



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ABRIL- MAYO -JUNIO

GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2014



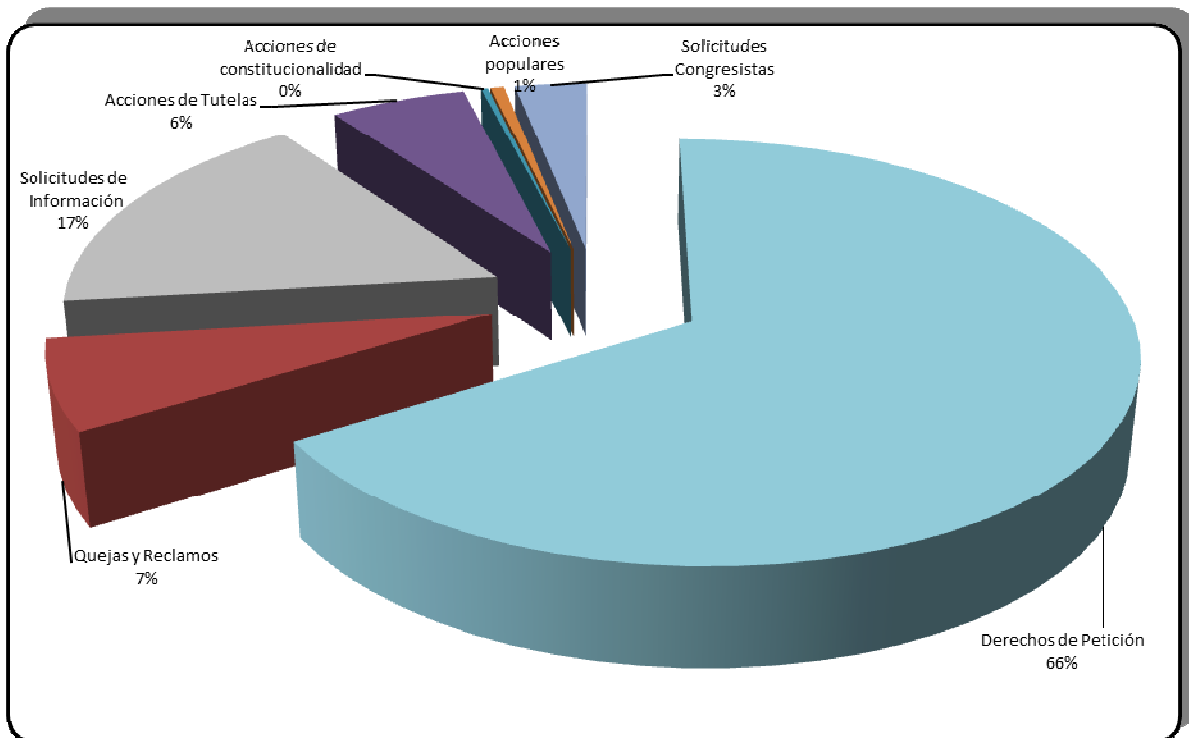
Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recibidos a través de los diferentes canales de atención que el Ministerio 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 segundo trimestre de 2014 se recibieron un total de 673 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

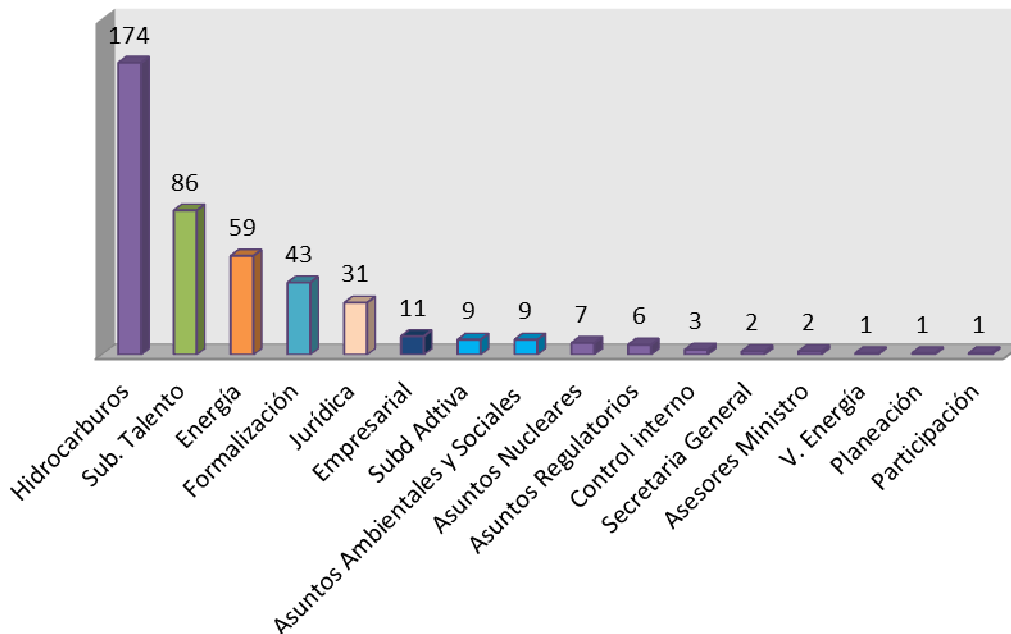


Esta gráfica muestra que 445 corresponden a derechos de petición, 114 solicitudes de información, 47 quejas y reclamos, 40 acciones de tutela, 2 Acciones de constitucionalidad, 4 Acciones populares, 21 Solicitudes de Congresistas.

DERECHOS DE PETICION:

De un total de 445 derechos de petición, 387 se contestaron oportunamente, 58 no se respondieron con oportunidad.

Derechos de Petición por Dependencia



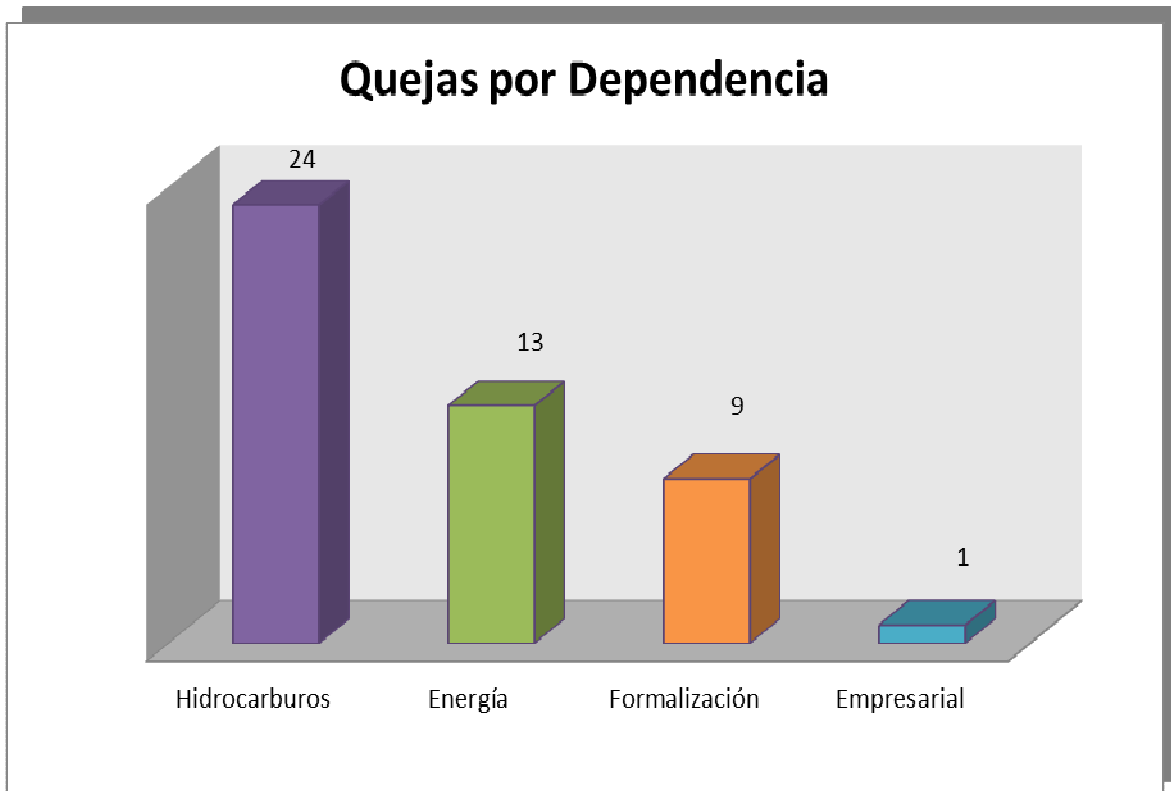
La gráfica anterior muestra la distribución de derechos de petición por dependencias en la que se observa que en las dependencias técnicas, el mayor porcentaje de derechos de petición llegan a la Dirección de Hidrocarburos, de las áreas administrativas sigue existiendo un alto porcentaje de derechos 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 47 quejas y reclamos en el segundo trimestre del año 2014.



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:



| DEPENDENCIA | D.P. | SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | QUEJAS Y RECLAMOS |
|----------------------------------|------|----------------------------|-------------------|
| Asuntos Ambientales y Sociales | 9 | 3 | |
| Asuntos Nucleares | 7 | | |
| Asuntos Regulatorios | 6 | | |
| Dirección de Energía | 59 | 37 | 13 |
| Dirección de Formalización | 43 | 22 | 9 |
| Dirección de Hidrocarburos | 174 | 40 | 24 |
| Oficina Asesora Jurídica | 31 | 1 | |
| Secretaria General | 2 | 2 | |
| Subdirección Administrativa | 9 | 1 | |
| Subdirección de Talento Humano | 86 | 1 | |
| Asesores Ministro | 2 | 2 | |
| Dirección de Minería Empresarial | 11 | 3 | 1 |
| Control interno | 3 | | |
| Viceministro de Energía | 1 | | |
| Oficina de Planeación | 1 | | |
| Grupo de Participación | 1 | 1 | |



TEMATICAS DE MAYOR CONSULTA:

| MINAS | ENERGÍA | HIDROCARBUROS |
|--|--|--|
| Información relacionada con Carbocol | Afectación por construcción hidroeléctrica el Quimbo | Solicitud de cupo máximo de combustible para estaciones de servicio |
| Información sobre reglamentación para obtención de títulos mineros. | Solicitud de intervención 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 catastro minero. | Solicitud de información con obras eléctricas en viviendas | Solicitud de ampliación de cupo para estaciones de servicio municipales |
| Preguntan sobre medidas adoptadas por Minminas contra la minería ilegal. | Solicitud de información PRONE | Solicitud de intervención frente a incidentes en estaciones de servicio |
| Información sobre linderos para explotación minera. | Solicitud de información sobre zonas no interconectadas | Consultan sobre contratos de explotación y exploración. |
| Solicitud de información sobre carbones en el cerrejón | Solicitud de información sobre actualizaciones RETIE | Consultan sobre zonas de fronteras. |
| | Solicitud de información sobre RETILAP | |
| | Solicitud de explicación por facturaciones Electricaribe | |

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:



| NOMBRE EVENTO | FECHA | CIUDAD | OBJETIVO |
|---|---------------------|-------------------|--|
| Mesa Minera Nacional de Formalización | 4 de abril de 2014 | Bogotá | Realización de la Sesión No. 5 de la Mesa de Concertación con CONALMINERCOL |
| Política de Formalización Minera | 10 de abril de 2014 | Bogotá | Socialización de la Política de Formalización Minera |
| Feria Nacional de Servicio al Ciudadano- Malambo | 26 de abril de 2014 | Malambo Atlántico | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano |
| Somos Tesoro Agencia de Trabajo de los Estados Unidos | 29 de abril de 2014 | Bogotá | Lanzamiento del Proyecto Somos Tesoro para Erradicar el Trabajo Infantil en Minería en los Departamentos de Antioquía y Boyacá con el apoyo económico de la Agencia de Trabajo de los Estados Unidos. |
| Mesa Minera Nacional de Formalización | 6 de mayo de 2014 | Bogotá | Realización de la Sesión No.6 de la Mesa de Concertación con CONALMINERCOL |
| Seminario Sistema General de Regalías | 7 de mayo de 2014 | Valledupar Cesar | Contribuir al fortalecimiento de las capacidades y conocimientos de los distintos actores participantes de las entidades territoriales, para el logro efectivo de los fines y objetivos del Sistema General de Regalías. |
| Mesa De Dialogó del Chocó | 12 de mayo de 2014 | Bogotá | Realización de la Sesión Mesa Minera de Dialogo Chocó |
| Capacitación Autoridades y Comunidades Mineras | 13 de mayo de 2014 | Popayán | Realizar una capacitación en normatividad y competencias normativas a las autoridades locales y comunidades mineras del sector. |



| NOMBRE EVENTO | FECHA | CIUDAD | OBJETIVO |
|--|---------------------|------------------------|--|
| Exhibición Interactiva "Mundo Minero" | 17 de mayo de 2014 | Bogotá | Presentar a los niños, la muestra interactiva de "Mundo Minero" la cual se dio en el Marco del convenio de cooperación especial suscrito con entre el Ministerio de Minas y Energía y el Museo de los Niños. |
| Jornada de Socialización Lineamientos y Reglamentos Técnicos De Energía Eléctrica | 19 de mayo de 2014 | Bogotá | Socialización lineamientos y reglamentos técnicos de energía eléctrica. |
| Capacitación Autoridades y Comunidades Mineras | 5 de junio de 2014 | Arauca - Arauca | Realizar una capacitación en normatividad y competencias normativas a las autoridades locales y comunidades mineras del sector. |
| Formulación de la Política Social para la Minería en Colombia | 6 de junio de 2014 | Santa Fe (Antioquia) - | Levantamiento de información en el territorio Nacional relacionada con temas sociales a través de la implementación de talleres para la formulación de la Política Social para la Minería en Colombia. |
| Feria Nacional De Servicio Al Ciudadano-Tumaco | 7 de junio de 2014 | Tumaco - Nariño | Atención y entrega a la ciudadanía información del sector minero energético. |
| Dialogo Para La Construcción Del Proceso Participativo De La Formulación De La Política De Sostenibilidad Del Sector Minero Energético Colombiano - PSSMEC | 10 de junio de 2014 | Bogotá | Generar un espacio de diálogo, socialización y deliberación para las entidades del sector minero energético colombiano que contribuya a la construcción y puesta en marcha del proceso de formulación de la PSSMEC |



| NOMBRE EVENTO | FECHA | CIUDAD | OBJETIVO |
|---|---------------------|-------------------|--|
| Taller Política de Sostenibilidad para Agentes sector Minero | 25 de junio de 2014 | Bogotá | Realizar un dialogo e Intercambio de conocimiento dentro del proceso de construcción de la política pública de sostenibilidad para el subsector minero. |
| Socialización de la Metodología de Asignación de Cupos en los Departamentos Zonas De Frontera | 27 de junio de 2014 | Pasto (Nariño) | Presentar y explicar a los propietarios de las estaciones de servicio ubicadas en Zonas de Frontera, la metodología que se va a aplicar para la asignación de cupos de combustible. |
| Formulación de la Política Social para la Minería en Colombia | 27 de junio de 2014 | Marmato (Caldas) | Levantamiento de información en el territorio Nacional relacionada con temas sociales a través de la implementación de talleres para la formulación de la Política Social para la Minería en Colombia. |

CHATS Y DOCUMENTOS EN DISCUSIÓN

Para el segundo trimestre del año 2014 se llevó a cabo la sesión de chat (Conversación virtual), sobre el sistema general de regalías, atendiendo un total de 19 usuarios. Las memorias de esta sesión se encuentran publicadas en el portal institucional de la entidad.



Respecto a los documentos en discusión se publicaron y divulgaron 4 proyectos de norma para recibir comentarios y observaciones de la ciudadanía sobre temas relacionados con energía eléctrica, formalización minera e hidrocarburos. La publicación de estos documentos se realizó entre 3 y 17 días calendario y se recibieron comentarios por correo electrónico y por medio del portal web, los cuales se direccionaron en su momento a las oficinas responsables de cada documento.

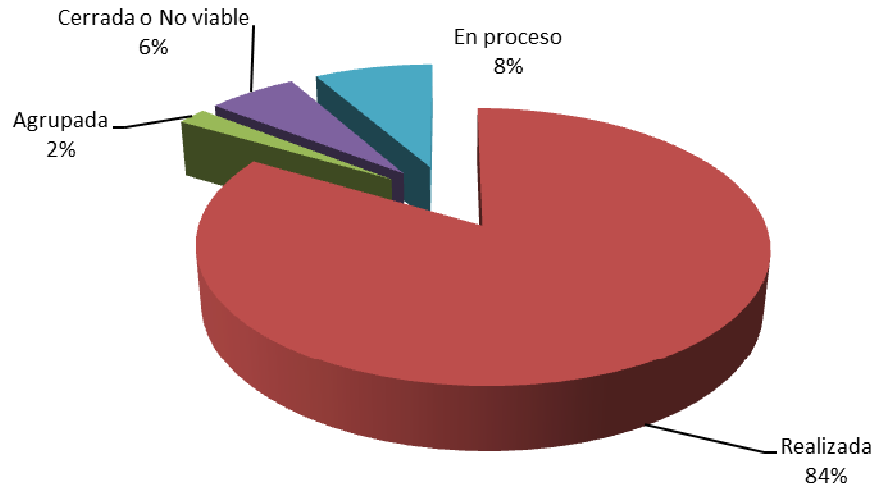
SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD

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 | |
|---------------------------------------|-----------|
| Realizada | 81 |
| Agrupada | 2 |
| Cerrada o No viable | 6 |
| En proceso | 8 |
| Total Sector Minero Energético | 97 |

A 30 de junio de 2014 el 84% de los compromisos se encuentran realizados, y el 8% en proceso.

Actualidad Compromisos derivados de Acuerdos para la Prosperidad



En la actualidad los compromisos en proceso a cargo de cada dependencia se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

COMPROMISOS EN PROCESO POR DEPENDENCIA





BIBLIOTECA

Durante el segundo trimestre del año se atendieron 84 usuarios en la biblioteca, donde las mayores consultas se enfocaron en temas relacionados con el RETIE, Locomotora Minera y generalidades en materia de Hidrocarburos.

De otra parte se realizaron:

- 49 préstamos de material bibliográfico propio de la biblioteca
- 27 préstamos a través del convenio que se tienen con la Biblioteca Luis Ángel Arango
- Se atendieron 68 consultas virtuales a través de correos electrónicos
- Se realizó renovación de 4 convenios con instituciones de educativas de nivel superior.
- Se respondieron 260 consultas realizadas a través del Asesor Virtual – Agenti.
- Se remito material bibliográfico en calidad de canje a la Biblioteca Nacional y a 7 instituciones educativas de nivel superior.

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 de mejoramiento:

- A través del Agente Virtual se están atendiendo diferentes consultas ciudadanas y se está realizando retroalimentación con el fin de consolidar una base de conocimiento robusta la cual contribuirá a la disminución de solicitudes.



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- Se está convocando para realizar conversaciones virtuales sobre los temas más relevantes en minería, hidrocarburos y energía, especialmente para permitir la participación en la toma de decisiones.



CO13/5208



CO13/5209

