

GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Informe documento en discusión

Proyecto de “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

Fecha de inicio de publicación: 29 de enero de 2019

Fecha fin de publicación: 31 de enero de 2019

Solicitantes: Aida Marcela Nieto Penagos
Grupo de Participación y servicio al Ciudadano.

Medios de divulgación:

Portal Web www.minenergia.gov.co en:

- Módulo de Foros: MinMinas/
- Atención al Ciudadano/Foros/
- Redes Sociales
- Correo electrónico ciudadanos

Medios de recepción comentarios: correo. pciudadana@minenergia.gov.co

PUBLICACIÓN

Se publicó la noticia, enlace directo al foro donde se presentó el documento en discusión, tal cual se evidencia en el siguiente enlace e imágenes.

<https://www.minenergia.gov.co/foros?idForo=24076003&idLbl=Listado+de+Foros+de+Enero+De+2019>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

Sector: General

Fecha Inicio: 29 de enero de 2019

Fecha Fin: 31 de enero de 2019

En cumplimiento de lo señalado en artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, se publica para participación ciudadana el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019.



¡Su opinión es muy importante para nosotros!

Por eso invitamos a los ciudadanos, empresas o grupos de valor a participar en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, del Ministerio de Minas y Energía.

El plazo para participar es hasta el 31 de enero de 2019

Consulte documentos propuestos

- Formulación PAAC 2019
- Matriz de riesgos de corrupción 2019

Las observaciones, comentarios y propuestas para mejorar nuestro servicio, transparencia y participación deberán realizarse por medio de este foro o diligenciando el [formulario para recepción de comentarios](#).

Ilustración 1 Divulgación: MinMinas/Atención al Ciudadano/Foros/

Más información > bit.ly/2HENZz0



¡Su opinión es importante!

Participe en la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Plazo para participar hasta el 31 de enero de 2019

5

1 comentario 4 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir



Ilustración 2 Divulgación: MinMinas/redes sociales



Ilustración 3 Divulgación: Mensaje correo electrónico

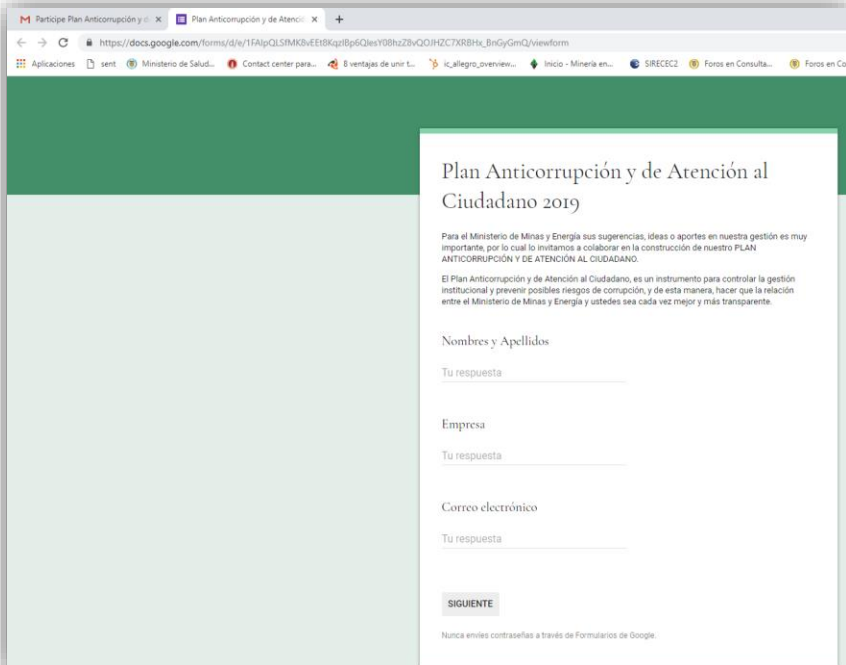


Ilustración 4 Divulgación: Formulario para recepción de comentarios

COMENTARIOS RECIBIDOS DE LA CIUDADANÍA

Durante el tiempo dispuesto para hacer comentarios al Documento en Discusión *Proyecto de “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*. Se recibieron veintidós (22) comentarios a través de los canales dispuestos para tal fin: Formularios recepción comentarios:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfMK8vEEt8KqzIBp6QlesY08hzZ8vQOJHZC7XRBHx_BnGyGmQ/viewform

Comentarios recibidos mediante formulario - Ciudadanos MME

Comentario 1

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
1		Página web más robusta y segura que garantice siempre disponibilidad	Estoy de acuerdo con fomentar la participación en el desarrollo y mejoramiento	Estoy de acuerdo este ítem	Deberían ser más cortos los tiempos de respuesta ante las consultas técnicas que se realizan al ministerio.

Comentario 2

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
----	--	---	---	---	--

2		hola buenas tardes mejorar y realizar seguimiento a los proyectos debido a tanta corrupción que existe en nuestro país estar pendiente de todo trabajo a realizar			
---	--	---	--	--	--

Comentario 3

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
----	--	---	---	---	--

3	Tener una base de datos con proveedores que han tenido problemas anteriores e investigar al grano la experiencia y los socios involucrados de los proponentes antes de otorgarles proyectos.	Entrar al siglo XXI y no usar tanto papel y radicación física dado que muchos proponentes no están en Bogotá. Entender que el mundo es más global y facilitar los transmites y tiempos para proponentes internacionales.	Los funcionarios que a veces estructuran las licitaciones a veces NO tienen la experiencia o conocimiento suficiente para estructurar las licitaciones y acaban en elegir no siempre el mejor proponente por falta de experiencia en el sector. Tan preocupados están por la corrupción que están contribuyendo a la institucionalidad de la mediocridad y no siempre eligiendo el mejor proponente dado la forma en que estructuran las licitaciones (el énfasis en puntos). Entender que el mundo es global y facilitar los transmites y tiempos para proponentes extranjeras que a veces tienen mucho más experiencia en sectores que todavía son nuevos en Colombia.	Mirar respuestas anterior	Mirar respuestas anterior
---	--	--	--	---------------------------	---------------------------

Comentario 4

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
4		si			si

Comentario 5

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
5	Tramites en línea	Tramites en línea	Actualización y/o retroalimentación sobre modificaciones en procesos o reglamentaciones		Consulta actualizada de forma virtual-mejorar los procesos para evitar repetición de los mismos

Comentario 6

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
6	cultura ciudadana	chat en la pagina	Comunicar de forma más inclusiva a personas y empresas	comunicar de forma más inclusiva a personas y empresas	Seguir mejorando

Comentario 7

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía

7	Agilidad en los trámites	Facilidad para dialogar con el Ministerio.	Socializar los temas	Utilización de medios electrónicos.	Prontas respuestas, reuniones sobre los temas.
---	--------------------------	--	----------------------	-------------------------------------	--

Comentario 8

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
8	Es indispensable que las empresas eléctricas y Petroleras, tengan un control en el proceso de Licenciamiento de Ministerio de Minas y Energía, al igual que durante las Obras que realizan. Así mismo, el Ministerio de Minas requiere que cuando sus funcionarios participen dentro de los procesos de socialización, sean independientes de las	no tengo comentarios	La comunidad que soporta los rigores de los proyectos eléctricos y/o petroleros, debe ser escuchada, deben existir mecanismos de concertación, no atropellada con la colaboración de funcionarios de este ministerio	La rendición de cuentas, se ha convertido en un mecanismo manipulado, no se muestra la realidad de lo que sucede en la institución, debe tenerse en cuenta los lugares donde han existido realmente dificultades,.	Creo que están obligados a cumplir los términos Legales, en cuanto hace referencia a Derechos de Petición, los mismos han superado el termino de 30 días hábiles, esto no puede ser posible

	empresas, parecen empleados de las mismas, no son objetivos y no escuchan a los ciudadanos.... es decir vienen de paseo como sucedió en el PROYECTO SURIA 230 KV Y LINEAS DE TRANSMISION ASOCIADAS-. Debe exigirse el cumplimiento de los requisitos legales para todas las actuaciones				
--	---	--	--	--	--

Comentario 9

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
9	Con el minero: realizar visitas de fiscalización que estén soportadas por una actitud	Con el minero: En la presentación de informes, que el minminas,	Claro que sí, creo que lo estoy haciendo y que que espero poder	Ideal, siempre y cuando se continué	Lograr la opinión, concepto, de lo acá escrito, una

	pro-activa de ayuda en las dificultades que pueda tener este en la ejecución, comercialización, presentación de informes, entre otros. Con las autoridades políticas (Alcaldías, secretaría de planeación, consejo): Que estos entiendan que nuestra actividad no es destructiva sino productiva y así estos en unión con ustedes y nosotros llevemos a la comunidad cercana el mensaje de estar realizando una actividad que beneficia a la población en general, al municipio, departamento, país. Estos beneficios se distribuirían en lo económico, lo laboral, lo social entre otros Con las autoridades ambientales: Independiente de soportar su actividad en legislaciones óptimas procurar que actitud no se remita a "exigir" a quien ejerce la actividad, condiciones que le alejen la posibilidad de crear empresa. Es decir, que la función ejercida por aquellos sea más	secretaria, etc mantengan informado al usuario (de forma individual) de las fechas límites para la entrega de los mismos. Así mismo, que exista un directorio y/o cartilla (ya existe), que ayude a direccionar al minero sus dudas, ideas, preguntas, que sobre el tema específico pueda tener este en el campo específico que lo requiera, ya que en lo departamental, no se encuentra tal asesoría personal y o directa con el usuario. Con las autoridades políticas (Alcaldía, secretaría de planeación, consejo): que igualmente exista una cartilla que nos informe de las actividades, normas, reglamentos, etc. que ante este debemos satisfacer, en relación con nuestra actividad. Esta debe de direccionarnos desde lo municipal, regional en lo referente a la filosofía, pensamiento que sobre	continuar siempre y cuando me lo informen, soliciten, como lo hacen en esta.	con el dialogo directo con el usuario	vez sea evaluado por quien corresponda
--	---	--	---	--	---

	de colaboración y no de restricción. la cual se ejerce realmente acompañados de la decisión política del municipio	nuestra actividad tiene la mayoría con respecto a nuestra función			
--	--	---	--	--	--

Comentario 10

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
10	control y seguimiento a los vehículos que cargan combustibles líquidos				personal que de soluciones prontas a las consultas

Comentario 11

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
11	Hacer auditorías a las distintas independencias periódicamente.	crear una página web con los datos y requisitos sin tanta tramitología	educar al ciudadano para que pueda participar	11	Hacer auditorías a las distintas independencias periódicamente.

Comentario 12

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
12	Actualmente existen muchas quejas, referente a la compañía CVM, autorizada por la superintendencia de industria y comercio, para la verificación metrológica de equipos (surtidores y dispensadores de las EDS). Ellos miden y le colocan el precinto a cada unidad, en la perilla de calibración para el caso de los equipos digitales. Pero también colocan precintos en parte de los equipos que no tienen nada que ver con la metrología y menos con la unidad de	Que exista más participación y control del Ministerio con las autoridades ambientales.	Las Normas y Decretos del cual Colombia es país Signatario y/o Estado Parte deben ser aplicadas de acuerdo a la experiencia del día día y que involucra a los Entes de control, dentro del aspecto técnico, legal y ambiental. Ya no existen fórmulas; sino modelos aplicables a la misma necesidad de los usuarios. Los términos genéricos actualmente no son de mucha aplicabilidad.	Es complicado que los funcionarios atiendan las quejas que tengan que ver con la participación ciudadana y menos que se den respuestas a tiempo.	En el tema de minería personalmente he solicitado información sobre la mina de mercurio en Aranzazu Caldas, Vereda Alegrías, sobre la contaminación ambiental; sin ninguna respuesta.

medida; por ejemplo en las cajas de conexión eléctrica, las pantallas display, tarjetas del equipo. Cada vez que un técnico quiere realizar el mantenimiento a los equipos, tienen que reportar a la compañía CVM para que levante el precinto que nada tiene que ver con la unidad de medida, y por la visita se debe cancelar el importe por venir a retirar el sello. De tal manera esto se genera pagos adicionales y que en ningún momento son de resorte técnico de la compañía mencionada. De tal manera se vuelve un valor agregado con nada tiene que ver con los técnicos especializados en la reparación de los equipos. Presento esta queja debido a que muchos usuarios de nuestros servicios ambientales, no presentan una queja formal contra la compañía y menos con la Superintendencia por temor a ser sancionados.				
--	--	--	--	--

Comentario 13

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones que le impactan a usted o a su comunidad.	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
13	Mejorar los lineamientos de control de contratación	Mejorando las interacciones con sistemas de registro virtual	Incluyendo las consultas de comunidades mediante encuestas y participaciones comunitarias con antelación suficiente a los inicios de los proyectos de impacto en las cercanías a las poblaciones		Generando sistemas de retroalimentación de las acciones de solución a los problemas reportados por los ciudadanos y los veedores ciudadanos.

Comentario 14

No	Controlar posibles riesgos de corrupción	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para usted.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que usted pueda ser parte activa en la toma de decisiones	Mejorar la rendición de cuentas para usted, con un diálogo que cubra sus necesidades y expectativas, y de esta forma facilitar el control social a nuestra gestión de	Mejorar nuestros servicios, para que usted se sienta satisfecho cuando interactúa con el Ministerio de Minas y Energía
----	--	---	---	---	--

			que le impactan a usted o a su comunidad.	manera abierta e informada.	
14	hacer reuniones previas con la comunidad donde se pretende acabar con los recursos naturales	siempre y cuando hayan funcionarios comprometidos con la comunidad y con la sociedad mundial protegiendo el medio ambiente	es lo más importante porque es la comunidad la que conoce la zona y los riesgos que se pueden correr por hacer todo desde un escritorio y con criterio político	es obligación de toda entidad pública pero hacerlo en la base de la problemática y no desde los grandes eventos donde no se permite entrar ni mucho menos hablar	mejorar el servicio de atención al ciudadano de a pie, ya que el pobre líder debe recurrir a terceros para hacer sus planteamientos y opiniones, existen muchas trabas en la atención al servicio al ciudadano Chat, Videoconferencia, telefonía etc.

Comentarios recibidos mediante formulario - Servidores MME

Comentario 1



No	Por favor infórmenos que ideas puede sugerir para:	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para nuestros grupo de valor.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que los interesados puedan ser parte activa en la toma de decisiones.	Mejorar la rendición de cuentas, con un diálogo que cubra las necesidades y expectativas de los grupos de valor, facilitando el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que nuestros grupos de valor se sientan satisfechos cuando interactúan con el Ministerio de Minas y Energía.
1	Contratación transparente	Que coordinadores firmen respuestas, que algunas respuestas se puedan gestionar por correo directamente por el funcionario	Que exista algún filtro para formular consultas	Filtrar las verdaderas necesidades, priorizando lo que la gente más solicita.	Espacios más silenciosos

Comentario 2

No	Por favor infórmenos que ideas puede sugerir para:	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para nuestros grupo de valor.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que los interesados puedan ser parte activa en la toma de decisiones.	Mejorar la rendición de cuentas, con un diálogo que cubra las necesidades y expectativas de los grupos de valor, facilitando el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que nuestros grupos de valor se sientan satisfechos cuando interactúan con el Ministerio de Minas y Energía.
2	Transparencia desde los directivos en cuanto hacer cumplir la normas de la Comisión Nacional del Servicio Civil. Que a los cargos nos los motilen de acuerdo a las conveniencias de la administración.				

Comentario 3

No	Por favor infórmenos que ideas puede sugerir para:	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para nuestros grupo de valor.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que los interesados puedan ser parte activa en la toma de decisiones.	Mejorar la rendición de cuentas, con un diálogo que cubra las necesidades y expectativas de los grupos de valor, facilitando el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que nuestros grupos de valor se sientan satisfechos cuando interactúan con el Ministerio de Minas y Energía.
3	Hacer seguimiento, vigilancia y control para evitar que se reciban beneficios por trámites que la ciudadanía requiere del Ministerio	Ofrecer información exacta, clara y concisa para que la ciudadanía no pierda tiempo	La buena atención al ciudadano es importante para motivarlos a la participación	Hacer sentir bien al ciudadano permite más participación y aporte	Orientación al ciudadano para que el servicio sea efectivo

Comentario 4

No	Por favor infórmenos que ideas puede sugerir para:	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para nuestros grupo de valor.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que los interesados puedan ser parte activa en la toma de decisiones.	Mejorar la rendición de cuentas, con un diálogo que cubra las necesidades y expectativas de los grupos de valor, facilitando el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que nuestros grupos de valor se sientan satisfechos cuando interactúan con el Ministerio de Minas y Energía.
4	Que existan procedimientos validados acordes a las actividades y normatividad vigente. En el momento de automatizar no se tiene claro y muchas veces no existen procedimientos	Se deben generar compromisos por parte de cada una de las áreas misionales en la generación y publicación de información, para que la ciudadanía y partes interesadas participen y retroalimentarlos si se tuvieron en cuenta sus sugerencias o no y porque.		Formar funcionarios en la atención a nuestros grupos de valor. Nombrar responsables de la atención en cada una de las dependencias, no como cargo sino como tarea. Chat permanente en horario laboral.	

No	Por favor infórmenos que ideas puede sugerir para:	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para nuestros grupo de valor.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que los interesados puedan ser parte activa en la toma de decisiones.	Mejorar la rendición de cuentas, con un diálogo que cubra las necesidades y expectativas de los grupos de valor, facilitando el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que nuestros grupos de valor se sientan satisfechos cuando interactúan con el Ministerio de Minas y Energía.
5	Que existan procedimientos validados acordes a las actividades y normatividad vigente. En el momento de automatizar no se tiene claro y muchas veces no existen procedimientos	Se deben generar compromisos por parte de cada una de las áreas misionales en la generación y publicación de información, para que la ciudadanía y partes interesadas participen y retroalimentarlos si se tuvieron en cuenta sus sugerencias o no y porque.		Formar funcionarios en la atención a nuestros grupos de valor. Nombrar responsables de la atención en cada una de las dependencias, no como cargo sino como tarea. Chat permanente en horario laboral.	

No	Por favor infórmenos que ideas puede sugerir para:	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para nuestros grupo de valor.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que los interesados puedan ser parte activa en la toma de decisiones.	Mejorar la rendición de cuentas, con un diálogo que cubra las necesidades y expectativas de los grupos de valor, facilitando el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que nuestros grupos de valor se sientan satisfechos cuando interactúan con el Ministerio de Minas y Energía.
6		Revisar la redacción de los requerimientos publicados en el Portal Web, para ofrecer claridad a todos los niveles de la población	Realizar mayor divulgación para promover los espacios de participación para la toma de decisiones de los ciudadanos y difundir a nivel interno a todos los funcionarios		Realizar una campaña para mejorar la atención telefónica por parte de todos los servidores de la entidad

Comentario 7



No	Por favor infórmenos que ideas puede sugerir para:	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para nuestros grupo de valor.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que los interesados puedan ser parte activa en la toma de decisiones.	Mejorar la rendición de cuentas, con un diálogo que cubra las necesidades y expectativas de los grupos de valor, facilitando el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que nuestros grupos de valor se sientan satisfechos cuando interactúan con el Ministerio de Minas y Energía.
7	Mejorar la contratación	que la alta dirección tengan más confianza en los funcionarios ya que se están haciendo reprocesos y demoras en los tramites			Mayor agilidad y confianza en los funcionarios

Comentario 8

No	Por favor infórmenos que ideas puede sugerir para:	Mejorar nuestros trámites, hacerlos más ágiles, efectivos y de fácil acceso para nuestros grupo de valor.	Fortalecer la participación ciudadana en la elaboración de normas, reglamentos, proyectos, planes o programas, y de ésta forma permitir que los interesados puedan ser parte activa en la toma de decisiones.	Mejorar la rendición de cuentas, con un diálogo que cubra las necesidades y expectativas de los grupos de valor, facilitando el control social a nuestra gestión de manera abierta e informada.	Mejorar nuestros servicios, para que nuestros grupos de valor se sientan satisfechos cuando interactúan con el Ministerio de Minas y Energía.
8		Rutas más sencillas para acceder a los links	Ya se encuentra previsto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437, decreto 270 de 2017, resoluciones 4 0310 y 4 3104 de 2017	Sí pero minimizando costos	Sensibilización personalizada a los funcionarios y contratistas que les pueda faltar cordialidad con el público.

Que a dichos comentarios se les dio respuesta en el documento publicado-matriz de comentarios.

En constancia firma,



Julián Eduardo Pérez Gil



Proyectó: Martha Isabel Jaime Galvis
Revisó y Aprobó: Julián Eduardo Pérez Gil