

Informe Mecanismos de Participación

Trimestre 02 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 02 de 2022.



836

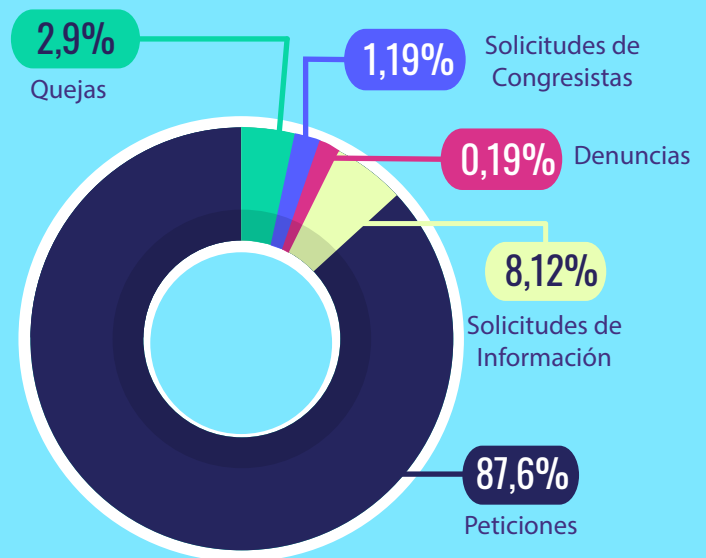
mecanismos legales para ejercer la Participación Ciudadana fueron recibidos.

Distribuidos de la siguiente manera:



751

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



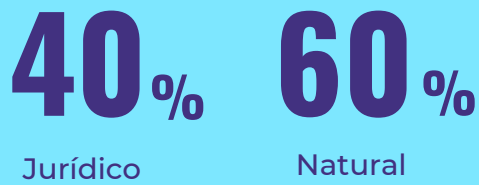
Las PQRS fueron distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

99%

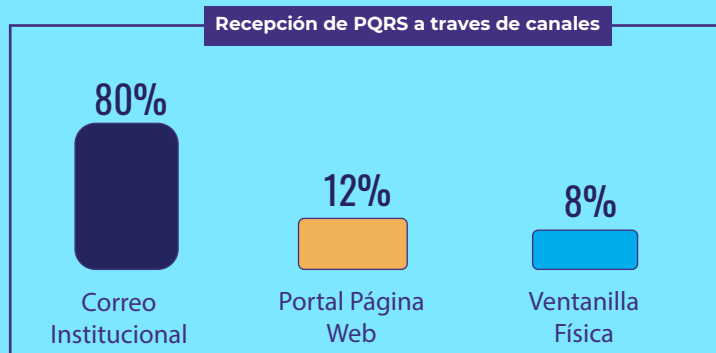
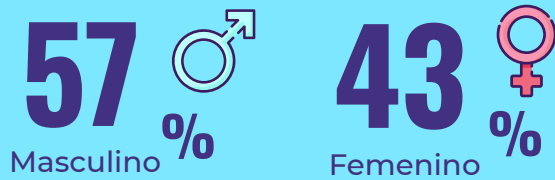
de las PQRS fueron atendidas en los términos establecidos por la ley.



Las PQRS fueron remitidas por ciudadanos de tipo:



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

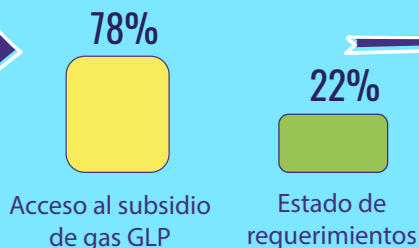


La atención de PQRS en Primer Nivel corresponde a la atención brindada a las peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito, o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad, y que pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión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

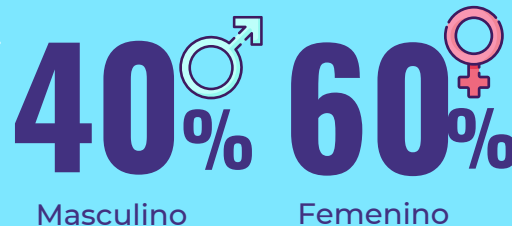
114

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,

29



proyectos de actos administrativos fueron publicados a la ciudadanía,

donde se recibieron

150

comentarios a través de la página web.



53

denuncias

recibidas en la plataforma de integridad a través del canal telefónico (12), el correo electrónico (02) y el formulario virtual (39).

Y desagregadas por género:



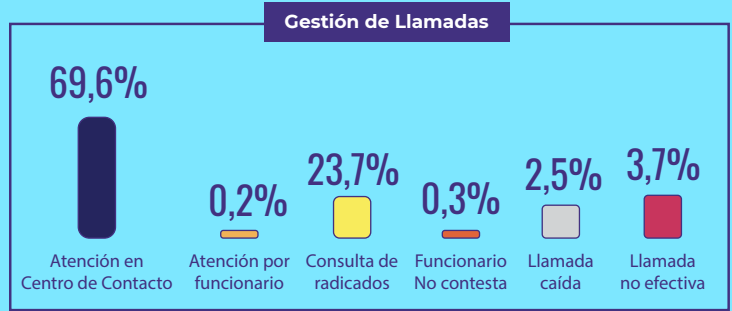


Por otra parte,

2.684

llamadas fueron recibidas a través del centro de contacto.

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



Masculino

36%



Femenino

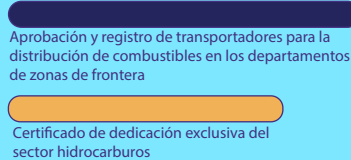
64%

49

eventos de interacción ciudadana realizados en ciudades y municipios como Bogotá, Medellín, Riohacha, Tasco, Gameza y Socota en Boyacá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cauca, Montería, Neiva, Pasto, Pueblo Bello en el Cesar, Quibdó, Sogamoso, Unión Panamericana en el Chocó, Uribe, Valledupar, y Villavicencio.

Tipos de eventos: **Informativos** 25 **Pedagógicos** 17 **Planeación Participativa** 06 **Toma de Decisiones Participativas** 01

53



61%
39%



100%

fueron atendidos en los términos de ley

Trámites y OPAS

Acciones para el fortalecimiento



Para atender las inquietudes y requerimientos de la ciudadanía de una manera efectiva y eficiente, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información está adelantando las siguientes acciones para fortalecer el seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana:

1. Realizar una continua aplicación de encuesta de satisfacción de atención de PQRDS, para medir la percepción ciudadana frente a los servicios que ofrece la entidad al momento de atender sus requerimientos.
2. Frente al mejoramiento en la atención oportuna de las PQRS y en el marco de la prevención del daño antijurídico en nuestra entidad, se continúan desarrollando varias actividades relacionadas con este tema como: difusión de boletines informativos, capacitaciones para todos los funcionarios, y aplicación de procedimientos para la atención y control de PQRS.