

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
RESULTADOS
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO FRENTE A LA
ATENCIÓN PRESTADA EN EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2009**

Ficha Técnica

Responsable: Grupo de Participación Ciudadana

Periodo de Ejecución: Enero 27 de 2009 a Marzo 31 de 2009

Población objetivo: Los clientes externos que ingresan al Ministerio de Minas y Energía.

Tipo de muestreo: Probabilístico

Características de la muestra: El número de los encuestados fue de 36 personas que desearon participar de la encuesta de percepción y que ingresaron diariamente en búsqueda de atención personalizada por parte de funcionarios de la entidad.¹

Tamaño de la muestra: 36

Metodología de análisis: Descriptiva

Ítems evaluados: 3

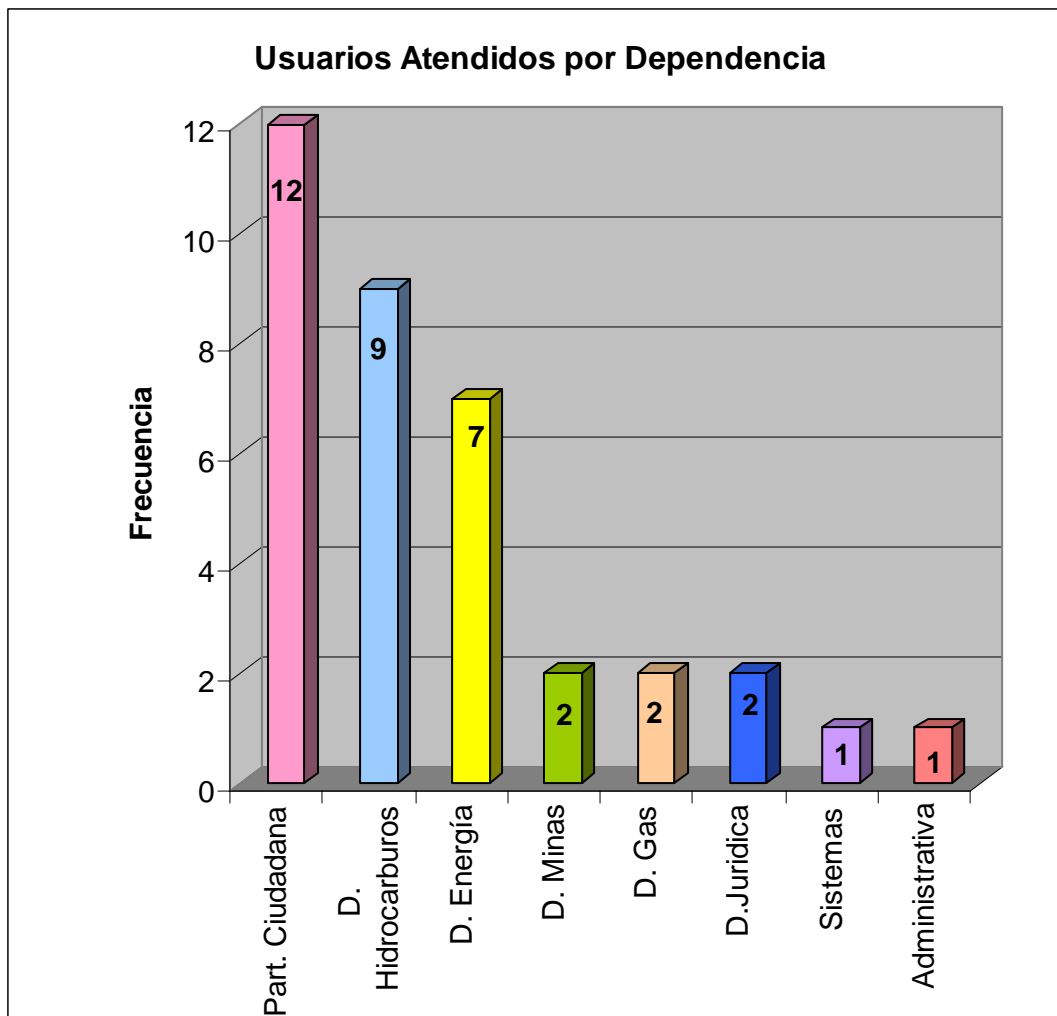
- Actitud
- Oportunidad
- Eficacia

Resultados Generales

Dependencias consultadas o requeridas por parte de nuestros clientes:

Dependencia	Frecuencia	Porcentaje
Participación Ciudadana	12	33.33%
Hidrocarburos	9	25.00%
Energía	7	19.40%
Jurídica	2	5.55%
Minias	2	5.55%
Gas	2	5.55%
Administrativa	1	2,77%
Sistemas	1	2.77%
TOTAL	36	100,00%

¹ La cantidad de encuestas es mínima, debido a que los formatos de encuesta no estuvieron disponibles durante todos los meses del primer trimestre y debido a que la cantidad de visitantes es reducida durante este periodo.



Las dependencias que atendieron mayor volumen de usuarios durante el periodo analizado y según la cantidad de la muestra para medir el primer trimestre fueron: Participación Ciudadana, Dirección de Hidrocarburos y Dirección de Energía. De las tres anteriores, Participación Ciudadana es la dependencia que más fue visitada con doce (12) usuarios de un total de treinta y seis (36) que visitaron al Ministerio de Minas y Energía.

Los ítems calificados por los clientes externos, son los siguientes:

- Actitud
- Oportunidad
- Eficacia

Actitud:

Definición de Actitud:
 Todas aquellas propiedades que debe tener un funcionario con sus clientes (visitantes), como amabilidad, cordialidad y respeto.

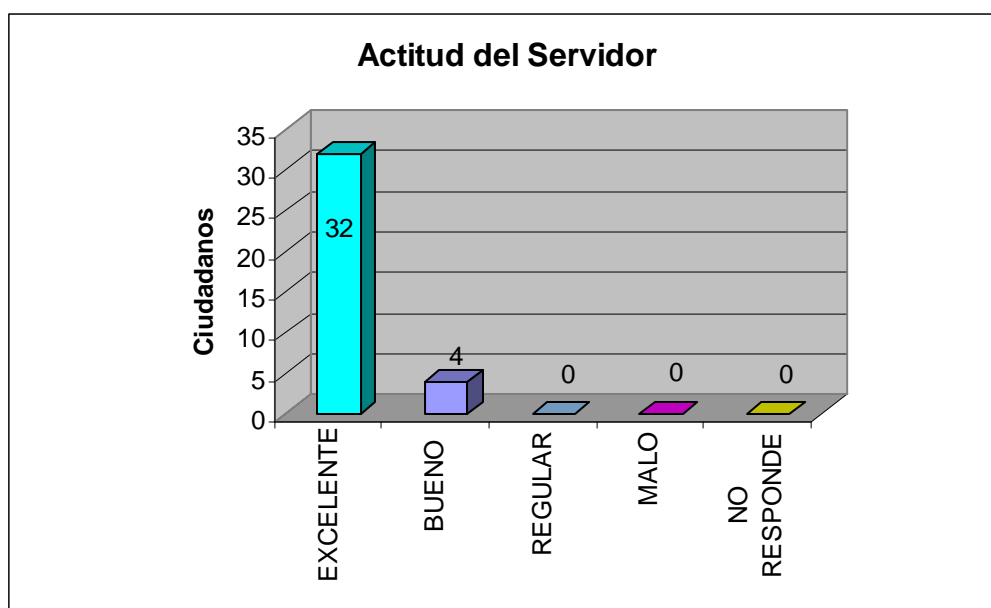
Se preguntó a nuestros clientes: La actitud de la atención le pareció:

Excelente
Buena
Regular
Mala.

Resultados generales de la percepción de la actitud que brinda el Ministerio de Minas y Energía en la atención

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	32	88.11%
Buena	4	11.89%
Regular	0	0,0%
Mala	0	0,0%
No responde	0	0.0%
TOTAL	36	100%

Del 100% de la población encuestada, el 88,11% que equivale a 32 personas considera que la actitud en la atención es excelente; el 11,89% que equivale a 4 personas considera que es buena. Se debe aclarar que ninguna persona consideró regular o mala la actitud en el servicio del Ministerio. Lo anterior demuestra que la actitud de los funcionarios del Ministerio es la mejor posible por lo que se considera como una fortaleza en la atención al cliente.



Como se puede observar, la mayoría de los ciudadanos consideran que la actitud de los servidores del Ministerio es excelente, a pesar que las personas encuestadas son un grupo pequeño, esta opinión ha sido una constante en evaluaciones anteriores.

A continuación se indica la percepción que tienen los usuarios de la actitud de los servidores públicos por dependencia:

DEPENDENCIA	ACTITUD					TOTAL
	Excelente	Buena	Regular	Buena	Mala	
Participación Ciudadana	11	1	0	0	0	12
D. de Hidrocarburos	6	3	0	0	0	9
D. de Energía	7	0	0	0	0	7
D. de Gas	2	0	0	0	0	2
O. Asesora Jurídica	2	0	0	0	0	2
D. de Minas	2	0	0	0	0	2
G. Servicios Administrativos	1	0	0	0	0	1
Grupo de Sistemas	1	0	0	0	0	1
TOTAL	32	4	0	0	0	36

Oportunidad

Definición de oportunidad:
Conveniencia de tiempo y lugar. Que se sucede en el tiempo planeado.

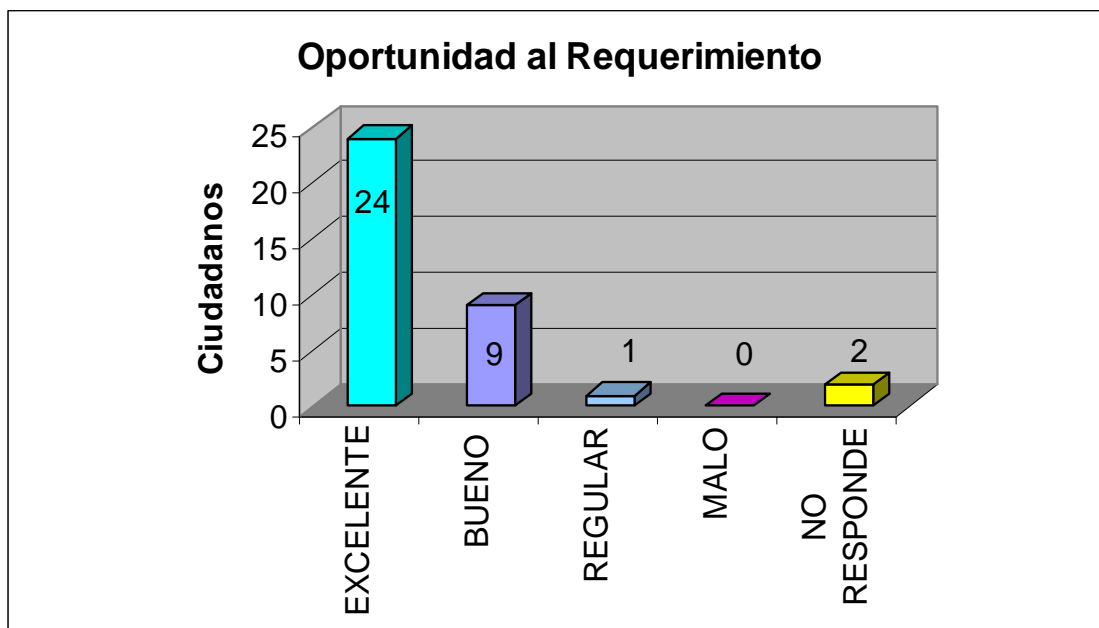
Se preguntó a nuestros clientes: La oportunidad a su requerimiento fue:

Excelente
Buena
Regular
Mala

Resultados generales de la percepción de la oportunidad en la atención

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	66,70%
Buena	9	25,00%
Regular	1	2,75%
Mala	0	0,0%
No responde	2	5,55%
TOTAL	36	100%

El 66,70% de la población encuestada considera que la oportunidad es excelente, el 25% que equivale a 9 personas considera que es buena y ninguna persona consideró regular o mala la oportunidad en atención. Al igual que en el ítem anterior, la oportunidad del servicio dado en el Ministerio en su gran mayoría se considera excelente.



Al igual que en el ítem anterior, la oportunidad del servicio dado en el Ministerio demuestra que es excelente.

En el siguiente cuadro se indica la percepción que tienen los usuarios de la oportunidad por dependencia:

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD					TOTAL
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No Responde	
Participación Ciudadana	10	2	0	0	0	12
D. de Hidrocarburos	6	3	0	0	0	9
D. de Energía	3	1	1	0	2	7
D. de Gás	0	2	0	0	0	2
O. Asesora Jurídica	2	0	0	0	0	2
D. de Minas	1	1	0	0	0	2
Grupo S. Administrativos	1	0	0	0	0	1
Grupo de Sistemas	1	0	0	0	0	1
TOTAL	24	9	1	0	2	36

Eficacia

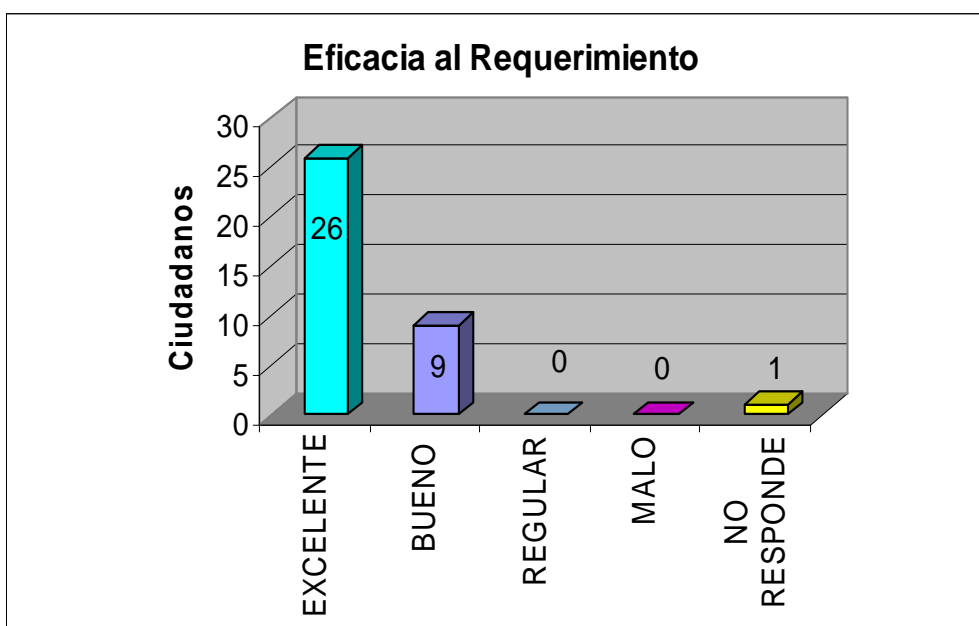
Definición de eficacia:
 Respuesta correspondiente con la información o necesidad requerida

Se preguntó a nuestros clientes: La respuesta al servicio solicitado le pareció: Excelente
Buena
Regular
Mala.

Resultados generales de la percepción de la eficacia en la atención

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	26	72,25%
Buena	9	25.00%
Regular	0	0,0%
Mala	0	0,0%
No responde	1	2.75%
TOTAL	36	100%

Del 100% de la población encuestada, el 72.25% considera que la eficacia en la atención es excelente, el 25%, es decir 9 personas, consideran que es buena y el 2.75% equivalente a una sola persona optó por no responder.



Observando el porcentaje de excelencia en la eficacia del servicio, se puede apreciar que el servicio prestado por las dependencias, en opinión de los usuarios sigue siendo excelente.

A continuación se muestra la percepción que tienen los usuarios de la eficacia por dependencia:

DEPENDENCIA	EFICACIA					TOTAL
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No Responde	
Participación Ciudadana	10	2	0	0	0	12
D. de Hidrocarburos	4	5	0	0	0	9
D. de Energía	6	0	0	0	1	7
D. de Gas	1	1	0	0	0	2
O. Asesora Jurídica	2	0	0	0	0	2
Grupo Servicios Administrativos	1	0	0	0	0	1
D. de Minas	1	1	0	0	0	2
Grupo de Sistemas	1	0	0	0	0	1
TOTAL	26	9	0	0	1	36

A manera de resumen, la siguiente tabla refleja la tendencia positiva hacia la satisfacción del cliente frente a la atención personalizada que ofrecen los funcionarios del ministerio:

VARIABLE	OPINIÓN				
	Excelente (%)	Buena (%)	Regular (%)	Mala (%)	No Responde (%)
Actitud	88.11%	11.89%	0,0%	0,0%	0,0%
Oportunidad	66,70%	25,00%	2.75%	0,0%	5.55%
Eficacia	72,25%	25.00%	0,0%	0,0%	2.75%
Promedio	75.68%	20.63%	0.91%	0,0%	2.76%

A continuación se describen los resultados de la satisfacción en la atención por dependencia, comparándolos con el resultado global de la entidad, lo que permitirá que cada una tome las acciones de mejoramiento correspondientes y evalúe su nivel de avance por trimestre.

Este resultado se obtiene del promedio de las características evaluadas como excelente y bueno por cada ítem (Actitud, oportunidad y eficacia), ya que estos resultados indican que los usuarios percibieron como satisfactoria la atención recibida. Adicionalmente la puntuación se ha calificado sobre un puntaje de 5.0 puntos, transformando el resultado porcentual a este puntaje.

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Variable	Media General Para cada variable	Media para el Grupo de Participación Ciudadana en cada variable
Actitud	5.0	5.0
Oportunidad	4,6	4,3
Eficacia	4,9	4,3
PROMEDIO DEPENDENCIA		4,5

DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS

Variable	Media General Para cada variable	Media para la Dirección de Hidrocarburos en cada variable
Actitud	5.0	5.0
Oportunidad	4,6	5.0
Eficacia	4,9	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

DIRECCIÓN DE ENERGÍA

Variable	Media General Para cada variable	Media para la Dirección de Energía en cada variable
Actitud	5.0	5.0
Oportunidad	4,6	3.0
Eficacia	4,9	4.3
PROMEDIO DEPENDENCIA		4.1

DIRECCIÓN DE GAS

Variable	Media General Para cada variable	Media para el Grupo de Participación Ciudadana en cada variable
Actitud	5.0	5.0
Oportunidad	4,6	5.0
Eficacia	4,9	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

DIRECCIÓN DE MINAS

Variable	Media General Para cada variable	Media para la Dirección de Minas en cada variable
Actitud	5.0	5.0
Oportunidad	4,6	5.0
Eficacia	4,9	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

OFICINA ASESORA JURÍDICA

Variable	Media General Para cada variable	Media para la Oficina Asesora Jurídica en cada variable
Actitud	5.0	5.0
Oportunidad	4,6	5.0
Eficacia	4,9	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Variable	Media General Para cada variable	Media para el Grupo de Participación Ciudadana en cada variable
Actitud	5.0	5.0
Oportunidad	4,6	5.0
Eficacia	4,9	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

GRUPO DE SISTEMAS

Variable	Media General Para cada variable	Media para el Grupo de Sistemas en cada variable
Actitud	5.0	5.0
Oportunidad	4,6	5.0
Eficacia	4,9	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para el primer trimestre del año, se buscó ampliar la encuesta de percepción en la atención que prestan los servidores públicos del Ministerio a los ciudadanos, de tal forma que se indagó por la atención telefónica con los siguientes resultados:

Oportunidad en la respuesta telefónica

Se pregunto a los ciudadanos lo siguiente:

“Si usted se ha comunicado **telefónicamente** con nosotros, nos interesa conocer su percepción frente al servicio prestado, en cuanto a **la oportunidad** en la respuesta”.

Excelente
Bueno
Regular
Malo

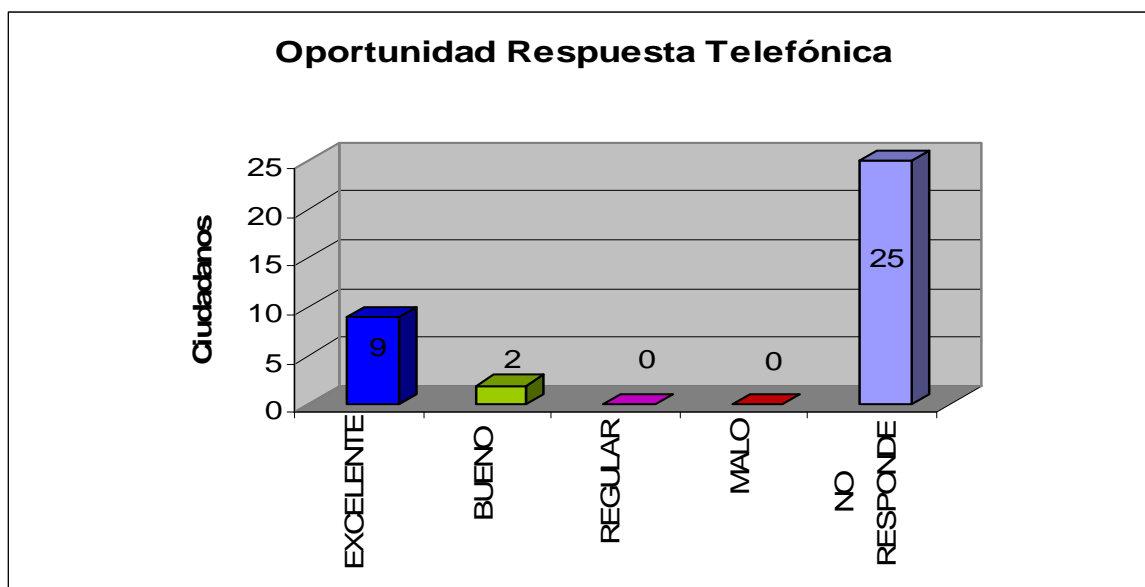
Resultados generales de la percepción de la oportunidad en la respuesta telefónica

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	25%
Buena	2	5.50%
Regular	0	0.0%
Mala	0	0.0%
No responde	25	69.50%
TOTAL	36	100%

La percepción del visitante en este sentido, no se puede apreciar, debido a la poca información que se pudo obtener, ya que la mayoría de los ciudadanos visitantes no

respondió esta última parte de la encuesta, solamente 11 ciudadanos lo hicieron con los siguientes resultados.

El 25% de los encuestados, equivalente a 9 personas respondieron que era excelente, el 5.5% es decir 2 personas respondieron que era buena y en un porcentaje muy alto 69.50% que fueron 25 personas encuestadas; no respondieron a este ítem.



Con base en los resultados obtenidos podemos decir, que aunque la gran mayoría no respondió la encuesta, se puede observar que **la oportunidad** en la respuesta, es calificada por los visitantes como excelente.

A continuación podemos observar la percepción que tienen los usuarios de la oportunidad de la respuesta telefónica por dependencia:

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD - TELEFONICA					TOTAL
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No Responde	
Participación Ciudadana	4	1	0	0	7	5
D. de Gas	0	0	0	0	2	2
D. de Hidrocarburos	1	1	0	0	7	2
O. Asesora Jurídica	0	0	0	0	2	2
Minas	1	0	0	0	1	2
D. de Energía	1	0	0	0	6	1
Grupo Servicios Administrativos	1	0	0	0	0	1
Grupo de Sistemas	1	0	0	0	0	1
TOTAL	9	2	0	0	25	36

Actitud en la respuesta telefónica

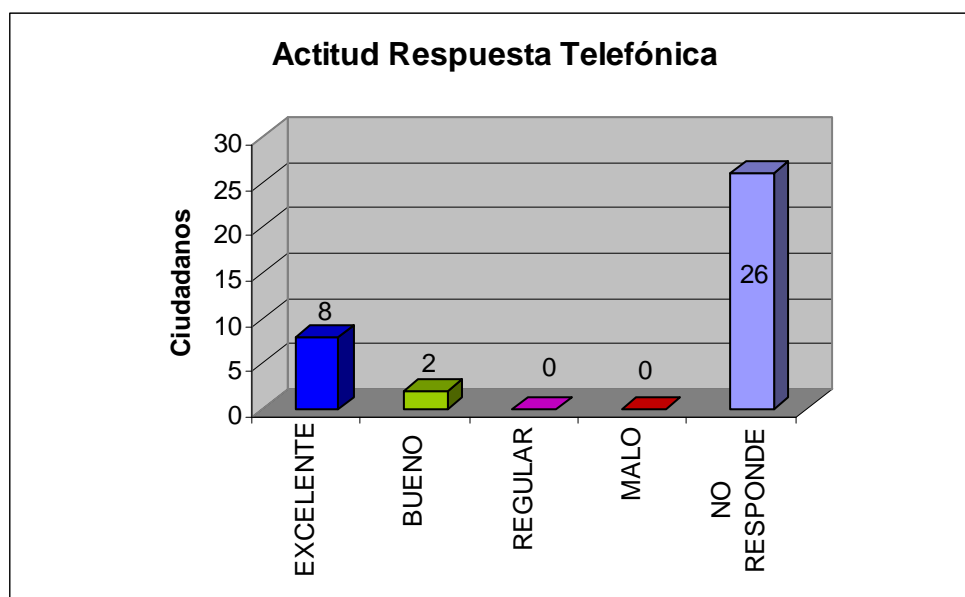
Se le pregunta al visitante que opina con respecto a la **actitud** del servidor, cuando se comunica con el Ministerio telefónicamente:

Excelente
Bueno
Regular
Malo

Resultados generales de la percepción de la actitud en la respuesta telefónica

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	25.00%
Buena	2	5.55%
Regular	0	0.00%
Mala	0	0.00%
No responde	25	69.45%
TOTAL	36	100%

Se puede apreciar que en la actitud al atender el teléfono por parte de los funcionarios, el 25% de los encuestados respondieron que era excelente, el 5.55% es decir 2 personas respondieron que era buena la actitud en la respuesta y el 69.45% es decir 25 personas no respondieron a la encuesta.



En el presente ítem, se puede observar una pequeña variable con respecto a las anteriores respuestas, ya que descendió la casilla de excelente y aumentó la casilla de bueno. De todas maneras continúa prevaleciendo, la casilla de no responde.

A continuación podemos apreciar por dependencia, la percepción de los visitantes en lo que tiene que ver con la actitud del servidor (amabilidad, cordialidad y respeto).

DEPENDENCIA	ACTITUD RESPUESTA- TELEFONICA					TOTAL
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No Responde	
Participación Ciudadana	4	1	0	0	7	12
Hidrocarburos	1	1	0	0	7	9
Energía	0	0	0	0	7	7
Gas	0	0	0	0	2	2
Jurídica	0	0	0	0	2	2
Minas	1	0	0	0	1	2
Administrativa	1	0	0	0	0	1
Sistemas	1	0	0	0	0	1
TOTAL	8	2	0	0	26	36

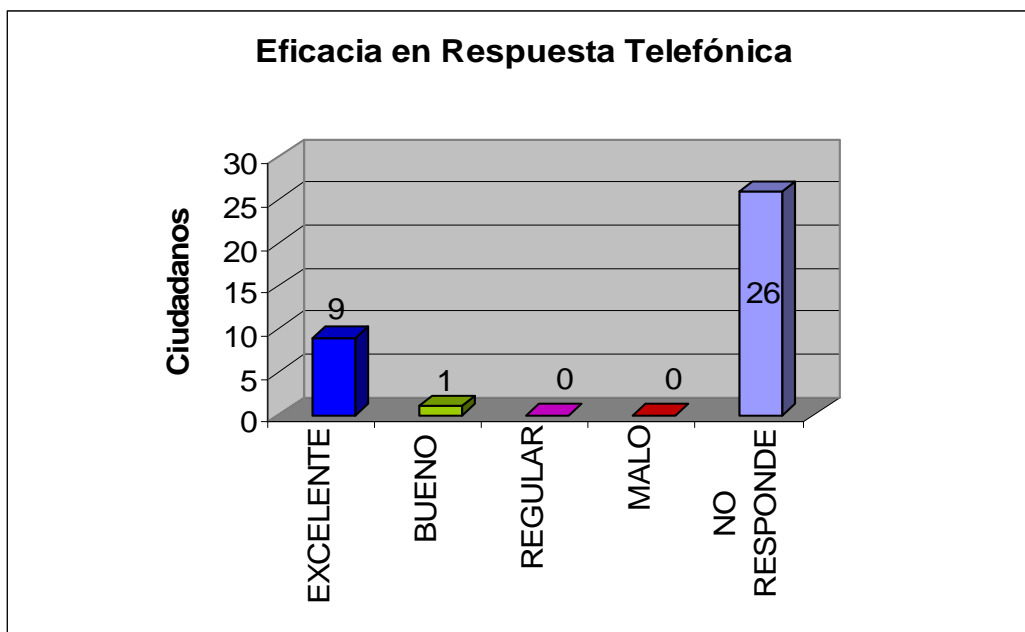
Eficacia en la respuesta telefónica

Por último se pregunta al ciudadano, si al realizar una llamada telefónica para solicitar algún servicio al Ministerio de Minas y Energía, la respuesta ofrecida por el funcionario que lo atiende cumple con sus expectativas.

Resultados generales de la percepción de la eficacia en la respuesta telefónica

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	25.00%%
Buena	1	2.80%
Regular	0	0.00%
Mala	0	0.00%
No responde	26	72.20%
Total	36	100%

De la misma forma que en las dos preguntas anteriores, prevalece la ausencia en la respuesta, sin embargo ante el cuestionamiento por el cumplimiento de las expectativas de los clientes, esta se califica como “excelente” por la mayoría de los usuarios que contestaron al ítem; 9 ciudadanos de los 36 encuestados, es decir un 25% contestó excelente y solamente una persona que equivale al 2.8% considera que es buena, mientras que un 72.20% que equivale a 26 personas no respondieron a la encuesta.



En el cuadro que se presenta a continuación podemos observar por dependencia, la percepción de los visitantes en lo que tiene que ver con la eficacia en el cumplimiento de sus expectativas

DEPENDENCIA	EFICACIA EN RESPUESTA- TELEFONICA					TOTAL
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No Responde	
Participación Ciudadana	4	1	0	0	7	12
D. de Hidrocarburos	2	0	0	0	7	9
D. de Energía	0	0	0	0	7	7
D. de Gas	0	0	0	0	2	2
O. Asesora Jurídica	0	0	0	0	2	2
D. de Minas	1	0	0	0	1	2
Grupo de Servicios Administrativos	1	0	0	0	0	1
Grupo de Sistemas	1	0	0	0	0	1
TOTAL	9	1	0	0	26	36

A manera de resumen, la siguiente tabla refleja la tendencia positiva hacia la satisfacción del cliente frente a la atención telefónica:

VARIABLE	OPINIÓN				
	Excelente (%)	Buena (%)	Regular (%)	Malo (%)	No Responde (%)
Actitud Tel.	5.55%	22.22%	0.00%	0.00%	72.20%
Oportunidad Tel.	25.00%	5.55%	0.00%	00.00%	69.45%
Eficacia Tel.	2.77%	25.00%	0.00%	0.00%	72.23%
Promedio	11.10%	17.59%	00.00%	00.00%	71.29%

De acuerdo con lo anterior se observa que en general, la percepción que los clientes externos tienen de la atención del Ministerio de Minas y Energía es positiva.

Tras realizarse el análisis de estas tres variables en las dos partes de la encuesta, se puede concluir que se presenta un comportamiento muy similar donde predomina una calificación altamente positiva y las calificaciones negativas no presentan gran impacto. Sin embargo en la segunda parte de la encuesta como se puede apreciar el ítem “no responde” es demasiado alto.

Algunas observaciones textuales de los usuarios:

- Es conveniente que de acuerdo al tipo de gestión del usuario, se le dé más oportunidad en la respuesta (más aclaraciones en el mismo sentido).
- Muy buena la atención y la información dada, fue precisa y oportuna.

Conclusiones

Es necesario aclarar que gran parte de las encuestas entregadas no son respondidas en su totalidad, igualmente ocurre en lo que corresponde a la comunicación telefónica.

El espacio destinado para sugerencias y observaciones no está siendo diligenciado, los cuales son fuentes muy importantes de información en la labor de mejoramiento continuo que se lleva a cabo al interior del Ministerio. Se debe tener en cuenta este aspecto ya que las encuestas están siendo diligenciadas en el momento en que el cliente está saliendo del Ministerio, donde por cuestiones personales o laborales puede tener premura en el momento de salir.

El resultado de la encuesta nos indica que el grupo de Participación Ciudadana, fue el más visitado en el primer trimestre del año 2009 y la calificación del ciudadano en su gran mayoría de excelente.

Comparando las respuestas de los visitantes, se puede concluir que hay satisfacción en el servicio prestado por el Ministerio, en lo que tiene que ver con la atención al ciudadano.

Se debe motivar al visitante del Ministerio de Minas y Energía, para que diligencie completamente el formato, de esta manera se obtendrá una información lo más aproximada a la realidad.