

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 segundo trimestre del año en curso.

1.138
mecanismos de participación fueron recibidos



84,18 %

fueron contestados dentro de los términos por ley.



Estos fueron presentados por:

64%
hombres

36%
mujeres

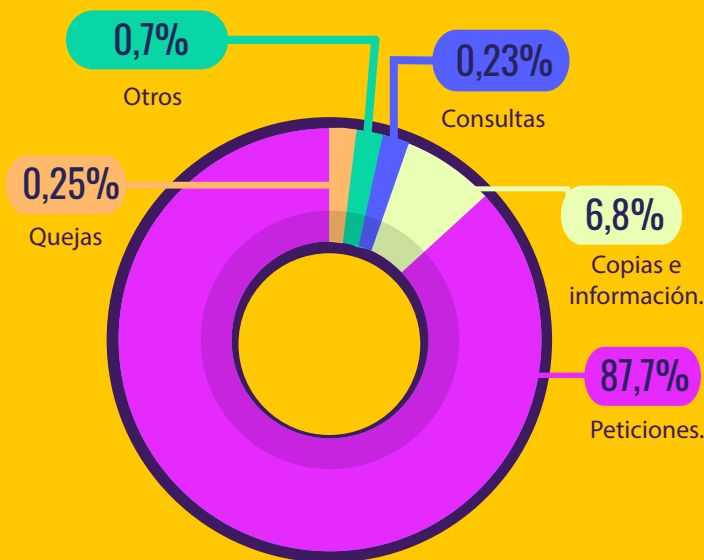


864

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

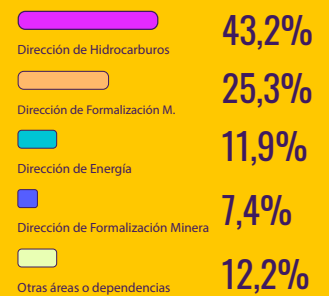


Distribuidos de la siguiente forma:



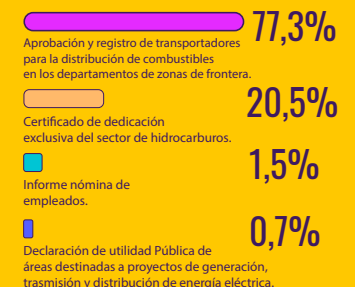
67

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



190

trámites y servicios recibidos y distribuidos de la siguiente forma:



*El 95% fueron atendidos en los términos por ley.

98%
atendidas y
tramitadas en
primera instancia.



Además,

5.337

llamadas recibidas
por nuestros gestores del
centro de contacto y el



22

Espacios de interacción ciudadana.

21

Documentos sometidos a discusión y

120

comentarios recibidos.

148.427

usuarios ingresaron al portal
web www.minenergia.gov.co

de los cuales el **91,6%** fueron nuevos usuarios, de 16
países diferentes como: Colombia, Estados Unidos,
México, Perú, España, entre otros.



56

reportes

recibidos por la plataforma de
Integridad y Transparencia, de
los cuales 15 fueron denuncias
efectivas, 5 conflictos de interés,
3 estafas y 7 casos de corrupción.



Nuestros compromisos

1. Fomentar la creación de iniciativas como la atención de primer nivel y las sendas de valor con el propósito de cerrar y disminuir cada vez más los tiempos de atención.
2. Continuar con la implementación de la estrategia de servicio, convirtiéndola en la plataforma de trabajo de los servidores de tal manera que se convierta en la herramienta a través de la cual el Ministerio entrega productos de calidad a los ciudadanos.
3. Entregar herramientas de atención a los servidores de manera que puedan desempeñar el rol desde la estrategia de servicio que ha planteado el Ministerio la cual está centrada en la satisfacción de los ciudadanos.