

Informe Mecanismos de Participación

Trimestre 01 de 2022

El **Ministerio de Minas y Energía** presenta a la ciudadanía, grupos de valor, y demás personas interesadas, el Informe de Mecanismos de Participación correspondiente al trimestre 01 de 2022.



899

mecanismos legales para ejercer la Participación Ciudadana fueron recibidos.

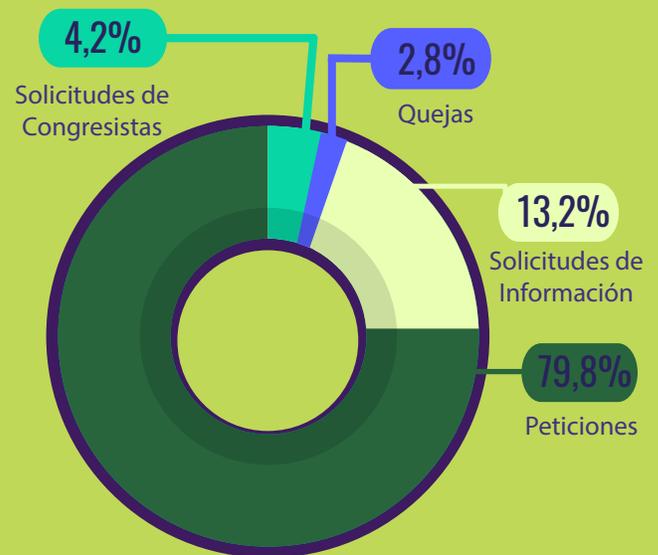
Distribuidos de la siguiente manera:

Derechos de Petición PQRS	844
Acciones de tutela	52
Acciones de cumplimiento	00
Acciones populares	02
Acciones de grupo	01



844

PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información) fueron recibidas.



Las PQRS fueron distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

98%

de las PQRS fueron atendidas en los términos establecidos por la ley.

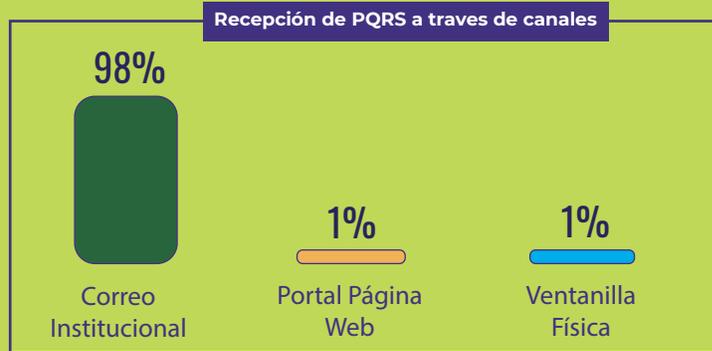


Dirección de Hidrocarburos	230
Dirección de Energía Eléctrica	227
Atención de Primer Nivel	131
Subdirección de Talento Humano	95
Dirección de Formalización Minera	48
Otros	131

Las PQRS fueron remitidas por ciudadanos de tipo:



De los remitentes ciudadanos naturales, el siguiente es el porcentaje por género:

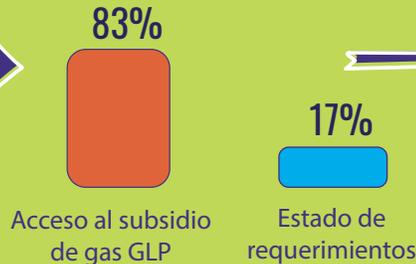


La atención de PQRS en Primer Nivel corresponde a la atención brindada a las peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito, o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad, y que pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información.

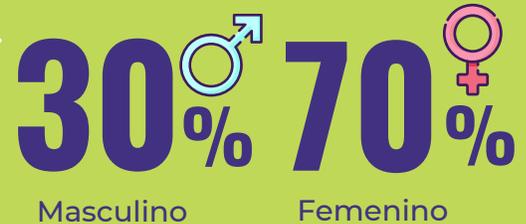
131

PQRS fueron atendidas en primer nivel durante el primer trimestre del 2022.

Distribuidas de la siguiente manera por temática:



Y por género de la siguiente manera:



Además,

17

proyectos de actos administrativos fueron publicados a la ciudadanía,



donde se recibieron

89

comentarios a través de la página web.



23

denuncias

recibidas en la plataforma de integridad a través del canal telefónico (08), el correo electrónico (02) y el formulario virtual (13).

Y desagregadas por género:





Por otra parte,

2.682

llamadas fueron recibidas a través del centro de contacto.

Estas comunicaciones telefónicas tuvieron el siguiente porcentaje de participación por género:



Masculino

35%

Femenino

64%

Otro

1%

Gestión de Llamadas



43

eventos de interacción ciudadana realizados por áreas o dependencias como EITI, Dirección de Formalización Minera, Dirección de Minería Empresarial, Grupo de Relacionamiento al Ciudadano y Gestión de la Información, Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales, Grupo de Comunicaciones y Prensa, y Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo.

Tipos de eventos: **Informativos** 19 **Pedagógicos** 12 **Planeación Participativa** 08 **Toma de Decisiones Participativas** 03 **DDHH** 01

72

Trámites y OPAS



- Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera
- Certificado de dedicación exclusiva del sector hidrocarburos
- Informe nómina de empleados

56%
28%
17%



96%

fueron atendidos en los términos de ley

Masculino

71%

Femenino

29%

Nuestros compromisos



- Continuar con la digitalización y automatización de los tramites dando cumplimiento al decreto 088 de 2022 que permitirá que los usuarios puedan acceder a los procesos de la entidad de manera virtual sin desplazarse a nuestra sede principal, logrando eficiencia en la atención y satisfacción ciudadana.
- Realizar mediciones de satisfacción de la ciudadanía con el fin de mejorar nuestros trámites, servicios y proceso.
- Continuar con el desarrollo de ejercicios de innovación abierta de cara a la ciudadanía con el fin acercar el Ministerio con las diferentes comunidades involucradas.
- Continuar el desarrollo de la tercera fase del proyecto de implementación del SGDEA-ARGO, esto comprende integración con aplicativos internos a fin de tener controlada toda la producción documental que se da en el Ministerio en torno a sus procesos.