



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

Grupo de Gestión de la Información y
Servicio al Ciudadano



El futuro
es de todos

Minenergía

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

Uno de los objetivos del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano es implementar las estrategias necesarias en búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios. Con este fin, realiza seguimiento estricto a la atención prestada a través de 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.

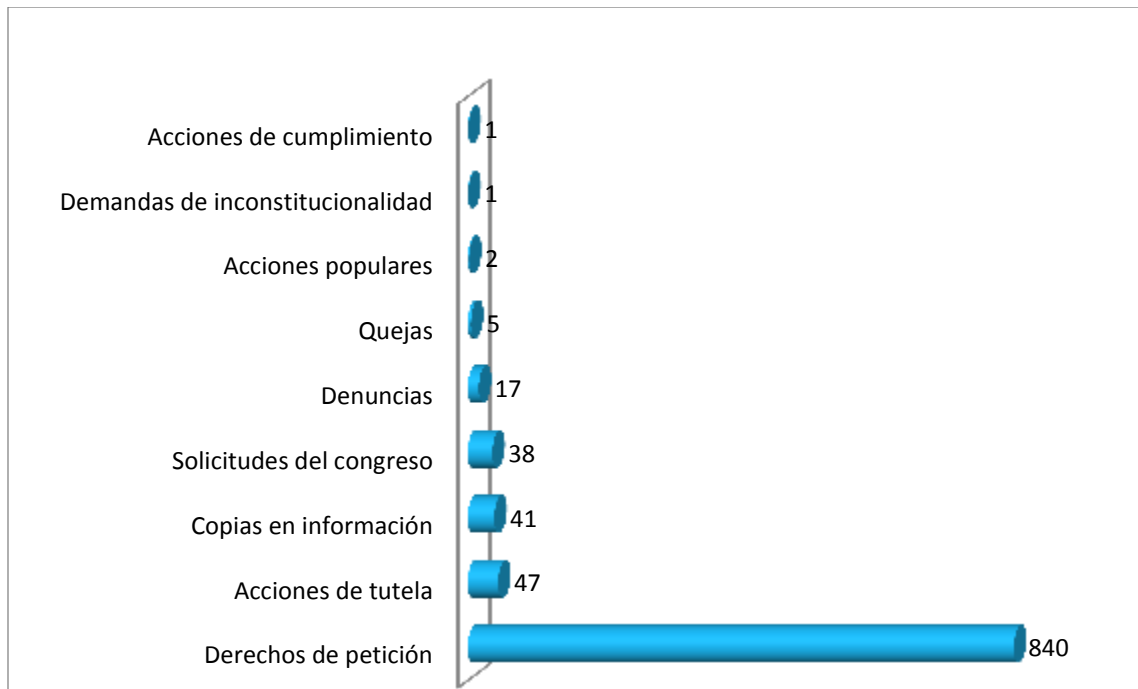
Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección, y a todos los interesados, sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana, indicar las temáticas de mayor consulta que presentan los usuarios e informar las diferentes acciones que facilitan la prestación de un 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 segundo trimestre de 2019 se recibieron un total de **992** mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



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

Teniendo en cuenta que el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, es el encargado de efectuar el seguimiento y control a las PQRDS, los resultados del segundo trimestre de 2019 son los siguientes:

DEPENDENCIA	PETICIONES	COPIAS E INFORMACION	QUEJAS	DENUNCIAS	TOTAL GENERAL	CONTESTADOS DENTRO DE TERMINOS LEGALES
Dirección de Energía Eléctrica	278	11	3	5	297	297
Dirección de Hidrocarburos	244	16	1	4	265	265
Subdirección de Talento Humano	127	2			129	129
Oficina Asesora Jurídica	68	2		1	71	60

Dirección de Formalización Minera	53	2		3	58	58
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	12			3	15	15
Dirección de Minería Empresarial	10	1			11	11
Grupo de Gestión Financiera y Contable	10				10	10
Grupo de Asuntos Nucleares	9	1			10	10
Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano	4	4			8	8
Grupo de Gestión Contractual	5				5	5
Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación	5				5	5
Grupo de Jurisdicción Coactiva	1	2			3	3
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	3				3	3
Viceministro de Minas	3			1	4	4
Subdirección Administrativa y Financiera	2				2	2
Grupo de Regalías	2				2	0
Oficina Asesora Jurídica	2				2	2
Grupo de Comunicación y Prensa	1				1	1
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	1				1	1
Grupo de Servicios Administrativos			1		1	1
TOTAL	840	41	5	17	903	890

DERECHOS DE PETICIÓN

El cuadro anterior muestra que 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 Aclaraciones para la aplicación de los reglamentos técnicos de energía eléctrica: RETIE – Instalaciones Eléctricas; RETIQ – Etiquetado; RETILAP – Iluminación y Alumbrado Público. En total 162 peticiones fueron recibidas relacionadas con este tema.

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

Porcentajes Derechos de Petición



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 con la Ley 1712 de 2014, a continuación, se refleja la cantidad de solicitudes de información recibidas:

DEPENDENCIA	COPIAS E INFORMACION
Dirección de Hidrocarburos	16
Dirección de Energía Eléctrica	11
Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano	4
Subdirección de Talento Humano	2
Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección de Formalización Minera	2
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2
Dirección de Minería Empresarial	1
Grupo de Asuntos Nucleares	1
TOTAL	41

De las solicitudes de información recibidas, la mayoría fueron relacionadas con trámites de los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo y sobre los reglamentos técnicos de energía. También sobresalieron solicitudes de copias de documentos relacionados con normatividad de la entidad.

QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS

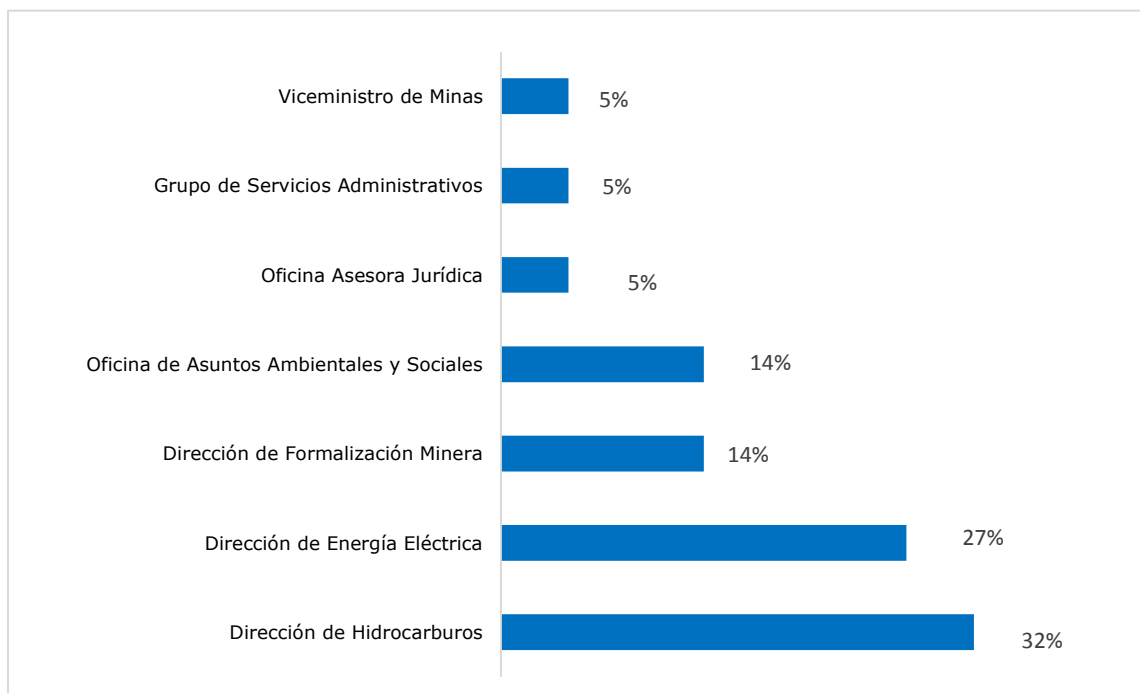
El número de quejas presentadas durante el segundo trimestre del año 2019 fue de 5, estas disminuyeron la cantidad en 23 con respecto al primer trimestre y fueron quejas a terceros relacionadas con el suministro de combustible en diferentes regiones del país.

Se recibieron 17 denuncias aumentando en 10 con respecto al trimestre anterior, estas fueron denuncias a terceros en su mayoría relacionadas con minería ilícita.

En el I segundo trimestre no se recibieron reclamos y tanto las quejas como los reclamos fueron contestados dentro de 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:

Quejas, Reclamos y Denuncias



PQRDS SIN CONTESTAR Y CONTESTADAS FUERA DE TERMINO

El siguiente cuadro muestra el resumen de los Derechos de Petición sin contestar o contestados fuera de término en el periodo correspondiente al segundo trimestre del año 2019:

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDOS	TOTAL
Oficina Asesora jurídica	2019029191	2019022726	10
	2019030692	2019023109	
	2019030696	2019026892	
	2019030933	2019029896	
		2019030404	
		2019033887	
Grupo de Regalías	2019030608	2019030420	2

Tal como lo refleja el cuadro anterior 5 fueron contestados fuera de término y 8 no fueron atendidos.

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

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 segundo trimestre de 2019 fueron las siguientes:

ENERGÍA ELÉCTRICA	HIDROCARBUROS	MINAS
Solicitudes relacionadas con aclaraciones para la aplicación de los reglamentos técnicos de energía eléctrica: RETIE, RETIQ y RETILAP.	Solicitudes relacionadas con los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo.	Solicitudes de orientación en los procedimientos para la inscripción de los mineros de subsistencia en el SI. MINERO.
Solicitudes relacionadas con proyectos de mejoramiento y ampliación de infraestructura eléctrica en diferentes regiones del país.	Solicitudes sobre aclaraciones sobre el trámite que deben surtir los ciudadanos para acceder al subsidio al consumo de GLP en cilindros e inquietudes sobre las regiones donde aplica el beneficio.	Solicitudes relacionadas con el proceso de formalización minera en diferentes regiones del país.
Solicitudes relacionadas con los fondos especiales de energía eléctrica.	Inquietudes sobre procedimientos y condiciones operativas del sistema de información de combustibles líquidos – SICOM, por parte de los diferentes agentes de la cadena.	Peticiones sobre aclaraciones y conceptos sobre el subcontrato de formalización minera.
Peticiones sobre requisitos y aclaraciones sobre la aplicación de los incentivos tributarios, Ley 1715 de 2014 y Decreto 2143 de 2015, con el objeto de promover el desarrollo y la utilización de las fuentes no convencionales de energía.	Solicitudes relacionadas con los precios de los combustibles líquidos derivados del petróleo.	Solicitudes relacionadas con minería de subsistencia.

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 Gestión de la Información 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	TIPO DE EVENTO	FECHA	CIUDAD Y DEPARTAMENTO	POBLACIÓN	OBJETIVO
Feria nacional del servicio al ciudadano en Aracataca – Magdalena	Informativo y pedagógico	5 y 6 de abril de 2019	Aracataca - Magdalena	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, organizaciones o representantes de comunidades, comunidades indígenas, comunidades campesinas, organismos de vigilancia y control, ciudadanía.	Brindar atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana en el marco del Taller Construyendo País en el municipio de Aracataca – Magdalena.
Congreso Naturgas 2019	Pedagógico	10,11 y 12 de abril de 2019	Cartagena - Bolívar	Representantes internacionales, academia, autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas de energía, gremios, asociaciones o	Participar y brindar información de las acciones desarrolladas en temas de energía y gas al ciudadano y partes interesadas.

				empresas de hidrocarburos y organismos de vigilancia y control	
Transformación energética	Informativo	2 de mayo de 2019	Bogotá - D.C.	Servidores públicos	Realizar el lanzamiento de la misión de la transformación energética junto con el gobierno nacional fortaleciendo el marco institucional y regulatorio del sector electrónico, facilitando la incorporación de nuevos agentes, tecnologías y esquemas transaccionales en el mercado.
Congreso nacional de minería 2019	Informativo	9 y 10 de mayo de 2019	Cartagena - Bolívar	Academia, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o	Brindar información a los ciudadanos y partes interesadas en temas del sector minería y participaci

				empresas mineras y organismos de vigilancia y control	ión ciudadana en el marco del Congreso Nacional de Minería.
Capacitación yacimientos no convencionales	Informativo y toma decisiones participativa	10 de mayo de 2019	Bogotá - D.C.	Entidades adscritas o al sector	Participar en la capacitación de yacimientos no convencionales – YNC para definir los proyectos piloto de investigación integral – PPII a las partes interesadas del sector.
Feria nacional del servicio al ciudadano en Valledupar - Cesar	Informativo y pedagógico	24 de mayo de 2019	Valledupar - Cesar	Autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, organizaciones o representantes de comunidades, comunidades indígenas, comunidades campesinas, organismos de vigilancia y control, ciudadanía.	Brindar atención a la ciudadanía en temas del sector minero energético y participación ciudadana en el marco del Taller Construyendo País en Valledupar – Cesar.
Congreso V – transición energética: retos y oportunidades de negocios	Informativo	4 de junio de 2019	Bogotá - D.C.	Academia, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas,	Participar y brindar información de las acciones desarrolladas en temas de

				gremios, asociaciones o empresas de energía	energía eléctrica a los ciudadanos y partes interesadas.
Seguimiento de la materialización de las ideas – conceptos como resultado del desarrollo de capacidades para el desarrollo de prototipos a partir de ejercicios de innovación abierta	De innovación abierta	07,08 y 09 de junio de 2019	Leticia - Amazonas	Academia	Hacer Seguimiento de la materialización de los prototipos como resultado de los ejercicios de innovación abierta que fueron llevados a cabo en la ciudad de Leticia.
Capacitación mecanismos de la participación ciudadana	Pedagógico	20 de junio de 2019	Bogotá - D.C.	Entidades adscritas o vinculadas al sector servidores públicos.	Capacitar a los servidores públicos e temas relacionados con los mecanismos de participación, con el fin de brindar con mayores fuentes y argumentos a los participantes para que puedan aplicar en sus funciones con la entidad.

Reunión de mesa de alto nivel del sector minero energético	Informativo	20 de junio de 2019	Bogotá - D.C.	Entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, gremios, asociaciones o empresas de energía.	Dar solución a la problemática que tiene las empresas del sector para el desarrollo de sus proyectos.
XXL Congreso de servicios públicos, TIC y TV – El poder de la conectividad	Pedagógico	26,27 y 28 de junio de 2019	Cartagena - Bolívar	Representantes internacionales, academia, autoridades locales, regionales o departamentales, entidades adscritas o vinculadas al sector, entidades o empresas privadas, representantes de entidades territoriales, gremios, asociaciones o empresas de energía, veedurías ciudadanas o vocales de control y organismos de vigilancia y control.	Brindar información del sector energético a partes interesadas especialmente lo relacionado con reglamentos técnicos, alumbrado público, iluminación, seguridad eléctrica y atender inquietudes de competencia de la entidad.



Congreso Nacional de Minería 2019

El congreso contó con muy buena participación de asistentes, especialmente durante la intervención de la Ministra acerca de la conversión de las nuevas energías y la invitación que hizo para ver la minería como una manera de obtener energía, contó con la presencia de más o menos 400 personas.

Los ciudadanos durante el congreso hicieron preguntas encaminadas a conocer el procedimiento para la distribución de las regalías en los municipios. Además, preguntaron en qué parte del proceso se encuentra Santurbán y si ya se realizó el fallo al respecto. Preguntaron también acerca del efecto que pueden tener las consultas populares.

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.

Al 30 de junio de 2019 se publicaron 23 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 309 comentarios.

ÁREA TEMÁTICA	DOCUMENTO EN DISCUSION 2018	INICIO PUBLICACIÓN	FIN PUBLICACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS
Regalías	Incentivo a la producción con recursos de funcionamiento SGR	11 abril 2019	25 abril 2019	14
Regalías	Incentivo a la producción pendientes por ejecutar de los años 2015 y 2016	12 abril 2019	26 abril 2019	14
Hidrocarburos	Procedimientos relacionados fijación tarifa transporte crudo por oleoductos	16 abril 2019	23 abril 2019	7
Hidrocarburos	Priorización abastecimiento de gas natural	24 abril 2019	16 mayo 2019	22
Hidrocarburos	Expide reglamento técnico aplicable estaciones de servicio	3 mayo 2019	2 junio 2019	30
Hidrocarburos	Lineamientos para el uso del Gas Licuado del Petróleo-GLP	6 mayo 2019	27 mayo 2019	21
Hidrocarburos	Parámetros de calidad del Gas Licuado del Petróleo para uso vehicular	7 mayo 2019	29 mayo 2019	22
Hidrocarburos	Análisis de Impacto Normativo - AIN- Sistemas Termicos y sus Instalaciones	7 mayo 2019	5 junio 2019	29
Hidrocarburos	Análisis de Impacto Normativo - Autogas y Naturgas	13 mayo 2019	12 junio 2019	30

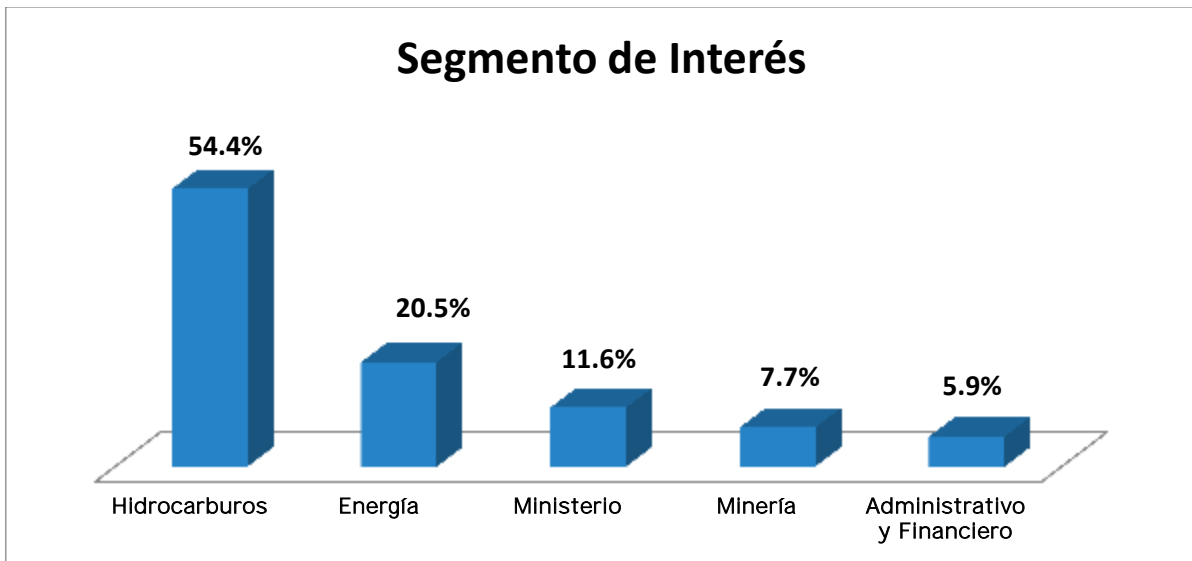
Regalías	Distribución parcial Departamento de Antioquia para fiscalización	16 mayo 2019	30 mayo 2019	14
Energía	Se define e implementa un mecanismo que promueva la contratación	18 mayo 2019	29 mayo 2019	11
Energía	Convocatoria a la subasta de contratación de Energía Eléctrica de largo pla	22 mayo 2019	29 mayo 2019	7
Hidrocarburos	Parámetros de negociación fijación tarifa transporte crudo oleoductos	22 mayo 2019	23 mayo 2019	1
Minería	Distribuye el cupo de emisión del Certificado de Reembolso Tributario	28 mayo 2019	11 junio 2019	14
Hidrocarburos	Criterios de calidad del combustible diésel (ACPM) y los biocombustibles	28 mayo 2019	12 junio 2019	15
Energía	Minuta de contrato de suministro de energía a largo plazo	1 junio 2019	15 junio 2019	14
Minería	Regalías para reconocimiento de propiedad privada	4 junio 2019	19 junio 2019	15
Hidrocarburos	Porcentaje mezcla de biocombustible uso en motores diésel en algunos departamentos	6 junio 2019	20 junio 2019	14
Regalías	Proyectos modalidad de Obras por Regalías para Desarrollo de las Entidades	11 junio 2019	25 junio 2019	14
Hidrocarburos	Medidas transitorias de distribución de combustibles en algunos departamentos	17 junio 2019	18 junio 2019	1

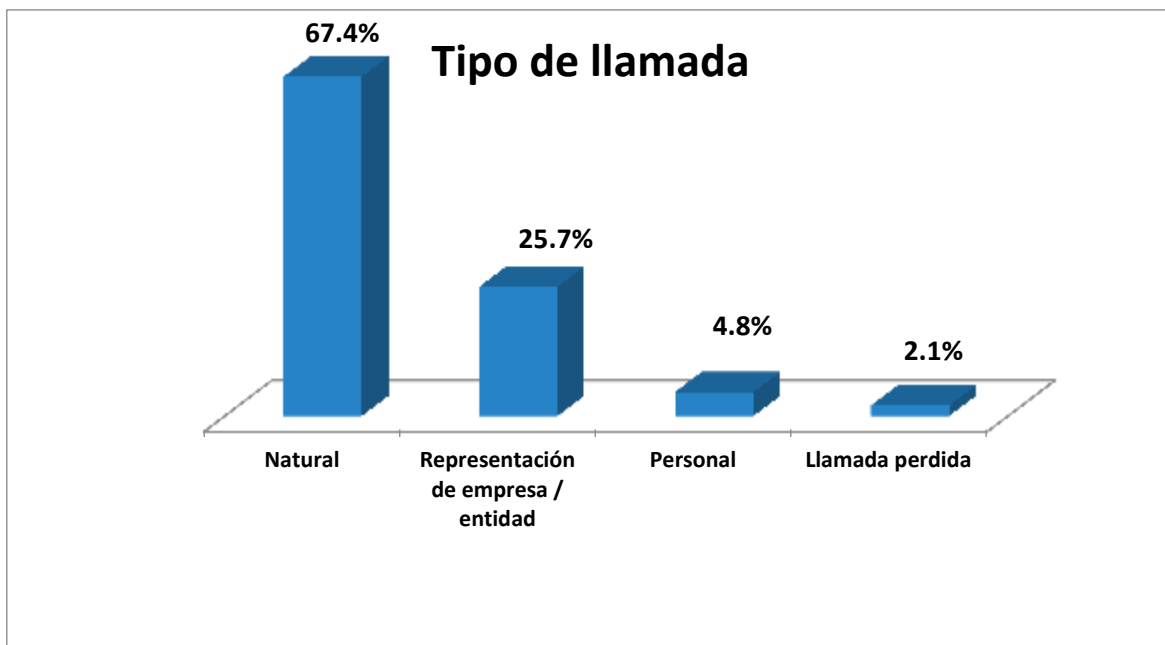
Energía	Se modifican condiciones de exigibilidad del etiquetado	20 junio 2019	12 julio 2019	Vigente
Energía	Análisis de Impacto Normativo Reglamento de Etiquetado	20 junio 2019	19 julio 2019	Vigente
Oficina Asesora Jurídica	Se crea el Comité de Asuntos de Género del Sector Minero Energético	26 junio 2019	7 julio 2019	Vigente

CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El centro de contacto continúa atendiendo el canal telefónico del Ministerio de Minas y Energía, el cual incluye el PBX 2 200 300 y la línea de atención gratuita 01 8000 910 180, haciendo parte del área de participación ciudadana.

Durante el segundo trimestre de 2019 a través del Centro de Contacto Ciudadano, se atendieron 6.543 llamadas que se recibieron a través del PBX: 2 200 300 y de la línea gratuita nacional 01 8000 910 180, brindando al ciudadano atención de nivel orientador a sus requerimientos. La siguiente gráfica muestra la distribución de llamadas por segmento de interés, el rubro Ministerio, corresponde a las llamadas que los ciudadanos o entidades realizan a los despachos de la Ministra y Viceministros.





Por otra parte, entre la distribución de llamadas recibidas, como lo muestra la gráfica anterior, en su mayoría corresponde a personas naturales, quienes presentan solicitudes relacionadas con reglamentación del sector y la consecución de normas para aplicar a su ejercicio profesional. En este momento el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, inició el trabajo de tipificación de las llamadas con el fin de conocer con exactitud, el número de ciudadanos que llaman al ministerio distribuidos por tipo de consulta.

CANALES DE ATENCIÓN

COMPORTAMIENTO DEL PORTAL WEB

A continuación, se relaciona el comportamiento que ha tenido la página web www.minenergia.gov.co

1. Cantidad de visitas a páginas del Ministerio.

NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS	NÚMERO DE PÁGINAS VISTAS ÚNICAS	PROMEDIO DE TIEMPO EN LA PÁGINA	ENTRADAS	PORCENTAJE DE REBOTE	PORCENTAJE DE SALIDAS
461.269 % del total: 100,00 % (461.269)	350.465 % del total: 100,00 % (350.465)	00:01:22 Media de la vista: 00:01:22 (0,00 %)	146.945 % del total: 100,00 % (146.945)	52,02 % Media de la vista: 52,02 % (0,00 %)	31,86 % Media de la vista: 31,86 % (0,00 %)

Los rubros descritos en la tabla anterior, se definen de la siguiente manera:

El número de visitas a páginas corresponde a las visitas repetidas a una misma página que también se contabilizan.

El número de páginas vistas únicas hace referencia a la cantidad de sesiones durante las cuales se ha visto la página especificada al menos una vez. Se contabiliza una vista de página única para cada combinación de URL de página más el título de la página.

El Promedio de tiempo en la página se refiere al tiempo medio durante el cual los usuarios han visitado una determinada página o pantalla, o conjunto de páginas o de pantallas.

Las Entradas se refieren al número de veces que los visitantes han accedido a su sitio desde una página o conjunto de páginas determinadas.

El Porcentaje de rebote se entiende como el porcentaje de sesiones de una sola página en las que no se ha interactuado con la página. Las sesiones de rebote duran 0 segundos.

El Porcentaje de salidas consiste en el porcentaje de salidas del sitio desde una página o conjunto de páginas determinadas.

2. Primeras quince (15) páginas con mayor tráfico.

PÁGINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS	NÚMERO DE PÁGINAS VISTAS ÚNICAS	PROMEDIO DE TIEMPO EN LA PÁGINA
/	58.846(12,76 %)	49.289(14,06 %)	00:01:19
/inicio	15.023(3,26 %)	10.944(3,12 %)	00:01:31
/decreto-unico-reglamentario	14.434(3,13 %)	8.818(2,52 %)	0:00:37
/precios-de-combustible	12.985(2,82 %)	8.769(2,50 %)	0:01:12
/normatividad	12.319(2,67 %)	9.718(2,77 %)	0:02:40
/energia2	11.440(2,48 %)	8.487(2,42 %)	0:00:18
/ministerio	9.098(1,97 %)	6.551(1,87 %)	0:00:30
/hidrocarburos	8.738(1,89 %)	6.725(1,92 %)	0:00:20
/retie	7.682(1,67 %)	6.144(1,75 %)	0:03:03
/precios-ano-2019	7.528(1,63 %)	6.051(1,73 %)	0:02:32
/en/	6.969(1,51 %)	5.958(1,70 %)	0:01:30
/reglamentos-tecnicos1	6.673(1,45 %)	5.471(1,56 %)	0:00:31
/atencion-al-ciudadano	5.990(1,30 %)	4.187(1,19 %)	0:00:44
/area-de-combustibles	4.884(1,06 %)	3.572(1,02 %)	0:00:35
/minas	4.863(1,05 %)	3.605(1,03 %)	0:00:19

3. Primeras ocho (8) palabras más búsquedas afines a la palabra Ministerio.

PALABRAS CLAVE	USUARIOS
ministerio de minas y energia	12400
minenergia	10416
ministerio de minas	8432
rucom	6944
minminas	3720
ministerio de minas y energía	3472
minas y energia	1984
No detallado/Otros	1984
TOTAL	49352

4. Fuentes de tráfico de la página del Ministerio.

TIPO DE GRUPO	USUARIOS	SESIONES	DURACIÓN MEDIA DE LA SESIÓN
Búsqueda Orgánica	51.307(60,73 %)	90.777(63,18 %)	0:03:24
Directa	23.058(27,29 %)	37.861(26,35 %)	0:02:02
Remitida	7.478(8,85 %)	11.133(7,75 %)	0:02:14
Redes Sociales	2.522(2,99 %)	3.737(2,60 %)	0:01:39
Email	111(0,13 %)	176(0,12 %)	0:01:36
(Otros)	2(0,00 %)	5(0,00 %)	0:02:16

Con respecto a la tabla anterior, la búsqueda orgánica se refiere al resultado asociado que aparece después de escribir la palabra Minenergia; la búsqueda directa es entrar directamente al enlace del Ministerio; remitida se refiere al enlace que aparece en otra página distinta a la de Ministerio, redes sociales, las direcciones que se encuentran en Facebook, Instagram, etc, Email cuando el Ministerio realiza invitaciones a foros o eventos.

TRÁMITES Y SERVICIOS

	TRÁMITES	DEPENDENCIA ENCARGADA	TOTAL
SECTOR HIDROCARBUROS	REGISTRO DE COMPAÑÍAS NACIONALES COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS INHERENTES AL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
	INFORME NÓMINA DE EMPLEADOS	OFICINA ASESORA JURÍDICA	5

	APROBACIÓN Y REGISTRO DE TRANSPORTADORES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES EN LOS DEPARTAMENTOS DE ZONAS DE FRONTERA.	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	301
	CERTIFICADO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	36
	REGISTRO COMO PRODUCTOR DE ALCOHOL CARBURANTE.	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	3
	VISTO BUENO PARA LA IMPORTACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	137
	PERMISO PARA CONSTRUIR Y OPERAR UNA PLANTA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO.	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	1
	LEGALIZACIÓN DE SUCURSALES EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS.	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	1
	CERTIFICACIÓN DE MUNICIPIO NO INCLUIDO EN ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO DE GAS NATURAL (OPA)	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	7
SECTOR ENERGÍA	DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE ÁREAS DESTINADAS A PROYECTOS DE GENERACIÓN, TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	1
TOTAL:			494

En la tabla anterior se observa que la dependencia con menos trámites registrados es la Dirección de Energía Eléctrica, seguida de la Oficina Asesora Jurídica la cual reportó 7 trámites este trimestre.

Finalmente, la dependencia con más solicitudes registradas es la Dirección de Hidrocarburos con una totalidad de 486 durante el segundo trimestre, los trámites de alta demanda en este sector corresponden a la “Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera”.

ACTIVIDADES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO

Para atender las inquietudes y requerimientos de la ciudadanía de una manera efectiva y eficiente, el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano está adelantando las siguientes acciones para fortalecer el seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana:

- Realizar evaluaciones de satisfacción con los ciudadanos con el fin de establecer protocolos que acorten el tiempo de respuesta a los ciudadanos a través del canal virtual y telefónico.
- Fortalecer el banco de conocimiento para dar respuesta a los usuarios a través del portal web y del correo institucional.
- Organizar mesas de trabajo con las áreas misionales con el fin de evaluar los resultados de los Focus Group realizados y establecer acciones de mejoramiento.
- Realizar una medición de satisfacción de los usuarios en cuanto a la información suministrada en las PQRDS.



JULIÁN EDUARDO PÁEZ GIL

Asesor de Secretaría General, encargado de las funciones de
Coordinador del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

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