

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Grupo de Participación y Servicio al
Ciudadano.



El futuro
es de todos

Minenergía

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano tiene como objetivo general implementar las estrategias necesarias en búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios. Con este fin, realiza seguimiento estricto a la atención prestada 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 relación con los objetivos de participación activa, se busca de manera permanente la generación de espacios y canales que permitan el acercamiento de la ciudadanía, y partes interesadas, a nuestra entidad, a lo cual tienen derecho los ciudadanos para hacer parte de las decisiones que les corresponde y retroalimentar la gestión.

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

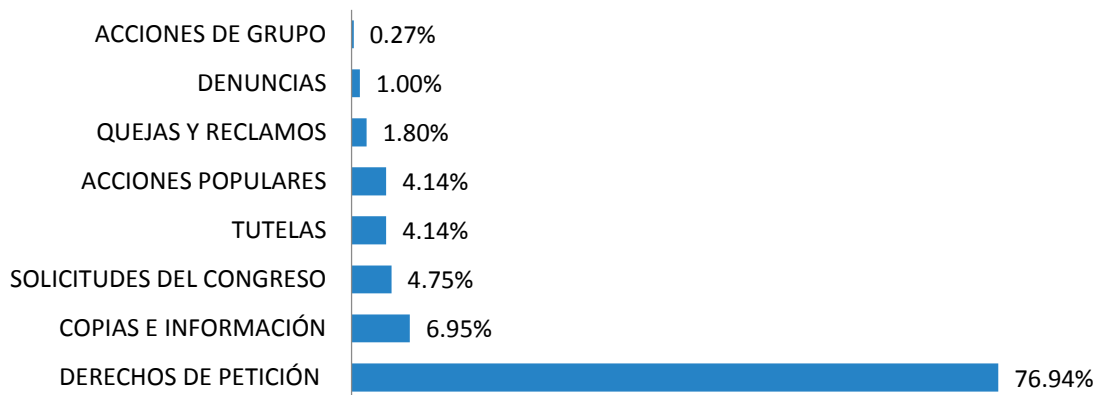
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección, y a todos los interesados, sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana, indicar las temáticas de mayor consulta que presentan los usuarios e informar las diferentes acciones que facilitan la prestación de un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



Esta gráfica muestra que 1.151 requerimientos correspondieron a Derechos de Petición, 104 a Solicitudes de Información, 71 a Solicitudes al Congreso, 62 a Tutelas, 62 a Acciones Populares, 27 a Quejas y reclamos, 15 a Denuncias y 4 a Acciones de Grupo. 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 son los siguientes:

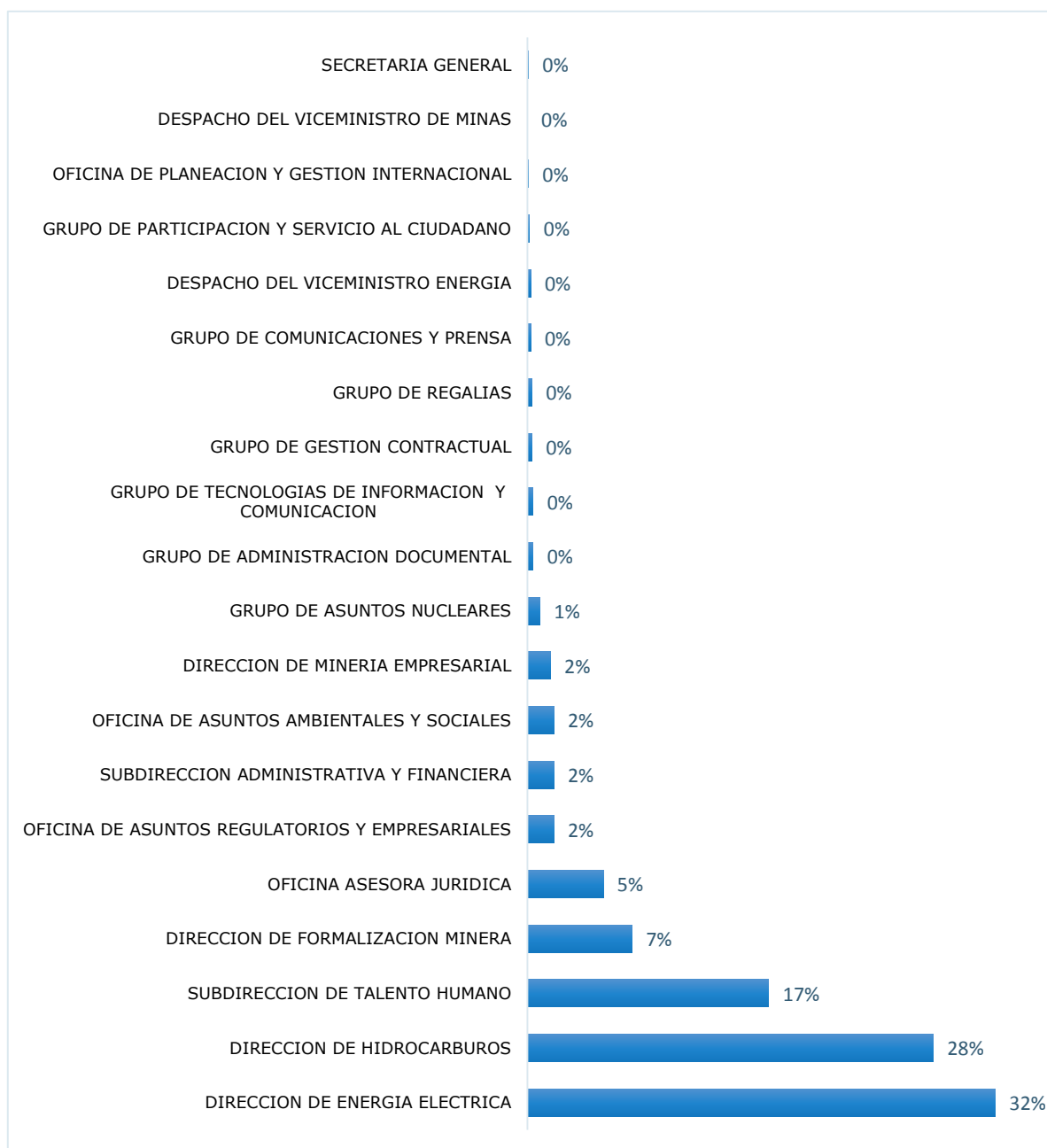
DEPENDENCIA	PETICIONES	COPIAS E INFORMACION	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL GENERAL	CONTESTADOS DENTRO DE TERMINOS LEGALES
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	387	20	4	7	1	419	402
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	323	30	3	8	6	370	370
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	204	6	1			211	211
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	79	12	1		5	97	97
OFICINA ASESORA JURIDICA	60	6	1			67	65
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	22	1				23	23
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17	6				23	23
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	21	2				23	23
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	15	5	1			21	21
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	7	4				11	11
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	0	5				5	5
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	4	1				5	5
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	0	4				4	4
GRUPO DE REGALIAS	4					4	4
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	2	1				3	3
DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	3					3	3
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	2			1		3	3
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	1					1	1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS					3	3	3
SECRETARIA GENERAL	0	1				1	1
TOTAL	1151	104	11	16	15	1297	1283

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 Energía Eléctrica, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes relacionadas con los reglamentos técnicos de energía eléctrica.

De manera detallada, el comportamiento de estos mecanismos se refleja en la siguiente gráfica:

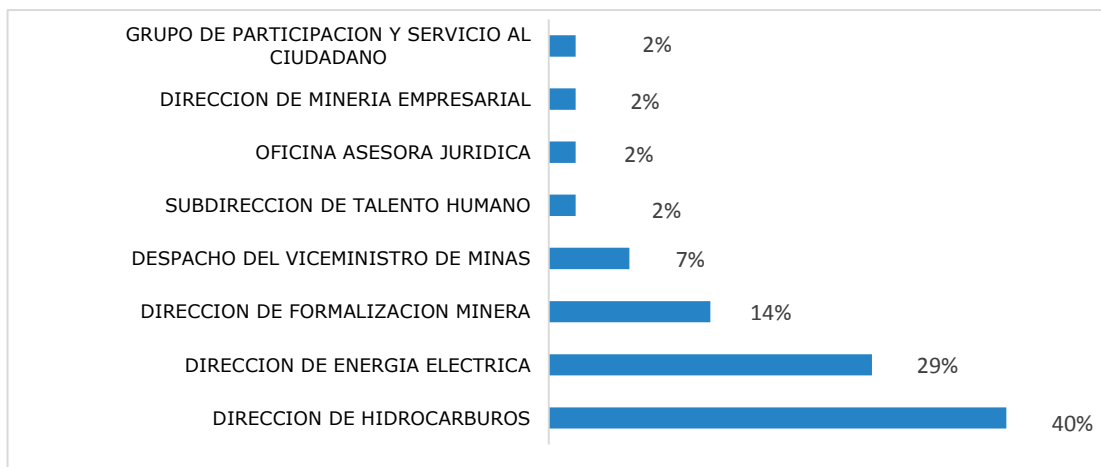
PORCENTAJES DERECHOS DE PETICIÓN



QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS

El número de quejas presentadas durante el cuarto trimestre del año 2018 fue de 11, aumentando la cantidad en 2 con respecto al tercer trimestre; 16 reclamos aumentando en 6 y de 15 denuncias disminuyendo en 9 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 **29** 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 cuarto trimestre del año 2018:

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018075995	2018076435	17
	2018076074		
	2018076446		
	2018076413		
	2018076874		
	2018077208		
	2018077945		
	2018082103		
	2018087863		
	2018089466		
	2018090515		
	2018092825		

	2018093474		
	2018093596		
	2018093873		
	2018097480		
OFICINA ASESORA JURIDICA	2018095772	2018091953	4
	2018075403	2018075487	

Tal como lo refleja el cuadro anterior 17 fueron contestados fuera de término y 2 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 ENERGIA ELECTRICA	20
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	30
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	6
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	6
OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	5
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	4
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	5
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	1
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	4
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	1
SECRETARIA GENERAL	1
TOTAL	104

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 cuarto trimestre de 2018 fueron las siguientes:

ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS	MINAS
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 SUBCONTRATOS DE FORMALIZACIÓN MINERA
SOLICITUDES DE CONCEPTO DE EQUIVALENCIA DE PRODUCTOS CON LA NORMA RETIE	SOLICITUDES RELACIONADAS CON TRAMITES 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, RETIO Y RETILAP	SOLICITUDES RELACIONADAS CON TRAMITES PARA ACCEDER AL CODIGO SICOM	SOLICITUD DE APOYO PARA INSCRIPCION EN LA PLATAFORMA SI MINERO
SOLICITUDES SOBRE SUBSIDIOS ASIGNADOS A LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE ENERGIA PARA LAS ZONAS NO INTERCONECTADAS.	SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL FONDO ESPECIAL CUOTA DE FOMENTO DE GAS NATURAL	SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE FORMALIZACION 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.

EVENTO	CLASE EVENTO	FECHA	CIUDAD Y DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	OBJETIVO
Atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana a realizarse en Garzón - Huila	Pedagógico / Informativo	6-Oct-18	Garzon - Huila	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresa privada, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas mineras, organizaciones o representantes de comunidades y comunidades indígenas.	Generar interacción con la ciudadanía y partes interesadas del municipio de Garzón Huila y sus alrededores.

Atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana a realizarse en Uribia – Guajira	Pedagógico / Informativo	13-Oct-18	Uribia	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresa privada, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas mineras, organizaciones o representantes de comunidades y comunidades indígenas.	Generar interacción con la ciudadanía y partes interesadas del municipio de Uribia- Guajira y sus alrededores.
Atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana en Malambo	Pedagógico / Informativo	19-Oct-18	Malambo - Atlantico	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresa privada, representantes de entidades territoriales, organizaciones o representantes de comunidades, comunidades indígenas y comunidades campesinas.	Generar interacción con la ciudadanía y partes interesadas sobre temas del sector minero energético en el municipio de Malambo.
Atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana en Quibdó	Pedagógico / Informativo	2-Nov-18	Quibdó - Choco	Representantes internacionales, academia, autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asaciones o empresas mineras, gremios, asocaciones o empresas de energía, gremios, asaciones o empresas de hidrocarburos, veedurías ciudadanas o vocales de control, organizaciones o representantes de comunidades, comunidades indígenas, comunidades afrodescendientes, comunidades raizales, rom, comunidades campesinas, organizamos de vigilancia y control.	Generar interacción con la ciudadanía y partes interesadas sobre temas del sector minero energético en el municipio de Quibdó.
Taller de formación en la cadena de valor de la industria extractiva	Informativo	5-Dec-18	Sahagún - Córdoba	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas mineras, gremios, asocaciones o empresas de hidrocarburos, organizaciones o representantes de comunidades, comunidades indígenas, comunidades afrodescendientes y organismos de vigilancia y control.	Socializar la cadena de valor de la industria extractiva con actores locales y partes interesadas, además de socializar el informe y la estrategia territorial
Taller participativo del proyecto de Resolución que modifica la Resolución 40791	Toma decisiones participativas	22-Nov-18	Bogotá	Academia, entidades o empresas privadas, gremios, asaciones o empresas de energía.	Socialización a ciudadanos y partes interesadas de la publicación del proyecto de Resolución que modifica la Resolución 40791
Atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana en Cúcuta	Informativo	23-Nov-18	Cúcuta	Representantes internacionales, academia, autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asaciones o empresas mineras, gremios, asocaciones o empresas de energía, gremios, asaciones o empresas de hidrocarburos, veedurías ciudadanas o vocales de control, organizaciones o representantes de comunidades, comunidades indígenas, comunidades afrodescendientes, comunidades raizales, rom, comunidades campesinas, organizamos de vigilancia y control.	Generar interacción con la ciudadanía y partes interesadas sobre temas del sector minero energético en el municipio de Cúcuta.

Taller participativo del proyecto de Resolución que modifica la Resolución 40791	Toma decisiones participativas	19-Dec-18	Medellin	Representantes internacionales, academia, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas y gremios, asociaciones o empresas de energía.	Socialización a ciudadanos y partes interesadas de la publicación del proyecto de Resolución que modifica la Resolución 40791
--	--------------------------------	-----------	----------	--	---



Taller de formación en la cadena de valor de la industria extractiva. Sahagún – Córdoba



Feria Nacional de Servicio al Ciudadano. Garzón - Huila

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 diciembre de 2018 se publicaron 9 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 45 comentarios.

AREA TEMATICA	DOCUMENTO EN DISCUSION	INICIO PUBLICACION	FIN PUBLICACION	NUMERO DE COMENTARIOS
Hidrocarburos	Adición resolución 4 0694 de julio de 2016 GLP	2/11/2018	11/17/2018	2
Hidrocarburos	Reglamento Técnico para Abandono de Pozos	10/18/2018	11/16/2018	7
Hidrocarburos	Modifica la Resolución 4 0791 de 2018	11/8/2018	11/23/2018	21
Energía	Subasta de contratación a largo plazo de energía eléctrica	11/27/2018	2/12/2018	12
Hidrocarburos	Extiende vigencia reglamentos aplicables a la industria de hidrocarburos	12/12/2018	12/17/2018	0
Hidrocarburos	Se extiende vigencia de algunos reglamentos del sector	12/12/2018	12/17/2018	2
Hidrocarburos	Declara racionamiento programado de gas licuado de petróleo, GLP	12/13/2018	12/17/2018	1
Energía	Proyecto Resolución DUPIS Río Chili	12/26/2018	43475	0
General	Proyecto Resolución Comisiones MME	12/28/2018	1/4/2019	0

CANALES DE ATENCIÓN

COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB

Número de Visitantes: 133.849

Número de sesiones: 213.790

Número de visitas a las páginas: 559.504

Top 10 de los países visitantes del portal:

PAÍS	USUARIOS	USUARIOS NUEVOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PÁGINA S/SESIÓN	DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN
Colombia	114.888(85,65 %)	102.958(84,90 %)	189.455(88,62 %)	59,69 %	2,67	0:02:32
Estados Unidos	5.609(4,18 %)	5.249(4,33 %)	7.295(3,41 %)	74,01 %	2,13	0:01:42
Perú	2.437(1,82 %)	2.391(1,97 %)	2.809(1,31 %)	71,63 %	2,18	0:01:37
México	1.869(1,39 %)	1.823(1,50 %)	2.227(1,04 %)	75,75 %	1,93	0:01:31
Ecuador	1.206(0,90 %)	1.175(0,97 %)	1.413(0,66 %)	74,52 %	1,93	0:01:28
España	1.078(0,80 %)	1.014(0,84 %)	1.463(0,68 %)	65,82 %	2,30	0:01:46
Venezuela	1.066(0,79 %)	1.047(0,86 %)	1.221(0,57 %)	67,32 %	2,20	0:02:04
Argentina	867(0,65 %)	835(0,69 %)	1.076(0,50 %)	73,33 %	1,87	0:01:27
Chile	609(0,45 %)	577(0,48 %)	782(0,37 %)	67,65 %	2,27	0:01:37

Brasil	383(0,29 %)	346(0,29 %)	575(0,27 %)	51,48 %	3,23	0:03:09
--------	-------------	-------------	-------------	---------	------	---------

Top 10 Contenidos más consultados del Portal:

PÁGINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS	NÚMERO DE PÁGINAS VISITAS ÚNICAS	PROMEDIO DE TIEMPO EN LA PÁGINA	ENTRADAS	PORCENTAJE DE REBOTE	PORCENTAJE DE SALIDAS
/	54.549(9,75 %)	46.154(10,93 %)	0:01:34	43.667(20,43 %)	42,69 %	41,90 %
/retie	27.942(4,99 %)	23.132(5,48 %)	0:02:53	19.886(9,30 %)	81,37 %	74,78 %
/decreto-unico-reglamentario	26.346(4,71 %)	19.397(4,59 %)	0:02:47	16.905(7,91 %)	71,20 %	66,56 %
/normatividad	20.032(3,58 %)	14.889(3,52 %)	0:01:34	9.156(4,28 %)	73,19 %	49,91 %
/retilap	13.978(2,50 %)	8.654(2,05 %)	0:00:45	1.266(0,59 %)	41,71 %	12,77 %
/hidrocarburos	10.770(1,92 %)	8.355(1,98 %)	0:02:59	3.344(1,56 %)	59,66 %	47,79 %
/gas-licuado-de-petroleo-glp-1	10.759(1,92 %)	8.228(1,95 %)	0:01:56	5.125(2,40 %)	65,35 %	51,45 %
/inicio	9.966(1,78 %)	7.385(1,75 %)	0:00:34	2.490(1,16 %)	32,21 %	15,03 %
/energia2	9.234(1,65 %)	4.483(1,06 %)	0:00:20	2.406(1,13 %)	15,75 %	10,47 %
/en/	9.205(1,65 %)	6.513(1,54 %)	0:00:29	726(0,34 %)	37,74 %	9,92 %

Top 5 navegadores móviles:

NAVEGADOR	USUARIOS	NUEVOS USUARIOS	SESIONES	PORCENTAJE DE REBOTE	PÁGINAS/SESIÓN	DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN
Chrome	109.973(81,96 %)	99.195(81,79 %)	178.256(83,38 %)	59,97 %	2,68	0:02:33
Safari	9.054(6,75 %)	8.278(6,83 %)	13.190(6,17 %)	68,07 %	2,02	0:01:39
Internet Explorer	4.849(3,61 %)	4.385(3,62 %)	6.981(3,27 %)	64,59 %	2,59	0:02:05
Firefox	4.629(3,45 %)	4.110(3,39 %)	7.233(3,38 %)	59,45 %	2,59	0:02:27
Edge	2.355(1,76 %)	2.122(1,75 %)	3.738(1,75 %)	59,07 %	2,77	0:02:20
Samsung Internet	947(0,71 %)	890(0,73 %)	1.358(0,64 %)	68,85 %	1,92	0:01:27
Mozilla Compatible Agent	895(0,67 %)	894(0,74 %)	904(0,42 %)	99,89 %	1,00	<00:00:01
Opera	614(0,46 %)	569(0,47 %)	1.012(0,47 %)	66,90 %	2,33	0:02:32
Android Webview	320(0,24 %)	310(0,26 %)	505(0,24 %)	82,38 %	1,59	0:00:57
Safari (in-app)	180(0,13 %)	174(0,14 %)	193(0,09 %)	89,64 %	1,24	0:00:26

ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA BIBLIOTECA

La biblioteca del Ministerio de Minas y Energía continúa atendiendo solicitudes a través del 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:

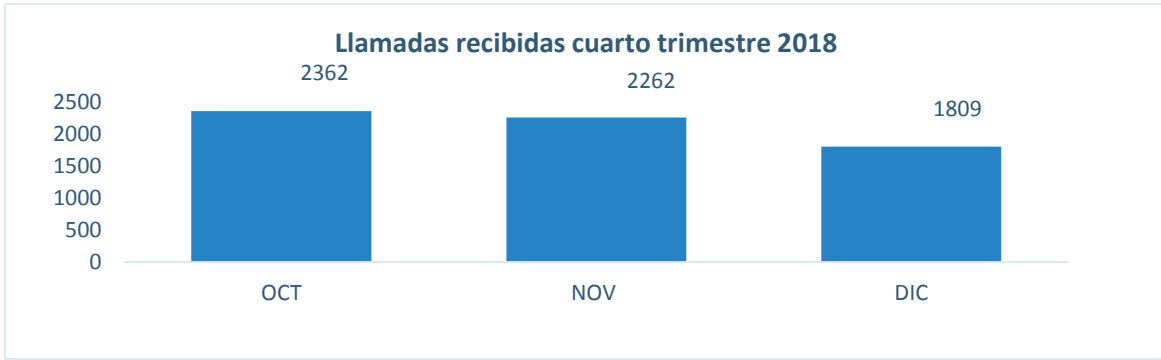
DATOS BIBLIOTECA	
Convenios Interbibliotecarios	4
Consulta de Usuarios	13
Consulta Libros en Sala	9
Consultas Correo Electrónico	8
Préstamo Interbibliotecario	0
Ingreso Registros a Koha	37
Préstamo de libros Internos	1
Depósito Legal	3

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.

Durante el cuarto trimestre de 2018 a través del Centro de Contacto Ciudadano, se atendieron 6.433 llamadas que se recibieron a través del PBX: 2 200300 y de la línea gratuita nacional 01 8000910180, brindando al ciudadano atención de nivel orientador a sus requerimientos.

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2362	2262	1809



Por otra parte entre el total de llamadas recibidas, se encuentra una clasificación por gestión realizada, en donde el centro de contacto atendió directamente 5.073 y escalo 1.360 por tratarse de temas de tipo especializado que requerían de otra orientación con el área técnica, de acuerdo a como lo indica la siguiente gráfica:

ESTADO	OCT	NOV	DIC
GESTIONADO	1936	1754	1383
ESCALADO	426	508	426



TRÁMITES Y SERVICIOS

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

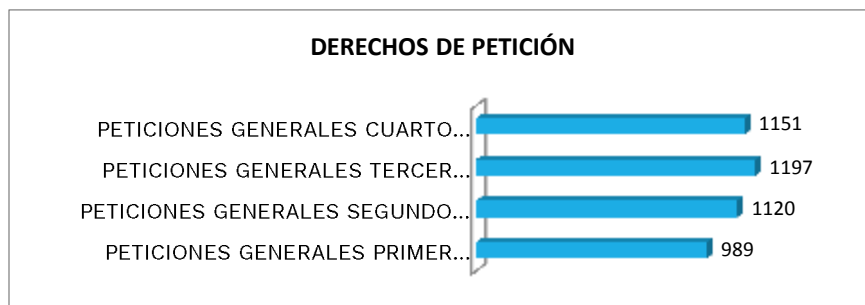
Los trámites más registrados corresponden a los de Aprobación y Registro de Transportadores para la Distribución de Combustibles en los Departamentos de Zonas de Frontera y Visto Bueno para la Importación de Combustibles Líquidos; ésta solicitud es permanente a la Dirección de Hidrocarburos. El Certificado de Dedicación Exclusiva en el sector de hidrocarburos en el cuarto trimestre tramitó 61 Certificados, esto por medio del aplicativo de trámites (ventanilla única).

	TRAMITES	DEPENDENCIA ENCARGADA	NO. DE TRAMITES RECIBIDOS CUARTO TRIMESTRE DE 2018		
			OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SECTOR HIDROCARBUROS	REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	2
	INFORME NOMINA DE EMPLEADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0
	APROBACIÓN Y REGISTRO DE TRANSPORTADORES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN LOS DEPARTAMENTOS DE ZONAS DE FRONTERA.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	183	83	107
	CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	19	26	16
	REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	0
	VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	170	105	95
	PERMISO PARA CONSTRUIR Y OPERAR UNA PLANTA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	1
	LEGALIZACIÓN DE SUCURSALES EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	0	0	1
	CERTIFICACIÓN DE MUNICIPIO NO INCLUIDO EN ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO DE GAS NATURAL (OPA)	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	1	1

	TRAMITES	DEPENDENCIA ENCARGADA	NO. DE TRAMITES RECIBIDOS CUARTO TRIMESTRE DE 2018		
			OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
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 ENERGIA ELÉCTRICA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	0
TOTAL:			374	215	223

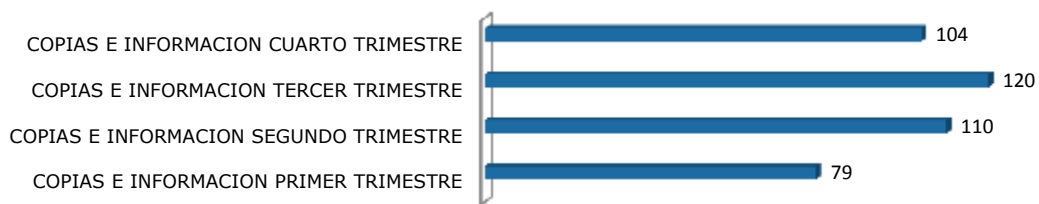
REUMEN DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2018

Durante el año 2018 se gestionaron 4457 derechos de petición distribuidos de la siguiente manera:



413 solicitudes de copias e información distribuidas de la siguiente manera:

COPIAS E INFORMACIÓN



73 quejas y reclamos, distribuidos de la siguiente manera:

QUEJAS Y RECLAMOS

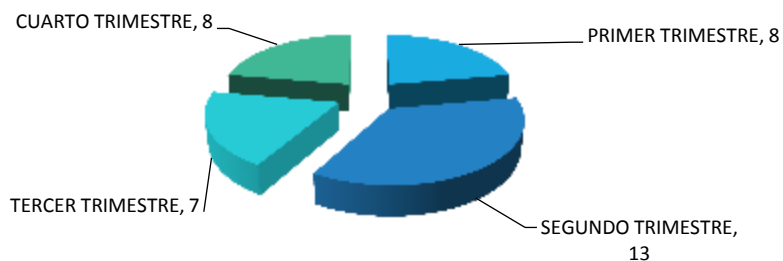


85 denuncias distribuidas de la siguiente manera:

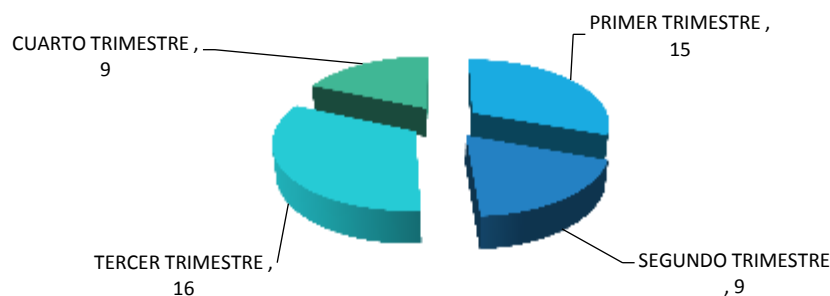
DENUNCIAS



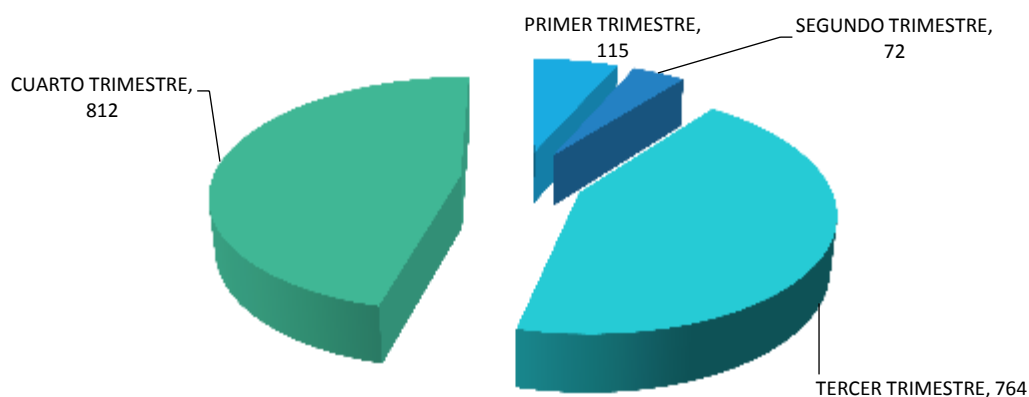
El Grupo de participación y Servicio al Ciudadano apoyó la realización de 36 eventos distribuidos de la siguiente manera:



49 foros distribuidos de la siguiente manera:



Se gestionaron 1.763 trámites distribuidos de la siguiente manera:



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 inició la contratación para la implementación del CRM que traduce la gestión de relaciones con clientes, con el fin de customizar la relación con los ciudadanos y usuarios de los productos y servicios que presta el Ministerio de Minas y Energía. Este sistema permitirá conocer el tipo de solicitudes que realizan los ciudadanos, las características de la solicitud y el tiempo de respuesta a las mismas. El CRM del Ministerio de Minas y Energía estará enfocado a conocer el estado de las solicitudes con el propósito de que cada vez la atención a los usuarios sea más eficiente.
- En el mes de diciembre se realizó la capacitación “Ser un funcionario público implica ser eficiente y transparente” cuyo objetivo fue recordar la importancia de aplicar la Ley 1712 en el ejercicio de las funciones para sensibilizar, promover e invitar a los servidores públicos a conocer los beneficios de la economía creativa.



JULIÁN EDUARDO PÁEZ GIL

Asesor de Secretaría General, encargado de las funciones de
Coordinador del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Hernando Rodríguez, Martha Ayala
Revisó y aprobó: Julián Eduardo Páez Gil