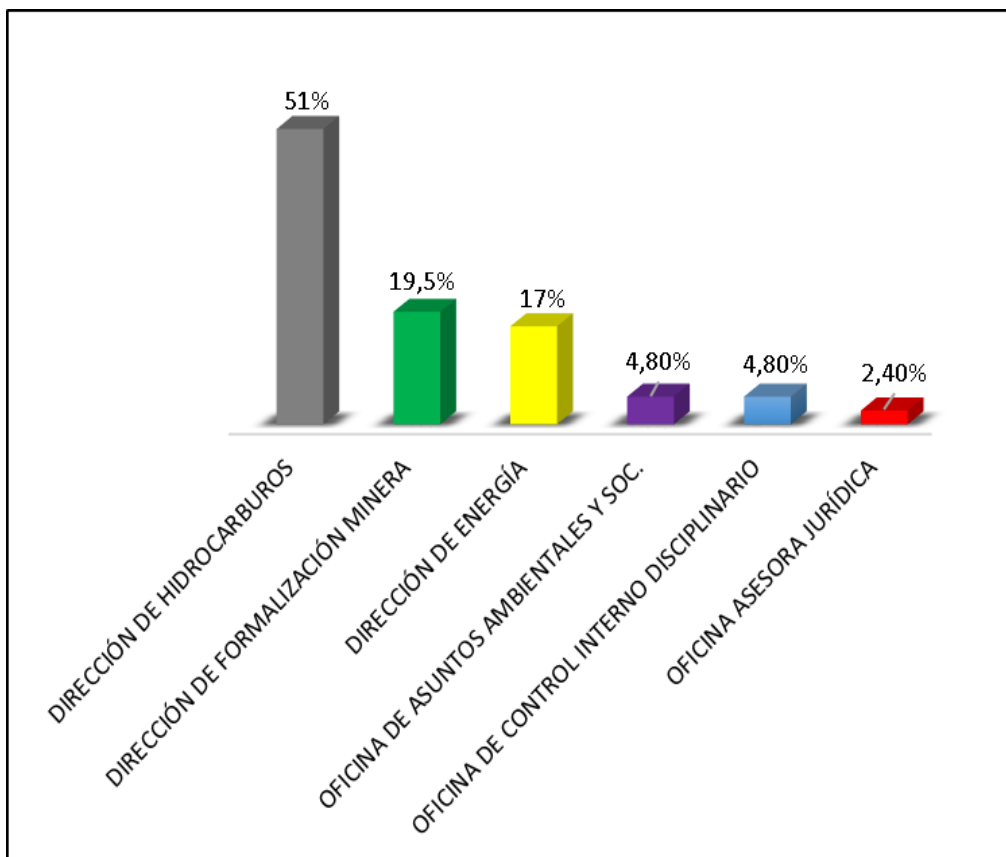
De las áreas administrativas sigue existiendo un alto porcentaje de derechos de petición que se reciben en la Subdirección de Talento Humano y corresponden especialmente a solicitudes de trámites o gestiones para pensión.



QUEJAS Y RECLAMOS:

El número de quejas presentadas se incrementó y pasó de 27 en el último trimestre del año 2013 a un total de 41 Quejas y Reclamos en el primer trimestre del año 2014. De la cifra anterior únicamente (1) no fue contestada por parte de la Dirección de Hidrocarburos y (1) fue contestada por fuera de los términos establecidos por parte de la Oficina de Asuntos Regulatorios.

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 2014:





De manera desagregada, la distribución de mecanismos de participación ciudadana es la siguiente:

AREA	DERECHO DE PETICION	INFORMACION	QUEJAS Y RECLAMOS
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	156	56	21
DIRECCION DE ENERGIA	54	31	7
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	57	35	8
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	11	2	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	30	2	1
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	0		
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	1	4	
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	0		
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0		
SECRETARÍA GENERAL	3	2	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	89	2	
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	6		2
DESPACHO VICEMINISTRO DE ENERGIA	1		
OFICINA ASUNTOS REGULATORIOS	2		
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			2
DESPACHO DEL MINISTRO	2	1	
DESPACHO VICEMINISTRO DE MINAS	2		
GRUPO DE PRENSA Y COMUNICACIONES		1	
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	0		
TOTAL	415	137	41



TEMATICAS DE MAYOR CONSULTA:

MINAS	ENERGÍA	HIDROCARBUROS
Solicitud de información sobre terrenos de minería ilegal y explotación minera	Afectación por construcción hidroeléctrica el Quimbo	Solicitud de cupo máximo de combustible para estaciones de servicio
Solicitud de información sobre minería ilegal en Bagadó Chocó	Solicitud frente a atropellos hidroeléctrica el Quimbo	Solicitud de información acerca de las ciudades que no se encuentran en un área de servicio exclusivo de gas natural
Solicitud de información sobre títulos mineros	Solicitud de información con obras eléctricas en viviendas	Solicitud de ampliación de cupo para estaciones de servicio municipales
Solicitud de información sobre trámites adelantados en relación con minería ilegal	Solicitud de información sobre proyectos hidroeléctricos	Solicitud de intervención frente a incidentes en estaciones de servicio
Solicitud de información sobre títulos mineros que se encuentran en explotación	Solicitud de información sobre zonas no interconectadas	
Solicitud de información sobre carbones en el cerrejón	Solicitud de información sobre RETIE	
Solicitud de información sobre Carbocol y la explotación del Cerrejón Barranca - Guajira	Solicitud de información sobre RETILAP	
	Solicitud de información sobre servicios de energía	

ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA:

Se desarrollaron varios espacios de interacción con ciudadanos en diferentes regiones del país, en coordinación de 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:

En cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y facilitar su acercamiento al Sector Minero Energético, los avances al 30 de marzo de 2014 son los siguientes:

- Se realizaron 6 encuentros regionales así: Región de Los Llanos, el 10 de enero, Pacífico el 15 de enero, Centro Oriente el 30 de enero, Centro Sur el 6 de febrero, Eje Cafetero el 12 de febrero y Región Caribe el 17 de febrero de 2014.
- Socialización del programa piloto de subsidios de gas por cilindros en Tumaco, Guaitarilla, Ipiales, Cumbal y la Unión el 1 de febrero; en Puerto Asís, Villa Garzón, San Vicente del Caguán y Samaniego el 15 de febrero; en Ipiales, Samaniego y Puerto Asís el 22 de febrero y Tumaco, el 26 de febrero de 2014.
- Sexta convención Nacional – FENALCARBON, realizado en Bogotá el 11 y 12 de febrero de 2014.
- Participación en el Congreso COLOMBIA GENERA 2014, realizado en Cartagena el 13 y 14 de febrero de 2014.
- Presentación Pilotos de Formalización Minera, año 2013, el 17 de febrero de 2014.
- Reunión Empresas Generadoras y Comercializadoras de las Zonas No Interconectadas – ZNI el 24 de febrero de 2014.
- Presentación del Plan Empresarial Incluyente Acerías Paz del Río, el 24 de febrero de 2014.
- Seminario Sistema General de Regalías, el 18 de febrero en Bogotá, el 24 de febrero en Neiva y el 22 de marzo de 2014 en Riohacha.
- Mesa de Desarrollo Territorial Afrocaucana, el 18 de febrero de 2014.



- Tercer Congreso de Minería Responsable: Aliada del desarrollo de Colombia 2014, realizado en Cartagena el 20 y 21 de febrero.
- Primera Conferencia Internacional de Biocombustibles, realizado en Cartagena entre el 19 y el 21 de marzo de 2014.
- Construcción de las escalas de la Minería en Colombia el 28 de marzo de 2014.
- Inauguración de “Mundo Minero” realizado el pasado 20 de marzo, una muestra interactiva producto de un proyecto que se hizo posible gracias al convenio de cooperación especial realizado entre el Ministerio de Minas y Energía y el Museo de Los Niños.

Evidencia fotográfica:





CONVERSACIONES VIRTUALES

Se realizó el 13 de febrero el chat “Plan de Acción 2014” con el objetivo de someter a consideración de la ciudadanía el Plan Estratégico a desarrollar durante el presente año.

BIBLIOTECA:

A través de este canal de atención que pertenece al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se ha realizado la siguiente gestión en el primer trimestre del año 2014

- Se renovaron convenios interbibliotecarios con 11 entidades:

Escuela Colombiana de Carreras Industriales – ECCI,
Escuela Superior de Administración Pública – ESAP,
Fundación Universitaria Konrad Lorenz,
Fundación Universitaria Los Libertadores,
Fundación Universitaria Monserrate,
Fundación Universitaria Panamericana,
Pontificia Universidad Javeriana,
Universidad Agustiniana, Universidad Católica de Colombia,
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca,
Universidad de América, Universidad del Rosario,



Universidad del Salle,
Universidad INNCA de Colombia,
Universidad La Gran Colombia,
Universidad Libre,
Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD,
Universidad Pedagógica.

La biblioteca tuvo 28 visitantes presenciales durante el trimestre, atendió 21 consultas virtuales, gestionó 64 respuestas de apoyo al asesor virtual, tramitó 11 préstamos interbibliotecarios y prestó 34 ejemplares de su colección.

SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD:

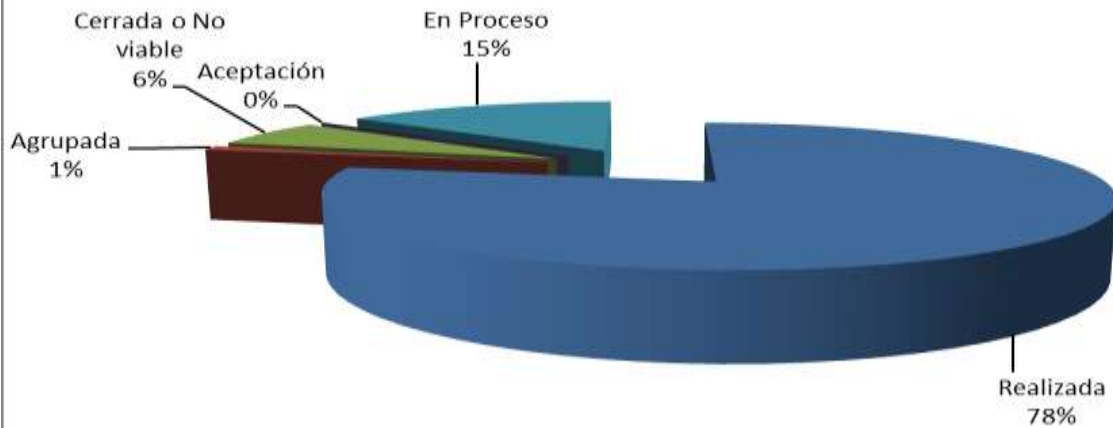
El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio con la Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana de la Presidencia de la República para el seguimiento a los compromisos adquiridos durante los Acuerdos para la Prosperidad, al igual que de las mesas especiales, video conferencias y agendas regionales.

ESTADO COMPROMISOS

ESTADO COMPROMISOS	
Realizada	76
Agrupada	1
Cerrada o No viable	6
En proceso	14
Total Sector Minero Energético	97

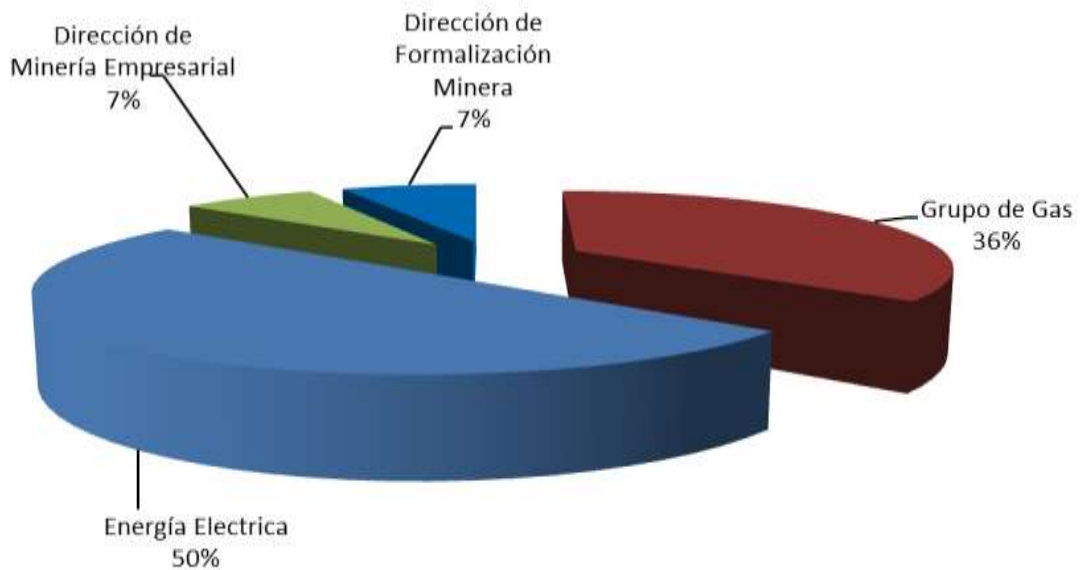


Distribución de compromisos en porcentajes



A Marzo de 2014 el 78% de los compromisos se encuentran realizados, mientras que el 6% se encuentran cerrados por no ser viables de realizar, y el 15% se encuentran en proceso.

Compromisos en proceso por dependencia





MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

PROSPERIDAD
PARA TODOS

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

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 de mejoramiento:

- Se está promoviendo la consulta de los contenidos sectoriales e institucionales por parte de los ciudadanos a través de la biblioteca y del asesor virtual
- Se iniciará el registro de consultas atendidas a nivel presencial y telefónico con el fin de actualizar la base de conocimiento del asesor virtual y de esta manera contar con mayores y mejores recursos de atención.