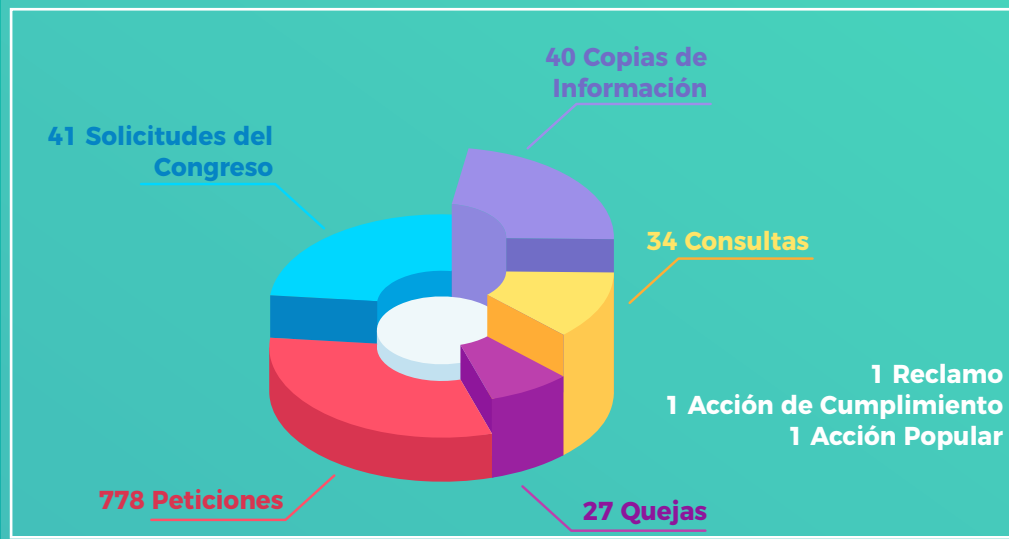


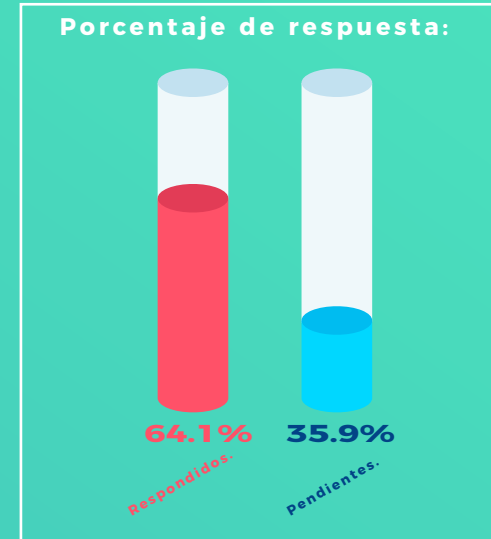
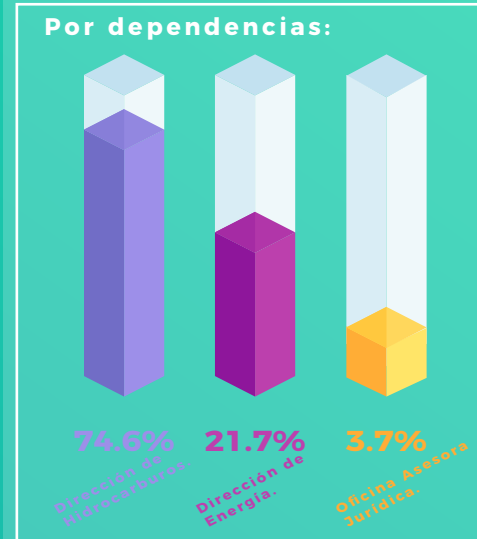
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Minenergía - Trimestre 1 - 2020

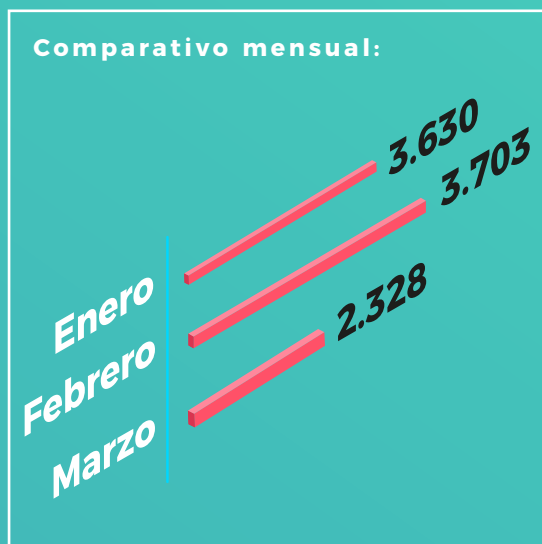
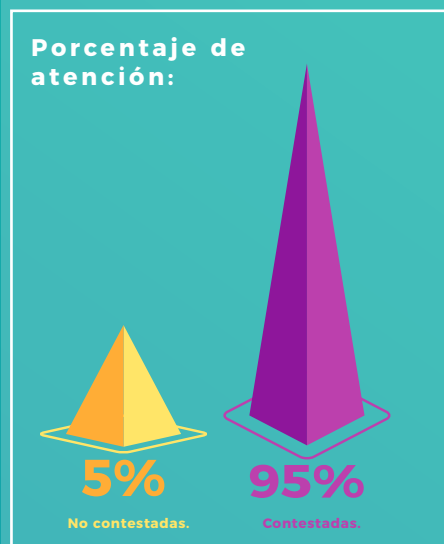
El Ministerio de Minas y Energía ha aunado esfuerzos de su equipo para ofrecer un servicio eficiente a los ciudadanos desde la ventanilla virtual, logrando **1829 mecanismos**, distribuidos así:



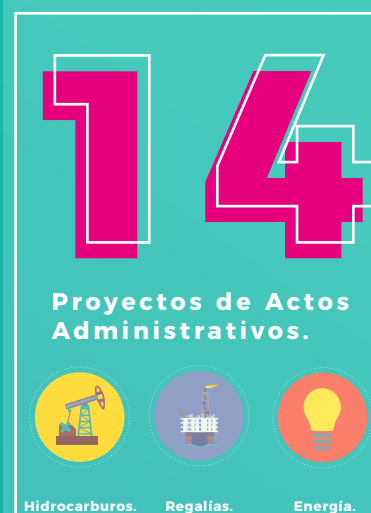
Durante el primer trimestre del año recibimos **304 trámites** a través de nuestros canales de atención (presencial, digital y telefónico).



En nuestro canal telefónico recibimos durante el primer trimestre **9.661 llamadas**, un promedio mensual de 3.667.



En el portal web registramos el ingreso de **132.680 usuarios**, desde diferentes dispositivos de acceso, de los cuales **123.363 fueron nuevos**.



Sobre estos **14 documentos** puestos a discusión para la ciudadanía, recibimos un total de **161 comentarios**.



En los **espacios de interacción ciudadana** participamos en 38 de ellos en el país orientados a:

- Fortalecer el conocimiento de la normatividad minera y ambiental.
- Divulgar las políticas del Ministerio de Minas y Energía del periodo 2020.
- Socializar los proyectos pilotos de investigación integral PPII a los ciudadanos o partes interesadas.
- Realizar talleres de incentivo a la producción con la participación de los beneficiarios de los diferentes municipios.
- Capacitar sobre la iniciativa de transparencia de las industrias extractivas (EITI). **Entre otros.**

38

¡Nuestros compromisos!

- Continuar trabajando en equipo para atender las solicitudes de los ciudadanos desde la empatía, de ésta manera entregaremos un servicio eficiente.
- Medir el grado de eficiencia de nuestra gestión con el fin de mejorar cada vez más la atención a los usuarios.
- Canalizar de manera oportuna las solicitudes de los usuarios con el fin de que sean atendidas a la mayor brevedad posible.
- Continuar con actitud positiva hacia la transformación cultural de manera que nuestra filosofía SIENTO sea transmitida a los usuarios con autenticidad y compromiso.

