

## SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2017 A 30 DE ABRIL

PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2017									
Estrategia de Participación Ciudadana									
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Unidad de Medida	Valor Planeado	Responsable	Fecha Programada	Valor Ejecutado	Seguimiento Indicadores - Corte Abril 30 de 2017
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1 Actualizar la política institucional de servicio al ciudadano	Actualizar la política institucional de servicio al ciudadano y socializarla con los servidores públicos de la entidad	Política Institucional de Servicio al Ciudadano actualizada y socializada	Documento	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-jun-17	0	La Política Institucional se elaboró y se envió a la Oficina de Planeación para la consolidación en el documento final que ya está elaborado.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Socializar al ciudadano, la disponibilidad del Asesor Virtual como herramienta disponible para atención de inquietudes ciudadanas, interacción y acceso a información de interés.	Acciones de socialización del Asesor virtual para disponibilidad de la ciudadanía	Acciones de socialización del Asesor Virtual al interior y exterior de la entidad	Socialización	3	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y Grupo de Comunicaciones y Tecnologías de la Información TICS	31-ago-17 29-oct-17 29-dic-17	0	El Grupo de Comunicaciones y Tecnologías de la Información TICS, se encuentra realizando los últimos ajustes al Asesor Virtual, herramienta que permitirá a los ciudadanos tener acceso a información de interés y de interacción a través de servicios móviles y el portal web.
	2.2 Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, atendiendo inquietudes de la ciudadanía, socializando la información institucional	Elaborar los reportes de la participación en las ferias de servicio al ciudadano organizadas por el DNP	Reporte de participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Reporte	6	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	15-dic-17	2	El Ministerio participó en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano realizadas en Carmen de Bolívar el 25 de marzo y en Ipiales Nariño el 22 de abril, donde se atendieron un aproximado de 900 y 600 ciudadanos respectivamente. Se elaboró un reporte para cada una de las ferias en las que la entidad participa en conjunto con las entidades adscritas



MINMINAS



	2.3	Actualizar y publicar en el Portal web, el portafolio de servicio al ciudadano del Ministerio de Minas y Energía	Actualizar y publicar el portafolio de servicios al ciudadano	Portafolio de Servicios Actualizado y publicado en el portal web	Documento	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	28-jul-17	0	Se realizó el diseño del portafolio de servicios y está pendiente de aprobación, para su posterior publicación.
	2.4	Socializar a nivel externo la información bibliográfica, digitalizada y sistematizada de carácter especializado del sector minero energético disponible para consulta ciudadana	Realizar acciones de socialización de la información bibliográfica disponible para consulta ciudadana	Socialización de Información bibliográfica, digitalizada, sistematizada y disponible al ciudadano	Socialización	3	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	28-abr-17 31-ago-17 29-dic-17	1	Se envió por correo a las entidades adscritas, vinculadas, y a universidades que imparten algún programa relacionado con el sector minero energético, socialización de los servicios bibliográficos que posee el Ministerio, y se informó el funcionamiento del catálogo público de la Biblioteca invitando a consultar el material constituido a la fecha por 1415 libros digitalizados.
	2.5	Suscribir un convenio con el Centro de Relevo a fin de fortalecer el acceso a la información de la entidad y sus servicios, por parte de la población en situación de discapacidad	Suscribir un convenio con el Centro de Relevo para atender a población con discapacidad	Convenio con el Centro de Relevo	Convenio	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	31-ago-17	0	El convenio con el Centro de Relevo está programado para contar con el servicio en el tercer trimestre del año.
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar capacitación a servidores públicos, en aspectos normativos y procedimentales para la cualificación en el servicio al ciudadano	Capacitar a los servidores frente a temas relevantes para el servicio al ciudadano	Capacitación en Servicio al Ciudadano para Servidores Públicos	Capacitación	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y Subdirección de Talento Humano	29-dic-17	0	Se definieron los ejes temáticos para la capacitación y se están iniciando los estudios previos para el proceso.
	3.2	Realizar una actividad de sensibilización y difusión del código de ética en los servidores de la entidad y su relación con la atención al ciudadano	Realizar actividad de sensibilización y difusión del código de ética	Sensibilización y difusión del Código de Ética	Actividad	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y Subdirección de Talento Humano	30-nov-17	0	La actividad de sensibilización se encuentra programada para el cuarto trimestre del año.



MINMINAS



Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar acciones para proteger los datos personales de los ciudadanos que se contactan con la entidad	Realizar acciones para la protección de datos personales de los ciudadanos	Acciones para la protección de datos personales	Acciones	2	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-nov-17	0	Las acciones se encuentran programadas para el tercer y cuarto trimestre del año.
	4.2	Elaborar y socializar la resolución interna para reglamentar los plazos para que los ciudadanos puedan participar en la toma de decisiones de proyectos específicos de regulación que expida la entidad	Elaborar la resolución de plazos para socializar los proyectos de regulación a la ciudadanía	Resolución de plazos para socializar los proyectos de regulación a la ciudadanía	Resolución	1	Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-may-17	0	La Resolución de plazos para socializar los proyectos de regulación a la ciudadanía se encuentra elaborada y publicada en el portal web, y se socializará a través de diversos medios en el segundo trimestre del año.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Socializar a los servidores públicos de la entidad, los resultados de la caracterización de usuarios, con el fin de fortalecer el servicio que se presta la ciudadanía	Realizar acciones de socialización de caracterización de usuarios con los servidores públicos de la entidad	Socialización Caracterización de Usuarios	Socialización	2	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-jun-17 30-nov-17	0	Las acciones de socialización de caracterización están programadas para realizarse en el segundo y cuarto trimestre del año.
	5.2	Ejecutar espacios o estrategias virtuales para la interacción, participación y/o servicio de información a la ciudadana.	Ejecutar espacios o estrategias virtuales de relacionamiento con la ciudadanía	Espacios de Interacción Virtual con la ciudadanía	Espacio de Interacción virtual	4	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	31-mar-17 30-jun-17 29-sep-17 29-dic-17	1	Se desarrolló el chat Diligenciamiento Formato Básico Minero – FBM a través del SI.MINERO (22 de febrero de 2017 de 09:00 a.m. a 11:00 a.m.), con interacción de los ciudadanos interesados.



MINMINAS



	5.3	Aplicar la encuesta de percepción del servicio que se presta al ciudadano en el Ministerio de Minas y Energía para establecer acciones de mejora	Aplicar encuesta de percepción del servicio al ciudadano	Informe de Percepción del Servicio	Informe	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-nov-17	0	La encuesta de percepción se encuentra en proceso de diseño
--	-----	--	--	------------------------------------	---------	---	--	-----------	---	---

PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2017										
Estrategia de Rendición de cuentas										
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicador	Unidad de Medida	Valor Planeado	Responsable	Fecha programada	Valor Ejecutado	Seguimiento Indicadores - Corte Abril 30 de 2017
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en el portal web de la entidad, información relevante, previa a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presencial que facilite a los ciudadanos participar en el ejercicio del control social.	Publicar información previa de interés ciudadano para su participación en la rendición de cuentas presencial	Publicación de información de interés ciudadano en el portal web, previa realización de la Rendición de Cuentas	Publicación	2	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, Grupo de Comunicaciones y Prensa	29-sep-17	0	Se ha considerado algunas estrategias para publicar de manera llamativa, información a la ciudadanía que le motive ejercer su derecho al control social
	1.2	Publicar en el módulo de rendición de cuentas electrónica, cuyo acceso es: <a href="http://www.audienciapublica.gov.co">www.audienciapublica.gov.co</a> , información actualizada de la gestión de la entidad, y la convocatoria para interactuar con los ciudadanos por medios electrónicos	Publicar información de la gestión de la entidad en <a href="http://www.audienciapublica.gov.co">www.audienciapublica.gov.co</a>	Publicación de información en el módulo de rendición de cuentas electrónica	Publicación	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, Grupo de Comunicaciones y Prensa	29-sep-17	0	La publicación en el módulo de rendición de cuentas está programada para el mes de septiembre de 2017
	1.3	Elaborar el informe de gestión del Ministerio de Minas y Energía para consulta ciudadana previo a la	Elaborar el Informe de Gestión de Minminas para la Audiencia	Informe de Gestión Minminas	Informe	1	Grupo de Participación y Servicio al	30-nov-17	0	El informe de gestión se realizará en el segundo semestre del



MINMINAS



		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sectorial	Pública de Rendición de Cuentas				Ciudadano, Grupo de Comunicaciones y Prensa		año, dado que se inicia el proceso después del mes de junio para consolidar información con corte a esa fecha.	
	1.4	Elaborar y publicar Boletines para la ciudadanía que difundan y promocionen información para la participación de la ciudadanía en la gestión de la entidad	Elaborar y publicar boletines para la participación ciudadana	Boletines de participación ciudadana	Boletín	6	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-03-17 28-ab-17 30-jun-17 31-ago-17 31-oct-17 29-dic-17	1	Se realizaron 2 boletines de participación para la ciudadanía, de los cuales el primero se encuentra publicado en el portal web del Ministerio y el segundo está en revisión para publicación.
	1.5	Difundir al interior de la entidad la importancia de utilizar lenguaje claro y de calidad para atender la rendición de cuentas y las inquietudes ciudadanas	Realizar acciones de difusión sobre lenguaje claro al interior de la entidad	Difusión Lenguaje Claro al interior de la entidad	Acción de Difusión	4	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	28-04-17 30-jun-17 31-ago-17 31-oct-17	1	Se realizó la difusión sobre lenguaje claro al interior del Ministerio, con dos piezas graficas que se encuentran publicadas en la cartelera virtual de la entidad.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Organizar chat temáticos entre direcciones técnicas y grupos de interés en general para rendir cuentas de la gestión en temáticas específicas	Chats con ciudadanos en temas específicos de la gestión	Chats Temáticos	Chat	2	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y Dependencias de la entidad	30-nov-17	0	Los chats temáticos se encuentran programados para ser realizados en los meses de junio, agosto y noviembre.



MINMINAS



	2.2	Efectuar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector Minas y Energía	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector Minas y Energía	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sector Minas y Energía	Audiencia	1	Ministro de Minas y Energía Oficina de Planeación y Gestión Internacional Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-nov-17	0	Se espera la definición de la fecha por parte de la alta dirección, para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sectorial.
	2.3	Interactuar con Vocales de Control, en temas del sector minero energético, que permita la atención de inquietudes y facilite su ejercicio del control social	Realizar evento con Vocales de Control para interactuar en temas de su interés del sector minero energético	Interacción con Vocales de Control	Memorias	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	31-ago-17	0	El evento con Vocales de Control se encuentra programado para el segundo semestre del año.
	3.1	Realizar reconocimiento a las dependencias y/o funcionarios que sobresalen por cumplimiento en la atención de inquietudes, requerimientos ciudadanos y rendición de cuentas	Realizar reconocimientos públicos a dependencias y/o funcionarios en relación con la atención ciudadana	Reconocimientos Públicos	Reconocimiento	4	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, Subdirección de Talento Humano	28-jun-17 29-ago-17 29-oct-17 29-dic-17	0	Se definió la estrategia a seguir para realizar los reconocimientos a las dependencias y funcionarios que se destacaron por la atención ciudadana, teniendo en cuenta las estadísticas de las llamadas telefónicas y atención de PQRDS.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	Realizar actividad de capacitación y/o sensibilización a servidores públicos que incluya la transparencia, rendición de cuentas y servicio al ciudadano	Realizar actividad de capacitación y/o sensibilización	Capacitación y/o sensibilización a Servidores	Capacitación y/o sensibilización	1	Subdirección de Talento Humano Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-nov-17	0	La actividad de capacitación o sensibilización está programada para realizarse en el tercer trimestre del año
	3.3	Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente al servicio al ciudadano y la rendición de cuentas	Realizar campaña de comunicación interna	Campaña de Comunicación Interna	Campaña de Comunicación	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y Grupo de Comunicaciones y Prensa	31-oct-17	0	La campaña de comunicación interna se encuentra en la fase de diseño



MINMINAS



Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector minas y energía para formulación de acciones de mejora	Aplicar la encuesta de satisfacción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Encuesta de Satisfacción frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Informe	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	29-dic-17	0	La encuesta de satisfacción de la Audiencia está sujeta a la realización de la misma en el segundo semestre del año.
	4.2	Evaluar el espacio de interacción presencial realizado con los vocales de control	Aplicar encuesta a vocales de control, sobre la interacción realizada	Encuesta Vocales de Control	Encuesta	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-oct-17	0	La encuesta a Vocales de Control está programada para ser desarrollada en el segundo semestre del año.
	4.3	Recepcionar a través de diversos medios, los temas que para la ciudadanía son de mayor relevancia sobre los cuáles se debe gestionar información y rendición de cuentas participativa	Elaborar informe para la alta dirección, que sirva de insumo para la selección temática de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Informe temas de interés para Rendición de Cuentas	Informe	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	31-oct-17	0	El informe está programado para el cuarto trimestre del año.
	4.4	Evaluar a través de medios electrónicos, los canales de atención disponibles para informar sobre la gestión de la entidad	Realizar evaluaciones con la ciudadanía sobre los espacios y canales de atención e interacción disponibles	Evaluación sobre canales de atención e Interacción disponibles	Evaluación	2	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	31-jul-17 29-dic-17	0	Se encuentra en diseño la primera encuesta a publicar a través del portal web

Original firmado por:

**AIDA MARCELA NIETO PENAGOS**

Coordinadora Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano