

Mecanismos de Participación

El Ministerio de Minas y Energía presenta a la ciudadanía, grupos de valor, y personas interesadas, el Informe de Mecanismos de Participación relacionado al tercer trimestre del año en curso.

1.471
mecanismos de participación fueron recibidos



99,18 %

fueron contestados dentro de los términos por ley.

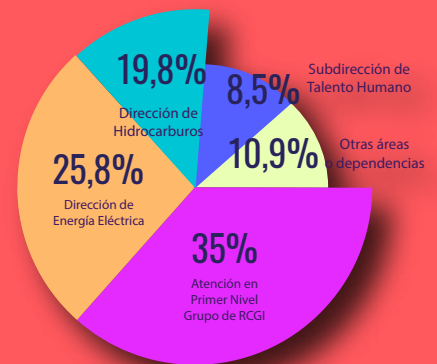


Estos fueron presentados por:

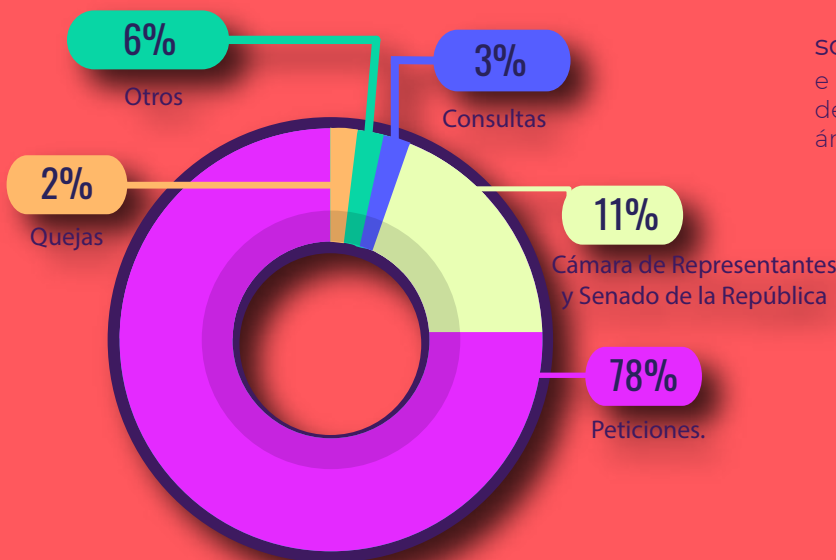
49% hombres **51%** mujeres

1.421

derechos de petición distribuidos de la siguiente forma por áreas o dependencias.

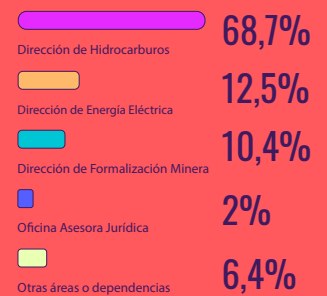


Distribuidos de la siguiente forma:



48

solicitudes de copias e información distribuidas de la siguiente forma por áreas o dependencias



289

trámites y servicios recibidos y distribuidos de la siguiente forma:



*El 100% fueron atendidos en los términos por ley.

98%
atendidas y
tramitadas en
primera instancia.



Además,
4.844

llamadas recibidas
por nuestros gestores del
centro de contacto y el

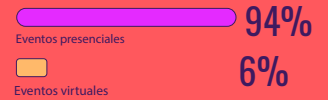


54 Espacios de interacción
ciudadana.



22 documentos para ser
sometidos a discusión y

107 comentarios
recibidos.



90 recibidos a través del **Buzón de Integridad y Transparencia**, de los cuales 64 fueron asignados al Ministerio de Minas y Energía y 26 a las entidas adscritas del sector minero-energético.

reportes De los 64 reportes recibidos por el ministerio, 21 denuncias efectivas, los restantes fueron identificados como PQRS y reportes con falta de datos para realizar seguimiento.

Participación por Género:



Nuestros compromisos

1. Continuar con la implementación de estrategias como la atención de primer nivel, que permitan reducir los tiempos de respuesta a los usuarios y por otra parte conocer sus necesidades, de manera que puedan ser contempladas en la información que suministra el ministerio a través del portal web.
2. Continuar con la implementación de información y servicios en el portal web para que permita a los usuarios acceder al ministerio de manera autónoma y eficiente.
3. Observar los beneficios de la implementación de estrategias como el voluntariado y servicio con el fin de enfocarlas hacia la optimización de la atención y la satisfacción de los usuarios.