



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ENERO - FEBRERO - MARZO

GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2013



Entre las funciones que tiene el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se encuentra el direccionamiento, seguimiento y control de los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos, denuncias y seguimiento a los compromisos derivados de los Acuerdos para la Prosperidad con la Presidencia de la República. Por su parte la Oficina Jurídica y la del Congreso realizan el seguimiento correspondiente a acciones de cumplimiento, acciones populares, acciones constitucionales, solicitudes de Congresistas los cuales son recibidos a través de los diferentes canales de atención que el Ministerio ha puesto a disposición de la ciudadanía.

Este informe tiene como objetivo comunicar a la Alta Dirección sobre el estado de la atención a los mecanismos de protección ciudadana, indicando las temáticas de mayor consulta y establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de los ciudadanos-clientes.

De otra parte es un instrumento que busca incentivar la participación y el ejercicio del control social de la ciudadanía al dar a conocer la gestión adelantada ante los mecanismos ciudadanos, evidencia nuestra gestión y preocupación por prestar un buen servicio y satisfacer las expectativas de las partes interesadas.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

Durante el primer trimestre de 2013 se recibieron un total de 671 mecanismos de participación ciudadana, discriminados así:



DERECHOS DE PETICION:

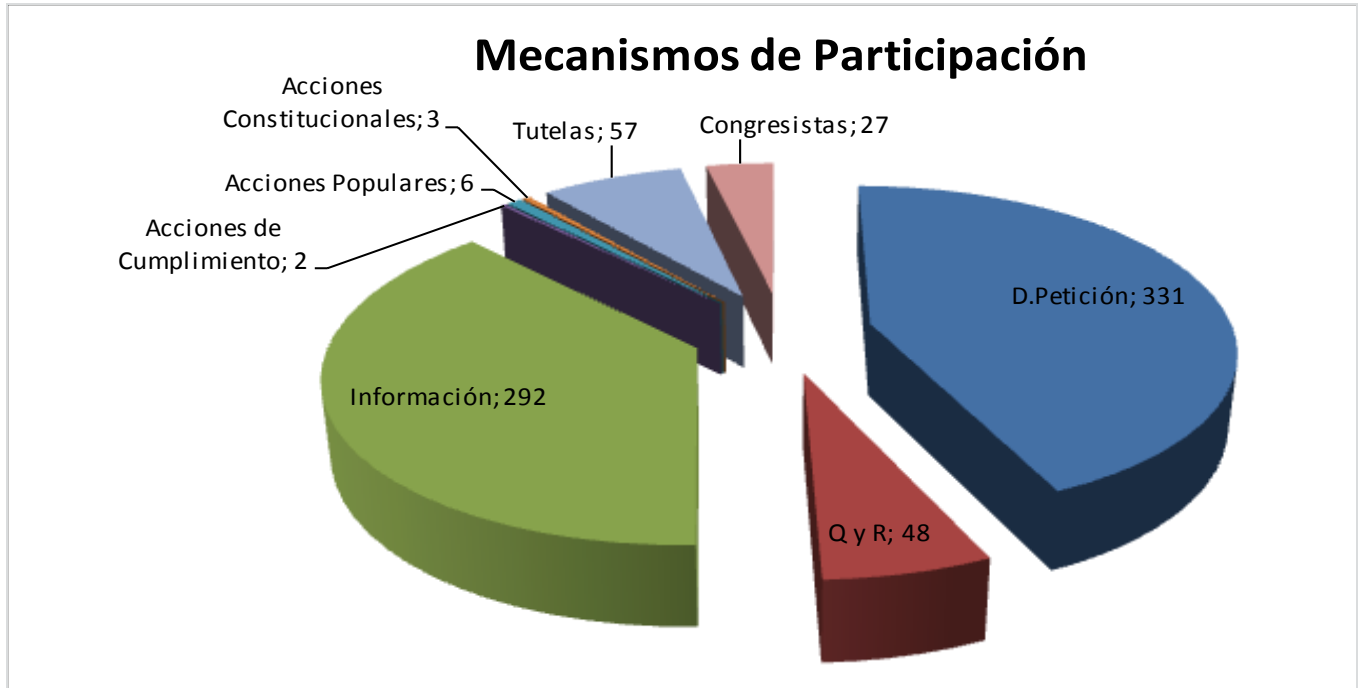
De un total de 331 derechos de petición, 322 se contestaron oportunamente, 9 se respondieron fuera de la fecha límite.

Dependencia	Vencidos
Dirección de Energía	3
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	2
Dirección de Hidrocarburos	3
Subdirección de Talento Humano	1

En cada uno de estos casos por parte del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se solicitaron las justificaciones correspondientes y se informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su conocimiento y demás fines de acuerdo con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

QUEJAS Y RECLAMOS:

De un total de 48 Quejas y Reclamos; 47 se contestaron oportunamente y 1 se respondió fuera de la fecha límite la cual estaba a cargo de la Dirección de Hidrocarburos; igualmente, por parte del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se solicitaron las justificaciones correspondientes y se informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario.



Esta gráfica muestra que el 43% de los mecanismos recibidos corresponden a derechos de petición, el 38% a solicitudes de información, el 6% a quejas y reclamos, el 4% a solicitudes interpuestas por Congresistas, el 8% a acciones de tutelas, el 0.3% a las acciones constitucionales, el 0.7% a las acciones populares y el 0.2% a las acciones de cumplimiento.

De un total de 28 solicitudes interpuestas por congresistas, 27 se contestaron oportunamente, 1 quedó pendiente por contestar, esta información fue suministrada por la Oficina Enlace Congreso.

De manera desagregada, la distribución de mecanismos de participación ciudadana es la siguiente:



MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
D. HIDROCARBUROS	142	30	112
D. ENERGIA	52	7	61
D. FORMALIZAC. MINERA	31	6	32
D. MINER. EMPRESARIAL	13	2	19
OF. ASESORA JURIDICA	32	0	22
G. SERV. ADMINISTRATIV.	0	0	4
G. ADMON. DOCUMENTAL	4	0	0
G. ASUNTOS NUCLEARES	0	0	7
G. CONTRATACIÓN	1	0	0
G. PARTIC. CIUDADANA Y SERV.	1	1	4
G. CONTROL INT. DISCIPL.	1	0	1
G. COMUN. Y PRENSA	0	0	2
S. GENERAL	2	0	4
SUB. ADMINISTR. Y FINANCIERA	1	0	0
SUB. TALENTO HUMANO	40	0	17
OF. ASUNT. AMBIENTALES	5	2	4
VICE ENERGIA	1	0	0
DESPACHO MINISTRO	2	0	0
ASESORES MINISTRO	3	0	3
TOTAL	331	48	292

TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

A continuación se detallan los temas de mayor frecuencia consultados por los ciudadanos mediante los mecanismos de participación y servicio al ciudadano:



MINAS	ENERGÍA	HIDROCARBUROS
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información relacionada con Contratos de Aportes, Licencias de Explotación y Contratos de Concesión • Información sobre Zonas de Reserva Especial • Solicitud de información relacionada con Regalías Mineras • Explotación ilegal de minería y la diferenciación entre minería tradicional, informal e ilegal. • Solicitud de informe de diagnóstico de áreas mineras. • Solicitud de información sobre las prácticas mineras y estado legal de la empresa Carbones del Cerrejón Limited. • Solicitud de información sobre empresas mineras registradas en Colombia. • Informan preocupaciones ciudadanas por la afectación ambiental del ejercicio de la explotación minera. <p>Se recibe diversas solicitudes de competencia de la ANM, las cuáles se trasladan y se solicita que se copien las respuestas para su seguimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información relacionada con aspectos normativos del RETIE • Ejecución de Proyectos de Energización • Solicitud de información relacionada con irregularidades en postes de Energía y riesgo eléctrico. • Solicitud de información de las empresas Electricaribe y Electrocosta, denuncias por mal servicio, inconsistencias en la facturación, problemas en el suministro que causa afectación a los electrodomésticos. • Solicitud de Giro de Subsidios • Normalización de Redes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Información sobre SOLDICOM e inquietudes sobre su manejo. • Requisitos para obtener el Certificado de Dedicación Exclusiva en empresas del sector • Solicitud de copia de formas de producción • Revisión al Precio de los Combustibles, quejas por desacuerdo en la fórmula • Solicitud de información sobre trámites ante el SICOM y quejas sobre demoras en la atención y por cierres de estaciones de servicio. • Solicitud de información sobre Distribuidores Minoristas en Zonas de Frontera • Solicitud de asignación de Cupo Máximo para EDS;



ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA:

Se desarrollaron varios espacios de interacción con ciudadanos en diferentes regiones del país, en coordinación de las direcciones 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	OBJETIVO	FECHA	LUGAR
Foro de Discusión Retilap	Socializar a los ciudadanos y partes interesadas las modificaciones propuestas para el Retilap, recibir sugerencias, observaciones y permitir la participación en la toma de decisiones.	Enero 24 y 25 de 2013 y Febrero 14 y 15 de 2013	Bogotá
Consideraciones Económicas y Políticas para el Desarrollo de Energía Renovables en Colombia	Proveer herramientas de información relevantes y brindar espacios de discusión, para identificar las posibilidades y los pasos que se deben seguir para facilitar el desarrollo de las Energía Renovables en el Sistema Interconectado Nacional de Colombia.	Febrero 14 y 25 de 2013	Bogotá
Foro Buenas Prácticas Mineras	Contar con una base para formular lineamientos de buenas prácticas mineras desde el Ministerio de Minas y Energía	20 de Febrero de 2013	Bogotá
II Congreso de Minería a Gran Escala: Minería Responsable, Aliada del desarrollo de Colombia	Reunir las principales empresas dedicadas a la exploración y producción de minerales en el país, entidades del Gobierno Nacional relacionadas con el Sector Minero, y en general Alianzas Público Privadas – APP.	Febrero 21 y 22 de 2013	Cartagena
“Construcción participativa del diagnóstico de las prácticas HSE en	Identificar y analizar, en un ejercicio de puesta en común de generación de consensos, la situación actual y las oportunidades de mejora en	Marzo 7 de 2013	Bogotá



exploración y explotación costa afuera de hidrocarburos en Colombia”	las prácticas HSE (Health, Safety, Environment), en exploración y explotación costa afuera de hidrocarburos con el fin de formular iniciativas dirigidas a fortalecer el marco regulatorio HSE del sector energético.		
Foro Minero Departamental de Antioquia	Socializar con las autoridades locales y departamentales temas como la Institucionalidad Minera, importancia y oportunidades de la Industria Minera, competencias en minería de los entes territoriales y locales, conocimiento geológico, Plan de ordenamiento minero, metodología para presentar proyectos mineros a los OCADS, entre otros.	19 de marzo de 2013	Medellín
XVI Congreso Naturgas	El Gas Natural como un activo competitivo que contribuye al desarrollo del país, dentro de un marco de respeto por las reglas comerciales y con el objeto de incrementar las fuentes de producción con un buen manejo ambiental	20, 21 y 22 de Marzo	Cartagena





MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Calle 43 No 57-31 CAN Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 2200 300
www.minminas.gov.co





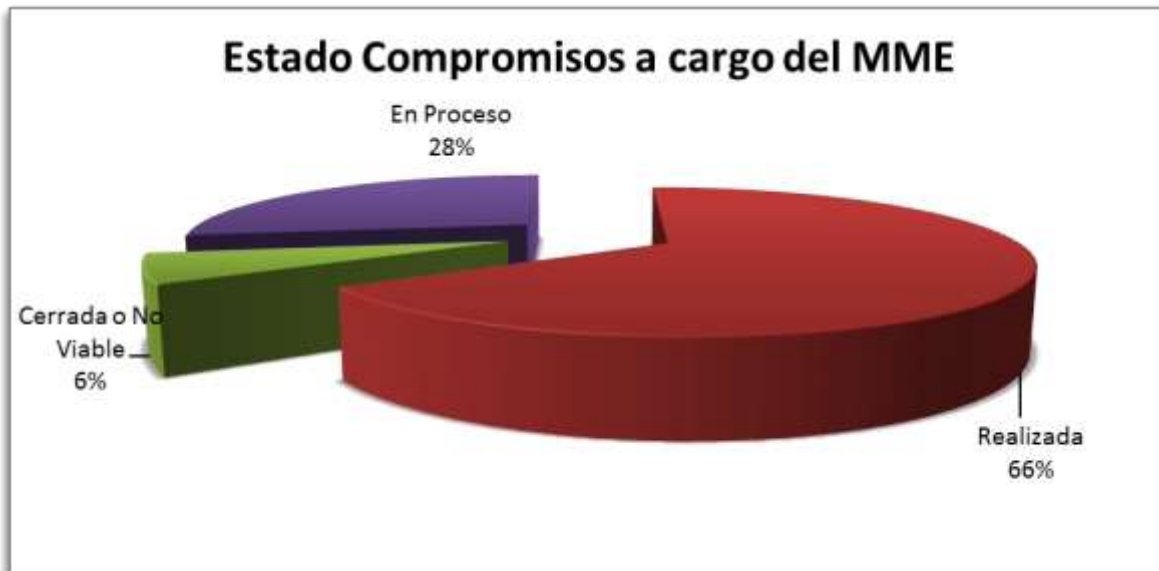
SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD:

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es el enlace por parte del Ministerio con la Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana 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.



ESTADO COMPROMISOS A 30 DE MARZO DE 2013

Estado Compromiso	
Realizada	50
Cerrada o No Viable	5
En Proceso	21
Total del Ministerio de Minas y Energía	76



A Marzo 30 de 2013 el 66% de los compromisos se encuentran realizados, mientras que el 6% se encuentra cerrados por no ser viable y el 28% se encuentra en proceso.

En la actualidad los compromisos en proceso a cargo de cada dependencia se encuentran distribuidos de la siguiente manera:



Dependencia	Cantidad
Dirección De Hidrocarburos	8
Dirección de Formalización Minera	6
Dirección de Minería Empresarial	2
Dirección de Energía Eléctrica	4
Grupo de Asuntos Ambientales	1





ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Con el fin de atender las inquietudes y requerimientos de la ciudadanía de una manera efectiva y eficiente, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se ha propuesto las siguientes acciones de mejoramiento:

- Promover la consulta por parte de los ciudadanos de los contenidos sectoriales e institucionales a través de la página Web de la entidad, se tendrá en cuenta la información suministrada por las direcciones técnicas, para ser divulgadas a través de los diferentes medios y canales de atención.
- Se contactará a las direcciones técnicas para construir una estrategia encaminada a proporcionar información al día y disponible para los usuarios acerca de los temas inherentes a cada dirección.
- Se efectuará convocatoria para realizar conversaciones virtuales sobre los temas más relevantes en minería, hidrocarburos y energía, con el fin de satisfacer de manera inmediata inquietudes ciudadanas sobre temas específicos.
- Se agilizará la organización y clasificación técnica de la biblioteca especializada, con el fin de que los documentos puedan ser consultados por los interesados y atender la consulta de estudiantes e investigadores.
- Se gestionará un documento con la información más frecuente que consultan los ciudadanos en temas de hidrocarburos, con el fin de publicar en la página web.



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Calle 43 No 57-31 CAN Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 2200 300
www.minminas.gov.co

