



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ENERO-MARZO 2011

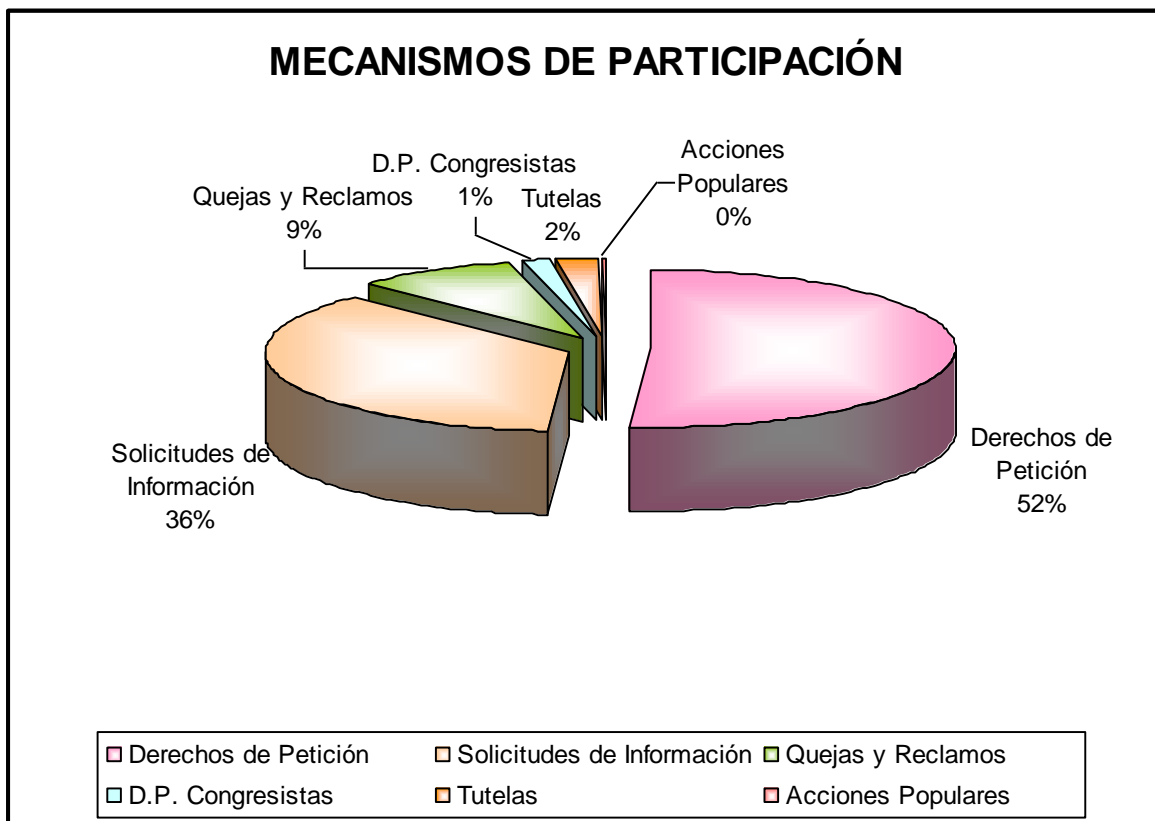


Una de las funciones que tiene el Grupo de Participación Ciudadana, es el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de Información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recepcionados por los diferentes canales de atención que el Ministerio dispone para la ciudadanía.

Así, este informe tiene como objetivo, informar a la Alta Dirección el estado de la atención de los mecanismos de protección ciudadana en la entidad y las temáticas de mayor consulta con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incremente la satisfacción de los ciudadanos – clientes, e igualmente informar a la ciudadanía la gestión adelantada en este proceso que incentiva la participación y el ejercicio del control social.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el primer trimestre de 2011 se recibieron un total de 613 mecanismos de participación ciudadana, de los cuales se vencieron por términos, 2 quejas y un derecho de petición, obteniendo un 97,8% de efectividad en los tiempos de respuesta asignados por la ley.



Esta gráfica muestra que el 52% de mecanismos que se reciben corresponden a Derechos de Petición, el 36% a solicitudes de información, el 9% a quejas y reclamos, el 1% a derechos de petición interpuestos por congresistas, el 2% de tutelas y con el 0% las acciones populares.

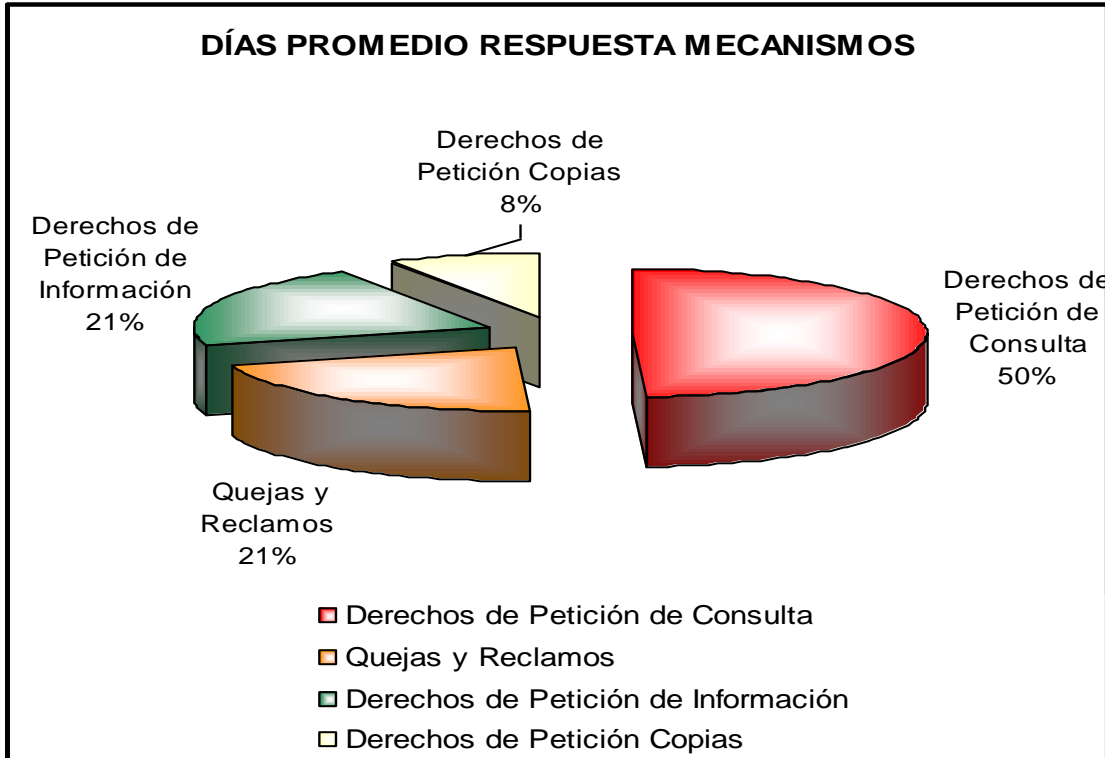


TIEMPOS DE RESPUESTA

En cuanto a los tiempos de respuesta y de acuerdo a la clasificación por tipo de mecanismo como son: consulta, información, solicitud de copias y quejas, se observa que en promedio los días que se tardan las diferentes dependencias para atender el requerimiento son:

| TIPO DE MECANISMO | DÍAS PROMEDIO |
|-------------------------------------|----------------------|
| Derechos de Petición de Consulta | 30 |
| Quejas y Reclamos | 13 |
| Derechos de Petición de Información | 13 |
| Derechos de Petición Copias | 5 |

En este cuadro se observa que se está estableciendo la cultura de contestar antes de su vencimiento las peticiones de los ciudadanos



TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

Los temas de mayor relevancia consultados por los ciudadanos mediante los mecanismos de participación ciudadana son:



| MINAS | ENERGÍA | GAS | HIDROCARBUROS |
|---|--|---|---|
| Solicitud e información sobre títulos mineros y concesiones otorgadas en todo el territorio Nacional. | Solicitud sobre subsidios para el año 2010 – 2011. | Solicitan a este Ministerio la estabilidad del precio del gas domiciliario y vehicular. | Solicitud sobre el Fondo de Ahorro y Estabilización petrolera FAEP. |
| Solicitud sobre la suspensión inmediata de la expedición de títulos mineros sin excepción y la revisión de los actuales, localización en la zonas páramos que por su naturaleza constituyen la principal fuente de agua del país. | Solicitud sobre las termoeléctricas existentes en el país. Información sobre el RETIE | Solicitud sobre el trámite de las servidumbres de gasoducto y tránsito de gasoductos, oleoductos y polioductos. | Solicitud sobre precios de la gasolina y las utilidades de ECOPETROL. Solicito sobre el alza de la gasolina, como se ha encarecido la vida a raíz del precio tan alto que el gobierno le tiene establecido |
| Información sobre el sector minero Colombiano. | Solicitud sobre la afectación en las redes eléctricas y de gas por el invierno | | Solicitud sobre el impacto que se genera con la explotación de los recursos naturales no renovables. |

BIBLIOTECA

Durante el primer trimestre del año se atendieron a 125 usuarios en la biblioteca, en donde las mayores consultas se enfocaron en temas como: RETIE, Código de Minas y Biocombustibles.



EVENTOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Para el primer trimestre se realizaron eventos de divulgación de temas del sector minero energético en:

FEBRERO

Aceptando la invitación de la Contraloría departamental para que el Ministerio participara en la Semana de Capacitación para Auditores que la Contraloría organizó, se preparó y llevó a cabo un Seminario el día 3 de febrero de 2011 de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde con los siguientes temas correspondientes a la Áreas Misionales del Ministerio cuyo objetivo fue presentar a los participantes Reglamentación de interés para los Auditores que pueden utilizar en su labor :

- “Regulación en el Sector de los Combustibles”.Expositor Ingeniero Héctor Moreno
- “Minería Ilegal” Expositora ing. Ercilia Monroy
- Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas. Expositor Ing. David Aponte
- Uso Racional y Eficiente de Energía. ing. Patricia Zúñiga
- Riesgo Eléctrico. Expositor Ingeniero Favio Casas.
- Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público
Expositor Luis Fernando López.

Apoyo logístico y registro de asistentes en el Foro Guía de buenas prácticas para el manejo del biodiesel, organizado por la Dirección de Hidrocarburos el día 8 de febrero de 2011



MARZO

Se llevo a cabo una actividad donde se convocó a través de volantes puerta a puerta y perifoneo a la comunidad de Rafael Uribe de los Barrios Danubio Azul y La Paz para que asistieran al Salón Cultural Danubio Azul el día 12 de marzo de 2011 donde con la participación del ingeniero Favio Casas, Consultor del Ministerio, se dictó una conferencia sobre Seguridad en Instalaciones Eléctricas, cuyo objetivo fue informar a la comunidad sobre los riesgos inherentes a las redes de alta media y baja tensión y las técnicas de prevención.

se desarrolló de manera exitosa asistieron más de 70 miembros de la comunidad.

Apoyo logístico, coordinación del proceso de registro y asistencia permanente de asistentes, en el Diplomado Formación por Competencias Laborales en Gestión Integral de la Energía y Luminotecnia, llevado a cabo dentro del Convenio Marco suscrito entre el Ministerio de Minas y Energía y el SENA durante los día 28 de marzo a 1º de abril de 2011, en el cual asistieron 109 instructores SENA, de

diferentes Centros de Aprendizaje del país de los Departamentos de Nariño, Meta, Bolívar, Tolima, Cauca, Antioquia, Boyacá, Atlántico, Huila, Valle, Casanare, Distrito Capital, Guajira,, Córdoba Santander, Guania Caldas, Valle, Guaviare, Norte de Santander, Cesar y Quindío

El propósito fundamental de este evento fue fortalecer la capacidad técnica y la actualización del instructor SENA, como responsable de la formación por competencias laborales y de la orientación de iniciativas y proyectos de emprendimiento que motiven la innovación y el desarrollo de buenas prácticas, enfocadas en las áreas de LUMINOTECNIA y GESTIÓN INTEGRAL DE LA ENERGÍA, con incidencia en los diferentes sectores productivos del país.



CANALES DE ATENCIÓN:

- **Línea gratuita 018000**

A través de la línea gratuita 018000 910180, se recibe un promedio de 500 llamadas mensuales de los ciudadanos que se encuentran en las diferentes regiones del país quienes pueden formular sin costo sus inquietudes, quejas, reclamos o solicitudes de información.



Durante el cuarto trimestre del 2010, las llamadas se centraron especialmente en los siguientes temas:

GAS: Claridad en el proceso de cambio de los cilindros de gas, condiciones, costos y requisitos.

ENERGÍA: Información del RETIE y RETILAP.

HIDROCARBUROS: Incremento en el precio de la gasolina

- **Correo electrónico:** menergia@minminas.gov.co

A través del correo electrónico se recibieron 49 solicitudes de información, de las cuales los temas mayor consulta fueron:

1. Información estadística sobre montos con los que han sido beneficiados cada uno de los operadores de red (PRONE, FAER, FAZNI, FOES).
2. Información sobre regalías.
3. Normatividad para Estaciones de Servicio

FORTALEZAS

- Es importante resaltar el compromiso que tiene la Alta Dirección y los funcionarios en los temas relacionados con los mecanismos de protección ciudadana.
- El Grupo de Participación Ciudadana ha venido realizando mediante fondos de pantalla divulgación de la importancia de contestar todas las solicitudes de los ciudadanos dentro de los términos señalados por la Ley.
- Teniendo en cuenta que se presentó el vencimiento de tres quejas, el Grupo de Participación Ciudadana envió memorando a las direcciones con copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, solicitando se informen los motivos por los cuales no se atendieron estos requerimientos dentro de los términos señalados por la Ley.



ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- De acuerdo con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y sus lineamientos, el Grupo de Participación Ciudadana debe contar con espacios adecuados para la atención de los ciudadanos, y contar con un punto de orientación en el primer piso adecuado para ofrecer información inicial y atender trámites y servicios, para este fin se están adelantando los estudios previos correspondientes con el apoyo del Grupo de Servicios Administrativos.
- Se ha observado que los diversos requerimientos de los ciudadanos se encuentran relacionados con una falta de actualización y divulgación de información a través de la página Web, por lo tanto el Grupo de Participación Ciudadana y en Grupo de Sistemas se encuentra en un proceso de adecuación de contenidos de la página Web y se implementará una encuesta virtual para conocer la opinión de los ciudadanos sobre la disponibilidad de los contenidos publicados.
- En desarrollo de las acciones previstas para implementar el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, se llevará a cabo un diagnóstico del proceso de recepción de ciudadanos clientes al Ministerio de Minas y Energía.