



Libertad y Orden

Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ENERO A MARZO 2010

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 genera información que permite implementar acciones de mejoramiento para un mayor acercamiento al ciudadano.

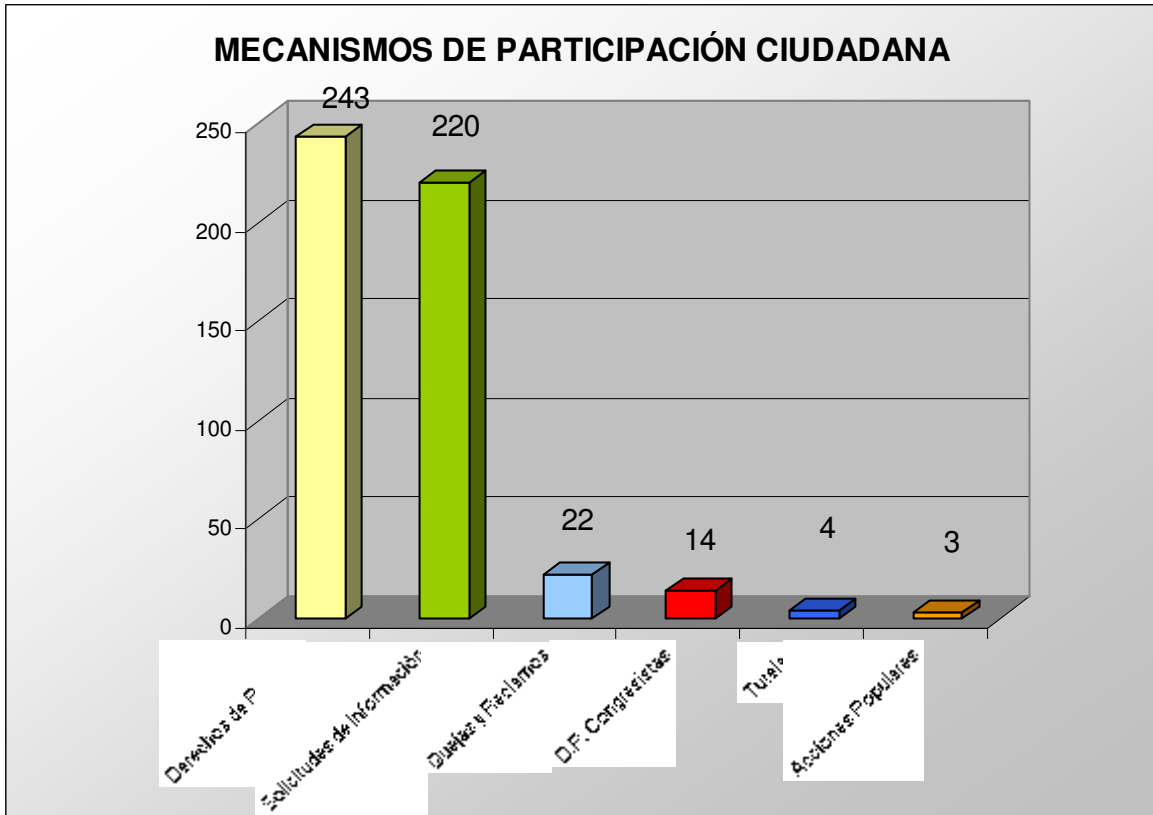
Una herramienta importante de contacto y de beneficio para el ciudadano es nuestra línea gratuita nacional 018000 910180, en donde el ciudadano puede exponer sus inquietudes con relación a las funciones propias del ministerio; durante el primer trimestre del 2010, se atendieron llamadas con temas relevantes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

- **GAS:** Claridad en el proceso de cambio de los cilindros de gas, condiciones y requisitos.
- **HIDROCARBUROS:** Normatividad aplicable para estaciones de servicio.
- **MINAS:** Claridad en la interpretación de la Ley 1382 de febrero de 2010.
- **ENERGÍA:** Información del RETIE y RETILAP.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante este periodo se recibieron un total de 506 mecanismos de participación ciudadana, de los cuales se vencieron por términos, dos derechos de petición correspondientes a la Dirección de Energía, obteniendo un 99,5% de efectividad en los tiempos de respuesta asignados por la ley.

MECANISMO	CANTIDAD
Derechos de Petición	243
Derechos de Petición Congresistas	14
Quejas y Reclamos	22
Solicitudes de Información	220
Acciones Populares	3
Tutelas	4



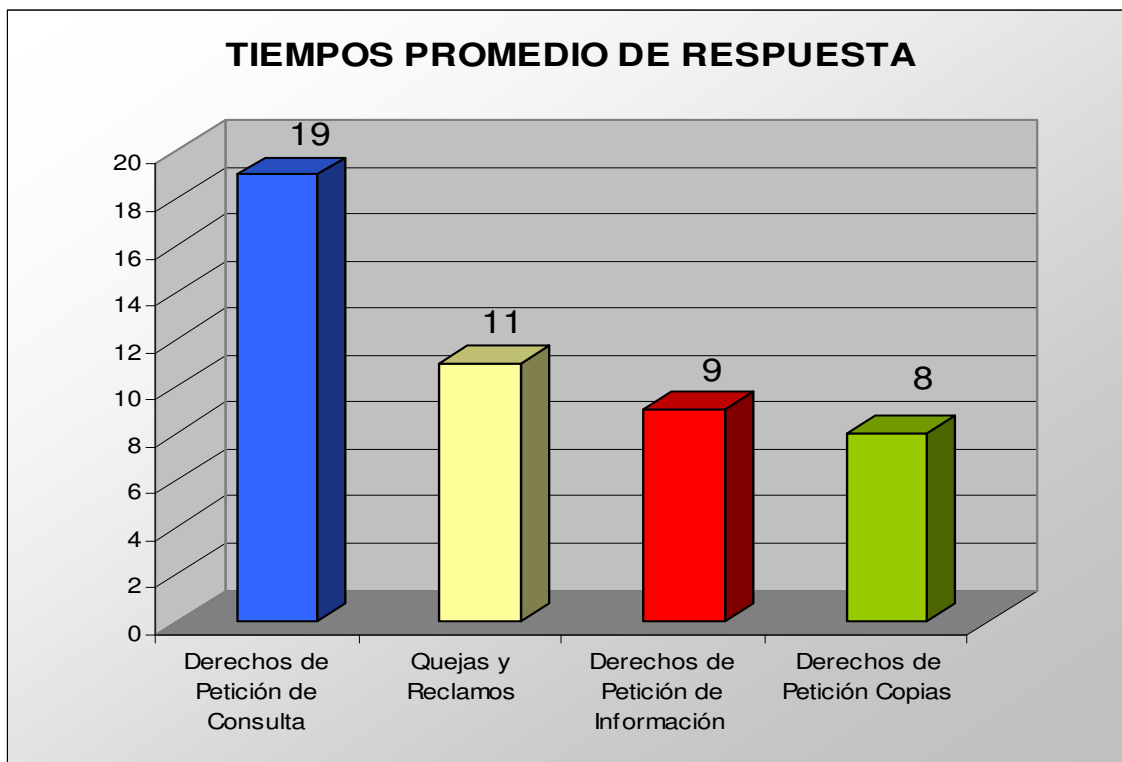
La atención oportuna y la calidad en las respuestas a los distintos requerimientos de los peticionarios implican:

- ✓ 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 son:

TIPO DE MECANISMO	DÍAS PROMEDIO
Derechos de Petición de Información	8
Quejas y Reclamos	11
Derechos de Petición de Consulta	19
Derechos de Petición Copias	8



TEMÁTICAS DE MAYOR CONSULTA

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

MINAS	ENERGÍA	GAS	HIDROCARBUROS
Claridad en la aplicación de la Ley 1382 de 2010	Proyectos de Electrificación.	Información de proyectos de gasificación en diferentes zonas del país	Liquidación de regalías para los municipios
Información de contratos de concesión, legalización minera	Claridad en la aplicación del RETIE para determinados productos.	Claridad en procesos de conversión a GNV	Información de proyectos de exploración y explotación en diferentes zonas del país.
Regalías Mineras.	Fondos FAZNI, FAER	Cambio de cilindros de gas	Normatividad para estaciones de servicio

BIBLIOTECA

Durante el primer trimestre del año se atendieron a 70 usuarios en la biblioteca, en donde las mayores consultas se enfocaron en temas como: RETIE, estadísticas del sector minero energético y productividad del sector de hidrocarburos.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- ✓ Teniendo en cuenta que se presentó el vencimiento de dos derechos de petición, el Grupo de Participación Ciudadana envió memorando a la Dirección de Energía 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.

- ✓ El Grupo de Participación Ciudadana junto con las áreas misionales, identificaron los requerimientos más frecuentes por parte de la ciudadanía, por lo que se procedió a publicar las preguntas y las respuestas en la sección de preguntas frecuentes de la página Web del ministerio, facilitando al usuario la búsqueda y obtención de información.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA CIUDADANIA

- ✓ Mediante el buzón de sugerencias ubicado en el primer piso, se recibieron cuatro (4) reconocimientos por parte de los ciudadanos resaltando la excelente atención prestada por parte de los funcionarios o áreas visitadas.