



INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Julio, Agosto
y
Septiembre
de
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.

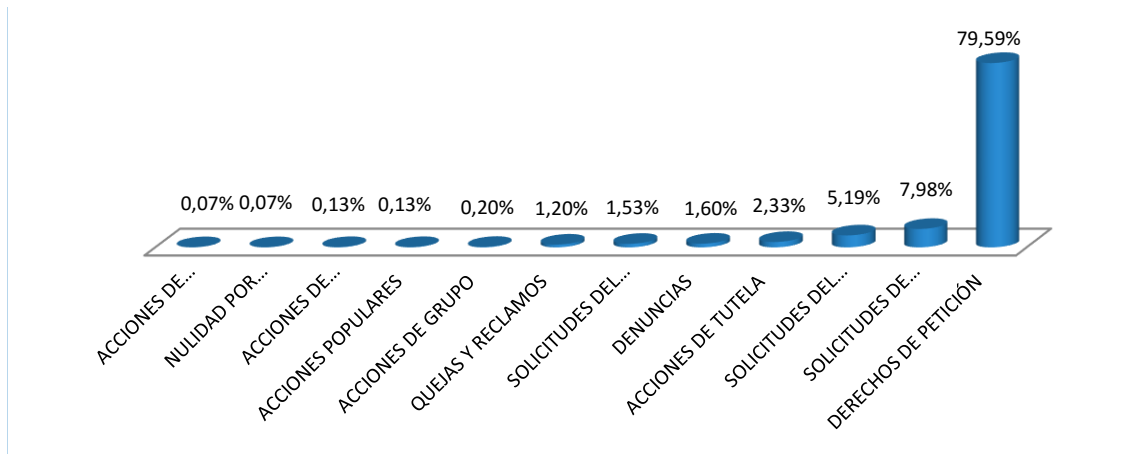
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección y a todos los interesados, sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana, indicar las temáticas de mayor consulta que presentan los usuarios e informar las diferentes acciones que facilitan la prestación de un 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 tercer trimestre de 2018 se recibieron un total de **1504** mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



Esta gráfica muestra que 1197 requerimientos correspondieron a Derechos de Petición, 120 a Solicitudes de Información, 78 a Solicitudes al Congreso, 35 a Tutelas, 24 a Denuncias, 18 a Quejas y Reclamos, 3 a Acciones de Grupo, 2 a Acciones de Cumplimiento, 2 a Acciones Populares, 1 a Acción de Inconstitucionalidad, 1 a Nulidad por Inconstitucionalidad; 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 tercer trimestre son los siguientes:

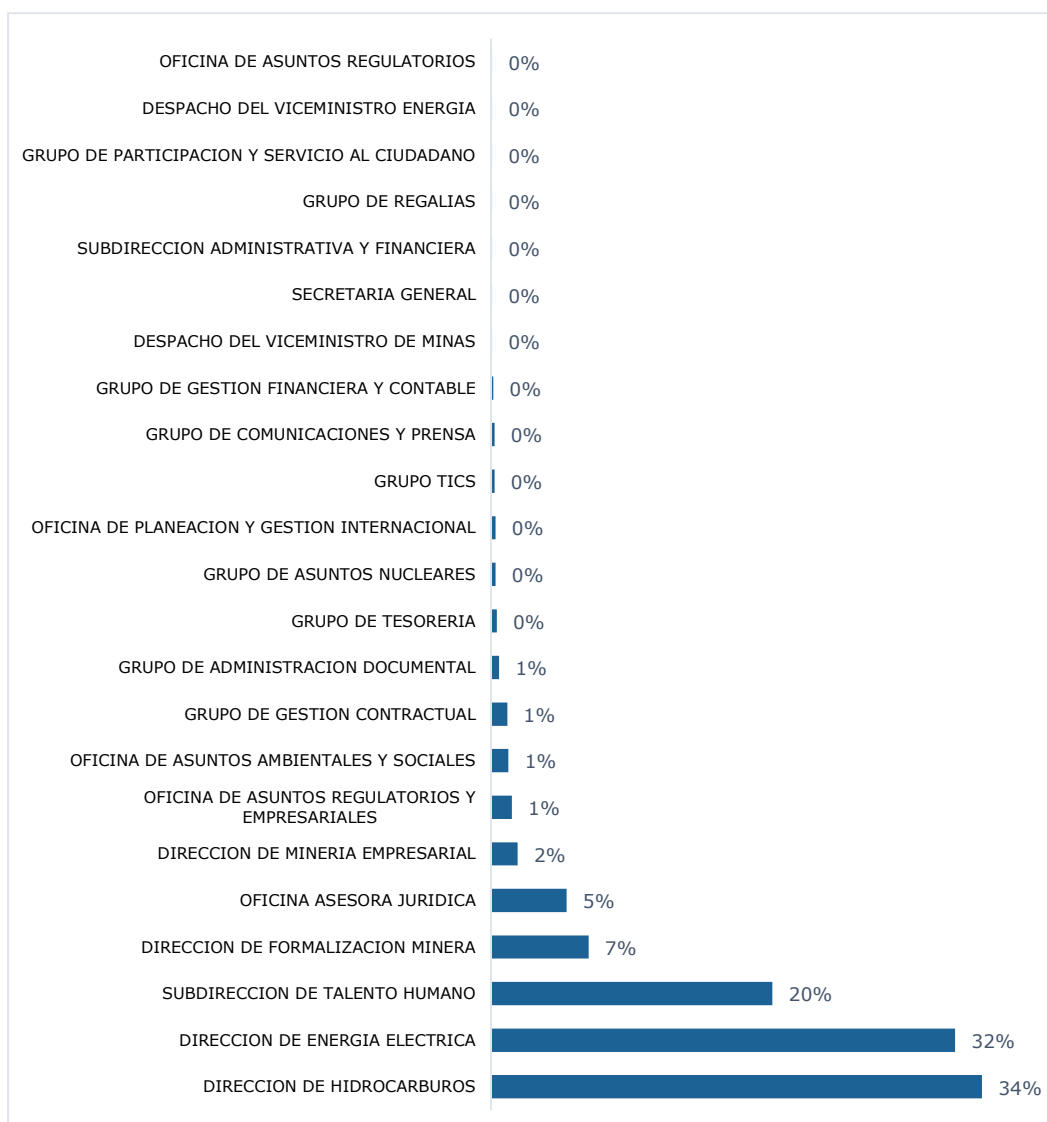
DEPENDENCIA	PETICIONES	COPIAS E INFORMACION	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL GENERAL	CONTESTADOS DENTRO DE TERMINOS LEGALES
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	378	44	4	8	13	447	447
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	374	25	2	2	4	407	403
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	15				2	17	17
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	238	4				242	242
OFICINA ASESORA JURIDICA	56	9				65	62
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	6	8				14	14
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	73	11	1		4	89	89
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	1		1		1	3	3
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	19	4				23	23
SECRETARIA GENERAL	0	1				1	1
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	0	7				7	7
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	3					3	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1					1	1
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	3					3	3
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	18					18	18
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	3	1				4	4
GRUPO DE REGALIAS	1					1	1
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	1	1				2	2
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1					1	1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	1					1	1
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	3	1				4	4
GRUPO DE TESORERIA	1	4				5	5
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS	1					1	1
TOTAL	1197	120	8	10	24	1359	1352

DERECHOS DE PETICIÓN

De acuerdo con lo que refleja 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:

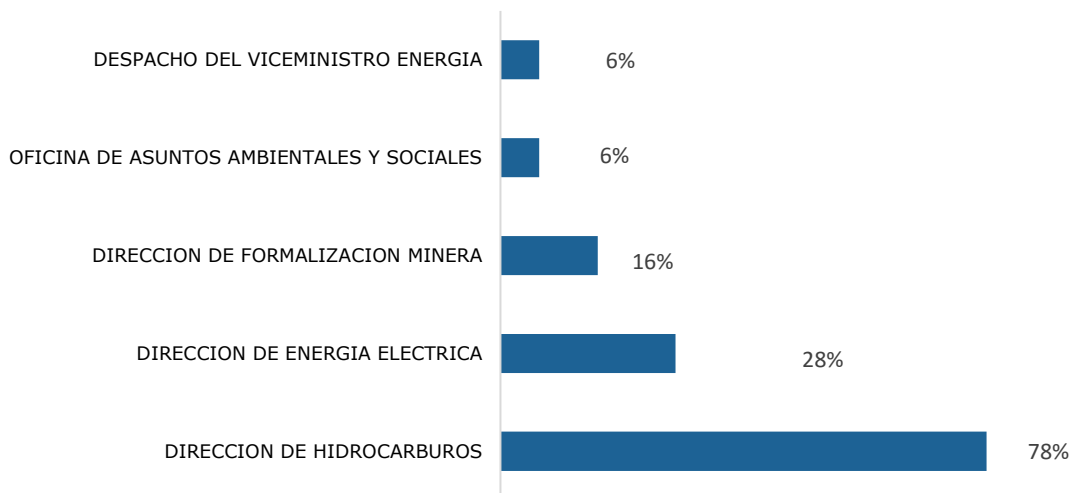
PORCENTAJES DERECHOS DE PETICIÓN



QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El número de quejas presentadas durante el tercer trimestre del año 2018 fue de 8, aumentando la cantidad en 4 con respecto al segundo trimestre, 10 reclamos aumentando en 1 y de 24 denuncias aumentando en 2 respecto al mismo periodo. 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 tercer trimestre del año 2018.

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	2018051489	2018050283	3
	2018051705		
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018067807	2018068771	4
	2018067989	2018069801	

Tal como lo refleja el cuadro anterior 4 fueron contestados fuera de término y 3 no fueron atendidas.

De acuerdo con el "Procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias", el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó mediante correos electrónicos la justificación por respuesta fuera de término a las dependencias respectivas.

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.

DEPENDENCIA	COPIAS E INFORMACION
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	44
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	25
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	9
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	8
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	11
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	4
SECRETARIA GENERAL	1
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	7
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	1
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	1
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	1
GRUPO DE TESORERIA	4
TOTAL	120

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 del tercer trimestre de 2018 fueron las siguientes:

HIDROCARBUROS	MINAS	ENERGIA ELECTRICA
*SOLICITUDES RELACIONADAS CON BASES DE DATOS GENERADAS POR EL SISBEN PARA RECIBIR BENEFICIO DEL SUBSIDIO POR COMPRAS DE GLP EN CILINDROS	*SOLICITUDES RELACIONADAS CON MINERIA DE SUBSISTENCIA	*SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE REGLAMENTOS TECNICOS RETIE, RETIQ Y RETILAP
*SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SICOM-GNCV	*SOLICITUDES REFERENTES A ZONAS DE RESERVA ESPECIAL PARA MINERIA TRADICIONAL EN EL PAIS.	*SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROYECTOS DE MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA EN DIFERENTES REGIONES DEL PAIS
*SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCION DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO	*SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMALIZACIÓN PARA LA PEQUEÑA MINERÍA	*SOLCITUD SOBRE REQUISITOS PARA CONTAR CON APOYO DEL MME PARA PROYECTOS DE ENERGIA SOLAR
*SOLICITUDES RELACIONADAS CON TRAMITES PARA ACCEDER AL CODIGO SICOM	*SOLICITUD DE APOYO PARA INSCRIPCION EN LA PLATAFORMA SI MINERO	*SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL COMBUSTIBLE PARA ZONA NO INTERCONECTADAS DE 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	CLASE EVENTO	FECHA	CIUDAD Y DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	OBJETIVO
Hidrocarburos, Minas y Energía	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Minero Energético	Informativo	11, 12 y 13 de julio de 2018	Sogamoso	Representantes internacionales / Academia / Autoridades locales, regionales y departamentales / Entidades adscritas o vinculadas al sector/ Entidades o empresas privadas/ Representantes de entidades territoriales	Rendir cuentas a la ciudadanía en los temas coyunturales del sector minero energético en el periodo 2010-2018, interactuar con los representantes de cada entidad, permitiendo ejercer el control social en los temas de su interés, en un claro ejercicio

						de democracia participativa.
Hidrocarburos, Minas y Energía	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano San Vicente Caguán – Caquetá	Informativo / Pedagógico	28-jul-18	San Vicente Caguán – Caquetá	Autoridades locales, regionales y departamentales/ Entidades adscritas o vinculadas al sector / Gremios, asociaciones o empresas mineras / Gremios asociaciones / Representantes de entidades territoriales / Organizaciones o representantes de comunidades.	Atender a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana, en el marco de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano a realizarse en San Vicente del Caguán
Hidrocarburos, Minas y Energía	Evento Fortalecimiento del Servicio al Ciudadano en las Regiones	Pedagógico	2-Aug-18	Bogotá	Funcionarios y contratistas del Ministerio de Minas y Energía	Resaltar las mejores prácticas en servicio para el ciudadano
Minas	Anuncio oficial a empresarios sobre el "Progreso significativo" de la industria extractiva en Colombia	Informativo	05-jul-18	Bogotá	Representantes internacionales/ Empresas Privadas/ Gremios y asociaciones de empresas mineras.	Dar a conocer los resultados durante el lanzamiento del tercer informe fiscal de Colombia " Progreso Significativo" sobre la industria extractiva en Colombia.
Energía	VIII Congreso de Confevoctics "La Nueva Generación del Control Social Digital"	Pedagógico	29,30 y 31 de agosto de 2018	Santa Marta	Autoridades locales, regionales o departamentales, Veedurías ciudadanas o vocales de control	Desarrollar estrategias de divulgación de políticas y suministro de información en los temas relacionados con servicios públicos domiciliarios, como son la energía eléctrica y el gas. Resolver dudas e inquietudes de los vocales de control relacionadas con estos temas. Posicionar la imagen institucional del Ministerio de Minas y Energía ante la ciudadanía y público de interés.

Energía	Sexto Encuentro Nacional Técnicos Electricistas	Pedagógico	23,24 y 25 de agosto de 2018	Bogotá	Academia, Entidades adscritas i vinculadas al sector	Brindar información a ciudadanos y partes interesadas participantes en el 6º encuentro Nacional de Técnicos Electricistas a realizarse en el Centro de Convenciones de Compensar Sede AV 68, Divulgando información relacionada con seguridad y reglamentos técnicos RETIE y RETQ
Minas	Jornada de trabajo para la construcción del plan operativo de transparencia de la industria extractiva	Informativo/Planeación participativa	04-sep-18	Bogotá	Representantes internacionales / Entidades o empresas privadas.	Construir y validar el plan operativo de transparencia de la industria extractiva 2017-2019, con le fin de establecer las áreas, cronograma, responsables e indicadores para el cumplimiento de las metas y objetivos planeados dentro de la iniciativa.



VIII Congreso de Confevocoltics. Santa Marta



Feria Nacional de servicio al Ciudadano Buritica, Antioquia

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 30 de septiembre de 2018 se publicaron 16 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 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 145 comentarios.

No.	AREA TEMATICA	DOCUMENTO EN DISCUSION	INICIO PUBLICACION	FIN PUBLICACION	NUMERO DE COMENTARIOS
1	Minas	Modificación Decreto de Fiscalización Plan de Mejora	11/07/2018	25/07/2018	0
2	Energía	Proyecto Lineamientos Plan Nacional de Electrificación Rural PNER 2018-2031	12/07/2018	26/07/2018	5
3	Minas	Modifica Resolución 4 0144 de 2016 habilita Modulo Seguimiento y Control	12/07/2018	26/07/2018	6
4	Minas	Reglamentación del inciso 2º del artículo 227 de la Ley 685 de 2001-RPP	18/07/2018	01/08/2018	6
5	Hidrocarburos	Requisitos aplicables para la operación de agentes de la cadena	23/07/2018	06/09/2018	33
6	General	Política de Derechos Humanos del Sector Minero Energético	25/07/2018	30/07/2018	0
7	Ambiental	Plan Integral de Gestión de Cambio Climático	25/07/2018	30/07/2018	5
8	Minería	Regularización ambiental AREs	01/08/2018	43328	1
9	Minería	Mezcla mínima de biocombustible para la actividad minera	03/08/2018	18/08/2018	8
10	Hidrocarburos	Se adopta el Plan Transitorio de Abastecimiento de Gas Natural	06/08/2018	21/08/2018	21
11	Hidrocarburos	Se adopta el Plan Transitorio de Abastecimiento de Gas Natural	22/08/2018	22/09/2018	21
12	Energía	Proyecto de Resolución DUPIS Hidronare	04/09/2018	19/09/2018	1
13	Energía	Minuta contrato compra y venta de energía media anual de largo plazo	10/09/2018	24/09/2018	35
14	Hidrocarburos	Modificación en Cálculo IP Biodiesel	17/09/2018	02/10/2018	2
15	Minería	Mesa de interlocución territorial minera	22/09/2018	06/10/2018	1
16	Hidrocarburos	Rango precios factor Multiplicador CERT	27/09/2018	12/10/2018	0

CANALES DE ATENCIÓN

COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB

Número de Visitantes: 136.758
 Número de sesiones: 226.162
 Número de visitas a las páginas: 619.823

Top 10 de los países visitantes del portal:

PAIS	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PAGINAS / SESION	DURACION DE LA SESION Min.
COLOMBIA	120.394	110.440	203.792	57,00%	2,78	2:46
ESTADOS UNIDOS	3.993	3.682	5.686	64,84%	2,52	2:11
PERÚ	2.500	2.452	2.821	70,93%	2,13	1:38
MÉXICO	1.535	1.504	1.856	70,53%	2,14	1:50
VENEZUELA	964	944	1.158	67,53%	1,97	1:43
ESPAÑA	1.094	1.033	1.585	63,66%	2,49	2:13
ECUADOR	678	659	760	72,11%	2,07	1:28
ARGENTINA	846	824	1.034	67,50%	2,02	1:33
CHILE	717	679	1.011	61,13%	2,47	1:43
BRASIL	446	393	623	53,77%	3,37	3:24

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
HOME	65.970	55.092	1:43	51.935	41,55%	40,89%
RETIE	36.603	26.881	2:50	23.529	70,89%	66,69%
DECRETO UNICO REGLAMENTARIO	15.120	9.380	0:45	1.414	44,84%	12,94%
NORMATIVIDAD	12.257	9.835	3:04	4.062	60,49%	50,02%
RETILAP	11.388	7.588	2:52	5.935	64,50%	57,23%
HIDROCARBUROS	12.005	8.885	0:39	3.111	35,84%	16,69%
PRECIOS DE COMBUSTIBLE	11.069	8.402	1:51	5.346	63,73%	51,23%
INICIO	12.770	9.475	1:25	2.559	53,03%	29,98%

Top 5 navegadores móviles:

SISTEMA OPERATIVO	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PÁGINAS - SESIÓN	DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN
ANDROID	27.865	26.648	42.739	61,55%	2.24	2:00
IOS	8.400	7.924	11.651	72,59%	1,76	1:11
WINDOWS	95.628	87.127	162.701	55,93%	2,93	2:59
WINDOWS PHONE	68	63	83	67,47%	1,95	1:13
BLACKBERRY	13	12	17	58,82%	1,53	0:48

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 tercer trimestre de 2018 son los siguientes:

DATOS BIBLIOTECA	
Convenios Interbibliotecarios	4
Consulta de Usuarios	54
Consulta Libros en Sala	96
Consultas Correo Electrónico	27
Préstamo Interbibliotecario	3
Ingreso Registros a Koha	37
Préstamo de libros Internos	1
Depósito Legal	1

CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El centro de contacto continúa atendiendo el canal telefónico del ministerio de Minas y Energía, el cual incluye el PBX 2200300 y la línea de atención gratuita 018000910180, haciendo parte del área de participación ciudadana.

A continuación, se muestra el comportamiento de las llamadas recibidas durante el tercer trimestre del año 2018:



Durante este trimestre se recibieron un total de **6407** llamadas, siendo el mes de agosto el mes, con mayor ingreso.

A continuación, se muestran todas las dependencias, iniciando con las de mayor participación en las interacciones telefónicas:

CANTIDAD DE TRÁMITES POR DEPENDENCIA				
TRAMITE	TRIMESTRE			TOTAL GENERAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
HIDROCARBUROS	732	771	729	2232
ENERGÍA	240	160	193	593
MINERIA	97	100	95	292
SUBDIRECCIÓN ADMON Y FINANCIERA	111	82	99	292
MINISTRO	35	108	110	253
TALENTO HUMANO	80	86	67	233
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	37	68	45	150
JURÍDICA	47	37	36	120
TECNOLOGÍA	36	30	30	96
DIRECCIONAMIENTO A OTRA ENTIDAD	18	33	40	91
PLANEACIÓN	24	32	28	84
ASUNTOS REGULATORIOS	13	19	18	50
AMBIENTAL	16	15	13	44
PRENSA	6	19	14	39
CONTROL INTERNO	17	7	5	29
CADA	10	6	7	23
NUCLEAR	5	5	13	23
VICE MINAS	3	6	12	21
SECRETARIA GENERAL	1	5	11	17
VICE ENERGÍA	1	4	11	16
COACTIVOS	4	3	6	13
ASUNTOS LEGISLATIVOS		1	11	12
GRUPO DE ASESORES		2	6	8
REGALÍAS	1	2	4	7
P.Q.R.D			3	3
TOTAL GENERAL	1534	1601	1606	4741

Tal como se observa en la gráfica, la mayor cantidad de llamadas recibidas corresponde a la "Dirección de Hidrocarburos" con un 47% con respecto al total, en temas de consultas Plataforma GNCV, resoluciones de cupo, registros de estaciones de servicio, actualización de documentos agentes de la cadena, Tramites Sicom, subsidio GLP.

El siguiente ítem es Energía con un 12,5%, con temas como consultas RETIE, Conceptos de equivalencia, y en Minería y Asuntos Nucleares, 6%, las llamadas se catalogan como consultas de usuarios o ciudadanos, al igual que las demás dependencias.

El porcentaje restante corresponde a llamadas no efectivas o equivocadas, las cuales ingresan al centro de contacto, pero no son contestadas por los ciudadanos (26%).

Comportamiento de la Gestión



ESTADO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
PENDIENTE	21	39	31	91	1,9%
GESTIONADO	1510	1519	1394	4423	93,2%
ESCALADO	3	43	181	227	4,7%
TOTAL	2086	2180	2141	4741	100%

Para el tercer trimestre del 2018 se manejaron 4741 casos gestionados en el primer contacto, se escalaron 227 casos atribuibles a la solución directa con los funcionarios de las diferentes dependencias y 91 caso se manejó como Pendiente los que finalmente se dio solución en las dependencias a través de llamadas a los ciudadanos.

TRÁMITES Y SERVICIOS

A continuación se realiza una breve descripción de los trámites gestionados por el Ministerio de Minas y Energía, en el tercer trimestre del año en curso:

Los trámites más registrados en este tercer trimestre corresponden a la solicitud de aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera y Visto bueno para la importación de combustibles líquidos; esta solicitud llega constantemente durante todo el año. En el trámite correspondiente al certificado de dedicación exclusiva en el sector de hidrocarburos durante el tercer trimestre se tramitaron 53 Certificados, a través del aplicativo de trámites que se implementó en noviembre del 2017.

La Dirección de Energía Eléctrica en este trimestre no recibió solicitudes de trámites.

	TRAMITES	DEPENDENCIA ENCARGADA	NO. DE TRAMITES RECIBIDOS TERCER TRIMESTRE DE 2018		
			JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SECTOR HIDROCARBUROS	REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	0
	INFORME NOMINA DE EMPLEADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	2
	APROBACIÓN Y REGISTRO DE TRANSPORTADORES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN LOS DEPARTAMENTOS DE ZONAS DE FRONTERA.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	151	115	191
	CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	16	14	23
	REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
	VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	86	87	54
	PERMISO PARA CONSTRUIR Y OPERAR UNA PLANTA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2	0	1
	LEGALIZACIÓN DE SUCURSALES EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	2	2
	CERTIFICACIÓN DE MUNICIPIO NO INCLUIDO EN ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO DE GAS NATURAL (OPA)	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	8	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
TOTAL:			262	229	273

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 encuentra realizando la medición de la satisfacción de los usuarios a través de la empresa Consenso. El proceso tiene como objetivo la “evaluación del servicio que permitirá diseñar e implementar planes que redunden no sólo en la posibilidad de ofrecer un mejor servicio por parte del Ministerio, sino especialmente, de responder de manera más precisa y adecuada a las necesidades de los ciudadanos.” Esta evaluación se realizó a través de una encuesta telefónica a 1169 usuarios del sector minero energético, los resultados se encuentran en proceso de análisis y arrojarán opiniones de los ciudadanos con respecto a la satisfacción en la atención recibida, la facilidad con que pueden utilizar los servicios del Ministerio y la claridad en la orientación recibida.
- El grupo de Participación y Servicio al Ciudadano realizó una capacitación en atención y servicio dirigida al personal de recepción, con el fin de dar a conocer los lineamientos establecidos en el Ministerio y sensibilizar a las personas que atienden en primera instancia a los ciudadanos con respecto a la importancia de brindar atención adecuada y oportuna.



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