

**GRUPO DE PARTICIPACION CIUDADANA  
RESULTADOS  
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO FRENTE A LA  
ATENCIÓN PRESTADA EN EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA  
TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2009**

**Ficha Técnica**

**Responsable:** Grupo de Participación Ciudadana

**Periodo de Ejecución:** Abril 01 a Junio 30 de 2009

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

**Tipo de muestreo:** Probabilístico

**Características de la muestra:** 315 visitantes al Ministerio, fueron las personas que quisieron participar de la encuesta de percepción, las cuales ingresaron diariamente en búsqueda de atención personalizada por parte de funcionarios de las diferentes dependencias.

**Tamaño de la muestra:** 315

**Metodología de análisis:** Descriptiva

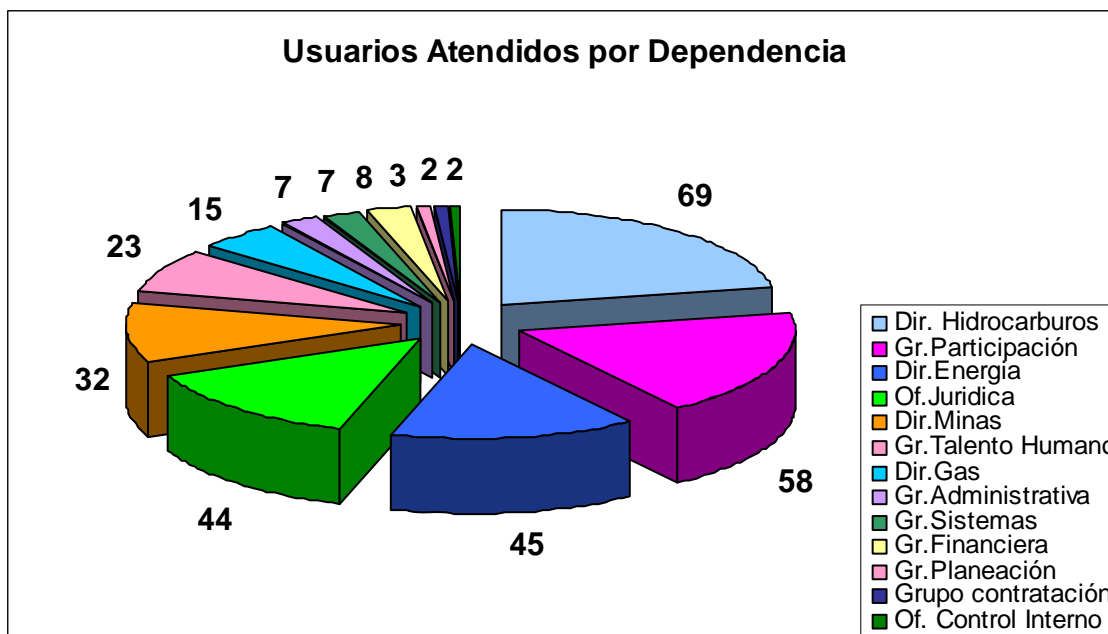
**Ítems evaluados:** 3

- Actitud
- Oportunidad
- Eficacia

**Resultados Generales**

**Dependencias consultadas o requeridas por parte de nuestros clientes:**

| <b>Dependencia</b>  | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Dir. Hidrocarburos  | 69                | 21.9%             |
| Gr. Participación   | 58                | 18%               |
| Dir. Energía        | 45                | 14,3%             |
| Of. Jurídica        | 44                | 14%               |
| Dir. Minas          | 32                | 10,1%             |
| Gr. Talento Humano  | 23                | 7,3%              |
| Dir. Gas            | 15                | 5%                |
| Gr. Administrativa  | 7                 | 2,2%              |
| Gr. Sistemas        | 7                 | 2,2%              |
| Gr. Financiera      | 8                 | 2,8%              |
| Gr. Planeación      | 3                 | 1%                |
| Grupo contratación  | 2                 | 0,5%              |
| Of. Control Interno | 2                 | 0,5%              |
| <b>TOTAL</b>        | <b>315</b>        | <b>100%</b>       |



Las dependencias que fueron más visitadas por parte de usuarios externos durante el segundo trimestre de 2009, fueron la Dirección de Hidrocarburos, el Grupo de Participación Ciudadana, la Dirección de Energía, la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Minas.

Otras dependencias visitadas fueron el Grupo de Talento Humano con 23 visitantes, la Dirección de Gas con 15 visitantes, el Grupo de Servicios Administrativos con 7 personas, Grupo de Sistemas con 7 personas y como se puede apreciar en la gráfica, un pequeño grupo de dependencias con una frecuencia de visitas menor a 6 personas durante el segundo trimestre, las cuales fueron el Grupo Financiera, Grupo de Planeación, Grupo de Contratación, Oficina de Control Interno y Secretaría General.

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.

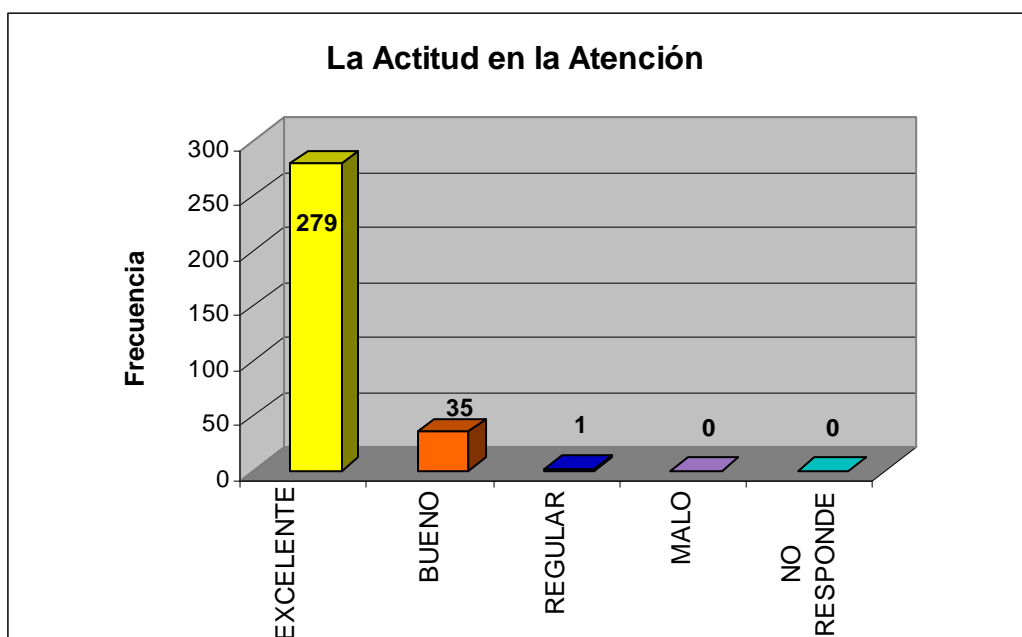
Se preguntó a nuestros clientes: La actitud del servidor en lo que tiene que ver con la atención, le pareció:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

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

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE    | 279        | 88.5%       |
| BUENO        | 35         | 11.5%       |
| REGULAR      | 1          | 0%          |
| MALO         | 0          | 0%          |
| NO RESPONDE  | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>315</b> | <b>100%</b> |

Del 100% de la población encuestada, el 88,5% que equivale a 279 personas opina que la actitud en la atención es excelente; el 11,5% opina que es buena. Cabe resaltar que ninguna persona consideró regular o mala la actitud en el servicio del Ministerio. De la misma manera podemos ver que la totalidad de los visitantes respondió la encuesta en lo referente a este ítem.



En la grafica adjunta, igual que en el trimestre anterior los ciudadanos en su gran mayoría, opinan que la actitud de los servidores del Ministerio es excelente. Continúa siendo una fortaleza del Ministerio la actitud frente a los clientes.

En la siguiente tabla se indica, la percepción que tienen los usuarios de la actitud por dependencia:

| Dependencia                 | ACTITUD    |           |          |          |             | Total      |
|-----------------------------|------------|-----------|----------|----------|-------------|------------|
|                             | Excelente  | Bueno     | Regular  | Mala     | No Responde |            |
| Dir. Hidrocarburos          | 56         | 13        | 0        | 0        | 0           | 69         |
| Gr. Participación Ciudadana | 52         | 5         | 1        | 0        | 0           | 58         |
| Dir. Energía                | 38         | 7         | 0        | 0        | 0           | 45         |
| Of. Asesora Jurídica        | 40         | 4         | 0        | 0        | 0           | 44         |
| Dir. Minas                  | 32         | 1         | 0        | 0        | 0           | 33         |
| Gr. Talento Humano          | 23         | 0         | 0        | 0        | 0           | 23         |
| Dir. Gas                    | 13         | 2         | 0        | 0        | 0           | 15         |
| Gr. Serv. Administrativos   | 7          | 0         | 0        | 0        | 0           | 7          |
| Gr. Sistemas                | 5          | 2         | 0        | 0        | 0           | 7          |
| Gr. Financiera              | 5          | 1         | 0        | 0        | 0           | 6          |
| Gr. Planeación              | 3          | 0         | 0        | 0        | 0           | 3          |
| Gr. Contratación            | 2          | 0         | 0        | 0        | 0           | 2          |
| Of. Control Interno         | 2          | 0         | 0        | 0        | 0           | 2          |
| Secretaria General          | 1          | 0         | 0        | 0        | 0           | 1          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>279</b> | <b>35</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b>    | <b>315</b> |

### 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

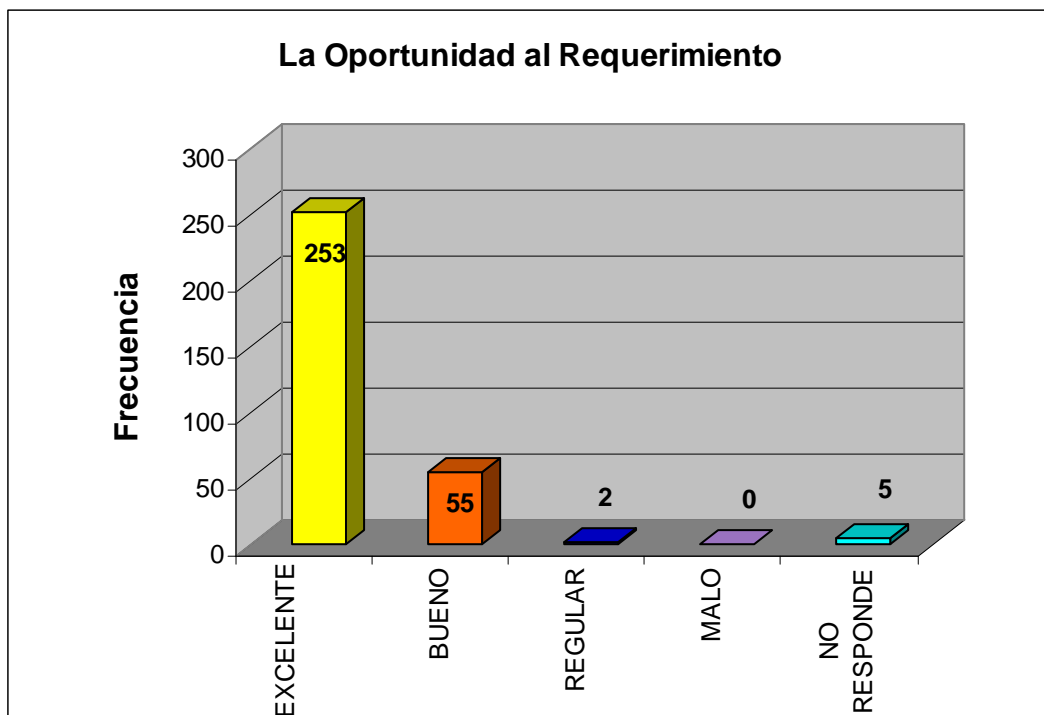
Mala

#### **Resultados generales de la percepción de la oportunidad que brinda el Ministerio de Minas y Energía en la atención**

| Item         | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE    | 253        | 80.3%       |
| BUENO        | 55         | 17.5%       |
| REGULAR      | 2          | 0.65%       |
| MALO         | 0          | 0%          |
| NO RESPONDE  | 5          | 1.6%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>315</b> | <b>100%</b> |

El 80.3% de la población encuestada, es decir 253 personas consideran que la oportunidad es excelente, el 17.5% considera que es buena, 2 personas opinaron que

era regular y ninguna persona consideró mala la oportunidad de atención. Cinco personas no respondieron el ítem.



De la misma forma que en el ítem anterior la gran mayoría de los visitantes consideran que la oportunidad del servicio dado en el Ministerio 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 |       |
| Dir. de Hidrocarburos            | 56          | 14    | 1       | 0    | 0           | 71    |
| Gr. de Participación Ciudadana   | 45          | 13    | 1       | 0    | 0           | 59    |
| Dir. de Energía                  | 30          | 15    | 0       | 0    | 0           | 45    |
| Of. Asesora Jurídica             | 30          | 6     | 0       | 0    | 3           | 39    |
| Dir. de Minas                    | 31          | 1     | 0       | 0    | 0           | 32    |
| Gr. Talento Humano               | 21          | 1     | 0       | 0    | 1           | 23    |
| Dir. de Gas                      | 13          | 2     | 0       | 0    | 0           | 15    |
| Gr. de Servicios Administrativos | 8           | 0     | 0       | 0    | 0           | 8     |
| Gr. de Sistemas                  | 5           | 2     | 0       | 0    | 0           | 7     |
| Gr. Financiera                   | 6           | 1     | 0       | 0    | 0           | 7     |
| Gr. de Planeación                | 3           | 0     | 0       | 0    | 0           | 3     |

|                        |            |           |          |          |          |            |
|------------------------|------------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| Gr. de Contratación    | 2          | 0         | 0        | 0        | 0        | 2          |
| Of. de Control Interno | 2          | 0         | 0        | 0        | 0        | 2          |
| Secretaria General     | 1          | 0         | 0        | 0        | 1        | 2          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>253</b> | <b>55</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>315</b> |

### **Eficacia**

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

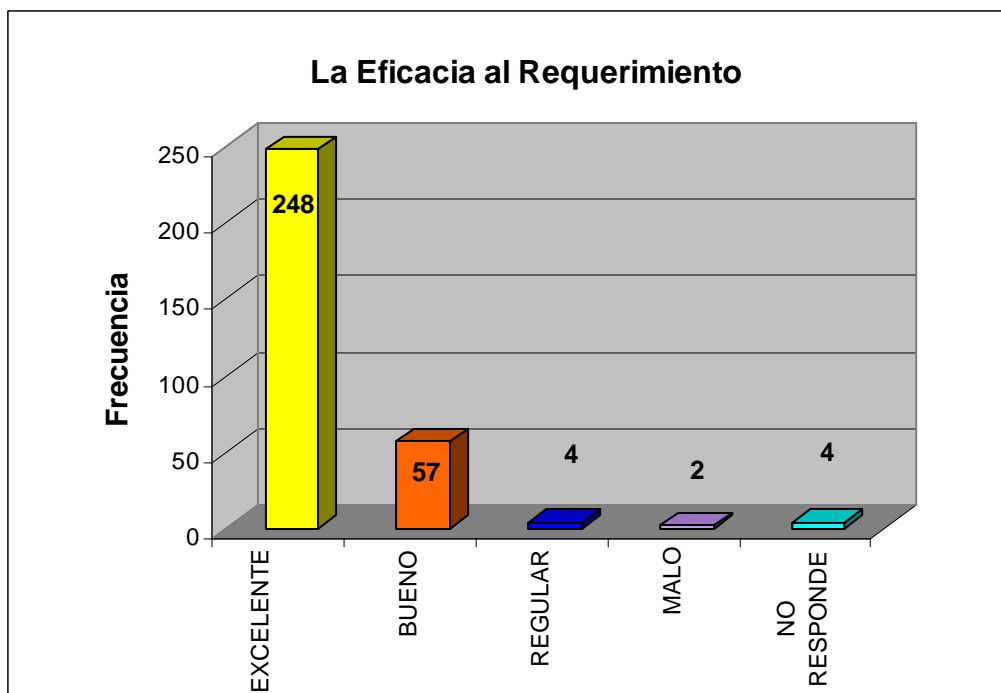
Se preguntó a nuestros clientes “La respuesta al servicio solicitado le pareció”:

Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

### **Resultados generales de la percepción de la eficacia que brinda el Ministerio de Minas y Energía en la atención**

| <b>Item</b>  | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| EXCELENTE    | 248               | 78%               |
| BUENO        | 57                | 18%               |
| REGULAR      | 4                 | 1.5%              |
| MALO         | 2                 | 1%                |
| NO RESPONDE  | 4                 | 1.5%              |
| <b>TOTAL</b> | <b>315</b>        | <b>100%</b>       |

El 78% del total de los visitantes que respondió la encuesta consideran que la eficacia en la atención es excelente, el 18% es decir 57 personas consideran que es buena, 4 personas que fue regular y 2 visitantes opinaron que la eficacia en la atención fue mala. Por otra parte dejaron de contestar 4 de las personas visitantes.



En opinión de la gran mayoría de los usuarios, la eficacia en la atención fue excelente por parte de los funcionarios del Ministerio.

A continuación podemos observar la percepción que tienen los usuarios de la eficacia por dependencia:

| Dependencia                      | Eficacia   |           |          |          |             | Total      |
|----------------------------------|------------|-----------|----------|----------|-------------|------------|
|                                  | Excelente  | Buena     | Regular  | Mala     | No Responde |            |
| Dir. de Hidrocarburos            | 56         | 16        | 2        | 1        | 0           | 75         |
| Gr. de Participación Ciudadana   | 35         | 15        | 1        | 1        | 1           | 53         |
| Dir. de Energía                  | 28         | 14        | 1        | 0        | 0           | 43         |
| Of. Asesora Jurídica             | 34         | 5         | 0        | 0        | 3           | 42         |
| Dir. de Minas                    | 33         | 1         | 0        | 0        | 0           | 34         |
| Gr. Talento Humano               | 22         | 1         | 0        | 0        | 0           | 23         |
| Dir. de Gas                      | 14         | 2         | 0        | 0        | 0           | 16         |
| Gr. de Servicios Administrativos | 7          | 0         | 0        | 0        | 0           | 7          |
| Gr. de Sistemas                  | 5          | 2         | 0        | 0        | 0           | 7          |
| Gr. Financiera                   | 6          | 1         | 0        | 0        | 0           | 7          |
| Gr. de Planeación                | 3          | 0         | 0        | 0        | 0           | 3          |
| Gr. de Contratación              | 2          | 0         | 0        | 0        | 0           | 2          |
| Of. de Control Interno           | 2          | 0         | 0        | 0        | 0           | 2          |
| Secretaría General               | 1          | 0         | 0        | 0        | 0           | 1          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>248</b> | <b>57</b> | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>4</b>    | <b>315</b> |

La siguiente tabla muestra la opinión que tienen los clientes con respecto a la atención personalizada por parte de los funcionarios del Ministerio, en lo que tiene que

ver con la Actitud, la Oportunidad y la Eficacia, expresada en porcentaje a manera de resumen.

| Variable        | Opinión        |                |               |               |                 |
|-----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|
|                 | Excelente (%)  | Bueno(%)       | Regular(%)    | Malo(%)       | No Responde (%) |
| Actitud         | 88.5 %         | 11.5%          | 0%            | 0%            | 0%              |
| Oportunidad     | 80.3 %         | 17.5 %         | 0.65 %        | 0%            | 1.6%            |
| Eficacia        | 78%            | 18%            | 1.5 %         | 1%            | 1.5%            |
| <b>Promedio</b> | <b>82.26 %</b> | <b>15.66 %</b> | <b>0.75 %</b> | <b>0.33 %</b> | <b>1%</b>       |

Los siguientes resultados muestran los promedios de calificación en la atención según las tres variables medidas (Actitud, Oportunidad y Eficacia) y lo comparamos para ver si disminuyó o permaneció igual con respecto a esta misma ponderación en el trimestre anterior, pero dado que es un valor porcentual representativo de una población, es necesario que cada una de las dependencias evalúe los posibles motivos por los cuales disminuyó o aumentó esta calificación.

Para los Grupos de Talento Humano, Contratación y Secretaría General, no se tiene percepción de los usuarios en el trimestre anterior, por lo cual no se hace el estimativo de comparación.

Estos resultados han sido obtenidos de las características evaluadas como excelente y bueno por cada una de las variables mencionadas anteriormente, ya que estos resultados indican que los usuarios percibieron como satisfactoria la atención recibida. Además, hay que aclarar, que la siguiente puntuación ha sido calificada sobre 5.0 puntos.

#### DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para la Dirección de Hidrocarburos |
|-----------------------------|----------------------------------|--|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                                      |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 4.9                                      |
| Eficacia                    | 4.8                              | 4.8                                      |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>4.9</b>                               |

#### DIRECCIÓN DE ENERGÍA

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para la Dirección de Energía |
|-----------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                                |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0                                |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0                                |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>5.0</b>                         |



### DIRECCIÓN DE MINAS

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para la Dirección de Minas |
|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                              |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0                              |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0                              |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>5.0</b>                       |

### DIRECCIÓN DE GAS

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para la Dirección de Gas |
|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                            |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0                            |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0                            |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>5.0</b>                     |

### OFICINA ASESORA JURIDICA

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para la Oficina Asesora Jurídica |
|-----------------------------|----------------------------------|--|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                                    |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0                                    |
| Eficacia                    | 4.8                              | 4.9                                    |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>4.9</b>                             |

### OFICINA CONTROL INTERNO

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para la Oficina Control Interno |
|-----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                                   |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0                                   |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0                                   |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>5.0</b>                            |

## SECRETARÍA GENERAL

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para la Secretaria General |
|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                              |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0                              |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0                              |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>5.0</b>                       |

## GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para el Grupo de Participación Ciudadana |
|-----------------------------|----------------------------------|--|
| Actitud                     | 5.0                              | 4.7  |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0  |
| Eficacia                    | 4.8                              | 4.9  |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>4.9</b>                                     |

## GRUPO DE TALENTO HUMANO

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para el Grupo de Talento Humano |
|-----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Actitud                     | 5.0                              | 4.8                                   |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 4.8                                   |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0                                   |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>4.9</b>                            |

## GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para el Grupo de Servicios Administrativos |
|-----------------------------|----------------------------------|--|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0  |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0  |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0  |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>5.0</b>                                       |

### GRUPO DE SISTEMAS

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para el Grupo de Sistemas |
|-----------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                             |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0                             |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0                             |
| <b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b> |                                  | <b>5.0</b>                      |

### GRUPO FINANCIERA

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para el Grupo Financiera |
|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                            |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0                            |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0                            |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>5.0</b>                     |

### GRUPO DE PLANEACIÓN

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para el Grupo de Planeación |
|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0                               |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0                               |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0                               |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>5.0</b>                        |

### GRUPO DE CONTRATACIÓN

| Variable                    | Media General para cada Variable | Media para el Grupo de Contratación en cada variable |
|-----------------------------|----------------------------------|--|
| Actitud                     | 5.0                              | 5.0  |
| Oportunidad                 | 4.9                              | 5.0  |
| Eficacia                    | 4.8                              | 5.0  |
| <b>Promedio Dependencia</b> |                                  | <b>5.0</b>   |

---

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la segunda parte de la encuesta se realizaron las siguientes preguntas, con el propósito de conocer la opinión de los ciudadanos, con respecto a la atención telefónica de los servidores públicos del Ministerio de Minas y Energía:

## Oportunidad en la respuesta telefónica

Se hicieron las siguientes preguntas:

“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”.

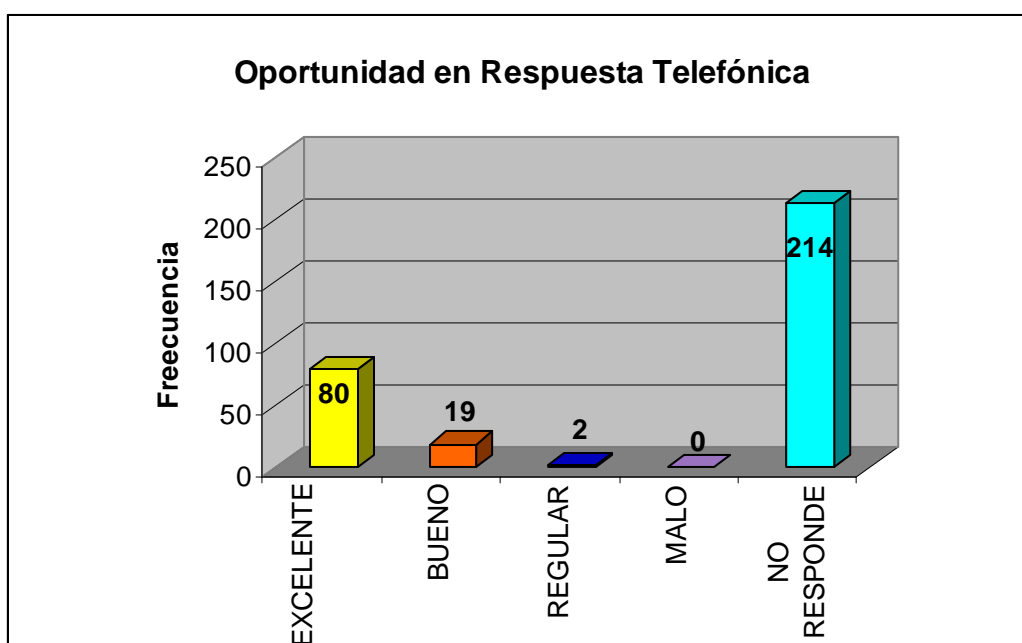
Excelente  
Bueno  
Regular  
Malo

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

| Item         | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE    | 80         | 25.4%       |
| BUENO        | 19         | 6%          |
| REGULAR      | 2          | 0.6%        |
| MALO         | 0          | 0%          |
| NO RESPONDE  | 214        | 68%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>315</b> | <b>100%</b> |

En esta segunda parte de la encuesta, es frecuente observar que el visitante deja de responder el ítem, de tal manera que si se tiene en cuenta que el total de los visitantes encuestados fueron 315, solamente respondieron 101 personas.

A esta parte de la encuesta el 25.4% de los encuestados, equivalente a 80 personas respondieron que la oportunidad en la atención telefónica es excelente, el 6% es decir 19 personas respondieron que es buena, un 0.6% respondieron que es regular y en un porcentaje muy alto, 68% que fueron 214 personas encuestadas; no respondieron este ítem.



Con base en los resultados obtenidos podemos concluir que aunque un porcentaje alto no respondió la encuesta, se puede decir que **la oportunidad** en la respuesta de los visitantes es excelente.

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

| Dependencia                 | Oportunidad Respuesta Telefónica |           |          |          |             | Total      |
|-----------------------------|----------------------------------|-----------|----------|----------|-------------|------------|
|                             | Excelente                        | Buena     | Regular  | Mala     | No Responde |            |
| Dir. Hidrocarburos          | 20                               | 6         | 1        | 0        | 43          | 70         |
| Gr. Participación Ciudadana | 4                                | 4         | 0        | 1        | 48          | 53         |
| Dir. Energía                | 11                               | 2         | 0        | 0        | 31          | 44         |
| Of. Asesora Jurídica        | 14                               | 1         | 0        | 0        | 31          | 46         |
| Dir. Minas                  | 9                                | 4         | 0        | 0        | 18          | 31         |
| Gr. Talento Humano          | 10                               | 1         | 0        | 0        | 12          | 23         |
| Dir. Gas                    | 6                                | 1         | 0        | 0        | 8           | 15         |
| Gr. Serv. Administrativos   | 3                                | 0         | 0        | 0        | 4           | 7          |
| Gr. Sistemas                | 3                                | 0         | 0        | 0        | 4           | 7          |
| Gr. Financiera              | 0                                | 0         | 0        | 0        | 7           | 7          |
| Gr. Planeación              | 0                                | 0         | 0        | 0        | 3           | 3          |
| Gr. Contratación            | 0                                | 0         | 0        | 0        | 2           | 2          |
| Of. Control Interno         | 0                                | 0         | 0        | 0        | 2           | 2          |
| Secretaría General          | 0                                | 0         | 0        | 0        | 1           | 1          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>80</b>                        | <b>19</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>214</b>  | <b>315</b> |

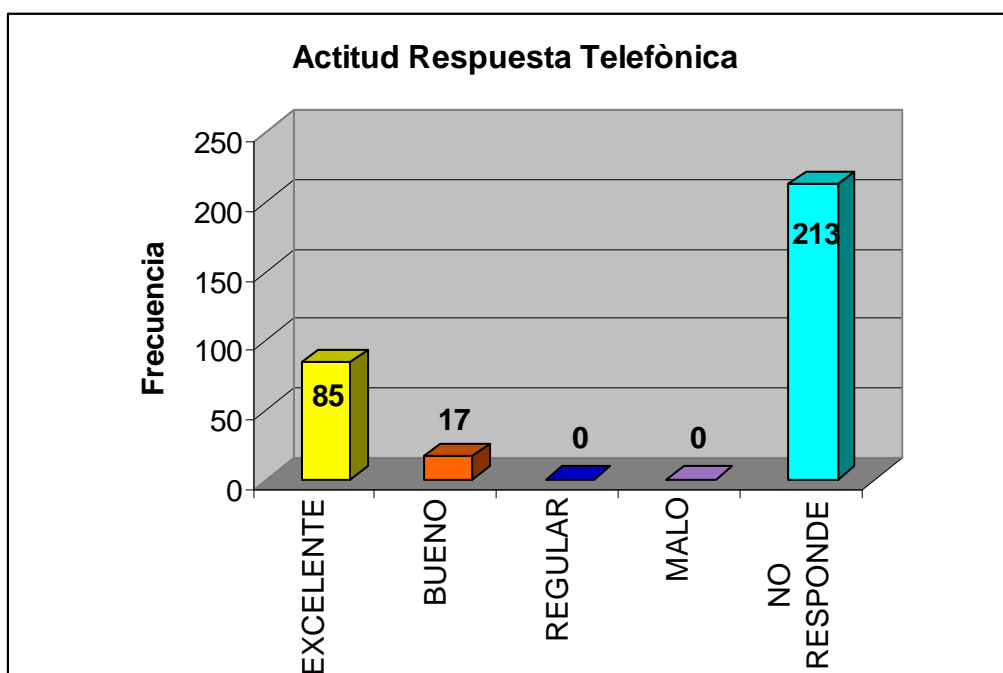
### Actitud en respuesta telefónica

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

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

| Ítem         | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE    | 85         | 27%         |
| BUENO        | 17         | 5.4%        |
| REGULAR      | 0          | 0%          |
| MALO         | 0          | 0%          |
| NO RESPONDE  | 213        | 67.6%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>315</b> | <b>100%</b> |

Igual que en el ítem anterior podemos ver la misma constante, la mayoría de las personas no respondió al ítem. De 315 personas, 213 no lo hicieron, esto es el 67%, mientras que un 27% respondieron que era excelente; el 5.4% es decir 17 personas opinaron que era bueno y ninguna persona respondió que era regular o mala la actitud en la respuesta telefónica.



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) en la atención telefónica.

| Dependencia                 | Actitud Respuesta Telefónica |           |          |          |             | Total      |
|-----------------------------|------------------------------|-----------|----------|----------|-------------|------------|
|                             | Excelente                    | Buena     | Regular  | Mala     | No Responde |            |
| Dir. Hidrocarburos          | 22                           | 6         | 0        | 0        | 42          | 70         |
| Gr. Participación Ciudadana | 8                            | 0         | 0        | 0        | 50          | 58         |
| Dir. Energía                | 12                           | 1         | 0        | 0        | 32          | 45         |
| Of. Asesora Jurídica        | 11                           | 1         | 0        | 0        | 32          | 44         |
| Dir. Minas                  | 9                            | 4         | 0        | 0        | 19          | 32         |
| Gr. Talento Humano          | 11                           | 2         | 0        | 0        | 10          | 23         |
| Dir. Gas                    | 6                            | 2         | 0        | 0        | 7           | 15         |
| Gr. Serv. Administrativos   | 3                            | 1         |          |          | 3           | 7          |
| Gr. Sistemas                | 3                            | 0         | 0        | 0        | 4           | 7          |
| Gr. Financiera              | 0                            | 0         | 0        | 0        | 7           | 7          |
| Gr. Planeación              | 0                            | 0         | 0        | 0        | 3           | 3          |
| Gr. Contratación            | 0                            | 0         | 0        | 0        | 2           | 2          |
| Of. Control Interno         | 0                            | 0         | 0        | 0        | 1           | 2          |
|                             |                              |           |          |          |             |            |
| Secretaria General          | 0                            | 0         | 0        | 0        | 1           | 1          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>85</b>                    | <b>17</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>213</b>  | <b>315</b> |

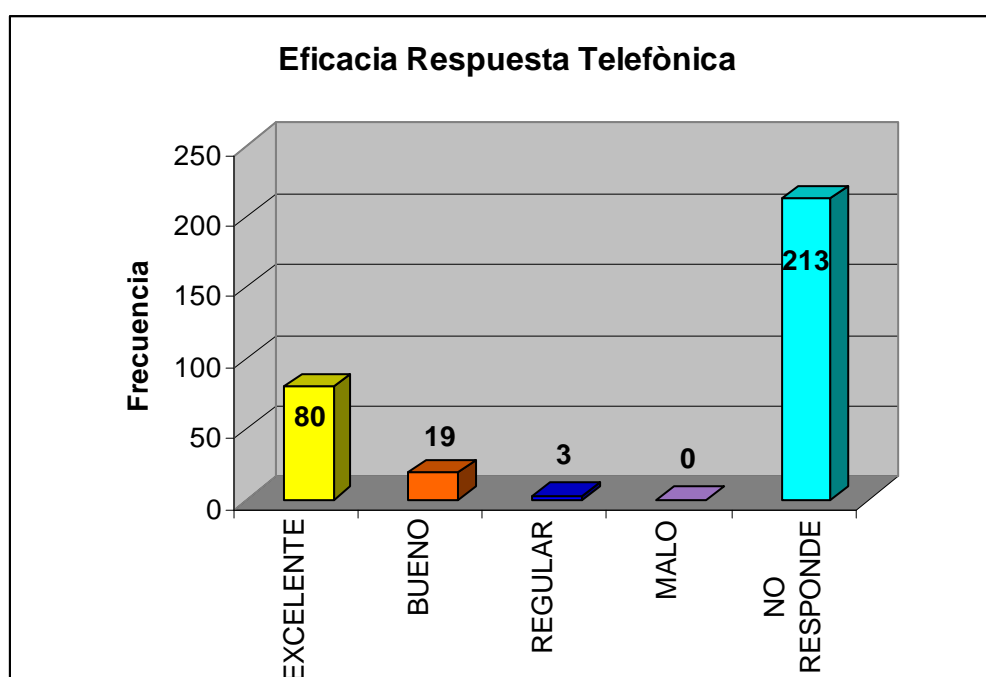
### Eficacia en respuesta telefónica

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

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

| Item         | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE    | 80         | 25,4%       |
| BUENO        | 19         | 6%          |
| REGULAR      | 3          | 1%          |
| MALO         | 0          | 0%          |
| NO RESPONDE  | 213        | 67.6%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>315</b> | <b>100%</b> |

De la misma forma que en las dos preguntas anteriores, prevalece la ausencia en la respuesta, así la calificación “Excelente” es la de mayor frecuencia ante el cuestionamiento por el cumplimiento de las expectativas de los clientes.



80 personas de las 315 encuestadas, es decir un 25.4% consideran que sus expectativas se cumplieron en lo que tiene que ver con la eficacia, ya que respondieron que es “excelente”, 19 personas es decir el 6% respondieron que es bueno y el 1% dijeron que es malo.

El 67.60% que equivale a 213 personas no respondieron a la encuesta siendo esta respuesta la de mayor frecuencia.

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 Respuesta Telefónica |       |         |      |             | Total     |
|-----------------------------|-------------------------------|-------|---------|------|-------------|-----------|
|                             | Excelente                     | Buena | Regular | Mala | No Responde |           |
| Dir. Hidrocarburos          | 17                            | 5     | 2       | 0    | 45          | <b>69</b> |
| Gr. Participación Ciudadana | 5                             | 3     | 0       | 0    | 50          | <b>58</b> |

|                           |           |           |          |          |            |            |
|---------------------------|-----------|-----------|----------|----------|------------|------------|
| Dir. Energía              | 15        | 1         | 1        | 0        | 32         | 49         |
| Of. Asesora Jurídica      | 11        | 1         | 0        | 0        | 28         | 41         |
| Dir. Minas                | 9         | 4         | 0        | 0        | 19         | 32         |
| Gr. Talento Humano        | 11        | 2         |          |          | 10         | 23         |
| Dir. Gas                  | 6         | 2         | 0        | 0        | 7          | 15         |
| Gr. Serv. Administrativos | 3         | 1         | 0        | 0        | 3          | 7          |
| Gr. Sistemas              | 3         | 0         | 0        | 0        | 4          | 7          |
| Gr. Financiera            | 0         | 0         | 0        | 0        | 7          | 7          |
| Gr. Planeación            | 0         | 0         | 0        | 0        | 3          | 3          |
| Gr. Contratación          | 0         | 0         | 0        | 0        | 2          | 2          |
| Of. Control Interno       | 0         | 0         | 0        | 0        | 2          | 2          |
| Secretaria General        | 0         | 0         | 0        | 0        | 1          | 1          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>80</b> | <b>19</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>213</b> | <b>315</b> |

A continuación se presenta la **opinión** de los visitantes al Ministerio en lo referente a la oportunidad, actitud y eficacia en la **atención telefónica**, expresada en porcentajes a manera de resumen:

| Variable               | OPINIÓN      |             |             |             |                |
|------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
|                        | Excelente(%) | Bueno(%)    | Regular (%) | Malo(%)     | No Responde(%) |
| Actitud Resp. Tel.     | 25.4%        | 6.0%        | 0.6%        | 0%          | 68%            |
| Oportunidad Resp. Tel. | 27.0%        | 5.4%        | 0 %         | 0%          | 67.6%          |
| Eficacia Resp. Tel.    | 25.4%        | 6.0%        | 1.0 %       | 0%          | 67.6%          |
| <b>Promedio</b>        | <b>26%</b>   | <b>5.8%</b> | <b>0.5%</b> | <b>0.0%</b> | <b>67.7%</b>   |

El análisis de las tres variables (Actitud, Oportunidad y Eficacia) en las dos partes de la encuesta, entendiéndose como primera parte la atención directa del visitante por parte del funcionario del Ministerio y la segunda, la atención del funcionario telefónicamente, se puede deducir que se presenta un comportamiento muy similar, donde predomina una calificación de “excelente” y aunque en la segunda parte la frecuencia en la atención a la encuesta baja ostensiblemente, igualmente la calificación sigue siendo “excelente”. Las calificaciones de “Regular” y “Malo” no presentan gran impacto, pues en casi la totalidad de la opinión de los visitantes, el porcentaje es cero.

#### Algunas observaciones textuales de los usuarios:

- Buena la atención en la recepción y en la portería.
- La información suministrada es muy clara, excelente la amabilidad de los funcionarios.
- Mejorar la página Web, no carga fácil y se demora.
- Muy oportuna la respuesta, en la solicitud que el visitante tiene que hacer.
- Me gustaría que los gráficos y balances de consumo (en periodos censales), estuvieran a disposición, en versión digital, para no utilizar tanto papel.
- El personal en su totalidad desde los porteros en adelante, fue muy amable
- Perfecta la atención, gracias.
- Respecto de la atención, se refleja la decencia y la buena atención
- Dedicar el tiempo suficiente y nos suministra información escrita (Decretos) de manera eficiente y amable



- No se cuenta con la información actualizada del sector de Carbón y específicamente del carbón metalúrgico.
- Muy bueno. Pero hay que mejorar más la biblioteca del ministerio
- Muy cordial, amable, con disposición para atender al público, las felicito por su buena atención
- Felicito a Luz Marina Navarrete por el servicio prestado. Es una persona muy agradable
- Quedé con una excelente percepción del Ministerio con respecto a su servicio y material investigativo, los felicito, tienen un gran material humano
- Muy buena la atención y la información dada, fue precisa y oportuna

### **Conclusiones**

Se puede apreciar que las encuestas no son diligenciadas en su totalidad sobre todo en la segunda parte, la cuál tiene que ver con la atención telefónica, por lo que se tendrá en cuenta para hacer las respectivas acciones de mejora.

Para el presente informe el tamaño de la muestra es significativo, ya que las encuestas diligenciadas por parte de los visitantes para el segundo trimestre son 315, lo que permite tener una percepción mucho más amplia, sobre la opinión de los usuarios con respecto a nuestra atención.

Después de haber hecho el análisis de las encuestas de percepción respondidas por los visitantes, se puede concluir que el servicio prestado por los funcionarios del Ministerio es satisfactorio, si tenemos en cuenta que la actitud, la oportunidad y la eficacia en su mayoría, fueron respondidas entre excelente y buena.

La Dirección de Hidrocarburos es la dependencia de mayor visita por parte de los clientes externos, con porcentajes muy similares en las tres características de actitud, oportunidad y eficacia. Le siguen en su orden el Grupo de Participación Ciudadana, La Dirección de Energía, la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Minas. En menor proporción, el Grupo de Talento Humano, La Dirección de Gas, el Grupo de Servicios Administrativos, el Grupo de Sistemas, el Grupo Financiera, el Grupo de Planeación, el Grupo de Contratación, La Oficina de Control Interno y Secretaría General.