

# INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Julio – agosto – septiembre 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.

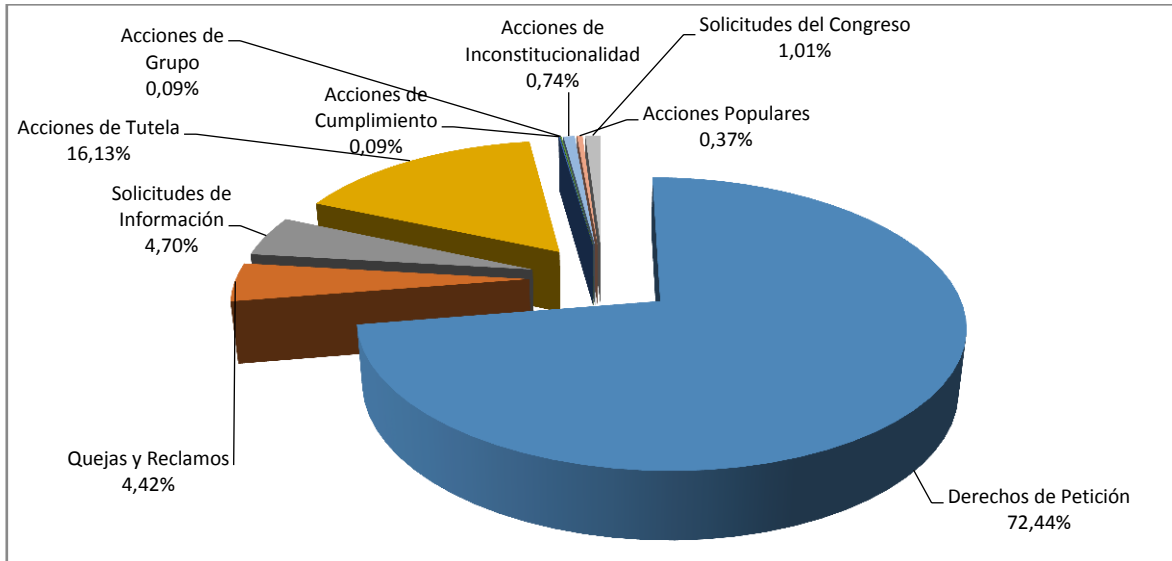
Además de lo anterior, éste grupo debe promover espacios que contribuyan al establecimiento de mecanismos de control social de la gestión del sector minero energético, entre otros.

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 tercer trimestre de 2015 se recibieron un total de 1085 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:

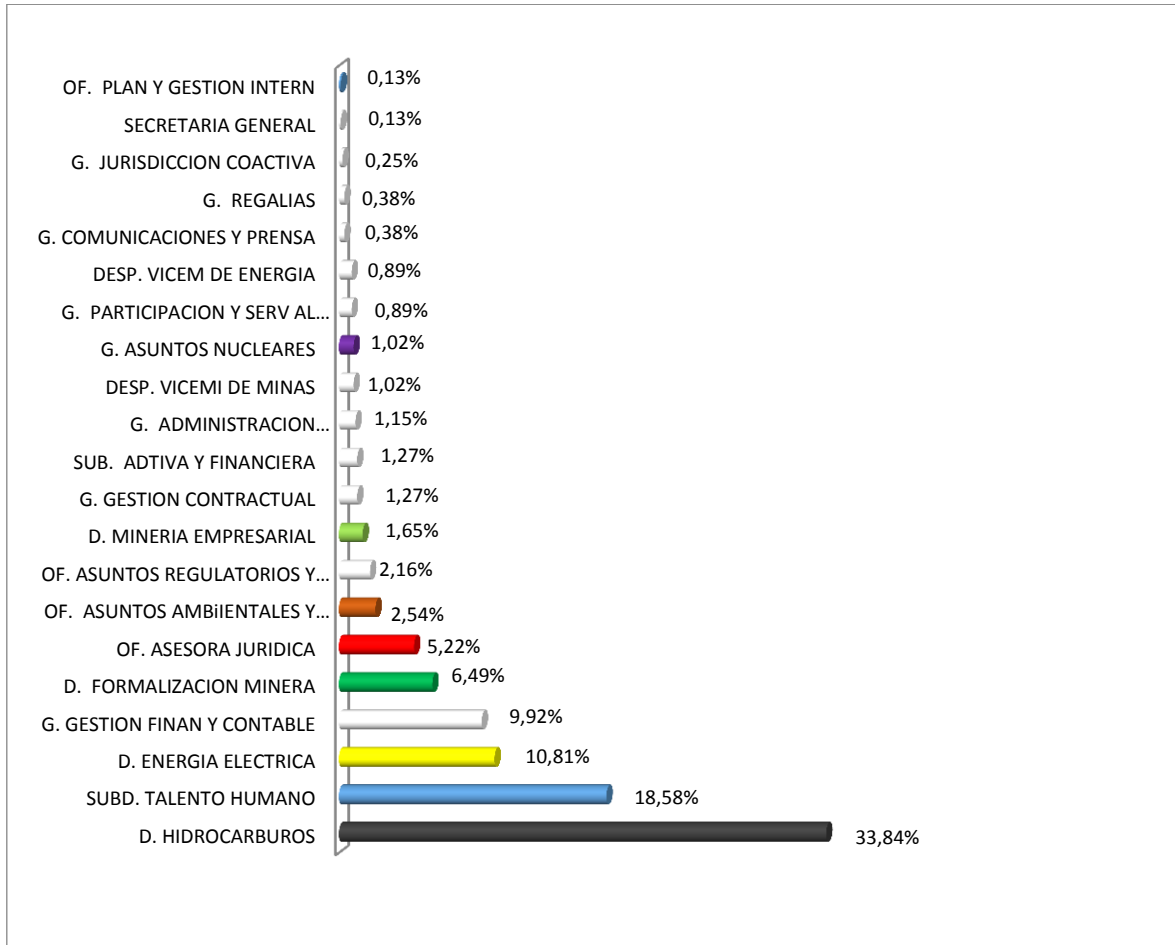


Esta gráfica muestra que 786 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 51 a Solicitudes de Información, 48 a Quejas y Reclamos, 175 a Acciones de Tutela, 8 a Acciones Inconstitucionales, 4 a Acciones Populares y 11 a Solicitudes por parte de los Congresistas.

### **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; 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 tercer 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 tercer trimestre del año 2015:

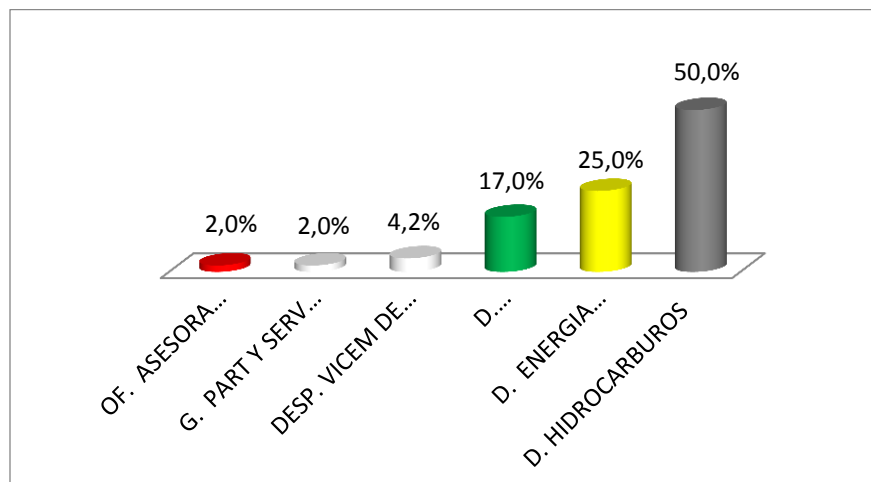
TERCER TRIMESTRE 2015		
DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	0
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	0	1
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

La tabla anterior refleja únicamente 5 derechos de petición atendidos fuera de término lo cual indica que la cifra bajó de 13 a 5 con respecto al segundo trimestre del año. En lo que se refiere a Derechos de Petición no atendidos la cifra pasó de 0 en el segundo trimestre a 4 en el tercer trimestre.

## QUEJAS Y RECLAMOS

El número de quejas presentadas durante el tercer trimestre fue de 48, incrementándose la cantidad en 32 con respecto al segundo 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 tercer trimestre del año 2015:



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

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	TOTAL
DIRECCIÓN HIDROCARBUROS	225	24	17	266
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	215	0	1	216
DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	52	12	21	85
OFICINA ASESORA JURÍDICA	49	1	2	52
DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA	36	8	7	51
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	24	1	0	25
DIRECCIÓN DE MINERÍA EMPRESARIAL	12	0	1	13

GRUPO DE REGALÍAS	12	0	0	12
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	11	0	0	11
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	11	0	1	12
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	10	0	0	10
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	10	0	0	10
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	8	0	0	8
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0	0	4
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	2	0	0	2
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	2	0	0	2
DESPACHO VICEMINISTRO DE MINAS	1	1	1	3
OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTERNACIONAL	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1
GRUPO DE JURISDICCION COACTIVA	1	0	0	1
DESPACHO VICEMINISTRO DE ENERGÍA	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>687</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>786</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	ENERGÍA ELÉCTRICA Y NUCLEAR	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 acerca del estatus de la reglamentación de la Ley 1715.	Solicitudes de aumento de cupo de combustible en zonas de frontera
Solicitudes de información con relación a la normatividad de la actividad de explotación minera en Colombia.	Solicitudes de información relacionadas con proyectos de autogeneración.	Solicitudes de información acerca de poblaciones que no se encuentran en área de servicio exclusivo de gas natural.
Solicitud de orientación para el proceso de formalización de pequeños y medianos mineros.	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.
Solicitud de información relacionada con la situación de los barequeros en el país	Solicitudes de información relacionadas con la Resolución 90874 de 2014	Solicitud de expedición de copia de la guía única para transportar petróleo crudo.

## 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
AMBIENTAL	Capacitación en temas Normativos Seguridad Minera y Formalización	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	24 de julio; 17 y 18 de septiembre de 2015	Neiva, Pradera y Palmira	Autoridades Municipales.	Capacitar a los funcionarios de la administración municipal y realizar acompañamiento en el proceso de inscripción de barequeros
AMBIENTAL	“Diálogos regionales y oportunidades en la construcción del Plan Sectorial Minero energético para la Gestión de la Biodiversidad y los Servicios Ecosistémicos” (Agenda Ambiental)	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	10 de agosto de 2015	Medellín	Representantes de los sectores Minero Energético a nivel regional, Corporaciones Autónomas Regionales, Institutos de investigación y gremios regionales asociados al sector minero-energético	Generar espacio de trabajo conjunto regional de discusión e identificación de oportunidades en la construcción del plan sectorial minero-energético de biodiversidad y servicios ecosistémicos
AMBIENTAL	“Diálogos regionales y oportunidades en la construcción del Plan Sectorial Minero energético para la Gestión de la Biodiversidad y los Servicios Ecosistémicos” (Agenda Ambiental)	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	12, 14, 18, 19, 27 de agosto; 9 y 10 de septiembre	Tunja, Neiva, Cali, Popayán, Quibdó, Bogotá y Yopal respectivamente.	Representantes de los sectores Minero Energético a nivel regional, autoridades locales y regionales, delegados Unidades y Gestión de Riesgo, Corporaciones autónomas, institutos de investigación	Identificar estrategias de trabajo conjunto que redunden en la recuperación de estas áreas en la mitigación del riesgo.

					y gremios regionales asociados	
ENERGÍA	V Congreso CONFEVOCOLITICS	CONGRESO	8 y 9 de julio de 2015	Cali	Actores involucrados del sector	
REGALÍAS	Compromiso Unilateral del Incentivo a la Producción	REUNIÓN	2 y 3 de julio de 2015	Valledupar y Arauca respectivamente	Alcaldes Municipios Productores, Empresas Productoras	Llevar a cabo las firmas de los Compromisos Unilaterales del incentivo a la Producción con los alcaldes de los municipios productores del Departamento .
REGALÍAS	Socialización proyecto Rehabilitación de los sistemas de acueductos rurales en ocho veredas del municipio de Yondó - Antioquia.	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	3 y 4 de septiembre de 2015	Yondó - Antioquia	Alcaldes Municipios Productores, Empresas Productoras, Personeros y Secretarios de Planeación	Socializar el proyecto financiado con recursos del Incentivo a la Producción
MINAS	Segunda Junta Directiva Regional para la Formalización de la Pequeña Minería	REUNIÓN	3, 15, 24, 30 de julio; 5 de agosto y 1 de septiembre	Sogamoso, San Juan de la Guajira, Yumbo, Popayán, Bogotá y Tolima respectivamente.	Funcionarios de la Gobernación, Corporaciones Autónomas Regionales y Alcaldes	Realizar la junta directiva regional para la Formalización de la pequeña minería.
MINAS	Socialización a las Comunidades Afro del Norte del Cauca al Convenio GGC 149 de 2015 y concertar modelo de caracterización en su	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	4 de agosto de 2015	Santander de Quilichao	Líderes de los concejos comunitarios del norte del Cauca	Cumplir compromisos correspondientes a la segunda Junta de Formalización del Departamento del Cauca; concertar con las comunidades



	territorio.					Afro del norte del Cauca; socializar el Convenio GGC 149 de 2015 y concertar el modelo de caracterización en su territorio.
MINAS	Capacitación de RUCOM y SIMINERO	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	28 de agosto y 4 de septiembre de 2015	Chaparral - Tolima y Mairipi - Boyacá	Autoridades Municipales, (alcalde, secretarios de gobierno Y unidades de control Minero	Establecer las estrategias de apoyo, mediante proceso de capacitación y asesoría relacionadas con la normatividad y reglamentación para el control de la explotación ilícita de minerales en Colombia.
MINAS	Capacitación de Autoridades Municipales en temas Normativos	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	22 y 23 de julio de 2015	Yaguará y Tesalia - Huila	Autoridades locales, comunidad barequeros	Capacitar a las autoridades del departamento de Huila en temas normativos de barequeros, amparos administrativos, explotación ilícita de minerales y uso de herramientas relacionadas con el SI MINERO.
GPYSC	FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	FERIA	11 de julio y 22 de agosto	Buenaventura y La Virginia - Risaralda, respectivamente.	Ciudadanos de la región y Autoridades Municipales.	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano
GPYSC	Jornada de Socialización de Lineamientos y Reglamentos Técnicos de Energía Eléctrica- Buenaventura	SEMINARIO - FORO	12 de julio de 2015	Buenaventura	Técnicos en Formación, de Escuelas Tecnológicas e Institutos Técnicos	Realizar la socialización y actualización del Reglamento - RETIE, capacitar en seguridad eléctrica y actualizar en aspectos

						relevantes de Norma NTC50 a Población en condición de vulnerabilidad.
GPYSC	Presentación y firma del Reglamento de Etiquetado - RETIQ	SOCIALIZACIÓN Y DISCUSIÓN	18 de septiembre de 2015	Bogotá	Autoridades competentes	Objetivo del Evento: Socializar el Reglamento Técnico de Etiquetado Colombia RETIQ y firmar la Resolución correspondiente
HIDROCARBUROS	XVI CONGRESO COLOMBIANO DE PETRÓLEO Y GAS 2015-ACIPET	CONGRESO	26 al 28 de agosto de 2015	Bogotá	Actores involucrados del sector	Desarrollar estrategias de divulgación de políticas y suministro de información en el tema de hidrocarburos y gas, así como resolver dudas e inquietudes de la ciudadanía.

## DOCUMENTOS EN DISCUSIÓN

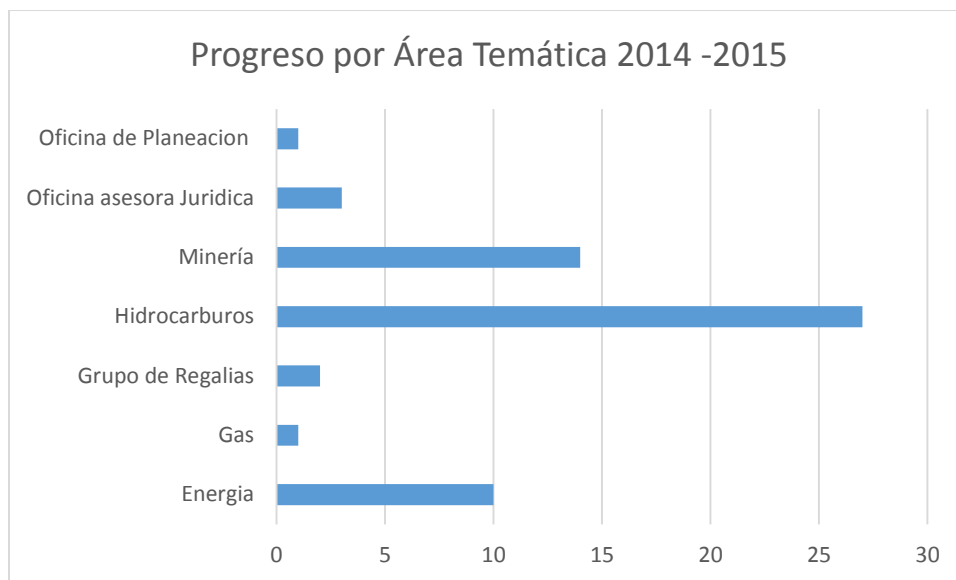
El Ministerio de Minas y Energía de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 del Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, publica para comentarios de la ciudadanía, normas, proyectos, políticas o lineamientos, facilitando la participación de partes interesadas en la toma de decisiones.

La publicación de los documentos que se relacionan en la siguiente tabla, se sometieron a discusión entre 2 y 24 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 requisitos técnicos aplicables a las plantas de licuefacción y regasificación de Gas Natural Licuado –GNL y su Anexo General.".	14/07/2015	31/07/2015	17	3	Foros y Correo
Asesores viceministra de minas	Proyecto de Decreto: "por el cual se adiciona el Decreto Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, lo relacionado con la integración de áreas del artículo 23 de la Ley 1753 de 2015"	14/08/2015	21/08/2015	7	4	Foros y Correo
Hidrocarburos	proyecto de Resolución "Por la cual se reglamenta la medición y determinación del volumen y calidad de los hidrocarburos producidos en el país, para la correcta determinación de las regalías y contraprestaciones económicas en favor del Estado"	11/08/2015	04/09/2015	24	4	Foros y Correo
Hidrocarburos	Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 72 146 del 7 de mayo de 2014, mediante la cual se establece la metodología para la fijación de tarifas por el transporte de crudo por oleoducto".	01/09/2015	03/09/2015	2	1	Foros y Correo
Asesores viceministra de minas	Proyecto de decreto "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario No 1073 de 2015 que define los aspectos técnicos, tecnológicos, operativos y administrativos para ejercer la labor de fiscalización minera y se toman otras determinaciones".	02/09/2015	11/09/2015	9	2	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

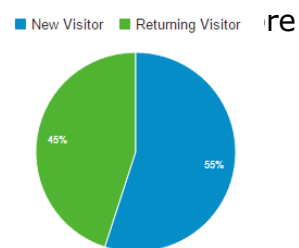
publican en el portal web del Ministerio de Minas y Energía, de igual manera, evidencia que a nivel interno se ha incrementado la cultura por utilizar este mecanismo de participación de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.



## CANALES DE ATENCIÓN

### COMPORTAMIENTO PORTAL WEB

A continuación se presenta 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 el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de agosto de 2015.



**Número de visitantes:** 76.237 *Bajó respecto al trimestre anterior*

**Numero de sesiones:** 124.784 *Bajó respecto al trimestre anterior*

**Número de páginas visitadas:** 384.622 *Bajó respecto al trimestre anterior*

**Duración media de la sesión:** 3.08 minutos *Bajó respecto al trimestre anterior*

**Promedio de visitas nuevas:** 54,94 % *Subió respecto al trimestre anterior*












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

86.3% *Subió respecto al trimestre anterior*

**Porcentaje de consulta en dispositivos móviles:** 13.7% *Bajó respecto al trimestre anterior*

## Top 10 de países visitantes al portal

El cuadro a continuación presenta los 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.

Pais	Sesiones	% Sesiones
1.  Colombia	115.168	 92,29 %
2.  United States	2.367	1,90 %
3.  Peru	792	0,63 %
4.  Mexico	646	0,52 %
5.  Ecuador	603	0,48 %
6.  Chile	559	0,45 %
7.  Spain	540	0,43 %
8.  Venezuela	506	0,41 %
9.  Argentina	444	0,36 %
10.  Brazil	339	0,27 %

## 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.

Datos demográficos	Navegador	Sesiones	% Sesiones
Idioma	1. Chrome	91.178	 73,07 %
País	2. Internet Explorer	14.674	11,76 %
Ciudad	3. Firefox	9.585	7,68 %
Sistema	4. Safari	5.737	4,60 %
Navegador	5. Android Browser	1.867	1,50 %

## 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	11.551	67,52 %
2. iOS	4.421	25,84 %
3. Windows	630	3,68 %
4. Windows Phone	330	1,93 %

### Top 10 contenidos más consultados

La imagen a continuación muestra los contenidos del portal web más visitados en el tercer trimestre del presente año por los usuarios, siendo el home el más visitado.

Página	Número de páginas vistas	% Número de páginas vistas
1. /	46.945	12,21 %
2. /inicio	36.038	9,37 %
3. /retie	31.286	8,13 %
4. /normatividad	18.178	4,73 %
5. /energia2	10.676	2,78 %
6. /retilap	10.567	2,75 %
7. /hidrocarburos	9.888	2,57 %
8. /sistemas-de-informacion	8.742	2,27 %
9. /ministerio	8.583	2,23 %
10. /reglamentos-tecnicos1	6.233	1,62 %

### 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 tercer trimestre del año 2015.

Se recibieron por correo electrónico a la cuenta contenidosweb@minminas.gov.co 299 solicitudes de publicación de información (bajó 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	11	Bajó

Contenido existentes modificados	46	Bajó
Boletines electrónicos creados	0	Bajó
Fascículos nuevos publicados	16	Subió
Convocatoria a eventos publicadas	12	Subió
Encuestas publicadas	0	Bajó
Normas publicadas	303	Subió
Normas ajustadas	13	Bajó
Conceptos Jurídicos	217	Nuevo
Noticias en el portal Ingles	41	Subió

### Otros

- Se reportaron 17 incidencias en este trimestre por fallas en el comportamiento del portal.
- En los 3 primeros trimestres del año, el portal web de la entidad fue visitado por 975.95 usuarios.
- En los 3 primeros trimestres del año se visitaron las secciones del portal 1.338.958 veces.

### 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	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	INCREMENTO ENTRE EL SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE
SESIONES INICIADAS	545	873	328
PREGUNTAS RECIBIDAS	2114	3796	1682
RESUELTAS POR ASESOR VIRTUAL	2043	3653	1610
NO RECONOCIDAS POR ASESOR VIRTUAL	71	143	72
CREACIÓN DE PREGUNTAS	421	901	480

Analizando el cuadro anterior vemos que el incremento en cuanto a las sesiones realizadas por el Asesor Virtual entre el segundo y el tercer trimestre del año 2015, equivale a 328 sesiones, esto indica que la ciudadanía ha recurrido cada vez más al uso de la herramienta para recibir orientación de aquellas solicitudes que demanda.

El fortalecimiento de la base de conocimiento ha sido un factor fundamental en el desarrollo del Asesor Virtual para atender a las preguntas de los ciudadanos, razón por la cual se realizó un incremento en 480 preguntas en el tercer trimestre.

Asimismo, el contenido de las respuestas también ha sido relevante en la gestión del Asesor Virtual pues la base de conocimiento se ha construido con fuentes bibliográficas del sector minero-energético, haciendo una gestión constante de actualización en noticias, estadísticas, normatividad, tarifas, trámites, eventos y conceptos.

### ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA BIBLIOTECA

A junio 30 de 2015 la biblioteca del Ministerio de Minas y Energía cuenta con 8041 ejemplares disponibles para consulta 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 segundo trimestre del año se registraron los siguientes datos:

Se realizó un convenio interinstitucional con la Organización Latinoamericana de Energía y Gas – OLADE para intercambio de información virtual del sector minero – energético; esto significa que el Ministerio de Minas y Energía, hace parte del Centro de Documentación de OLADE, ubicado en el Ecuador

- 92 Usuarios atendidos
- 25 solicitudes de información vía correo electrónico
- 41 préstamos de material bibliográfico
- 12 préstamos interbibliotecarios
- 24 Convenios 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."

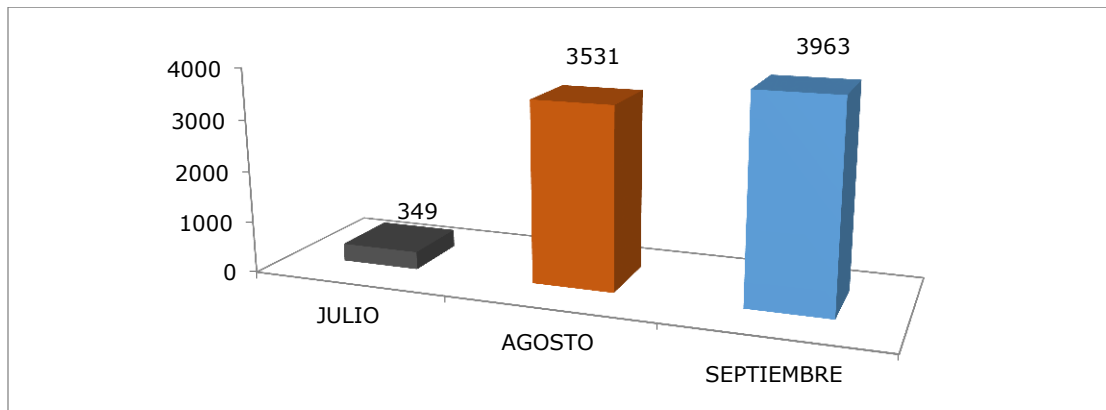
En la actualidad este grupo realiza seguimiento a diversos compromisos derivados de diferentes espacios como lo son Encuentros Regionales, Acuerdos para la Prosperidad y Presidente en las regiones, los cuales tienen como fin último contribuir al cumplimiento de las metas trazadas por el señor Presidente 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:

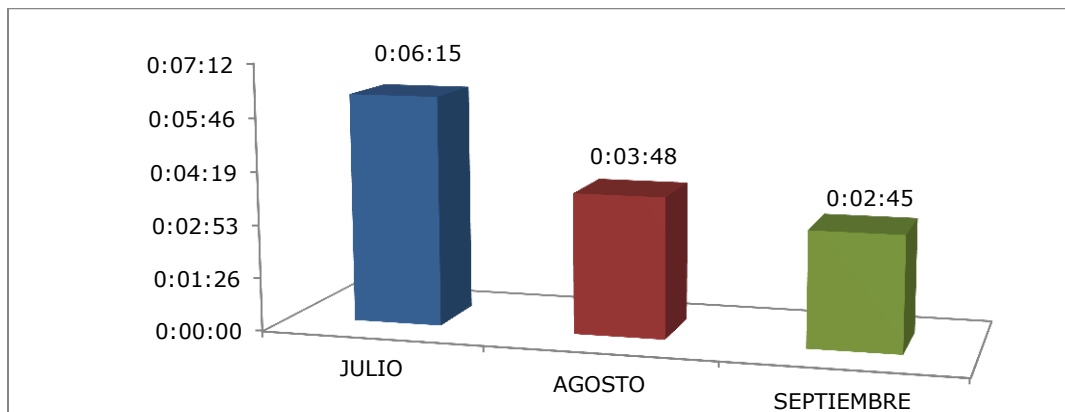
Presidente en las Regiones	Encuentros Regionales	Consejos Comunales	Acuerdos para la Prosperidad
<b>31</b>	14	15	6

### 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 incremento en llamadas recibidas durante el tercer trimestre:



Una de las principales funciones del centro de contacto es atender y canalizar de manera oportuna 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ESCALADO	200	1200	1000
GESTIONADO	125	2234	2940
PENDIENTE	24	97	23
TOTAL GENERAL	349	3531	3963

De acuerdo con la tabla anterior, el centro de contacto, realizó 2400 transferencias de llamadas equivalentes al estado "escalado", resolvió 5299 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 144 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:

- La Oficina de Orientación al Ciudadano se encuentra fortaleciendo los canales de atención a través de la recopilación de la información y la búsqueda de la respuesta oportuna y pertinente a los ciudadanos a través de los mismos. De esta manera canales como el asesor virtual el cual durante el tercer trimestre del año 2015 incrementó en 1610 las preguntas resueltas y creó 480 nuevas preguntas y respuestas.
- De acuerdo con la acción para el fortalecimiento del proceso reflejada en el segundo trimestre, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ha contribuido a optimizar los tiempos de respuesta a nivel telefónico y a atender de manera pertinente las preguntas y solicitudes de los ciudadanos; a través del centro de contacto ciudadano canalizando las solicitudes de los ciudadanos en un tiempo óptimo de acuerdo con la normatividad y los estándares de servicio.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano continúa trabajando en el fortalecimiento del portal web de la entidad [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co), a través de la permanente actualización y publicación de la información en un lenguaje sencillo para el ciudadano y atendiendo los lineamientos de usabilidad y accesibilidad, así como los definidos por la actual Estrategia de Gobierno en Línea. En este proceso se ha sensibilizado a los servidores del ministerio con el fin de presentar al ciudadano información de interés y de fácil comprensión, además de incrementar los canales de atención virtual en pro del proceso participativo y democrático. Finalmente se han ajustado los procesos de publicación de contenidos haciendo más eficiente y efectiva esta labor.