

SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2017 A 31 DE DICIEMBRE

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	Ejecutado Septiembre - Diciembre	Seguimiento Indicadores - Corte Diciembre 31 de 2017
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Actualizar la política institucional de servicio 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	Se cumplió a satisfacción en segundo cuatrimestre con lo programado para este indicador en cuanto a la actualización de la política institucional de servicio al ciudadano
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-2017 29 -oct-2017 29-dic-2017	3	Se realizó socialización del Asesor Virtual al interior del Ministerio a través de los siguientes canales: * Cartelera Digital * Cartelera del Ciudadano (Segundo Piso) * Boletín # 6 del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

	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	5	Se participó en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programada por el DNP en los municipios de Tibú Norte de Santander el 21 de octubre y en Sogamoso Boyacá el 04 de noviembre, en donde en acompañamiento de las entidades adscritas al Ministerio, se brindó información acerca de tarifas de energía y el uso eficiente de energía entre otros, para un aproximado de 335 y 362 ciudadanos respectivamente, así mismo se participó en las Ferias realizadas en los municipios de Ataco Tolima el 01 de septiembre, Matanza Santander el 07 de octubre y en Cisneros Antioquia en compañía de las entidades adscritas y entidades de carácter nacional y regional como la Dian, Ejercito, Unidad de Víctimas entre otras, donde se atendieron un aproximado general de 3,303, 1269 y 4578 ciudadanos respectivamente.
	2.3	Actualizar y publicar en el Portal web, el portafolio de servicio al ciudadano del Ministerio de Minas y Energía	Actualizar y el de al publicar portafolio servicios 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 cumplió a satisfacción en segundo cuatrimestre con lo programado para este indicador en cuanto a la actualización y publicación del Portafolio de Servicios

	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-2017 31-ago-2017 29-dic-2017	2	En el periodo comprendido entre septiembre y diciembre del presente año se realizó la socialización la información bibliográfica, digitalizada y sistematizada de carácter especializado del sector minero energético disponible para consulta ciudadana a través de las pantallas electrónicas dispuestas para la ciudadanía y los funcionarios del Ministerio, así como con correos electrónicos enviados, mostrando la forma de consultar el catálogo público de biblioteca en texto completo y a diciembre de 2017 hay 810 títulos digitalizados que se encuentran en línea.
	2.5	Suscribir un convenio con el Centro de Relevó 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 Relevó para atender a población con discapacidad	Convenio con el Centro de Relevó	Convenio	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	31-ago-17	1	En el mes de noviembre se realizaron las pruebas técnicas de funcionamiento de audio y video y se instaló el servicio de Centro de Relevó para el Ministerio, el servicio está ubicado en la oficina de atención al ciudadano en el primer piso de la entidad, donde se brindara atención las personas con discapacidad auditiva.
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	1	Por medio del contrato CAO 019 de 2017 la Fundación Universitaria del Área Andina se realizaron a partir del día 17 de octubre hasta el 21 de noviembre las actividades de capacitación enfocadas al fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano en la entidad

	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	Se cumplió a satisfacción en segundo cuatrimestre con lo programado para este indicador en cuanto a la realización de la actividad de sensibilización y difusión del código de ética
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	2	Junto con jurídica se tomaron acciones para la protección de datos personales: En los conceptos jurídicos publicados en el portal, los nombres, direcciones y correos fueron tapados con una imagen amarilla para evitar ser expuestos. Igualmente en los foros de discusión en los cuales comentan los ciudadanos, los datos personales fueron borrados para protegerlos cuando se publiquen en el portal
	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	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, Secretaria General Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	30-may-17	0	Se cumplió a satisfacción en segundo cuatrimestre con lo programado para este indicador en cuanto a la elaboración de la resolución de plazos para socializar los proyectos de regulación a la ciudadanía, la cual esta publicada en el portal web del Ministerio.

		específicos de regulación que expida la entidad								
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-2017 30-nov-2017	2	Se envió correo interno con el objetivo de dar a conocer quiénes son los ciudadanos-clientes que interaccionan con el Ministerio, así mismo se socializo a través de la cartelera interna de la entidad.
	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-2017 30-jun-2017 29-sep-2017 29-dic-2017	3	Se realizaron 3 chats virtuales relacionados con: Sistema Sí.Minero y plataforma Rucom. (14 de diciembre de 2017 de 9:00 a.m. a 11:00 a.m.) Incentivos tributarios - Ley 1715, Energías Renovables. (15 de noviembre de 2017 de 9:00a.m. a 11:00 a.m.) Seguridad minera, políticas y protocolos de atención.

	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	1	Se aplicó la encuesta de percepción del servicio que se presta al ciudadano en el Ministerio de Minas y Energía en los siguientes espacios ciudadanos: Modificaciones al RETIE 2017 e instalaciones Eléctricas en lugares de atención Médica en Sincelejo los días 11 y 12 y en Popayán los días 26 y 27 del mes de mayo, de lo anterior se realizó junto con los resultados de la encuesta realizada en ConfevoColtics el respectivo informe de percepción.
--	-----	--	--	------------------------------------	---------	---	--	-----------	---	--

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	Ejecutado Mayo - Agosto	Seguimiento Indicadores - Corte Diciembre 31 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-2017	1	Se publicó información de interés ciudadano en el portal web del Ministerio en la Sección de Rendición de cuentas https://www.minminas.gov.co/rendicion-de-cuentas1 y https://www.minminas.gov.co/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas

	1.2	Publicar en el módulo de rendición de cuentas electrónica, cuyo acceso es: www.audienciapublica.gov.co , 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 www.audienciapublica.gov.co	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-2017	1	En el portal www.audienciapublica.gov.co , se realizó publicación de información actualizada de la gestión de la entidad para los ciudadanos clientes del Ministerio de Minas y Energía
	1.3	Elaborar el informe de gestión del Ministerio de Minas y Energía para consulta ciudadana previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sectorial	Elaborar el Informe de Gestión de Minminas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Informe de Gestión Minminas	Informe	1	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, Grupo de Comunicaciones y Prensa	30-nov-2017	0	Se cumplió a satisfacción en segundo cuatrimestre con lo programado para este indicador en cuanto a la elaboración del informe de gestión del Ministerio de Minas y Energía para consulta ciudadana.
	1.4	Elaborar y publicar Boletines para la ciudadanía que difundan y promuevan 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-mar-2017 28-abr-2017 30-jun-2017 31-ago-2017 31-oct-2017 29-Dic-2017	4	Se diseñaron y enviaron cuatro (4) boletines a la ciudadanía a través de la plataforma de Mailchimp, cuenta de Participación Ciudadana https://us13.admin.mailchimp.com/campaigns/#f_search:boletin;t:campaigns-list

	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-abr-2017 30-jun-2017 31-ago-2017 31-oct-2017	1	Se realizó difusión sobre lenguaje claro al interior de la entidad a través de la cartelera digital de la entidad que se encuentra de cara a la ciudadanía durante el mes de noviembre de 2017
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-2017	2	Se organizó un chat con el viceministro de Minas, Carlos Cante, el cual expuso los logros que ha alcanzado el Ministerio en materia de Energía y Minería. https://www.audienciapublica.gov.co/ así mismo se realizó el chat del Reglamento Técnico de Etiquetado RETIQ el día 27 de diciembre https://www.minminas.gov.co/documents/10192/23949205/271217_memorias_chat_RETIQ.pdf/f3128de8-ac0b-4b0d-b3b6-b32810ee54b9

	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-2017	1	<p>El pasado 21 de Octubre de 2017 se llevó a cabo la Audiencia de Rendición de Cuentas del Sector Minero Energético en la ciudad de Valledupar -Cesar, donde se informaron de los avances y logros obtenidos durante el período 2016-2017. El evento fue presidido por el Ministro Germán Arce Zapata, y estuvo acompañado por cada uno de los presidentes de las entidades adscritas al sector minero energético.</p> <p>A este espacio asistieron 222 personas las cuales conocieron de primera mano los importantes avances que se han realizado en el sector. Entre los asistentes, hicieron presencia entidades locales, comunidades indígenas, dirigentes, autoridades nacionales y veedores.</p>
	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	<p>Se cumplió a satisfacción en segundo cuatrimestre con lo programado para este indicador en cuanto a la interacción con Vocales de Control, en temas del sector minero energético</p>

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Realizar reconocimiento a las dependencias y/o funcionarios que en la gestión de la entidad 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-junio-2017 28-agosto-2017 29-octubre-2017 29-dic-2017	3	El pasado 20 de Diciembre de 2017, se realizaron 3 reconocimientos así: 1. Dirección de Hidrocarburos por su interés y esfuerzo para brindar un servicio al ciudadano con calidad, responsabilidad y efectividad; mediante acciones que contribuyen a la confianza de nuestros usuarios hacia la entidad. 2. Martha Cardozo por su apoyo y compromiso en la atención a través del canal telefónico y seguimiento a solicitudes, contribuyendo a incrementar la confianza en la entidad. 3. Jorge Sánchez por su interés, esfuerzo y actitud frente a la atención personalizada a los ciudadanos, contribuyendo con Gobierno Abierto y Transparente
	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-2017	1	Por medio del contrato CAO 019 de 2017 la Fundación Universitaria del Área Andina se realizaron a partir del día 17 de octubre hasta el 21 de noviembre las actividades de sensibilización enfocadas al fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano en la entidad
	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-2017	1	La campaña de comunicación se realizó a través de la pantalla digital y cartelera, resaltando la importancia de participar en el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

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-2017	1	Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó una encuesta de satisfacción de del espacio ciudadano con 10 preguntas, esta fue diligenciada por 55 personas. Se anexan resultados.
	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-2017	0	Se cumplió a satisfacción en segundo cuatrimestre con lo programado para este indicador en cuanto a la evaluación del espacio de interacción presencial realizado con los vocales de control
	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-2017	1	La encuesta con los temas de interés de la ciudadanía para tratar durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se consolidó se publicó en la Página web del Ministerio y a través de diferentes espacios ciudadanos.

		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-2017 29-dic-2017	1	A través de la Pagina web se publicó encuesta para los ciudadanos acerca de los canales de atención ciudadana que tiene el Ministerio de Minas y Energía y que consideran deben fortalecer para su servicio. En el siguiente link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsmgmZNXpQ5yd44pNg77nPL3ZfzggT8NWlrfwv4KgZ6yZ9gA/viewform
--	--	---------	---	--	--	------------	---	--	----------------------------	---	--

Original Firmado por:

AIDA MARCELA NIETO PENAGOS
Coordinadora Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano