

INFORME MEDICIÓN DEL PRODUCTO 2014

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 registrados en cada una de las solicitudes de información interpuestas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.

Responsable:

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Periodo de ejecución de la encuesta:

Diciembre 2014

Población objetivo

Todos los ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía que en algún momento hayan interpuesto derechos de petición, solicitudes de información, quejas y/o reclamos.

Tamaño de la muestra:

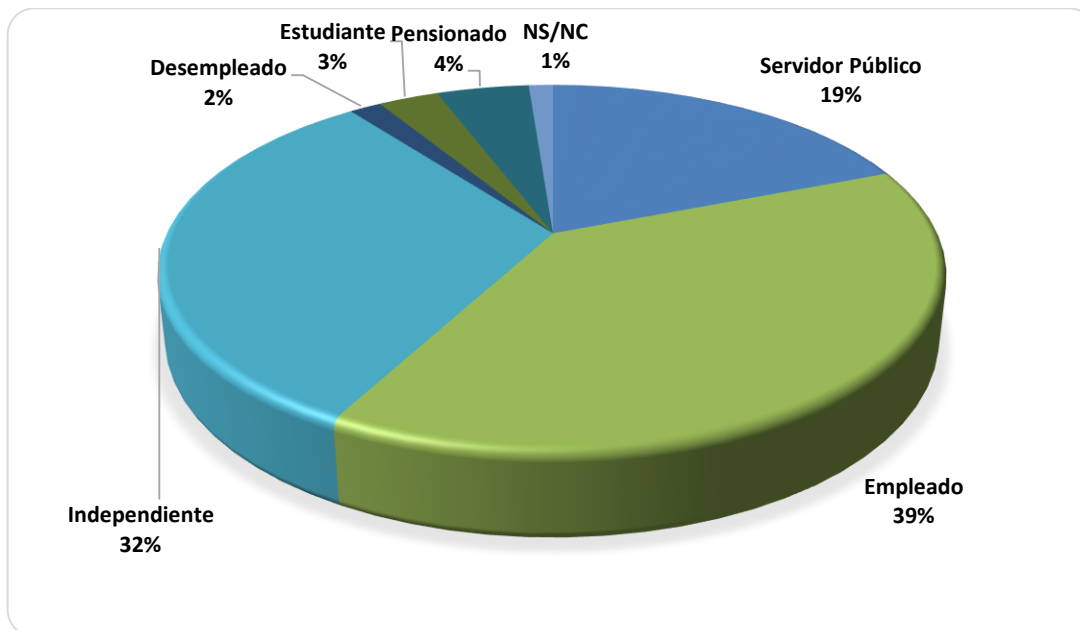
505 encuestas

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. ¿Cuál es su actividad ocupacional?

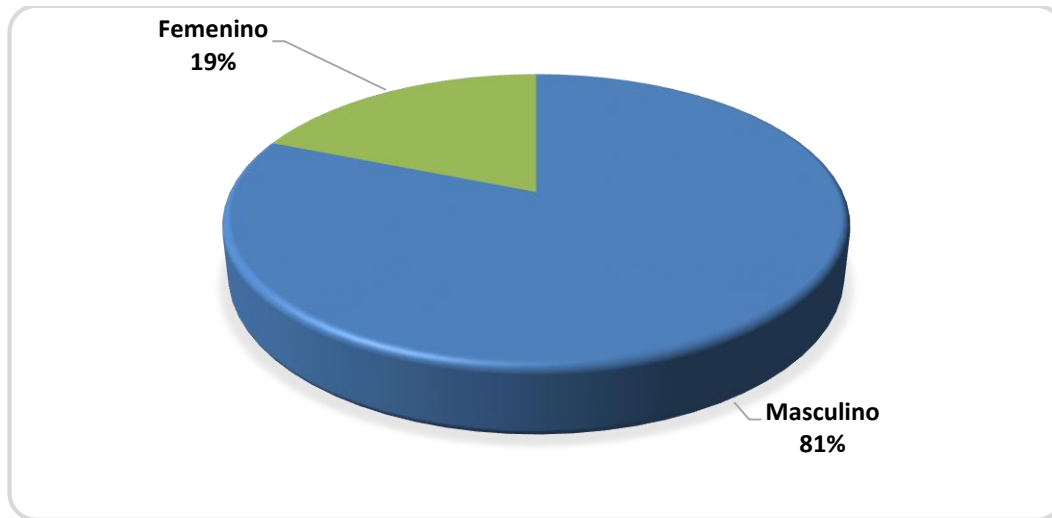
Con un intervalo de confianza del 95% se obtuvieron los siguientes resultados:

Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,437	El "70,58%" eligieron entre: Empleado Independiente La opción menos elegida representa el "1,19%": NS/NC
Intervalo de confianza (95%)	[2,333 - 2,540]	
Tamaño de la muestra	503	
Desviación típica	1,185	
Error estándar	0,053	



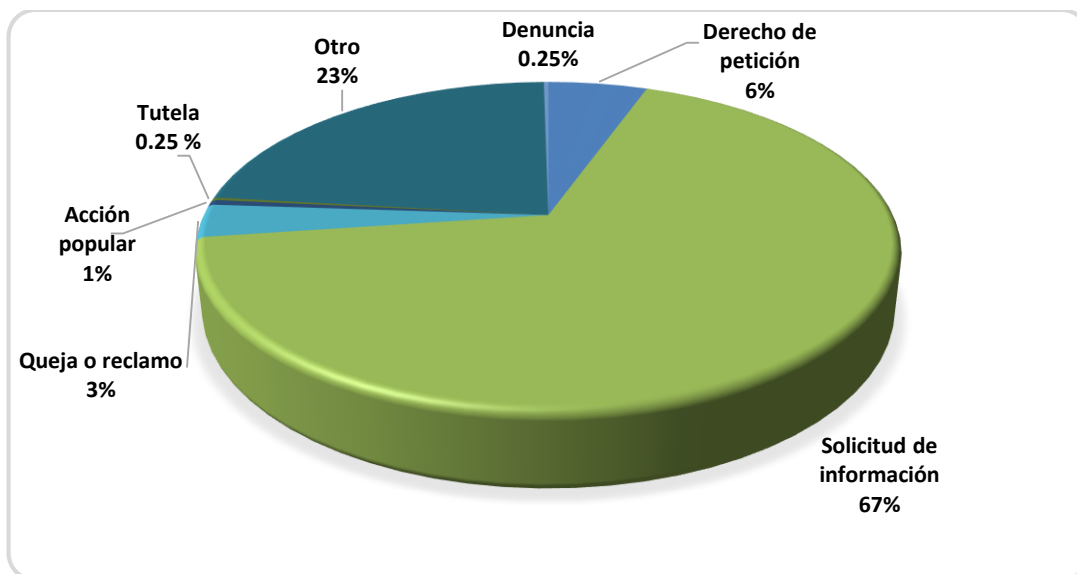
2. Género al que pertenece:

Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	1,189	La opción más elegida fue "Masculino".
Intervalo de confianza (95%)	[1,155 - 1,223]	
Tamaño de la muestra	503	
Desviación típica	0,392	La opción menos elegida fue "Femenino".
Error estándar	0,017	



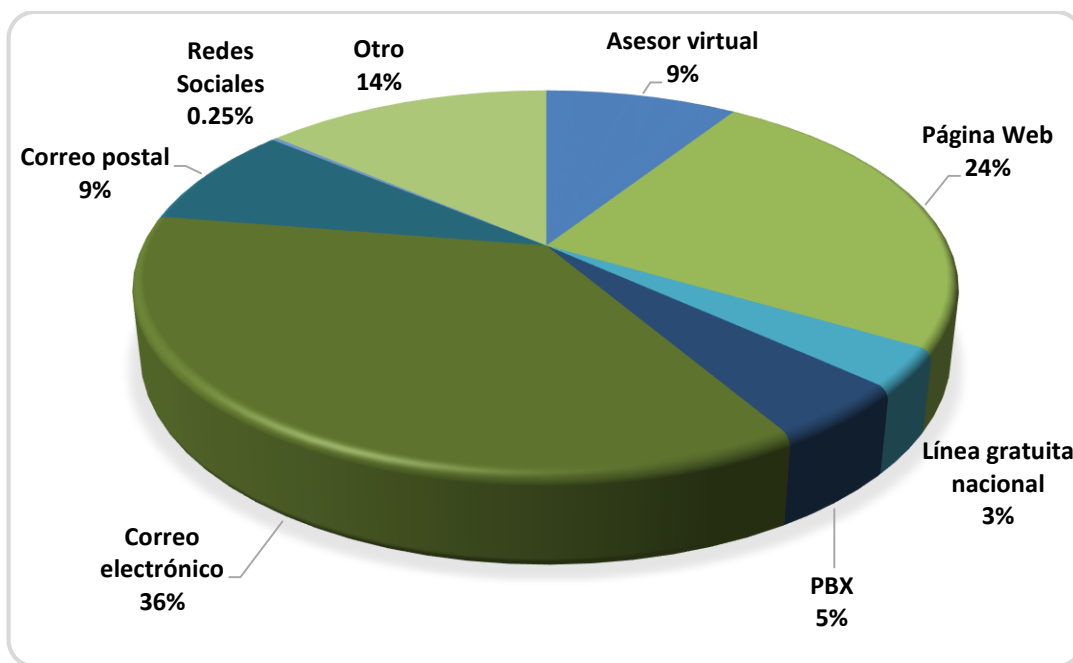
3. ¿Qué tipo de solicitud realizó?

Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,925	El "90,27%" eligieron: Solicitud de información Otro La opción menos elegida representa el "0,25%": Tutela
Intervalo de confianza (95%)	[2,755 - 3,095]	
Tamaño de la muestra	401	
Desviación típica	1,736	
Error estándar	0,087	



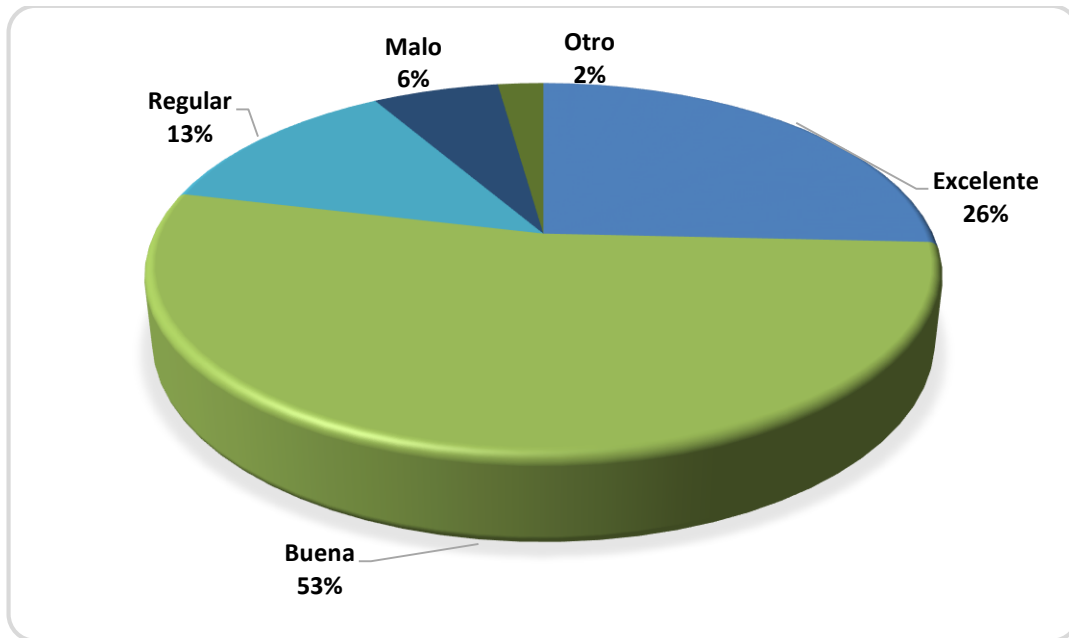
4. ¿Mediante Cual(es) de los siguientes medios ha realizado su solicitud (es)?

Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	4,290	El "60,45%" eligieron entre: Correo electrónico Página Web La opción menos elegida representa el "0,25%": Redes Sociales
Intervalo de confianza (95%)	[4,077 - 4,502]	
Tamaño de la muestra	397	
Desviación típica	2,158	
Error estándar	0,108	



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

Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,114	El "80,20%" eligieron entre: Buena Excelente La opción menos elegida representa el "2,28%": Otro (Por favor especifique)
Intervalo de confianza (95%)	[2,024 - 2,204]	
Tamaño de la muestra	394	
Desviación típica	0,912	
Error estándar	0,046	

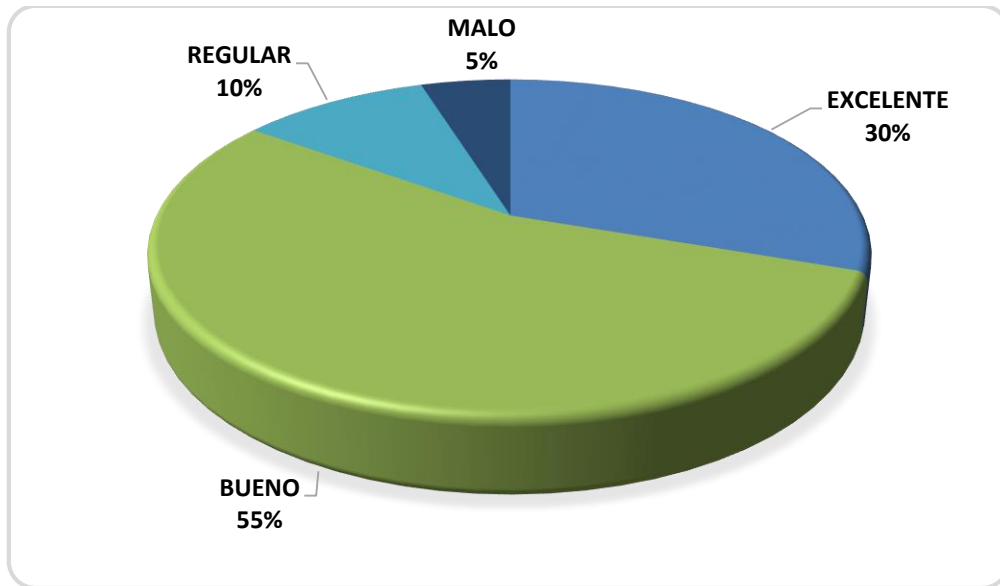


6. Por favor califique los siguientes aspectos, de acuerdo a la respuesta recibida:

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

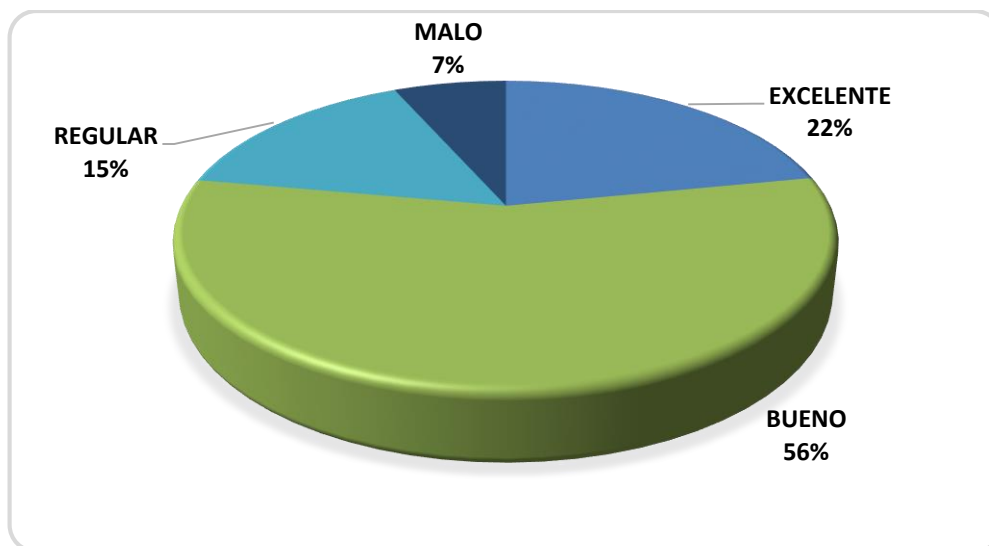
- **CLARIDAD:** La información transmitida fue comprendida y los conceptos fueron asimilados

CLARIDAD		Conclusiones destacadas
Media	1,896	El "84,99%" eligieron: BUENO EXCELENTE La opción menos elegida representa el "4,83%": MALO
Intervalo de confianza (95%)	[1,820 - 1,972]	
Tamaño de la muestra	393	
Desviación típica	0,767	
Error estándar	0,039	



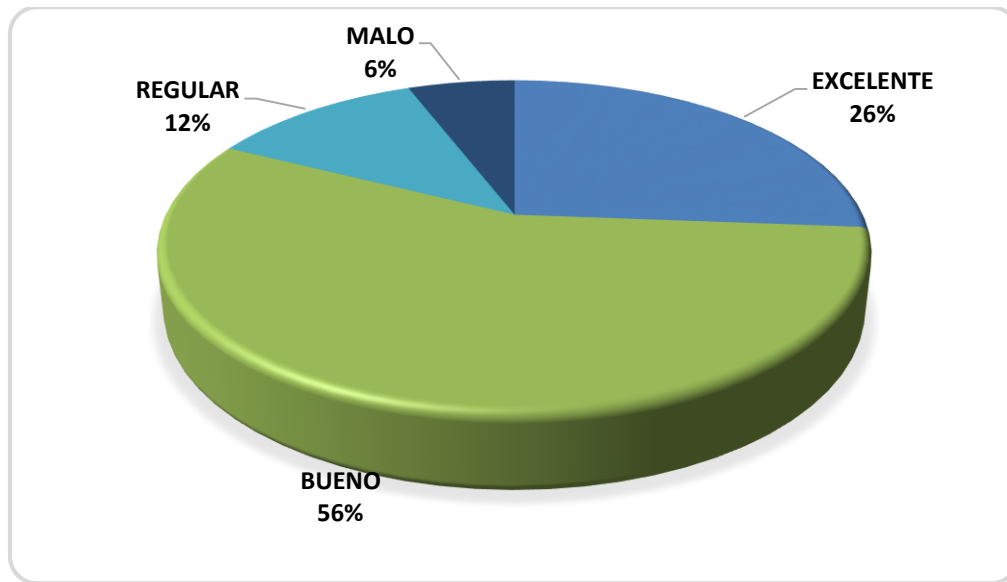
- OPORTUNIDAD:** La administración pública provee bienes y servicios de manera ágil; pero sobretodo, en el momento que lo requiere el ciudadano-cliente

OPORTUNIDAD		Conclusiones destacadas
Media	2,069	El "77,86%" eligieron entre: BUENO EXCELENTE La opción menos elegida representa el "6,62%": MALO
Intervalo de confianza (95%)	[1,990 - 2,148]	
Tamaño de la muestra	393	
Desviación típica	0,797	
Error estándar	0,040	



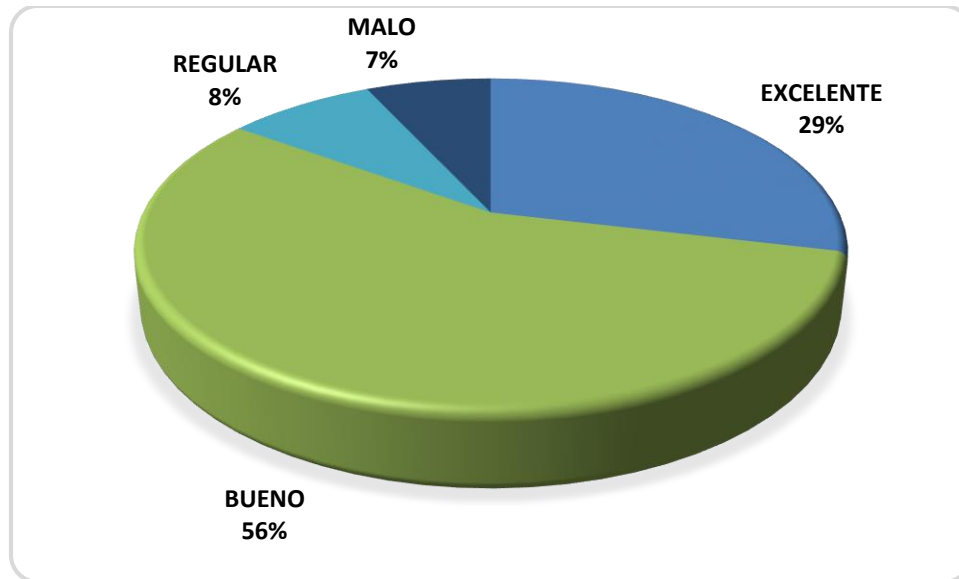
- **COHERENCIA:** Relación lógica entre lo que el ciudadano solicita a la entidad y la respuesta o atención que se le brinda al respecto.

COHERENCIA		Conclusiones destacadas
Media	1,972	El "82,44%" eligieron entre: BUENO EXCELENTE La opción menos elegida representa el "5,85%": MALO
Intervalo de confianza (95%)	[1,895 - 2,049]	
Tamaño de la muestra	393	
Desviación típica	0,784	
Error estándar	0,040	



- **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		Conclusiones destacadas
Media	1,931	El "84,99%" eligieron entre: BUENO EXCELENTE La opción menos elegida representa el "6,87%": MALO
Intervalo de confianza (95%)	[1,852 - 2,010]	
Tamaño de la muestra	393	
Desviación típica	0,800	
Error estándar	0,040	



OPINIONES CIUDADANAS

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

COMENTARIO

Es bueno recordar que no siempre es fácil de comprender como funciona el estado y algunos usuarios nos cuesta aún más, sugiero poner las cosas en términos muy sencillos y concretos

Me declare satisfecho con la atención a nuestras inquietudes.

me parece importante que se publicaran conceptos técnicos de interés público, esta manera el ciudadano está enterado de interpretaciones y explicaciones técnicas principalmente de los reglamentos técnicos emitidos por el Ministerio.

Mayor agilidad al dar solución a los inconvenientes consultados

Que nos contesten pronto la línea telefónica

Felicitaciones...

Muy pocas veces encuentra uno sitios como este en donde pueda solucionar rápidamente la mayoría de inconvenientes mediante un clic.

Siempre esquivan respuestas

debe suministrar sin restricciones las información solicitadas sobre licencias concesiones y demás se demoraron casi un mes en responder

La atención telefónica se le debe poner atención, los clientes se quejan por no contestar.

Recortar los tiempos para responder las correos

Las solicitudes de información, vía WEB o telefónica, no son atendidas por personal versado en los temas de hidrocarburos.

La atención prestada a la solicitud de capacitación fue muy buena por parte del departamento de participación ciudadana.

Debe haber un glosario y ayudas que le permitan al usuario poder encontrar lo que está buscando, en un tiempo corto.

Deberían hacer llegar boletines informativos mensuales de actividades importantes de la Institución sin necesidad que uno las recabe.

Favor, actualizar el link de asesoría jurídica, esta desactualizado

Me gustaría conocer un poco más acerca de la minería ilegal en el país y qué está haciendo el gobierno Nacional Para controlar este problema.

Se hace necesario un mayor grado de compromiso para con los usuarios.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a las características evaluadas (Transparencia, Oportunidad, Claridad y Coherencia), se determina que predomina la calificación “bueno” con un promedio del 56%, por lo que se observa la necesidad de continuar con acciones de mejora para alcanzar un nivel de excelencia en los productos entregados a los ciudadanos – clientes.
 - El Grupo El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, fortalecerá la cultura de la atención y servicio al ciudadano, bajo parámetros de calidad y en cumplimiento de la normatividad vigente, mediante estrategias internas de capacitación o información que concientice al servidor público de su deber de informar de manera adecuada, completa y transparente y a través de diferentes canales de atención.

- En general la satisfacción respecto a la información suministrada por el Ministerio de Minas y Energía a los ciudadanos, es “buena” con un 53%, por lo que se sugiere tener en cuenta si la información suministrada es lo suficientemente clara, oportuna y coherente, para lo cual informará a las dependencias técnicas, el deber de divulgar su quehacer misional bajo estándares de lenguaje ciudadano, considerando la caracterización de los ciudadanos y los diferentes contextos a donde llega nuestra información.

- Dentro de las opiniones ciudadanas más recurrentes se encuentra la calidad en la atención telefónica, como un factor a mejorar. De hecho este es un factor que de manera reiterada ha sido objeto de evaluación o sugerencias por parte de los ciudadanos, de tal manera que se implementará en el año 2015, un mecanismo de protocolos de atención que contribuya al mejoramiento en el servicio a través de este canal.

- Los ciudadanos indican que se debe realizar mayor divulgación y actualización de información en la página web, por lo que se sugiere que cada oficina permanentemente prepare documentos de interés a publicar, esto con el fin de brindar a la ciudadanía información oportuna.