

# INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Octubre – Noviembre – Diciembre 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.

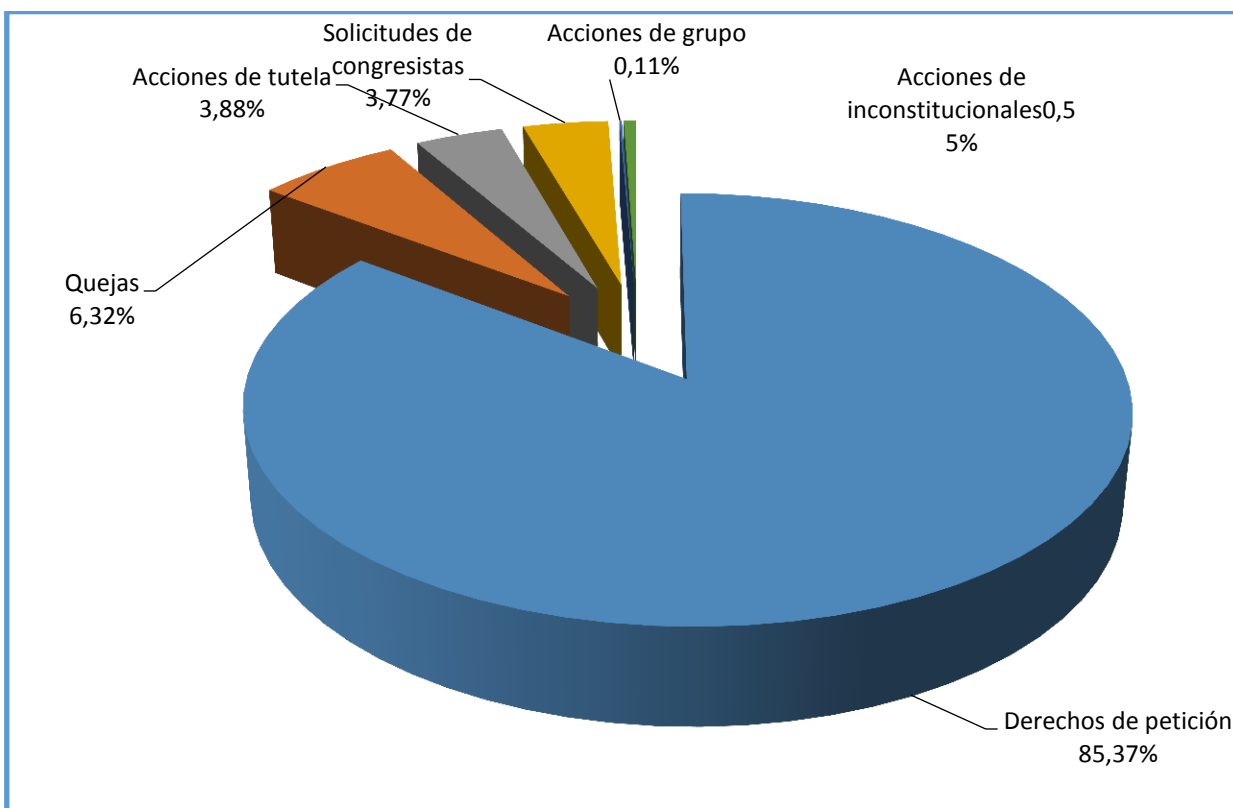
Además de lo anterior, éste grupo debe promover espacios que contribuyan al establecimiento de mecanismos de control social de la gestión del sector minero energético, entre otros.

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.

Durante el cuarto trimestre de 2015 se recibieron un total de 902 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

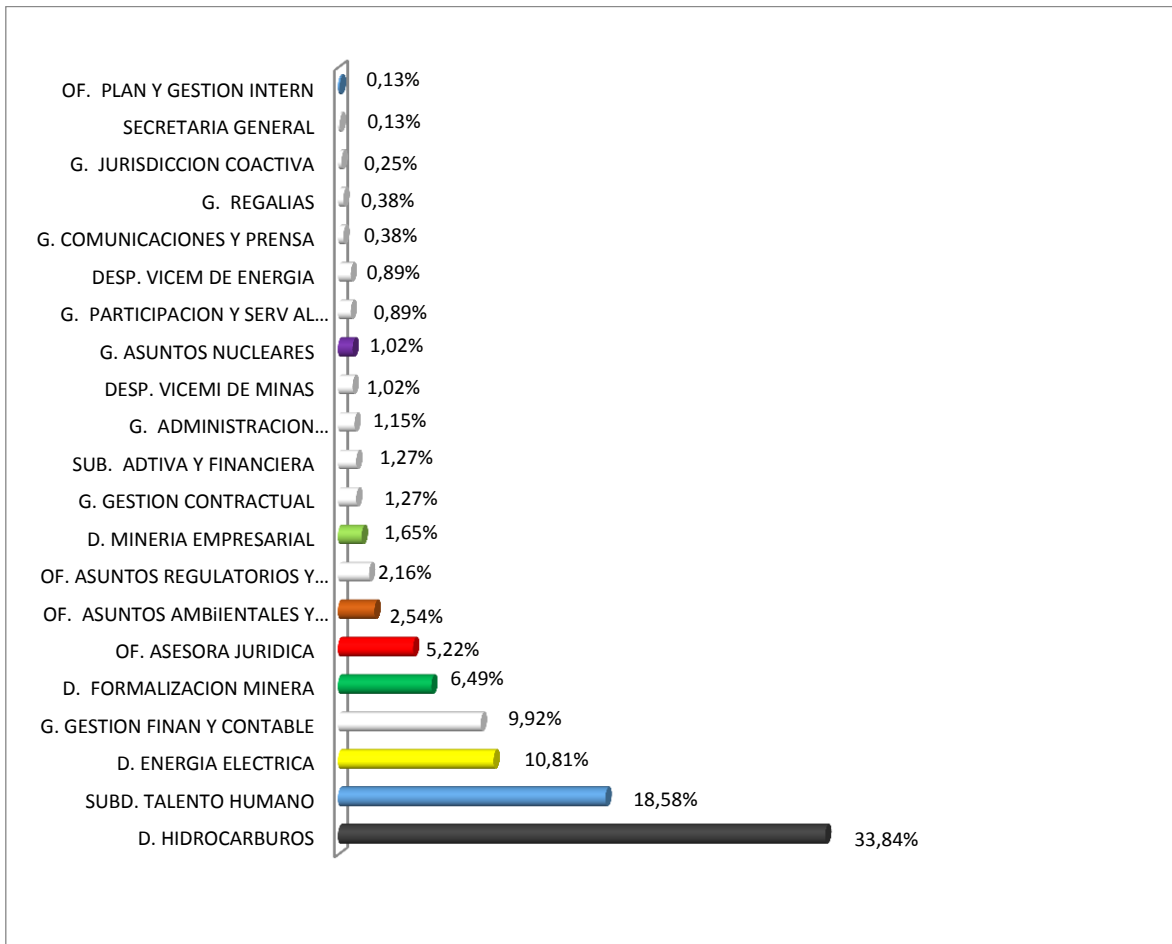


Esta gráfica muestra que 770 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 57 a Quejas y Reclamos, 35 Acciones de Tutela, 34 a Solicitudes por parte de Congresistas, 5 Acciones Inconstitucionales y 1 Acción de grupo.

### DERECHOS DE PETICIÓN

El mayor porcentaje de derechos de petición durante este trimestre fue recibido por la Dirección de Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes de cupos y precios de combustible y requisitos para la inclusión en el subsidio de GLP; en el segundo lugar en porcentaje se encuentra en la Subdirección de Talento Humano, quienes recibieron solicitudes de información de certificaciones laborales para trámites pensionales.

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

CUARTO TRIMESTRE 2015			
DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	1	0	1
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1		1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	4	5
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	1	0	1
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	4	1	5
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		1	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

La tabla anterior refleja 8 derechos de petición atendidos fuera de término, lo cual indica que la cifra pasó de 5 a 8 con respecto al tercer trimestre del año.

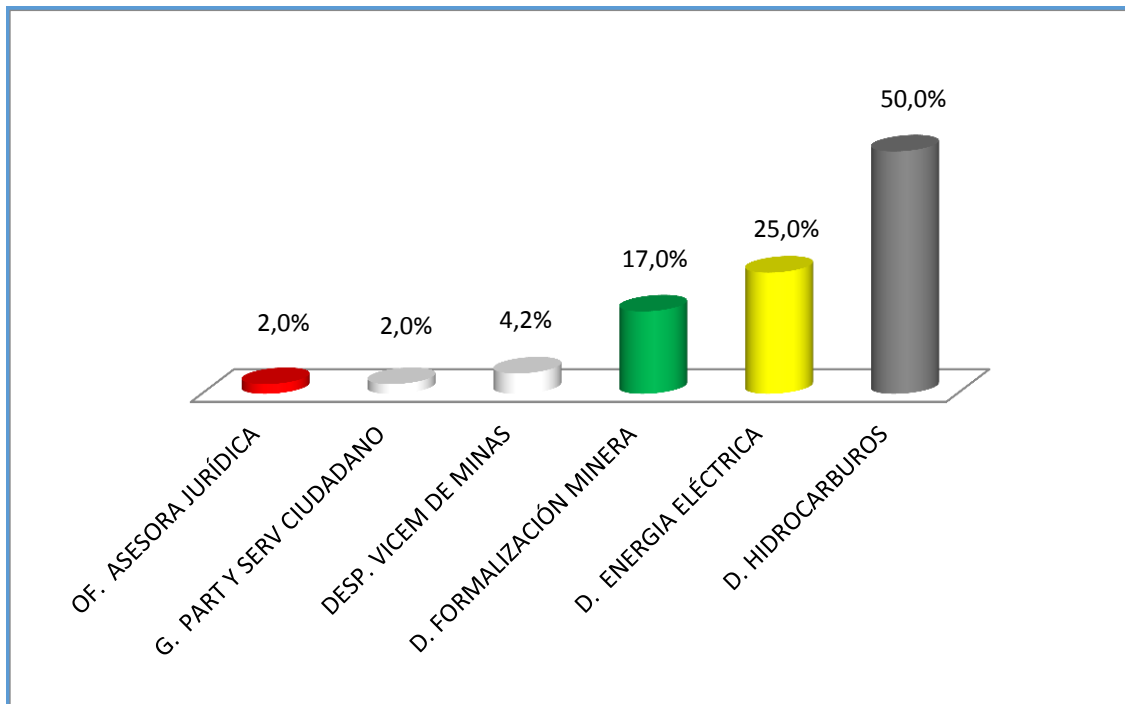
En lo que se refiere a Derechos de Petición no atendidos la cifra pasó de 4 en el tercer trimestre a 6 en el cuarto trimestre.

### QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el cuarto trimestre fue de 57, incrementándose la cantidad en 9 con respecto al tercer trimestre del año 2015. Es importante resaltar que todas las quejas fueron atendidas dentro de los términos establecidos.

Por otra parte en los registros del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano no aparecen 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 cuarto trimestre del año 2015:



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

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL
DIRECCIÓN HIDROCARBUROS	227	24	251
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	158		158
DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	130	17	147
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	46	1	47
DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA	44	7	51
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	12		12
DIRECCIÓN DE MINERÍA EMPRESARIAL	26	4	30
GRUPO DE REGALÍAS	10		10
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	16		16
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	9		9
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	62		62
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	4	3	7
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4		4
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	1		1
DESPACHO VICEMINISTRO DE MINAS	3		3
OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTERNACIONAL	1		1
GRUPO DE ENLACE AL CONGRESO	2		2
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	6		6
GRUPO DE JURISDICCIÓN COACTIVA	1		1
DESPACHO DEL MINISTRO	3		3
DESPACHO VICEMINISTRO DE ENERGÍA	1		1
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>57</b>	<b>827</b>

## 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 realizó la ciudadanía con mayor frecuencia, fueron las siguientes:

MINAS	ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROBLEMATICA DE COMUNIDADES MINERAS TRADICIONALES Y ANCESTRALES DE ALGUNOS DEPARTAMENTOS MINEROS	SOLICITUD DE ESTUDIOS DE VIABILIDAD PARA LA INSTALACION DE PANELES SOLARES PARA COMUNIDADES DE MUNICIPIOS DE ZNI	SOLICITUDES DE AUMENTO DE CUPO DE COMBUSTIBLE PARA ESTACIONES DE SERVICIO UBICADAS EN ZONA DE FRONTERA
SOLICITUDES RELACIONADAS CON ACUERDOS SUSCRITOS ENTRE EL GOBIERNO NACIONAL Y LAS ORGANIZACIONES DE PEQUEÑOS Y MEDIANOS MINEROS	SOLICITUDE RELACIONADAS CON LA INSTALACION DE SUBESTACIONES ELECTRICAS	SOLICITUDES REFERENTES A EXPEDICION DE RESOLUCION QUE MODIFIQUE EL REGLAMENTO TECNICO DE INSTALACIONES INTERNAS DE GAS
SOLICITUDES DE CONCEPTOS VIGENTES SOBRE EXPLOTACIÓN MINERA	SOLICITUDES DE EXPLICACION SOBRE DINEROS RECAUDADOS POR EL CARGO DE CONFIABILIDAD EN EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ACERCA DE REQUISITOS PARA LA INCLUSIÓN EN EL SUBSIDIO DE GLP.
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PROCESOS DE LEGALIZACION Y FORMALIZACION MINERA	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ACERCA DEL ESTATUS DE LA REGLAMENTACIÓN DE LA LEY 1715.	SOLICITUDES SOBRE ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS DE PETROLEO EN BARCAZAS

## 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 BENEFICIADOS	OBJETIVO
MINAS	Capacitación en temas de Control en la Explotación ilícita de Minerales	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	Octubre 28 y 29; noviembre 11, 12 y 27; diciembre 9 y 14 de 2015	Quibdó, Villavicencio, Medellín, Pasto y Manizales, respectivamente.	Autoridades Municipales (Alcalde, Secretarios de gobierno, planeación y unidades de control minero local)	Capacitar a las autoridades nacionales y regionales en aspectos de control a la explotación ilícita de minerales.
MINAS	Socialización Decreto 1886 de 2015 Reglamento de Seguridad en las labores mineras subterráneas	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	Octubre 30; noviembre 20 y 27 de 2015	Bogotá, Cúcuta y Medellín, respectivamente.	Empresarios y trabajadores mineros	Realizar la socialización del contenido del nuevo Reglamento de Seguridad en las labores Mineras Subterráneas
MINAS	Feria Internacional Minera y Expometálica 2015	CONGRESO	28 al 30 de octubre de 2015	Medellín	Autoridades nacionales y departamentales, gremios, titulares mineros	Desarrollar estrategias de divulgación de política y suministro de información en los temas del Sector Minero dentro de la XI Feria Minera en Medellín, Resolver dudas e inquietudes de la ciudadanía en temas relacionados con minería. Posicionar la imagen institucional.
REGALIAS	Socialización del proyecto financiado con el Incentivo a la producción	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	Octubre 22; noviembre 4, 5, 6, 12, 19, 20, 24, 25, 26; diciembre 2, 3, 4, 9, 10, 15, 16 y 18	Pueblo Nuevo - Córdoba, Puerto Nare - Antioquia, Puerto Triunfo - Antioquia, Acacias - Meta, Aruaquita - Arauca, Melgar - Tolima, Fortalecillas - Huila,	Comunidad en general, alcaldes, secretarios de Planeación y asesores del ministro	Realizar la socialización del proyecto a la comunidad que será financiado con recursos del incentivo a la producción.



				Tesalia - Huila, Palermo- Huila, Aipe- Hula, Barrancas - Guajira, Pulí - Cundinamar ca, Riohacha - Guajira, Albania - Guajira, Los Palmitos - Sucre, Puerto Libertador - Córdoba, Barranca de Upia - Meta, Purificación - Tolima, Corregimien to El Morro - Yopal, Hatonuevo - Guajira, Manaure - Guajira, Orito - Putumayo, Uribía - Guajira, Mocoa - Putumayo, Arauca - Arauca, San Alberto - Cesar, Puerto Boyacá - Boyacá, Sahagún - Córdoba, La Loma - Cesar, Suarez - Cauca, Cúcuta - Norte de Santander, respectivam ente.	
--	--	--	--	--	--

GPYSC	Conceptos y Reglamentos Técnicos de Energía Eléctrica	SOCIALIZACION Y DISCUSION	Octubre 17, 18, 20, 30, 31; noviembre 28 y 30	Cartagena, Sincelejo, Montería, Barranquilla, Santa Marta, Valledupar, Riohacha	Técnicos electricistas, distribuidores y comerciantes del sector eléctrico.	Facilitar el cumplimiento de los Reglamentos Técnicos de Energía Eléctrica.
GPYSC	Feria nacional de servicio al ciudadano	SOCIALIZACION Y DISCUSION	Noviembre 28 de 2015	Arjona Bolívar	Ciudadanía en general	Atender a la ciudadanía en temas del sector minero - energético
GPYSC	Feria internacional del sector eléctrico	FERIA	Noviembre 25 de 2015	Medellín	Entidades estatales relacionadas con la industria eléctrica, compañías de industriales del sector eléctrico, universidades, entidades afiliadas.	Desarrollar estrategias de divulgación de política y suministro de información en los temas del sector eléctrico, así como resolver dudas e inquietudes de la ciudadanía en temas relacionados.
GPYSC	Dialogo de saberes	SOCIALIZACION Y DISCUSION	Octubre 26 de 2015	Bogotá	Público escolar, expertos en energía eléctrica	Interactuar con el público escolar con el fin de concientizar acerca de la importancia de la energía y su relación con la cotidianidad; estableciendo un diálogo de saberes entre las partes, incentivando el interés por la formación profesional en las áreas relacionadas con el sector minero - energético y la participación ciudadana con conocimiento previo.

GPYSC	Cumbre de Gobernadores - Encuentro de las Regiones	CONGRESO	Noviembre 12 de 2015	Villavicencio	Gobierno nacional, Gobernadores salientes y entrantes	Participación del Ministerio de Minas y Energía en la Cumbre de Gobernadores a fin de interactuar con nuevos gobernantes y atender sus inquietudes
GPYSC	Audiencia pública de rendición de cuentas sector minero energético	SOCIALIZACION Y DISCUSION	Diciembre 17 de 2015	Bogotá	Ciudadano, Gremios, veedores ciudadanos, vocales de control, empresarios, directivos de entidades.	Brindar información de los temas coyunturales del sector minero - energético en el periodo 2014-2015 e interactuar con los representantes de cada entidad, permitiendo ejercer el control social en los temas de su interés, dentro de un claro ejercicio de democracia participativa.
MINAS	Socialización de la Política Minera	SOCIALIZACION Y DISCUSION	Octubre 29, noviembre 3, 6, 10, 13, 17, 19, 20, 24 y 26; diciembre 1, 4, 9, 11, 14, 15 y 17	Cogua - Cundinamarca, Cúcuta - Norte de Santander, Villavicencio - Meta, Pasto - Nariño, Bucaramanga - Santander, Samacá - Boyacá, Medellín - Antioquia, Tunja - Boyacá, Popayán - Cauca, Rioacha - Guajira, Armenia - Quindio, Cali - Valle, Cúcuta - Norte de Santander,	Titulares mineros, autoridades regionales.	Realizar la socialización de la política minera de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo "Paz Equidad, Educación" para el periodo 2014-2018

				Cartagena - Bolívar, Ubaté - Cundinamarca, Ibagué - Tolima, Neiva - Huila, respectivamente.	
MINAS	Socialización y Divulgación del protocolo de comunicación para proyectos mineros	MINERIA EMPRESARIAL	Noviembre 10, 13, 19, 20, 24 y 27; diciembre 1, 4, 9, 15 y 15 de 2015	Pasto - Nariño, Bucaramanga - Santander, Medellín - Antioquia, Tunja - Boyacá, Sogamoso - Boyacá, Valledupar - Cesar, Bogotá, Cali - Valle, Cúcuta - Norte de Santander, Ibagué - Tolima, respectivamente.	Titulares mineros, autoridades locales y regionales.  Socializar el protocolo de comunicación para proyectos mineros dirigido a los titulares mineros y autoridades regionales y locales con el fin de facilitar la interacción participativa de dichos actores en la puesta en marcha de los proyectos mineros en el territorio nacional.

## 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 1 y 49 días calendario. Se recibieron comentarios por el correo electrónico: [pciudadana@minminas.gov.co](mailto: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 en la web	Número de Comentarios	Canal de Recepción
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución: " Por la cual se establecen los procedimientos para el control a la compensación por el transporte de combustibles Líquidos derivados del petróleo entre los municipios de Yumbo y San Juan de Pasto."	01/10/2015	11/10/2015	10	2	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución: "Por medio de la cual modifica parcialmente la Resolución 90902 de 2013 "Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible".	09/10/2015	18/10/2015	9	16	Foros y Correo
Minería	Proyecto de Decreto: "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario No 1073 de 2015 con la reglamentación del artículo 31 de la Ley 685 de 2001 y se dictan otras disposiciones".	13/10/2015	20/10/2015	7	0	Foros y Correo
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	Proyecto de "Diseño de los mecanismos para asignar la construcción, administración, operación, mantenimiento y desincorporación de la infraestructura y los servicios contemplados en el plan de continuidad".	23/10/2015	09/11/2015	17	1	Foros y Correo

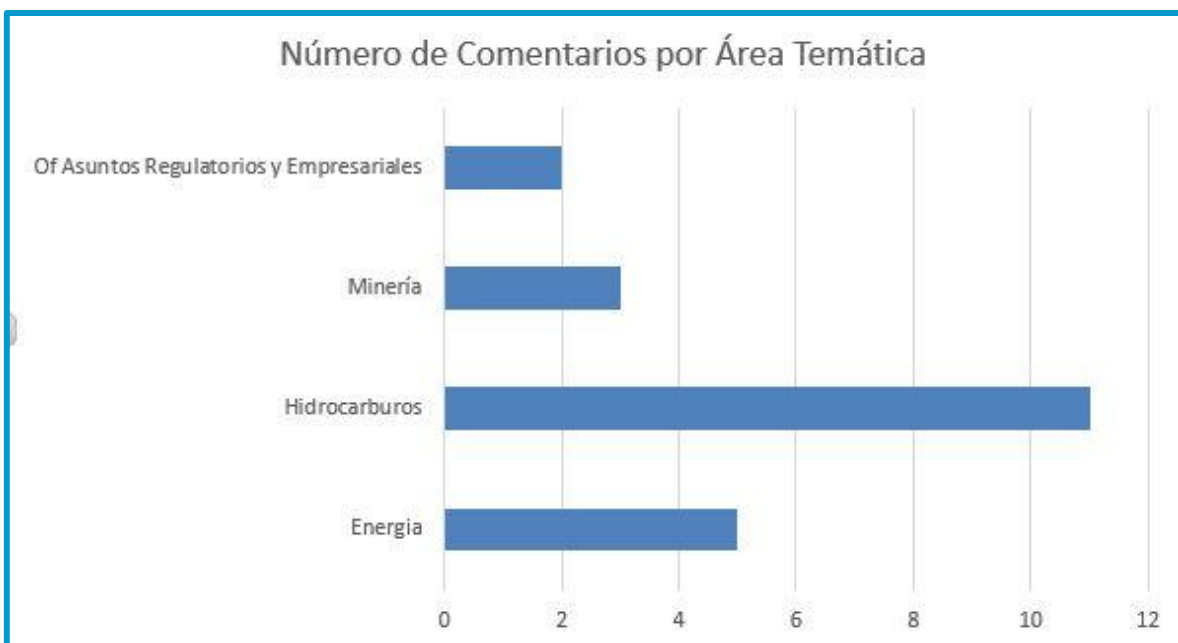
Minería	Proyecto de Decreto: "Por el cual se adiciona y modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, respecto de la adopción de medidas relacionadas con el Beneficio y Comercialización de minerales y se adiciona y modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, 1076 de 2015, respecto del licenciamiento ambiental para plantas de beneficio".	23/10/2015	06/11/2015	14	0	Foros y Correo
Minería	Proyecto de Decreto: "Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 21 de la Ley 1753 del 09 de junio de 2015, con el fin de establecer la clasificación de la minería y se toman otras determinaciones".	27/10/2015	11/11/2015	15	7	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Resolución Por la cual se reglamenta el Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas, FAER".	05/11/2015	16/11/2015	11	12	Foros y Correo
Hidrocarburos	proyecto de Resolución "Por la cual se expide el Reglamento Técnico aplicable a las Estaciones de Servicio que suministran Gas Natural Comprimido para Uso Vehicular".	15/11/2015	30/11/2015	15	12	Foros y Correo
Hidrocarburos	proyecto de Resolución "Por la cual se establecen medidas para el abastecimiento de gas natural para atender la demanda desatendida del sector industrial en los departamentos de La Guajira, Magdalena, Atlántico y Bolívar y de la generación térmica con gas natural".	28/11/2015	29/11/2015	1	0	Foros y Correo

Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la resolución No. 31 348 del 24 de julio de 2015."	01/12/2015	02/12/2015	1	0	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Decreto "Por el cual se reglamenta la prestación del servicio de alumbrado público".	07/12/2015	25/01/2016	49	NO HA FINALIZADO	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Resolución "Por la cual se adiciona y modifica el Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público - RETILAP".	10/12/2015	25/12/2015	15	6	Foros y Correo
Asuntos Regulatorios y Empresariales	Segundo entregable de la consultoría denominada "Diseño de los mecanismos para asignar la construcción, administración, operación, mantenimiento y desincorporación de la infraestructura y los servicios contemplados en el plan de continuidad".	11/12/2015	18/12/2015	7	1	Foros y Correo
Hidrocarburos	proyecto de resolución "Por la cual se modifica la resolución 31 348 del 24 de julio de 2015, mediante el cual se establecen los procedimientos y condiciones operativas del Sistema de Información de Combustibles, SICOM"	11/12/2015	15/12/2015	4	0	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Resolución: "Por la cual se modifica y aclara el Reglamento Técnico de Etiquetado - RETIQ".	22/12/2015	25/01/2016	34	NO HA FINALIZADO	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución: "Por la cual se expide el Reglamento Técnico aplicable a las Estaciones de Servicio que suministran Gas Natural Comprimido para Uso Vehicular"	24/12/2015	08/01/2016	15	7	Foros y Correo

Hidrocarburos	Proyecto de Resolución: "Por la cual se modifica la resolución 41301 de 2015, mediante la cual se establecen medidas para el abastecimiento de gas natural para la demanda desatendida del sector industrial en los departamentos de Atlántico y Bolívar y de la generación térmica con gas natural"	29/12/2015	30/12/2015	1	1	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución: "Por la cual se desarrolla los artículos 2.2.2.28 y 2.2.2.29 del Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, modificado por el artículo 4 del Decreto 2345 de 2015, en relación con el plan de abastecimiento de gas natural"	29/12/2015	08/01/2016	10	8	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución: "Por la cual se autoriza el uso del Gas Licuado de Petróleo GLP como carburante en transporte automotor (autogas) para la realización de pruebas piloto en el territorio Nacional"	30/12/2015	04/01/2016	5	10	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución: "Por el cual se reglamenta el artículo 26 de la Ley 1753 de 2015 y se modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, en relación con el régimen sancionatorio aplicable al sector hidrocarburos"	30/12/2015	15/01/2016	16	3	Foros y Correo
Energía	Proyecto de Resolución: " Por la cual se adopta el Plan de Expansión de Referencia Generación y Transmisión 2015 - 2029"	30/12/2015	07/01/2016	8	4	Foros y Correo



En la siguiente gráfica se puede observar el incremento progresivo en la cantidad de documentos que se publican en el portal web del Ministerio de Minas y Energía.



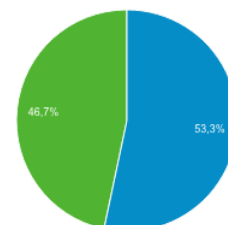
## CANALES DE ATENCIÓN

### INFORME DEL COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2015

A continuación se relaciona el comportamiento del portal web [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co) en cuanto a servicio y uso del mismo por parte de la ciudadanía, en un periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2015.

■ New Visitor ■ Returning Visitor

**Número de visitantes:** 67.813 *Bajo respecto al trimestre anterior*  
**Numero de sesiones:** 112.549 *Bajo respecto al trimestre anterior*  
**Número de páginas visitadas:** 349.734 *Bajo respecto al trimestre anterior*  
**Duración media de la sesión:** 3.24 minutos *Subió respecto al trimestre anterior*  
**Promedio de visitas nuevas:** 53,28 % *Bajo respecto al trimestre anterior*














**Porcentaje de consulta en computadores de escritorio y portátiles:**

89.35% *Subió respecto al trimestre anterior*

**Porcentaje de consulta en dispositivos móviles:** 10.65% *Bajo respecto al trimestre anterior*

## Top 10 de países visitantes al 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, seguida de Estados Unidos, como en el trimestre anterior.

País	Sesiones	% Sesiones
1.  Colombia	101.881	 90,52 %
2.  United States	2.363	2,10 %
3.  Peru	1.229	1,09 %
4.  Mexico	740	0,66 %
5.  Spain	697	0,62 %
6.  Ecuador	624	0,55 %
7.  Chile	605	0,54 %
8.  Venezuela	514	0,46 %
9.  Argentina	391	0,35 %
10.  United Kingdom	346	0,31 %

## Top 10 contenidos más consultados

A continuación se muestra los contenidos del portal web más visitados en el cuarto trimestre del presente año por los usuarios, siendo el home el más

visitado.

Título de la página	Número de páginas vistas	% Número de páginas vistas
1. Inicio - Minminas	89.245	25,52 %
2. RETIE - Instalaciones Eléctricas - Minminas	23.815	6,81 %
3. Normatividad - Minminas	21.700	6,20 %
4. Histórico de Noticias - Minminas	16.688	4,77 %
5. búsquedas - Minminas	11.183	3,20 %
6. Energía Eléctrica - Minminas	9.535	2,73 %
7. Hidrocarburos - Minminas	8.343	2,39 %
8. Foros - Minminas	7.582	2,17 %
9. Ministerio - Minminas	7.285	2,08 %
10. Sistemas de Información - Minminas	6.960	1,99 %

### Top 5 navegadores

El cuadro a continuación presenta los navegadores mayormente utilizados para consultar el portal web de la entidad, destacándose Google Chrome, igual que el trimestre anterior.

Navegador	Sesiones	% Sesiones
1. Chrome	82.034	72,89 %
2. Internet Explorer	12.723	11,30 %
3. Firefox	8.534	7,58 %
4. Safari	6.103	5,42 %
5. Android Browser	1.173	1,04 %

### Top 5 sistema operativos móviles

El cuadro a continuación presenta los sistemas operativos en dispositivos móviles mayormente utilizados para consultar el portal web de la entidad, destacándose Android y manteniendo el mismo comportamiento del trimestre anterior.

Sistema operativo	Sesiones	% Sesiones
1. Android	6.530	54,49 %
2. iOS	4.499	37,54 %
3. Windows	522	4,36 %
4. Windows Phone	310	2,59 %
5. BlackBerry	73	0,61 %

### Comportamiento publicación de contenidos

En este segmento se relaciona la atención a los requerimientos de publicación atendidos por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Minas y Energía durante el cuarto trimestre del año 2015.

Se recibieron por correo electrónico a la cuenta [contenidosweb@minminas.gov.co](mailto:contenidosweb@minminas.gov.co), 213 solicitudes de publicación de información (*Bajo respecto al trimestre anterior*) de las diferentes dependencias de la entidad, logrando el siguiente resultado de operación:

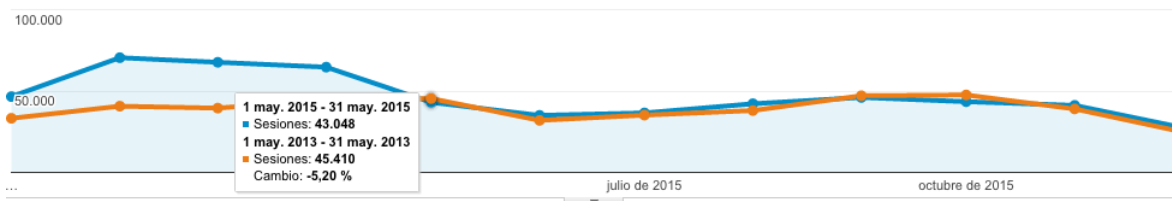
Descripción	Cantidad	Comportamiento según trimestre anterior
Nuevos Contenidos	127	Subió
Contenido existentes modificados	159	Subió
Boletines electrónicos creados	0	Se mantuvo
Fascículos nuevos publicados	4	Bajo
Convocatoria a eventos publicadas	11	Bajo
Encuestas publicadas	0	Se mantuvo
Normas publicadas	89	Bajo
Normas ajustadas	11	Bajo
Conceptos Jurídicos	430	Subió
Noticias en el portal Ingles	19	Bajo

**Nota:** Se debe tener en cuenta que la cantidad de solicitudes es mayor a los contenidos modificados, ya que en el periodo en cuestión, varios contenidos se modifican en más de una ocasión.

### Otros

- Se reportaron 15 incidencias (*Bajo respecto al trimestre anterior*) en este trimestre por fallos en el comportamiento del portal.

- En el año 2015, el portal web de la entidad fue visitado por 318.575 usuarios, 11 % por encima del año 2013
- En el año 2015, se visitaron las secciones del portal 1.688.692 veces, 41.33% más que en el año 2013



## ASESOR VIRTUAL DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

Es una herramienta dispuesta para atender las necesidades de información de los usuarios del Ministerio de Minas y Energía, disponible en el portal web de la entidad, más exactamente en el enlace <http://www.minminas.gov.co/asesor>.

Este canal de atención funciona a través de una ventana de conversación (Tipo Chat), que establece el ciudadano con el robot virtual, que para este caso toma el Nombre de Lucia, en temas generales, Ingeniero Pozos para hidrocarburos, la Ingeniera Esmeralda en temas de minería y el ingeniero Torres, en temas energéticos; quienes contestan las preguntas en un nivel orientador, realizadas en lenguaje natural, las 24 horas del día, los 7 días de la semana; atendiendo de manera simultánea a cientos de usuarios interesados en las temáticas de la entidad.

## COMPORTAMIENTO DEL ASESOR VIRTUAL

ÍTEM	CUARTO TRIMESTRE
Sesiones Iniciadas	480
Preguntas Recibidas	1938
Resueltas Por Asesor Virtual	1929
Creación de Preguntas	968

El fortalecimiento de la base de conocimiento continua siendo un factor relevante en el desarrollo del Asesor Virtual para atender a las preguntas de

los ciudadanos, razón por la cual durante el cuarto trimestre se incrementó la base en 67 preguntas.

De igual manera, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano continúa trabajando en equipo con las dependencias misionales y en la consulta de fuentes bibliográficas del sector minero-energético, haciendo una gestión constante de actualización en noticias, estadísticas, normatividad, tarifas, trámites, eventos y conceptos, con el fin de dar respuestas acertadas y de acuerdo con los requerimientos de los usuarios.

### **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 adquirido 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.

En cuanto a la gestión de la biblioteca, durante el cuarto trimestre del año 2015 es importante resaltar que se realizó la remodelación que incluyó la organización de 9070 ejemplares y la adecuación del espacio físico tanto en la adquisición de módulos para la clasificación de los libros como en la adecuación de un espacio de lectura y consulta para usuarios.

Los datos que registra la biblioteca del Ministerio de Minas y Energía durante el cuarto trimestre son los siguientes:

- 41 usuarios atendidos
- 55 solicitudes de información vía correo electrónico
- 57 consultas de libros en sala
- 5 préstamos interbibliotecarios

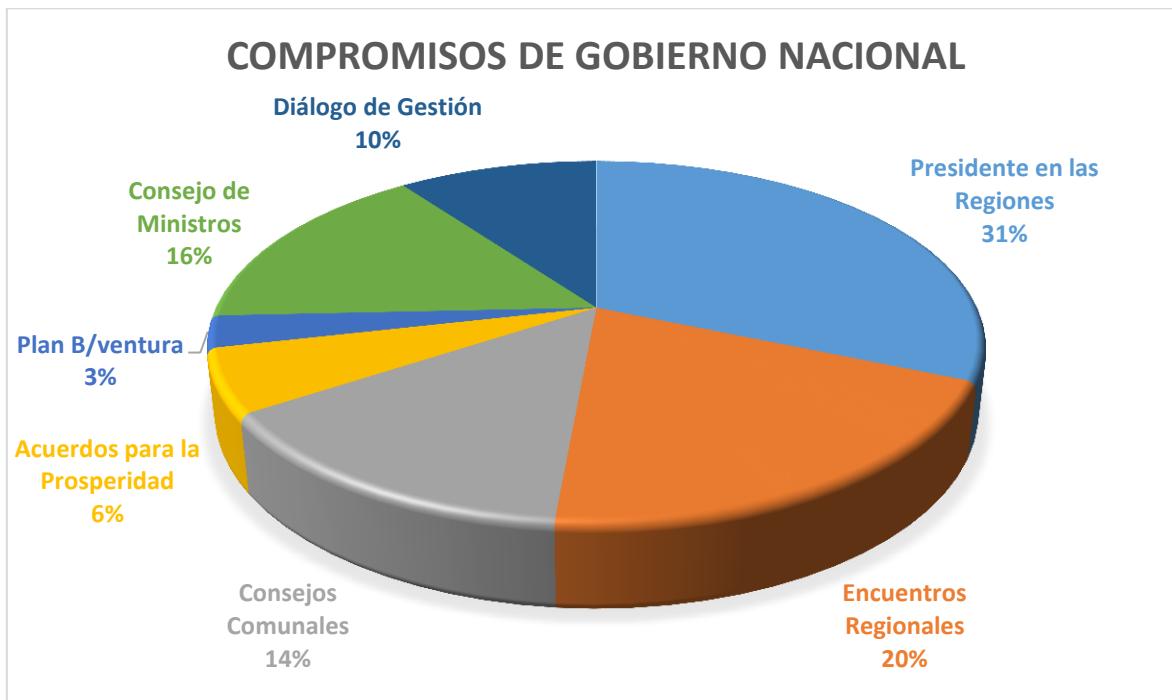


## SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

Dentro de una de las funciones del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se encuentra "Efectuar seguimiento a los Compromisos de Gobierno Nacional asignados al Ministerio que se relacionan con la interacción con la ciudadanía."

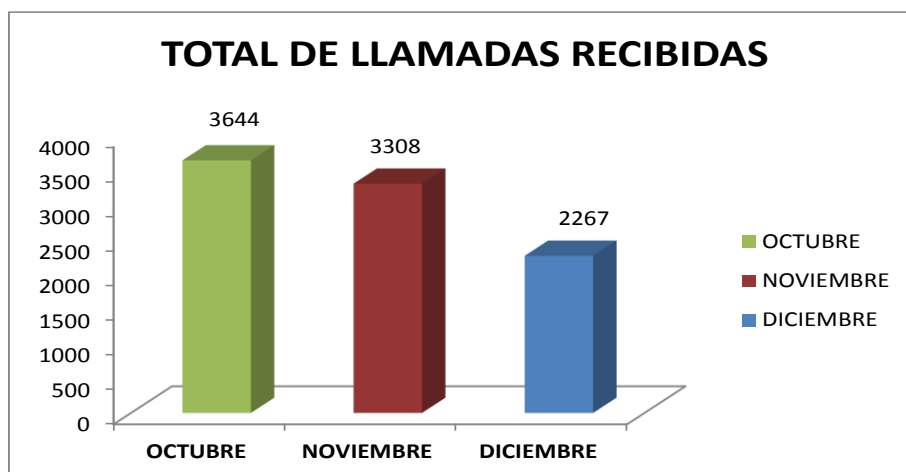
En la actualidad este grupo realiza seguimiento a diversos compromisos derivados de diferentes espacios como lo son Encuentros Regionales, Acuerdos para la Prosperidad y Presidente en las regiones, los cuales tienen como fin último contribuir al cumplimiento de las metas trazadas por el señor Presidente de la República en cada región. En el siguiente cuadro aparece la relación de compromisos asignados al Ministerio de Minas y Energía a través de los cuatro sistemas de gestión:

Presidente en las Regiones	Encuentros Regionales	Consejos Comunales	Acuerdos para la Prosperidad	Plan B/ventura	Consejo de Ministros	Diálogo de Gestión
<b>22</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>7</b>



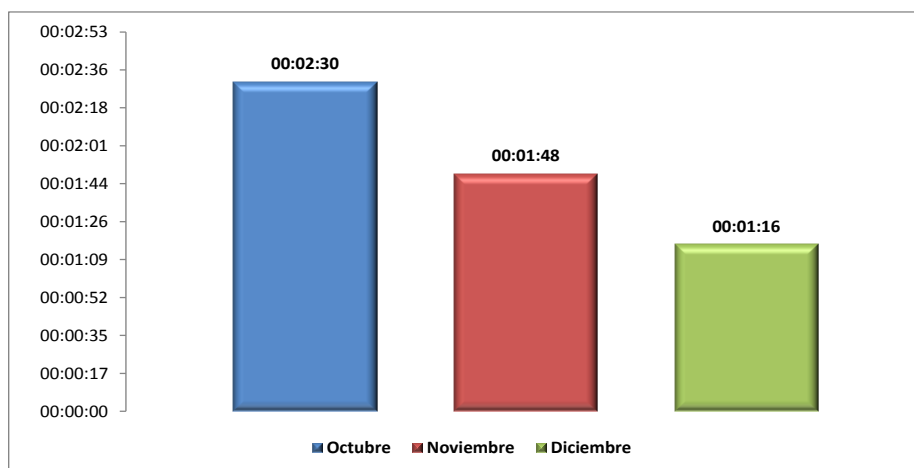
## CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El centro de contacto ciudadano inició con una prueba piloto en el mes de julio y actualmente se encuentra 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 cuarto trimestre:





Una de las principales funciones del centro de contacto es atender y canalizar las solicitudes telefónicas de los usuarios de tal manera que se garantice una atención oportuna, en la siguiente gráfica observamos la disminución en los tiempos de respuesta:



El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicita al centro de contacto, información de la gestión con el fin de observar los resultados de éste y generar soluciones de acuerdo con los resultados obtenidos; en la siguiente tabla observamos el monitoreo realizado:

### ESTADOS DE GESTIÓN

ESTADOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ESCALADO	1138	1039	632
GESTIONADO	2494	2268	1634
PENDIENTE	12	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3644</b>	<b>3308</b>	<b>2267</b>

De acuerdo con la tabla anterior, el centro de contacto, realizó 2809 transferencias de llamadas equivalentes al estado "escalado", resolvió 6396 solicitudes de la ciudadanía directamente, es decir lo que corresponde al estado "gestionado" y quedaron "pendientes" por atender, es decir por devolver la llamada al usuario con la respectiva respuesta un total de 14 llamadas las cuales se atendieron progresivamente.

## 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 se encuentra fortaleciendo los canales de atención a través de la recopilación de información y la búsqueda de la respuesta oportuna y pertinente a los ciudadanos a través de los mismos. De esta manera trabajará en el canal correspondiente a acceso a la información a través de la biblioteca en el proceso de digitalización de información con el fin de que los usuarios puedan consultar la información a través de medios electrónicos.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano a través del centro de contacto ciudadano, continua trabajando en optimizar los tiempos de respuesta a nivel telefónico canalizando las solicitudes de los ciudadanos en un tiempo óptimo de acuerdo con la normatividad y los estándares de servicio.
- Se realizó la validación del funcionamiento de la plataforma ConVertic sobre el portal del Ministerio de Minas y Energía, una vez verificado su funcionamiento se procedió a promocionar el uso de esta herramienta con el fin de garantizar que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información del sector minero – energético.