

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 primer trimestre del año en curso.

1.161
mecanismos de participación fueron recibidos



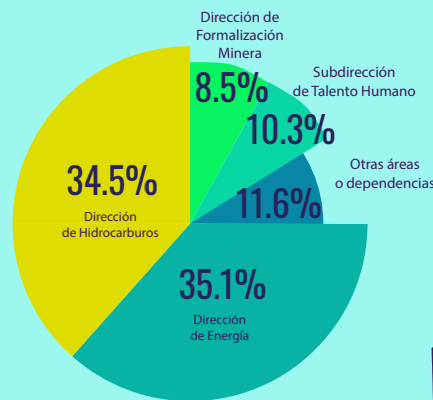
99,34%

fueron contestados dentro de los términos por ley.



Estos fueron presentados por:

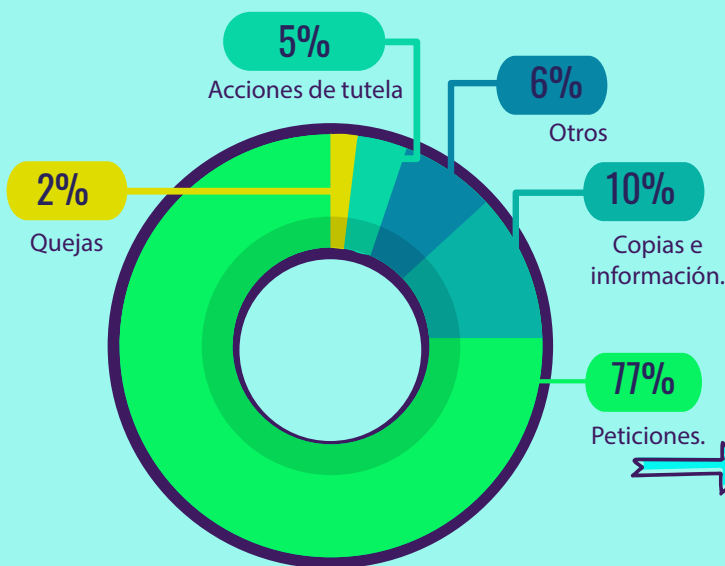
59% hombres **41%** mujeres



1.032

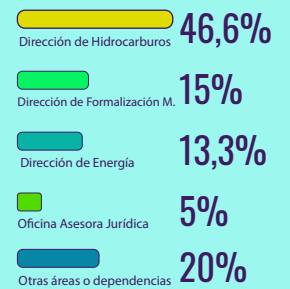
derechos de petición distribuidos de la siguiente forma por áreas o dependencias.

Distribuidos de la siguiente forma:



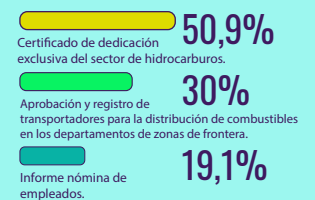
120

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



110

trámites y servicios recibidos y distribuidos de la siguiente forma:

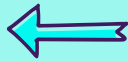


*El 100% fueron atendidos en los términos por ley.

Además,

99%

atendidas y tramitadas en primera instancia.



5.939

llamadas recibidas por nuestros gestores del centro de contacto y el



6

Espacios de interacción ciudadana.

31

Documentos sometidos a discusión y

103

comentarios recibidos.

122.196

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

de los cuales el **92,4%** fueron nuevos usuarios, de 16 países diferentes como: Colombia, México, Estados Unidos, Perú, España, Venezuela, 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. Diseñar e implementar una estrategia de servicio para cerrar la brecha entre los usuarios y los servidores.
2. Capacitar a los servidores en roles de servicio que les permitan conocer la experiencia de servir.
3. Continuar con el fortalecimiento del canal virtual y telefónico de manera que los usuarios perciban en los servidores públicos una actitud integral de servicio.
4. Continuar con el fortalecimiento del equipo a partir del mejoramiento en la atención a los clientes internos.