



**MINMINAS**



# **INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**Enero,  
febrero y  
marzo  
2018**

**Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano**

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, tiene como objetivo general, implementar las estrategias necesarias en búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios, y con este fin, realiza seguimiento estricto a la atención prestada a los mecanismos de participación ciudadana por parte de cada una de las dependencias encargadas de dar respuesta directa a los diferentes requerimientos.

Adicionalmente y en consonancia con los objetivos de participación activa, se busca de manera permanente la generación de espacios y canales que permita el acercamiento de la ciudadanía y partes interesadas a nuestra entidad, a lo cual tienen derecho los ciudadanos, con el fin de formar parte de las decisiones que les atañe y retroalimentar la gestión.

Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

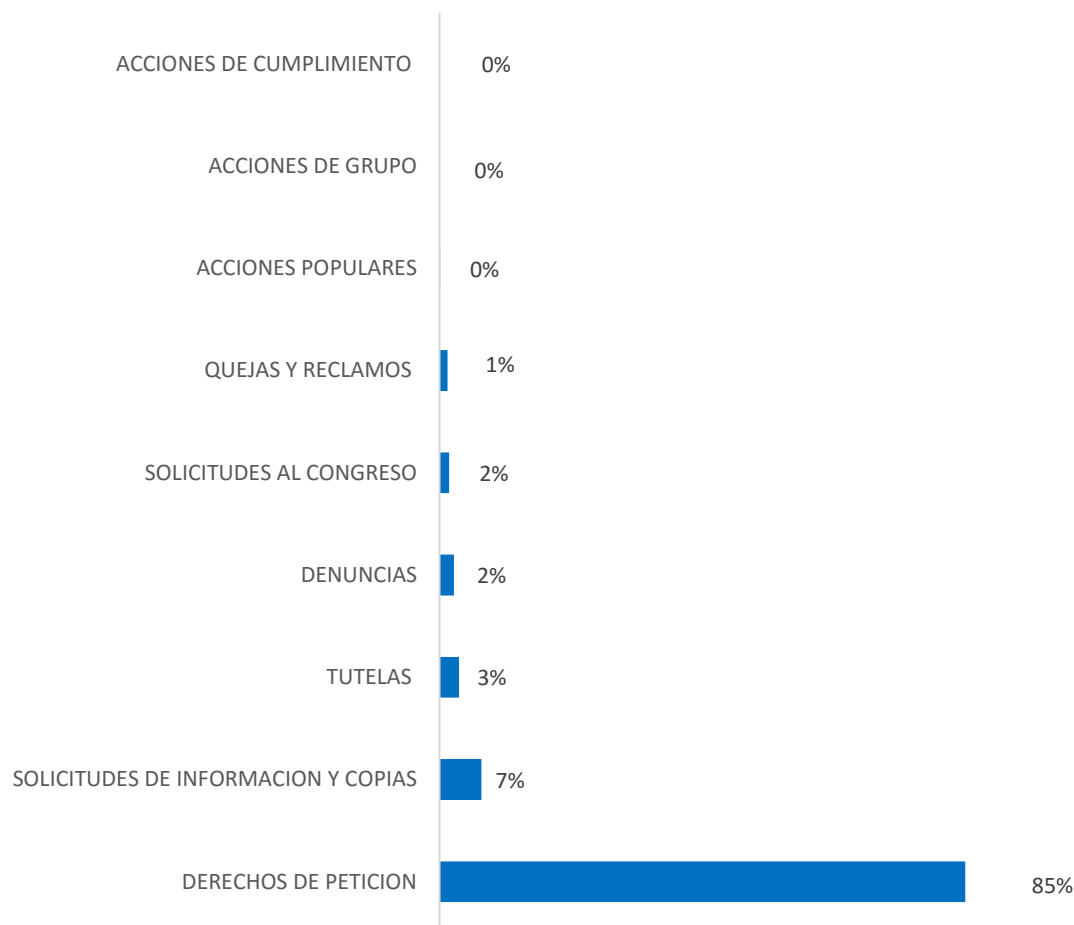
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección y a todos los interesados, sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana, indicar las temáticas de mayor consulta que presentan los usuarios e informar las diferentes acciones que facilitan la prestación de un servicio de calidad, además de facilitar el establecimiento de acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de nuestros ciudadanos, incentive la participación y el ejercicio del control social en el Ministerio de Minas y Energía.



## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación informamos las estadísticas de los mecanismos de participación instaurados por los ciudadanos.

Durante el primer trimestre de 2018 se recibieron un total de **1166** mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



Esta gráfica muestra que 989 requerimientos correspondieron a Derechos de Petición, 79 a Solicitudes de Información, 15 a Quejas y Reclamos, 37 a Tutelas, 18 a Solicitudes al Congreso, 27 a Denuncias, 1 a Acciones Populares, 0 Acciones de Grupo y 0 Acciones de Cumplimiento; así, se observa que el Derecho de Petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley Estatutaria 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, es el mecanismo más utilizado siendo en la mayoría de los casos, peticiones de interés general o particular cuyo tiempo de atención es de 15 días hábiles y en menor proporción aquellas que corresponden a consultas cuyo tiempo de atención es de 30 días hábiles; por su parte, las solicitudes de información y copias cuyo tiempo de

atención son 10 días hábiles se encuentran ubicados en segundo lugar, siendo este tipo de petición una de las formas por medio de las cuales los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014 garantizan el Derecho de acceso a la información pública desde la perspectiva de la transparencia pasiva que corresponde al derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, sin la necesidad de decir por qué o para qué se está requiriendo.

## **DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – PQRDS**

Teniendo en cuenta que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, es el encargado de efectuar el seguimiento y control a las PQRDS, los resultados del cuarto trimestre en relación con los tipos de mecanismos recibidos y las dependencias responsables de atención, son los siguientes:

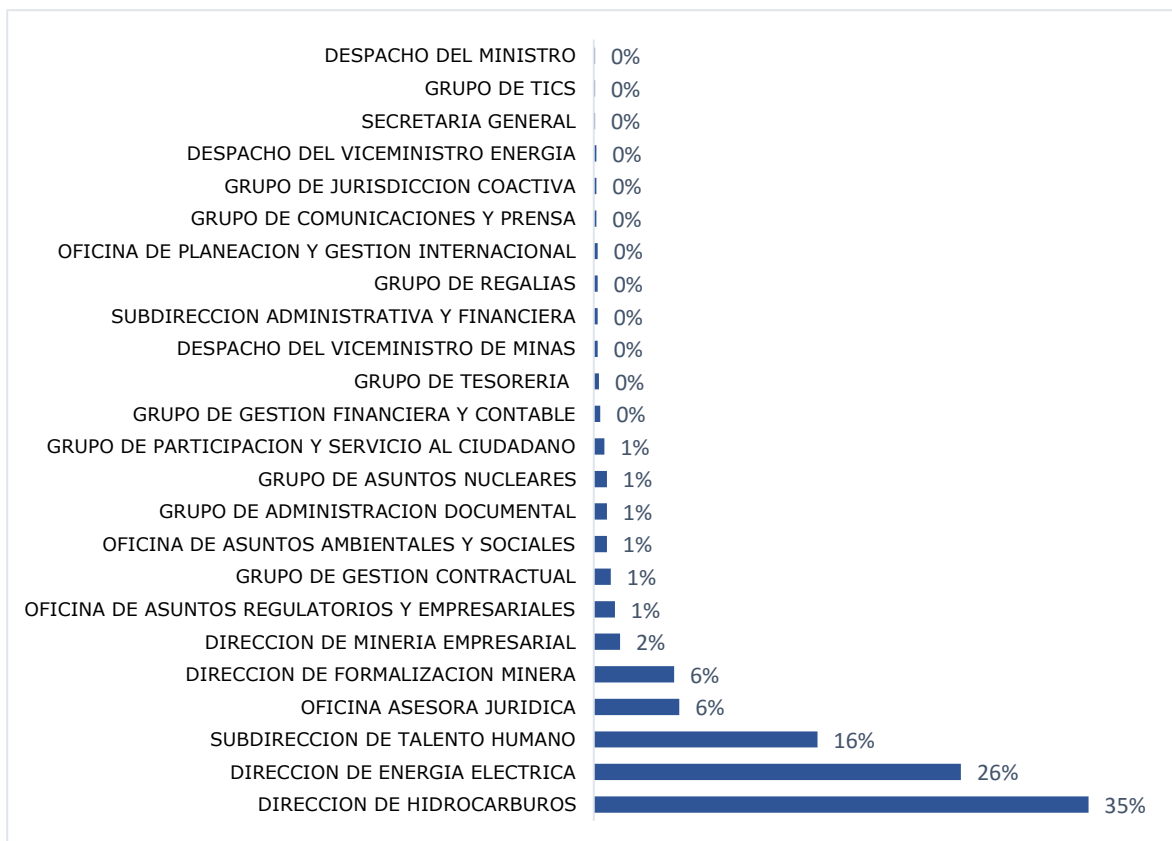
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>PETICIONES GENERALES</b>	<b>COPIAS E INFORMACION</b>	<b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>CONTESTADOS DENTRO DE TERMINOS LEGALES</b>
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	349	27	12	15	403	403
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	263	16	3	4	286	<b>283</b>
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	10	0		3	13	13
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	169	1			170	170
OFICINA ASESORA JURIDICA	63	2			65	<b>63</b>
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	8	5			13	13
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	53	8		3	64	64
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	3	0			3	3
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	20	0		1	21	21
SECRETARIA GENERAL	1	0		1	2	2
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	3	7			10	10
GRUPO DE TICS	1	0			1	1
DESPACHO DEL MINISTRO	1	0			1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0			3	3
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	2	0			2	2
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	12	4			16	16
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	6	4			10	<b>9</b>

GRUPO DE REGALIAS	2	1			3	3
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	4	1			5	5
GRUPO DE JURISDICCION COACTIVA	2	0			2	2
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	7	1			8	8
DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	2	0			2	2
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	3	0			3	3
GRUPO DE TESORERIA	2	2			4	4
<b>TOTAL</b>	<b>989</b>	<b>79</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>1110</b>	<b>1104</b>

### DERECHOS DE PETICIÓN:

De acuerdo con el cuadro anterior, el mayor porcentaje de derechos de petición fueron direccionados a la Dirección de Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes relacionadas con los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo, de manera detallada, el comportamiento de estos mecanismos, se refleja en la siguiente gráfica:

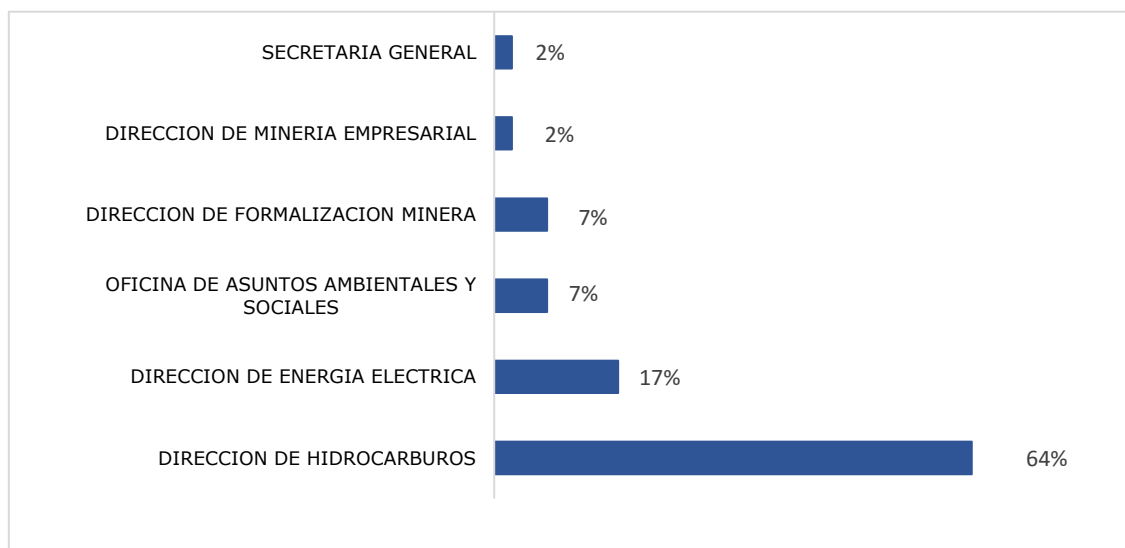
#### PORCENTAJES DERECHOS DE PETICION



## QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El número de quejas y reclamos presentados durante el primer trimestre del año 2018 fue de 15, disminuyendo en 19 la cantidad con respecto al cuarto trimestre del año inmediatamente anterior. Por su parte se recibieron en el primer trimestre del 2018, 27 denuncias aumentando en 10 respecto al mismo periodo anterior. De las cifras mencionadas, todas fueron contestadas en los términos legales.

La siguiente gráfica muestra la distribución por porcentajes e indica las dependencias a las cuales se direccionaron las quejas, reclamos y denuncias enviadas por los ciudadanos durante este periodo:



Es de resaltar que del total de derechos de petición, quejas y reclamos que se encuentran registrados por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, un total de 33 fueron trasladados a otras entidades por competencia.

El siguiente cuadro muestra el resumen de los Derechos de Petición sin contestar o contestados fuera de término en el primer trimestre del año 2018:

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018009406	0	3
	2018010491	0	
	2018011173	0	
OFICINA ASESORA JURIDICA	2018004526	0	2
	2018009172	0	
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	2018009328	0	1

Tal como lo refleja el cuadro anterior 6 derechos de petición fueron contestados fuera de término y ninguna petición se dejó de atender.

De acuerdo con el "Procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias", el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano informó mediante correos electrónicos ésta situación informando también al Grupo de Control Interno Disciplinario para su análisis correspondiente.

### **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

Las solicitudes de información forman parte de los Derechos de Petición, pero se constituyen en un tipo especial debido a los términos de cumplimiento que es de diez (10) días, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación se refleja la cantidad de solicitudes de información recibidas y los temas reiterativos al respecto.

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>COPIAS E INFORMACION</b>
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	27
DIRECCION DE ENERGIA ELÉCTRICA	16
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5
DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA	8
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	7
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	4
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	4
GRUPO DE REGALÍAS	1
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	1
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	1
GRUPO DE TESORERIA	2
<b>TOTAL</b>	<b>79</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 temáticas reiterativas por parte de los ciudadanos durante el primer trimestre de 2018 fueron las siguientes:

ENERGÍA ELÉCTRICA	HIDROCARBUROS	MINERÍA
SOLICITUDES SOBRE LA AMPLIACIÓN DE VIGENCIA DE CERTIFICADOS DE COMPETENCIA - DIRECTORES E INSPECTORES RETIE	SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCIÓN, COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO	SOLICITUD RELACIONADA CON EL REGISTRO Y LA INSCRIPCIÓN DE BAREQUEROS
SOLICITUDES DE CONCEPTO DE EQUIVALENCIA DE PRODUCTOS CON LA NORMA RETIE	SOLICITUDES RELACIONADAS CON TRÁMITES PARA RECIBIR BENEFICIO DEL SUBSIDIO POR COMPRAS DE GLP EN CILINDROS	SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA PRODUCCIÓN EN LA MINERÍA DE SUBSISTENCIA
SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE REGLAMENTOS TÉCNICOS RETIE, RETIQ Y RETILAP	SOLICITUDES RELACIONADAS CON BLOQUEO DE CÓDIGO SICOM A ESTACIONES DE SERVICIO.	SOLICITUD DE APOYO PARA INSCRIPCIÓN EN LA PLATAFORMA SI MINERO
SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS INCENTIVOS POR GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE NO CONVENCIONAL	SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE	SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE FORMALIZACIÓN MINERA EN DIFERENTES REGIONES DEL PAIS

## ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Se desarrollaron varios espacios de interacción con ciudadanos en diferentes regiones del país, en coordinación con las direcciones y dependencias 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.

SUBSECTOR	EVENTO	FECHA	CIUDAD Y DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	OBJETIVO
Hidrocarburos, Minas y Energía	7ª Colombia Genera 2018	01 marzo - 2018	Cartagena - Bolívar	Representantes internacionales, academia, del sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas mineras, gremios, asociaciones o empresas de energía, gremios, asociaciones o empresas de hidrocarburos.	Interactuar con la ciudadanía y partes interesadas en un espacio académico, de divulgación y capacitación entre el sector público y privado que busca identificar las oportunidades y retos de las nuevas agendas empresariales del sector minero energético



Regalías	Socialización con la comunidad el proyecto a financiar con recursos del incentivo a la producción en el municipio de Yaguará - Huila	02 marzo-2018	Yaguará - Huila	Autoridades locales, regionales o departamentales, organizaciones o representantes de comunidades.	Realizar socialización con la comunidad en el municipio de Yaguará - Huila del proyecto financiado con recursos del Incentivo a la Producción: "Construcción puente sobre el canal la mochila en la carrera 12 entre calles 5B y 6 de la zona urbana del municipio Yaguará departamento del Huila"
Minas	Socialización del proyecto de transformación del territorio a la comunidad	12 marzo-2018	San José de Fragua - Caquetá	Representantes internacionales, autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas mineras, comunidades campesinas, organismos de vigilancia y control.	Socialización del Convenio de Cooperación Internacional GGC 306-2018, celebrando entre UNODC y el Ministerio de Minas y Energía a las comunidades y autoridades de los municipios de San José de Fragua (Caquetá) y en reconocimiento de áreas georreferenciadas.
Hidrocarburos, Minas y Energía	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	17 marzo-2018	Manaure - Guajira	Ciudadanía en general, jóvenes y niños, Mineros de las salinas de Manaure, veedores, comunidad Wayú	Interactuar y dialogar con la ciudadanía mediante un lenguaje claro y pedagógico, aclarando los beneficios y logros del sector minero energético y haciendo énfasis en el uso adecuado de nuestros recursos naturales no renovables
Energía	Fundamentos del RETIE- Riesgo eléctrico y seguridad eléctrica	14 mar-2018	Tocaima - Cundinamarca	Academia	Socializar a los estudiantes y demás personas participantes en los fundamentos del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas haciendo énfasis en la

					seguridad y el riesgo eléctrico.
Hidrocarburos y Energía	Congreso Naturgas 2018	21 marzo-2018	Cartagena - Bolívar	Representantes internacionales, academia, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas mineras, gremios, asociaciones o empresas de energía, gremios, asociaciones o empresas de hidrocarburos.	Brindar información y atender inquietudes a la ciudadanía y partes interesadas frente a las acciones desarrolladas en temas de energía y gas en el territorio nacional.
Energía	Eficiencia energética en el marco del RETIE	21 marzo-2018	IpiALES - Nariño	Academia	Capacitar a los estudiantes de nivel técnico y demás personas participantes de la actividad sobre Eficiencia Energética en el marco del RETIE
Energía	Fundamentos del RETIE- Riesgo eléctrico y seguridad eléctrica	24 marzo-2018	Bogotá	Jóvenes estudiantes de nivel técnico en electricidad.	Socializar con los estudiantes y docentes los fundamentos del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, la seguridad y el riesgo eléctrico, mediante talleres y actividades de laboratorio de energía.



Feria nacional de servicio al ciudadano Manaure - La Guajira



Eficiencia Energética en el marco del RETIE – Estudiantes del colegio mixto – San Felipe Nerí  
– Ipiales – Nariño

## DOCUMENTOS SOMETIDOS A CONSULTA CIUDADANA

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.

A corte del 31 de marzo de 2018 se publicaron 15 foros en el portal del Ministerio de Minas y Energía. Los comentarios de la ciudadanía fueron recibidos a través del correo [pciudadana@minminas.gov.co](mailto:pciudadana@minminas.gov.co) y a través del módulo de comentarios que está habilitado para cada foro. Los comentarios de los proyectos específicos puestos a discusión, son enviados al área que solicita su divulgación para luego, terminado el plazo de publicación, realizar un informe de las observaciones recibidas. De los foros publicados este trimestre se recibieron 73 comentarios.

No.	DOCUMENTO EN DISCUSION	INICIO PUBLICACION	FIN PUBLICACION	NUMERO DE COMENTARIOS
1	Reglamentación del inciso 2º del artículo 227 de la Ley 685 de 2001	11/01/2018	25/01/2018	5
2	Fuentes no convencionales de energía renovable	11/01/2018	09/02/2018	35
3	Plan de Acción para el Ministerio de Minas y Energía, para la vigencia 2018	12/01/2018	18/01/2018	3
4	Distribución del Certificado de Reembolso Tributario	15/01/2018	29/01/2018	1
5	Plan de Acción vigencia 2018	24/01/2018	26/01/2018	2

6	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018	26/01/2018	29/01/2018	1
7	Nuevo Plazo para Tablas de Aforo Certificadas para Carrotaques	27/01/2018	10/02/2018	0
8	Rango precios factor Multiplicador CERT	31/01/2018	15/02/2018	0
9	Información SICOM – GNCV y reportes de información”	14/02/2018	15/02/2018	15
10	Por la cual se adopta el trámite "Registro de agentes y actores en el Sistema de	15/02/2018	01/03/2018	0
11	Proyecto de Resolución de Bancarización	21/02/2018	08/03/2018	0
12	Por la cual se modifica la Resolución 4 0278 de 2017, la cual implementa en el Sistema de Información de Combustibles SICOM, el módulo de información de gas natural comprimido para uso vehicular, GNCV."	09/03/2018	23/09/2018	5
13	Por la cual se modifica la Resolución 4 0279 de 2017, la cual implementa en el Sistema de Información de Combustibles SICOM, el módulo de información de gas natural comprimido para uso vehicular, GNCV."	09/03/2018	23/09/2018	3
14	Proyecto de Resolución DUPIS Conde	12/03/2018	27/03/2018	1
15	Se Adiciona Capítulo 10 Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1833 de 2016	26/03/2018	09/04/2018	2

## CANALES DE ATENCIÓN

## COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB

Número de Visitantes: 105.173

Número de sesiones: 181.014

Número de páginas visitadas: 530.948

Top 10 de los países visitantes del portal:

PAÍS	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PAGINAS / SESION	DURACION DE LA SESION Min.
<b>COLOMBIA</b>	92068	84059	163515	53,90%	2,98	183,1
<b>ESTADOS UNIDOS</b>	3049	2810	4482	61,27%	2,6	135,94
<b>PERÚ</b>	1725	1686	1981	70,67%	2,05	80,44
<b>MÉXICO</b>	1371	1333	1676	68,38%	2,41	142,75
<b>VENEZUELA</b>	976	965	1100	69,36%	2,08	127,89
<b>ESPAÑA</b>	898	864	1142	63,57%	2,52	109,07
<b>ECUADOR</b>	675	658	775	69,03%	2,19	105,21
<b>ARGENTINA</b>	428	400	549	60,47%	2,35	105,18
<b>CHILE</b>	421	398	685	53,87%	2,56	128,57
<b>BRASIL</b>	297	265	550	51,09%	3,4	268,57

Top 10 Contenidos más consultados del Portal:

PÁGINA	No. DE VISITAS A PÁGINAS	No. DE PÁGINAS VISTAS ÚNICAS	PROMEDIO DE TIEMPO EN LA PÁGINA	ENTRADAS	PORCENTAJE DE REBOTE	PORCENTAJE DE SALIDAS
<b>HOME</b>	58860	49349	97,11	46631	40,02%	39,30%
<b>RETIE</b>	30145	22053	168,58	18670	70,07%	65,06%
<b>DECRETO UNICO REGLAMENTARIO</b>	16095	9666	43,6	1434	38,70%	11,54%
<b>NORMATIVIDAD</b>	12965	10199	183,94	4223	60,62%	48,70%
<b>RETILAP</b>	11908	8037	178,41	6379	65,79%	58,05%
<b>HIDROCARBUROS</b>	11244	8256	32,55	2871	36,40%	16,17%

<b>GAS GLP</b>	10820	6785	245,82	2149	65,94%	51,02%
<b>INICIO</b>	10505	7622	77,15	1728	51,97%	26,34%
<b>ENERGIA</b>	10073	7347	25,1	1232	16,64%	8,81%

Top 5 navegadores móviles:

<b>SISTEMA OPERATIVO</b>	<b>USUARIOS</b>	<b>USUARIOS NUEVOS</b>	<b>SESIONES</b>	<b>PORCENTAJE DE REBOTE</b>	<b>PÁGINAS - SESIÓN</b>	<b>DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN</b>
<b>ANDROID</b>	18820	17701	30108	59,26%	2,34	128,58
<b>IOS</b>	5270	4935	7412	70,37%	1,85	81,89
<b>WINDOWS</b>	294	246	773	62,23%	2,51	165,17
<b>WINDOWS PHONE</b>	101	95	120	75,00%	1,77	62,82
<b>BLACKBERRY</b>	13	13	14	71,43%	1,71	34,14

## **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, implementado por el Ministerio con el fin de facilitar a la ciudadanía la consulta de información por autor, título, tema y palabra clave; además de servicio personalizado fortalecido gracias a 45 convenios interbibliotecarios con las principales universidades y bibliotecas del país que facilita los préstamos e intercambio de material y las consultas de información.

Los datos que registra la biblioteca del Ministerio de Minas y Energía durante el primer trimestre de 2018 son los siguientes:

**DATOS BIBLIOTECA**

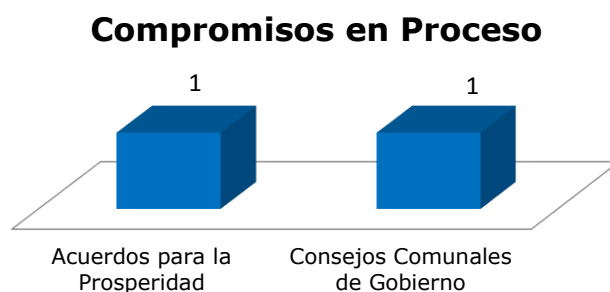
CONVENIOS INTERBIBLIOTECARIOS	45
CONSULTA DE USUARIOS	30
PRÉSTAMOS	6

## SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE GOBIERNO NACIONAL

Dentro del Plan de Gobierno del Presidente Santos, la participación ciudadana es una de las maneras de lograr la cohesión social y es uno de los caminos planteados para gobernar de manera transparente, eficiente y eficaz.

De esta manera, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio con la Dirección para las Regiones 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.

A continuación se realiza un breve resumen del estado de estos compromisos:



DEPENDENCIA / SISTEMA	ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD	CONSEJOS COMUNALES DE GOBIERNO
DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA		1
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	1	
<b>TOTAL</b>	1	1

Derivados de los Acuerdos para la Prosperidad y los Consejos Comunales de Gobierno, solo quedan dos compromisos en proceso, que se espera tengan un cierre efectivo antes del mes de agosto del presente año.

## CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

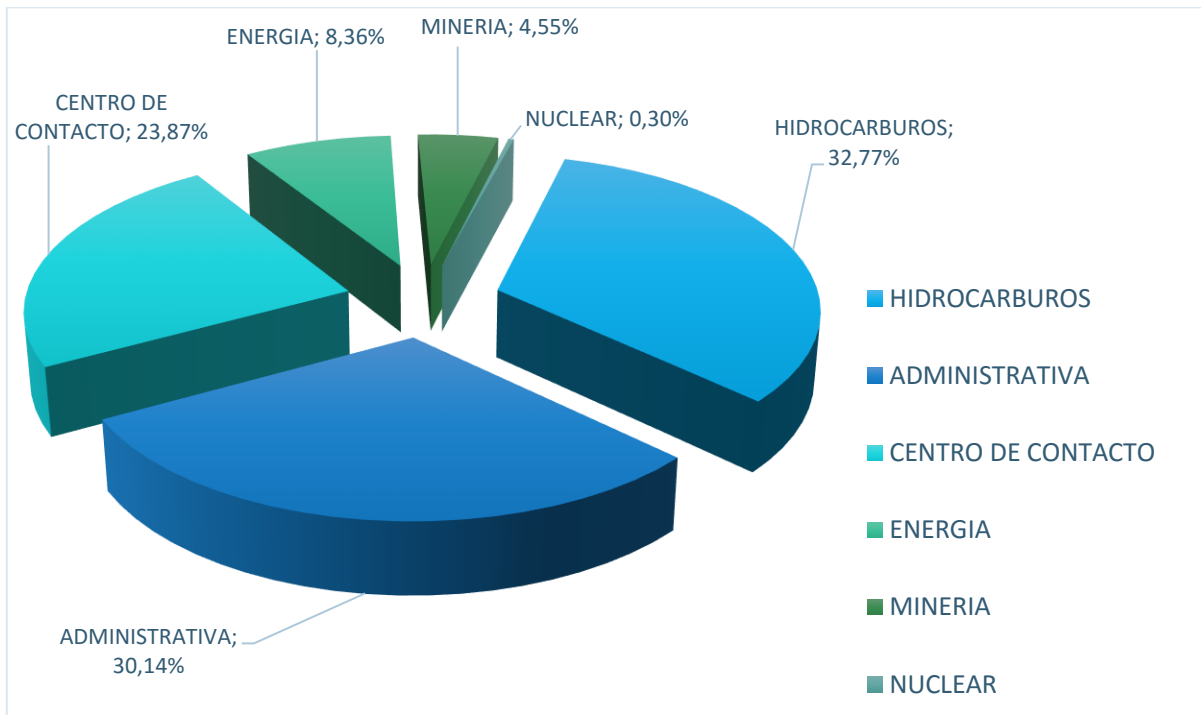
El centro de contacto ciudadano continúa atendiendo el canal telefónico del Ministerio de Minas y Energía el cual incluye el PBX y la línea de atención gratuita 018000910180, la siguiente tabla, refleja el comportamiento en llamadas recibidas durante los tres primeros meses del año 2018:

### Cantidad de gestiones por mes



Durante el trimestre se recibieron un total de 6699 llamadas.

A continuación, se muestra la participación de las dependencias en el apoyo de la atención telefónica a los ciudadanos y partes interesadas:

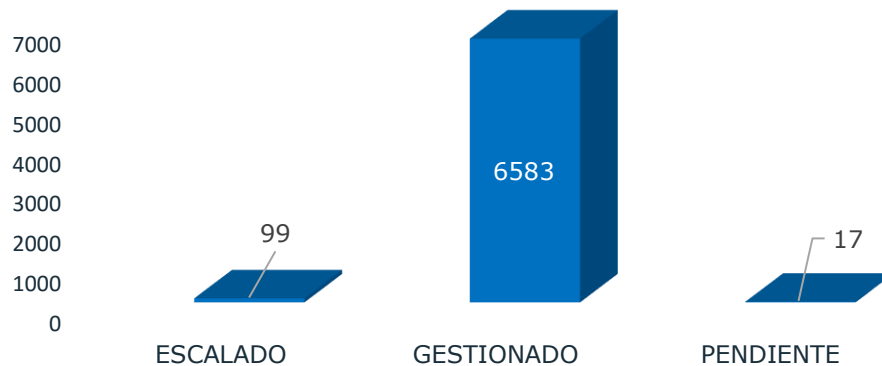


Tal como se observa en la gráfica, la mayor cantidad de llamadas recibidas corresponde a la Dirección de Hidrocarburos en temas de consultas de cupos de combustible, registros de estaciones de servicio, activación código SICOM y subsidios de GLP. En su orden sobresalen las solicitudes telefónicas para ser atendidas por las dependencias de la



Secretaria General y la Oficina Asesora Jurídica en tercer lugar las llamadas son atendidas directamente por el Centro de Contacto Ciudadano. La atención en los temas de energía, se relacionan con aclaraciones técnicas del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE y conceptos de equivalencia.

### Estados de Gestion



ESTADO	CANTIDAD
ESCALADO	99
GESTIONADO	6583
PENDIENTE	17
<b>TOTAL</b>	<b>6699</b>

Para el primer trimestre del 2018 se manejaron 6583 casos gestionados en primer nivel, se escalaron 99 casos atribuibles a la solución directa con los funcionarios de las diferentes dependencias y 17 caso se manejó como Pendiente los que finalmente se dio solución en el área de Hidrocarburos.

### TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el primer trimestre del 2018 se recibieron un total de 115 trámites por parte de los ciudadanos, de los cuales 65 corresponden a la Dirección de Hidrocarburos y 50 pertenecen a la Oficina Asesora Jurídica. Los ciudadanos y grupos de interés pueden consultar los trámites y servicios que se realizan ante el Ministerio de Minas y Energía, a través del portal del Ministerio de Minas y Energía, con vínculo directo al portal de estado Colombiano [www.Nomasfilas.gov.co](http://www.Nomasfilas.gov.co).

	TRAMITES	DEPENDENCIA ENCARGADA	NO. DE TRAMITES RECIBIDOS PRIMER TRIMESTRE DE 2018		
			ENERO	FEBRERO	MARZO
SECTOR HIDROCARBUROS	REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2	1
	INFORME NOMINA DE EMPLEADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	0	42	4
	APROBACIÓN Y REGISTRO DE TRANSPORTADORES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN LOS DEPARTAMENTOS DE ZONAS DE FRONTERA.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	19
	CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	14	17	11
	REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
	VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	2
	PERMISO PARA CONSTRUIR Y OPERAR UNA PLANTA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
	LEGALIZACIÓN DE SUCURSALES EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	2	0
	CERTIFICACIÓN DE MUNICIPIO NO INCLUIDO EN ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO DE GAS NATURAL (OPA)	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
SECTOR ENERGIA	FIJAR LA PROPORCIÓN EN QUE DEBE DISTRIBUIRSE EL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO ENTRE LOS MUNICIPIOS AFECTADOS POR LA CONSTRUCCIÓN DE CENTRALES DE GENERACIÓN ELÉCTRICA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	0
	FIJACIÓN DE CAPACIDAD INSTALADA Y FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN COMERCIAL DE UNA CENTRAL GENERADORA.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	0
	DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE ÁREAS DESTINADAS A PROYECTOS DE GENERACIÓN, TRASMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	0
	<b>TOTAL:</b>		<b>15</b>	<b>63</b>	<b>37</b>

## 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, continúa el proceso de Fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano – cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional; para cumplir con éste objetivo, se definieron las siguientes temáticas para sensibilizar a los servidores públicos:
  - Vocación del servicio
  - Protocolos de servicio al ciudadano
  - Orientación hacia la calidad del servicio
  - Gobierno digital e Innovación abierta y colaboración
  - Rendición de cuentas y Lenguaje claro
  - Mecanismos de participación ciudadana, atención de fondo y de calidad
  - Ética, valores
  - Transparencia en la gestión pública.
- Con el fin de conocer si la gestión realizada durante el año 2017 ha contribuido a mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención prestada, se encuentra en proceso los estudios necesarios para realizar la medición de satisfacción a los usuarios en el segundo semestre del año.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, tiene a disposición de los usuarios con discapacidad auditiva, el Centro de Relevó, ubicado en la oficina de atención al ciudadano del primer piso. Este servicio permite a los usuarios con discapacidad auditiva, acceder al Ministerio a través de un sistema de interpretación en línea usando los servicios de un intérprete en lenguaje de señas.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, realizará durante el año 2018 la implementación del Repositorio Digital y el Sistema de Relacionamiento Ciudadano, por otra parte continuará con la actualización del sistema Koha. Estas herramientas favorecerán la consulta del material y la gestión de conocimiento por parte de los usuarios.



**AIDA MARCELA NIETO PENAGOS**

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Hernando Rodríguez, Martha Ayala  
Revisó y aprobó: Aida Marcela Nieto Penagos