



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia



Libertad y Orden

Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

JULIO A SEPTIEMBRE 2010



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

El Grupo de Participación Ciudadana, es el encargado del proceso de atención y seguimiento de los derechos de petición, quejas y reclamos y solicitudes de información que presentan los ciudadanos a la entidad, las cuáles sirven para generar información que permite implementar acciones de mejoramiento para un mayor acercamiento al ciudadano.

Una herramienta importante de contacto y de beneficio para el ciudadano es nuestra línea gratuita nacional 018000 910180, en donde el ciudadano puede exponer sus inquietudes con relación a las funciones propias del ministerio; durante el tercer trimestre del 2010, se atendieron llamadas con temas relevantes tales como:

- **GAS:** Claridad en el proceso de cambio de los cilindros de gas, condiciones, requisitos, fecha límite de cambio y ubicación de los distribuidores autorizados los cuales se encuentran en la página Web del Ministerio de Minas y energía www.minminas.gov.co.
- **HIDROCARBUROS:** Normatividad aplicable para estaciones de servicio, Registro de transporte y combustibles en Zona de Fronteras (SICOM)
- **ENERGÍA:** Información del RETIE.

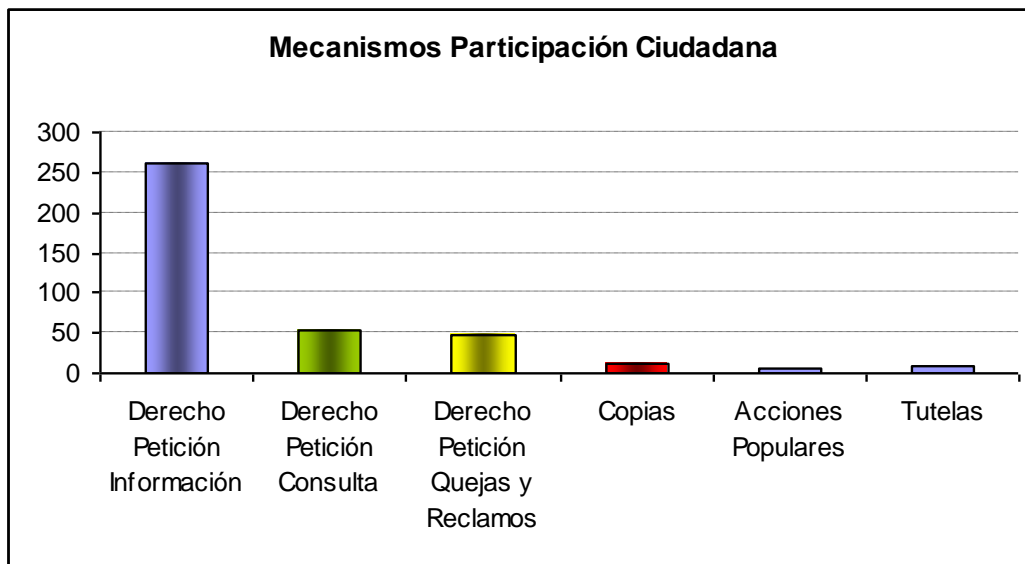
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el tercer trimestre de 2010, se recibieron un total de 600 mecanismos de participación ciudadana, de los cuales se vencieron por términos, dos derechos de petición correspondientes al Grupo de Control Interno disciplinario y el Grupo de Talento Humano, obteniendo un 99,8% de efectividad en los tiempos de respuesta asignados por la ley.



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

MECANISMO	CANTIDAD
Derechos de Petición	325
Derechos de Petición Congresistas	46
Quejas y Reclamos	47
Solicitudes de Información	157
Acciones Populares	7
Tutelas	18



La atención oportuna y la calidad en las respuestas a los distintos requerimientos de los peticionarios implican:

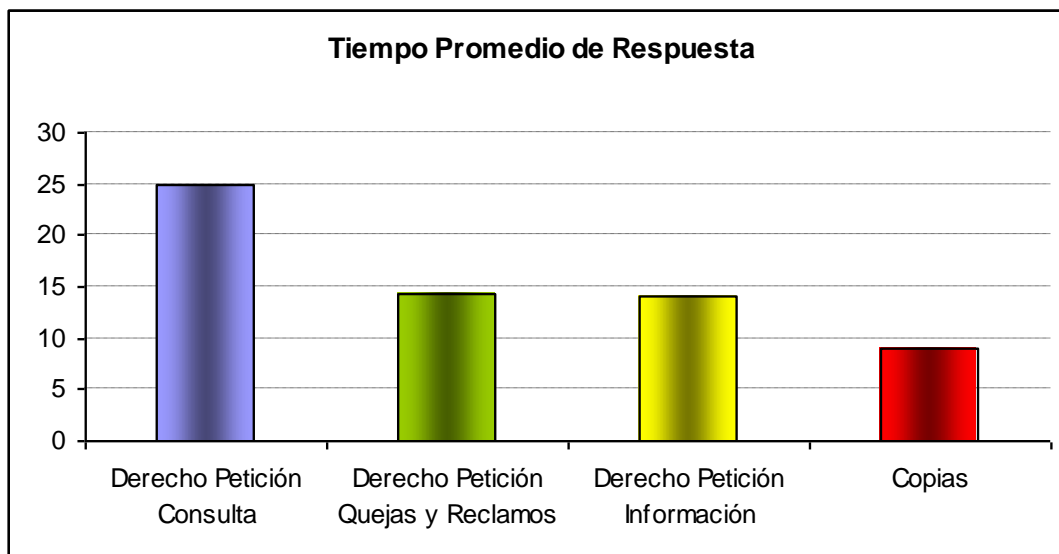
- ✓ Oportunidades de mejora.
- ✓ Satisfacción de los grupos de interés o comunidades involucradas
- ✓ Integración de Sistemas de Información y de las áreas misionales de la entidad.
- ✓ Procesos de calidad



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 de este trimestre son:

TIPO DE MECANISMO	DÍAS PROMEDIO
Derechos de Petición de Información	14
Quejas y Reclamos	14
Derechos de Petición de Consulta	25
Derechos de Petición Copias	9





Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

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

MINAS	ENERGÍA	GAS	HIDROCARBUROS
Regalías Mineras.	Proyectos de Electrificación.	Información de proyectos de gasificación en diferentes zonas del país	Información sobre Liquidación de regalías para diferentes áreas del país
Información de contratos de concesión, legalización minera	Claridad en la aplicación del RETIE para diferentes productos.	Información sobre normas o decretos en procesos de conversión a GNV	Información de proyectos de exploración y explotación en diferentes zonas del país.
Información sobre procedimiento técnica y jurídica sobre exploración y explotación minera	Fondos FAZNI, FAER	Cambio de cilindros de gas GLP en las diferentes zonas del país	Solicitud del Código SICOM Normatividad para estaciones de servicio

BIBLIOTECA

Durante el tercer trimestre de 2010, se atendieron a 172 usuarios en la biblioteca, en donde las mayores consultas se enfocaron en temas como:

- ✓ Energía; Reglamento Técnico de Electricidad, RETIE (80%),
- ✓ Sector minero energético; Minería en Medio ambiente (10%)
- ✓ Hidrocarburos; Pozo Rubiales y productividad (10%)



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

EVENTOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Julio de 2010

- * Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Minero Energético
- * Seminario Eficiencia Energética en Quibdó Choco.
- * Presentar proyecto final del Reglamento Técnico de Etiquetado
- * Taller de Normalización Mesa del sector Eléctrico Colombia.
- * Divulgación avances del Sector en el marco de los 70 años del Ministerio de Minas y Energía con la presencia del Presidente Álvaro Uribe Vélez.
- * Acercamiento al ciudadano en la Mina de Amaga,
- * Feria Minera 2010

Agosto de 2010

- * Seminario Eficiencia Energética en la (Ciudad de Bogotá)
- * Seminario Eficiencia Energética en la (Ciudad de Florencia)
- * Seminario Eficiencia Energética en (San Andrés)

Septiembre de 2010

- * Participación en el VII Congreso Intergremial en la Ciudad de Cartagena

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- ✓ Teniendo en cuenta que se presentó el vencimiento de dos derechos de petición, el Grupo de Participación Ciudadana envió memorando al Grupo de Control Interno Disciplinario y al Grupo de Talento Humano, 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.
- ✓ Una vez identificadas las temáticas de mayor consulta, el Grupo de Participación Ciudadana, ha realizado una serie de eventos a nivel nacional para la ciudadanía con el fin de lograr un acercamiento en las temas como RETIE y URE, logrando una mayor claridad en este tema.



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia