

INFORME MEDICIÓN DEL PRODUCTO 2015

FICHA TÉCNICA

Objetivo:

Obtener información sobre la percepción de los ciudadanos -clientes de los servicios que presta el Ministerio de Minas y Energía y recibir las sugerencias, observaciones y opiniones para mejorar la gestión de la entidad.

Metodología

Se envió la invitación para el diligenciamiento de la encuesta a 22470 correos electrónicos que se encuentran registrados en la base de datos derivados de diferentes canales, especialmente de los usuarios registrados a través de la página web y de aquellos que se acercan al Ministerio a través del canal telefónico o presencial.

Responsable:

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Periodo de evaluación de la encuesta:

Vigencia 2015

Población objetivo

La población corresponde a los ciudadanos que establecieron contacto con el Ministerio a través del portal web para utilizar diferentes canales de atención, a otros usuarios asistentes a espacios presenciales y a ciudadanos que han establecido contacto con el Ministerio a través del canal telefónico o presencial.

Tamaño de la muestra:

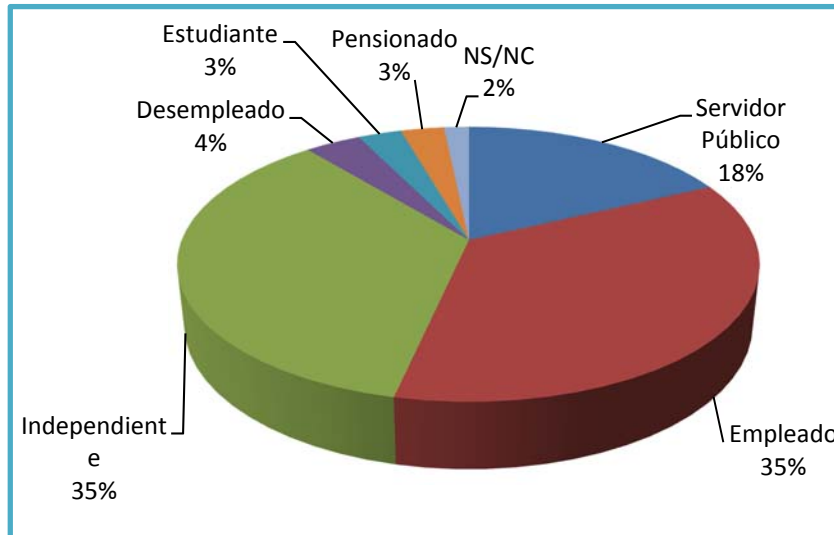
247 encuestas contestadas

Intervalo de confianza:

95%

ANÁLISIS DE RESULTADOS

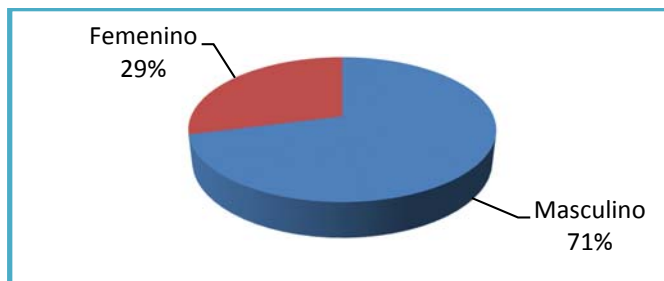
1. ¿Cuál es su actividad ocupacional?



Análisis técnico	
Media	2
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 3]
Tamaño de la muestra	245
Desviación típica	1
Error estándar	0

La mayoría de los ciudadanos que requieren productos del Ministerio de Minas y Energía son empleados o trabajan de manera independiente en actividades relacionadas con el sector, con un 70 %. En una menor proporción con apenas un 6% se atienden ciudadanos pensionados o estudiantes, aunque existe una proporción representativa del 18% ocupada por usuarios que se desempeñan como servidores públicos.

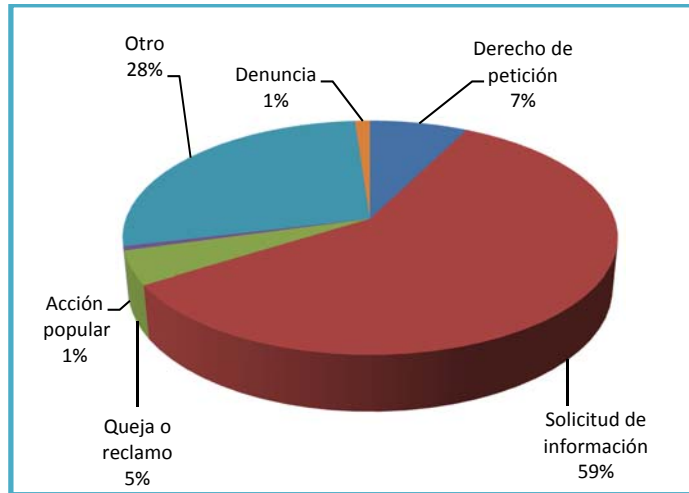
2. Género al que pertenece:



Análisis técnico	
Media	1
Intervalo de confianza (95%)	[1 - 1]
Tamaño de la muestra	245
Desviación típica	0
Error estándar	0

En cuanto a género, la población que consulta a través de los canales de atención, corresponde el 71% al género masculino y el 29% al género femenino.

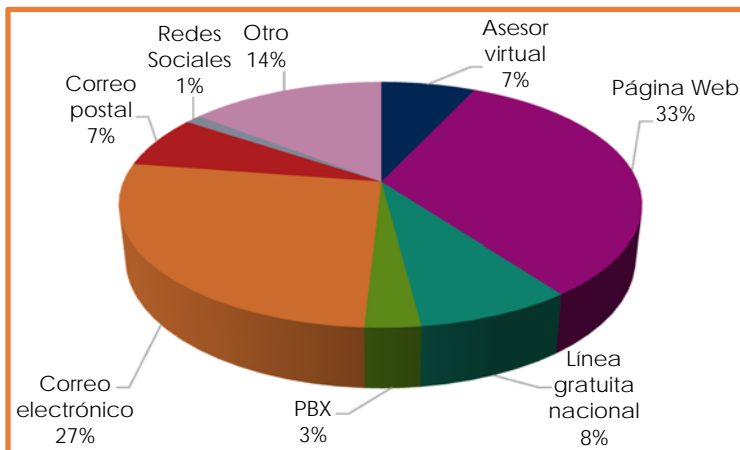
3. ¿Qué tipo de solicitud realizó?



Análisis técnico	
Media	3
Intervalo de confianza (95%)	[3 - 3]
Tamaño de la muestra	174
Desviación típica	2
Error estándar	0

La mayoría de consultas que realizan los usuarios corresponde a solicitudes de información, éste ítem representa un 59% en los resultados obtenidos y cuya temática en general, se relaciona con aspectos misionales; el siguiente ítem que asciende al 28%, corresponde a otras solicitudes las cuales en términos generales se refieren a trámites y servicios que presta el Ministerio de Minas y Energía.

4. ¿Mediante Cual(es) de los siguientes medios ha realizado su solicitud (es)?

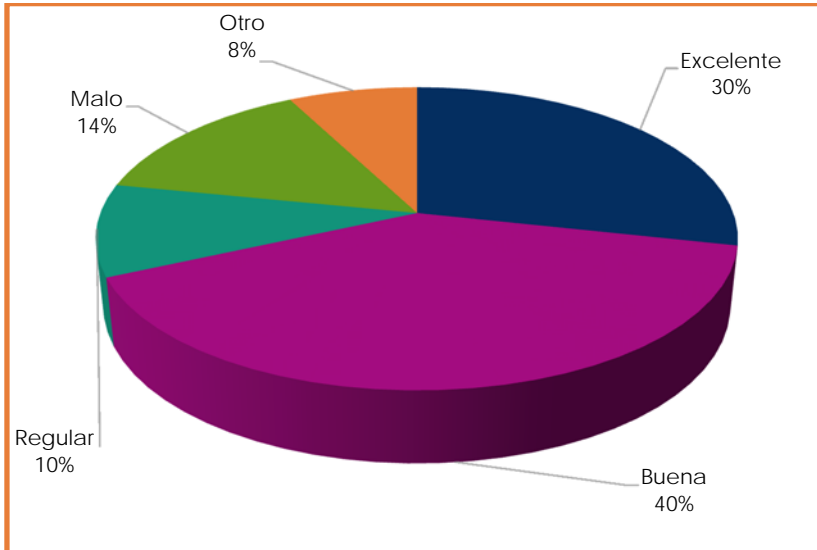


Análisis técnico	
Media	4
Intervalo de confianza (95%)	[4 - 4]
Tamaño de la muestra	173
Desviación típica	2
Error estándar	0

La mayoría de los usuarios que realizan consultas, han utilizado la página web y el correo electrónico institucional, este canal de acceso se ha mantenido en el 60%

teniendo en cuenta la medición del año 2014 lo que indica que es el canal más utilizado por los ciudadanos para obtener información y establecer contacto con el Ministerio.

5. ¿Cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada?



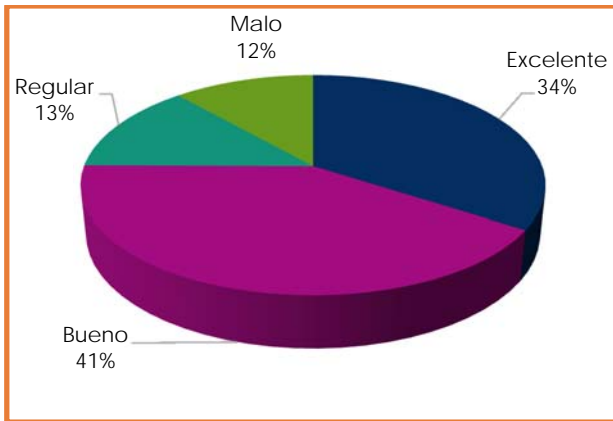
Análisis técnico	
Media	2
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 3]
Tamaño de la muestra	173
Desviación típica	1
Error estándar	0

Los resultados reflejan un porcentaje del 70% en cuanto a la satisfacción con respecto a la información suministrada, esto indica que la mayoría de los usuarios consideran que el Ministerio responde de manera correcta a sus solicitudes y que éstas son resueltas de acuerdo con el requerimiento que presentan.

6. Por favor califique los siguientes aspectos, de acuerdo a la respuesta recibida:

Para esta pregunta se evaluaron aspectos tales como: Claridad, Oportunidad, coherencia y Transparencia en las respuestas brindadas a las solicitudes interpuestas por los ciudadanos – clientes.

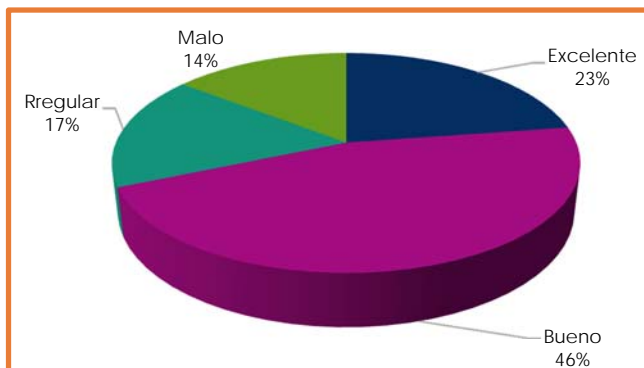
- **CLARIDAD:** La información transmitida fue comprendida y los conceptos fueron asimilados.



CLARIDAD	
Media	2
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]
Tamaño de la muestra	173
Desviación típica	1
Error estándar	0

En cuanto a éste aspecto observamos que los usuarios manifiestan satisfacción con el contenido de la información que reciben y que las respuestas emitidas por parte del Ministerio son comprensibles de acuerdo con su requerimiento.

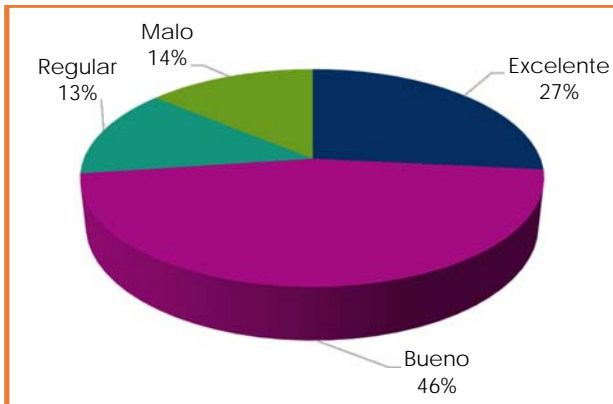
- **OPORTUNIDAD:** La administración pública provee bienes y servicios de manera ágil; pero sobretodo, en el momento que lo requiere el ciudadano-cliente



OPORTUNIDAD	
Media	2
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]
Tamaño de la muestra	172
Desviación típica	1
Error estándar	0

La gráfica refleja un 69% de satisfacción en cuanto a la oportunidad con que los usuarios obtienen el resultado de acuerdo con los requerimientos que presentan, este aspecto muestra que los procesos instalados en el Ministerio están siendo focalizados hacia resultados en los entregables y que las dependencias han incluido en sus compromisos diarios la necesidad de dar respuesta ágil y a tiempo a los ciudadanos.

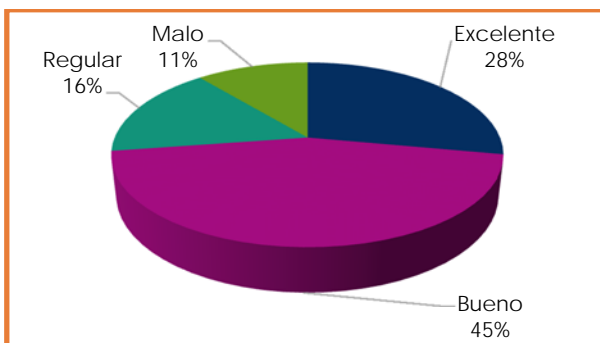
- **COHERENCIA:** Relación lógica entre lo que el ciudadano solicita a la entidad y la respuesta o atención que se le brinda al respecto.



COHERENCIA	
Media	2
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]
Tamaño de la muestra	173
Desviación típica	1
Error estándar	0

El porcentaje de satisfacción en este ítem es del 73%, esto indica que los usuarios se sienten satisfechos con los entregables de acuerdo con el requerimiento que realizan y que éstos corresponden de manera directa a su solicitud, es decir lo que es solicitado es entregado.

- TRANSPARENCIA:** El Ministerio de Minas y Energía entrega de manera precisa a la ciudadanía información de su interés y utilidad; y facilita la retroalimentación, el control ciudadano y la rendición de cuentas de acciones y decisiones tomadas por las entidades.



TRANSPARENCIA	
Media	2
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]
Tamaño de la muestra	172
Desviación típica	1
Error estándar	0

El nivel de satisfacción en cuanto a éste aspecto es del 73% y refleja las acciones emprendidas para facilitar la participación ciudadana a través de diferentes canales de atención, la entidad durante los últimos años ha enfocado su atención en desarrollar espacios de interacción ciudadana cuyos resultados se reflejan en este aspecto.

OPINIONES CIUDADANAS

A continuación se presentan algunas opiniones y/o sugerencias fueron transcritas tal cual como fueron redactadas por los ciudadanos – clientes:

Comentario

Es indispensable tener en cuenta quien realiza las solicitudes para que de esta manera poder contestar de manera objetiva la encuesta.

Que el ministerio esté más cerca de las regiones

Que atiendan de fondo las peticiones de los ciudadanos

La página WEB del Ministerio es poco amigable, no es clara y no funciona para registrarse y recibir información sobre publicación de decretos y resoluciones

Es importante que ustedes mantengan un contacto permanente con las autoridades ambientales y sobre todo que agilicen los trámites.

La única sugerencia que tenemos es poder retomar los comités de seguimiento del programa de biodiesel. Felicitaciones y agradecimientos a todos los funcionarios del Ministerio, son muy amables y profesionales.

En los derechos de petición no responden lo que uno pregunta. Usan respuestas genéricas

Su información estadística no es siempre clara y/o comprensiva

Muy buena y de mucha utilidad la web y muy valiosa la información que brindan.

La atención prestada es adecuada

El personal y el servicio es bueno pero los tramites son demorados.

Continuar realizando capacitaciones en diplomados.

Las superintendencias de vigilancia, deberían estar más pendiente de las peticiones de los ciudadanos, más pendiente de los procesos que hacen las entidades adscritas al ministerio de Minas. Gracias

En caso que la página web por alguna razón no esté disponible, por favor informar a los correos electrónicos de los usuarios, al igual que enviaron esta encuesta.

Toda la información del sector de hidrocarburos está atrasada o simplemente no está disponible, la UPME igual.

No tienen seguimiento no responde de fondo

La administración ha pedido acompañamiento para adelantar las diligencias en temas de minería sin obtener respuesta concreta

Me parece que el manejo de Certificaciones para el caso de EDS en el campo de Hidrocarburos, no es el más competente y transparente por los Entes Certificadores.

Con el problema energético que tenemos en nuestro país, particularmente generación de energía por medio de centrales hidroeléctricas quiero sugerir que ustedes nos brinden mayor información acerca de otros sistemas de generación tales como fotovoltaica, eólica etc. Mi interés está enfocado puntualmente es en la normatividad y la posibilidad que los particulares podamos hacer parte de la solución realizando inversiones en regiones que están por fuera del sistema interconectado. Si es posible quisiera recibir toda la información posible del tema. Aclaro, inversiones privadas microcentrales.

Los canales que tiene el ministerio para atender las consultas son efectivos, me parece excelente que los mantengan

El ministerio de Minas y energía se caracteriza por su profesionalidad, continúen así.

que haya continuidad y compromiso con los programas mineros especiales que se les exponen

Mas estadística sobre explotación de minerales

Conocer con mayor antelación los proyectos de normas para hacer comentarios.

El ministerio de minas y energía ha venido cambiando de forma positiva mostrando su capacidad de liderazgo en su sector

Demora en el estudio de solicitud de títulos a los pequeños mineros, una mayor asesoría al minero artesanal que está creando empleo

en el caso de las denuncias de minería ilegal por favor hacer seguimiento a dichas denuncias para comprobar si los alcaldes cierran o no las minas porque en mi caso existe una denuncia desde el 2010 y la alcaldía no ha querido cerrar

Fuera agradable que continuaran con las charlas o conferencias en la ciudad. Con finalidades informativas, adquirir conocimientos sobre los temas que nos corresponde.

Que toda solicitud a la ANM, de documentación sea enviada por correo electrónico y que los pagos se pueda realizar por este medio

Por favor responder en tiempo más corto

Que la información sea más sencilla para que sea más claro para las personas del común

se demoran mucho en las respuestas y la razón siempre la tiene la empresa contra la que uno como usuario interpone la queja

No he solicitado ningún tipo de solicitud a la cual hace relación esta encuesta, pero aprovecho la oportunidad, para hacerlo y con relación a los seminarios del sector eléctrico relacionados con RETIE Y RETILAP EL SEMINARIO RETIQ; estuvo muy interesante muchas gracias. cordialmente. Luis eduardo valencia montoya matrícula 001463 CONTE

Es importante fuente de información para el sector minero y energético.

Le agradezco su oportuna información sobre beneficios del subsidio de gas..

espero seguir recibiendo información de parte de ustedes, pues es importante para mi profesión.

La eficiencia hace a las entidades ágiles

Deben seguir publicando las Resoluciones de asignación de recursos de subsidio por menores tarifas de las zonas no interconectadas en la página del Ministerio.

CONCLUSIONES

- Con respecto a la medición del año anterior observamos que se sigue manteniendo en el 60% la consulta de los ciudadanos a través del portal web y el correo electrónico institucional; teniendo en cuenta que es el canal más utilizado por los usuarios, se hace necesario continuar fortaleciéndolo a través de la actualización permanente de la información, los foros en discusión y la creación de nuevos espacios de información y orientación para los usuarios. Este trabajo de igual manera puede contribuir a que la página web sea cada vez más amigable para el usuario.
- Se sugiere continuar sensibilizando a los servidores públicos del Ministerio en la atención oportuna a los ciudadanos, para continuar entregando productos de manera ágil y confiable.
- Es importante que las áreas misionales tengan en cuenta las observaciones de los ciudadanos con el fin de que sean aplicadas en la elaboración de normas, programas y proyectos.
- El puntaje con el que los ciudadanos califican la respuesta recibida, es bueno y se resume de la siguiente manera: (sumatoria de excelente y bueno)
 - 73 % en claridad
 - 69% en oportunidad
 - 73% en coherencia
 - 73% en transparencia

Sin embargo es necesario fortalecer las competencias de atención y servicio del Ministerio para alcanzar los estándares que exige la política de transparencia.

- Es importante resaltar el reconocimiento que los ciudadanos realizan al mejoramiento en nuestros procesos para continuar trabajando en la eficiencia de los mismos.

