



**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
INFORME ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
JULIO DE 2011**

Considerando que el Gobierno Nacional está llevando a cabo un proceso de fortalecimiento del Estado, dirigido a elevar su eficiencia y transparencia, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios que es el ciudadano, y que de igual manera, dentro de los objetivos de calidad del Ministerio de Minas y Energía está lograr el 100% de la atención oportuna y eficaz del cliente, se aplicó en el primer semestre del año, una encuesta de atención al ciudadano con el objeto de caracterizar la población que visita la entidad y conocer sus opiniones con respecto a la atención que recibe cuando solicita servicios.

Los resultados obtenidos generan acciones de mejora las cuales serán comunicadas a las diferentes dependencias con el objeto que consideren los correctivos necesarios.

Ficha Técnica

Responsable:	Grupo de Participación Ciudadana
Período de ejecución:	Mayo y junio de 2011
Población Objetivo:	Ciudadanos - clientes del Ministerio de Minas y Energía
Tipo de muestreo:	Probabilístico
Metodología de análisis:	Descriptiva
Ítems evaluados:	10
Ciudadanos encuestados:	63



METODOLOGÍA DE TRABAJO Y DESARROLLO

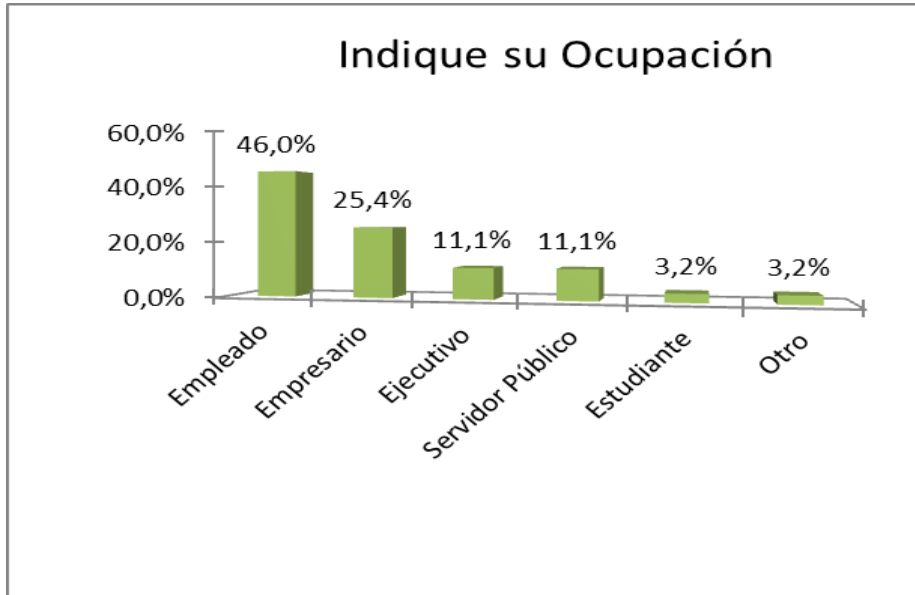
La encuesta fue diseñada para ser aplicada al azar a los ciudadanos que visitan las instalaciones del Ministerio de Minas y Energía durante las fechas seleccionadas, sin conocimiento previo de las características de la población de tal manera que permite determinar de forma aproximada la caracterización general de los ciudadanos clientes de la Entidad.

El formato de encuesta fue entregado a cada ciudadano encuestado con el acompañamiento del encuestador, quien resolvía las preguntas que el ciudadano hiciera con respecto a su diligenciamiento.

Los resultados pueden visualizarse en las gráficas que se detallan a continuación de cada uno de los ítems aplicados:

1. Indique su ocupación dentro de las siguientes categorías:

Empresario
Ejecutivo
Empleado
Servidor público
Estudiante
Otro



Como se puede observar en la gráfica, el 46% de las personas que visitan el Ministerio son empleados de empresas privadas, especialmente relacionadas con el sector minero energético, el 25.4% son empresarios; el 11.1% de igual manera son ejecutivos de empresas y servidores públicos de entidades del estado; el 3.2% son estudiantes y el 3.2% corresponde a ciudadanos que desarrollan otras actividades, como son comerciante e independientes.

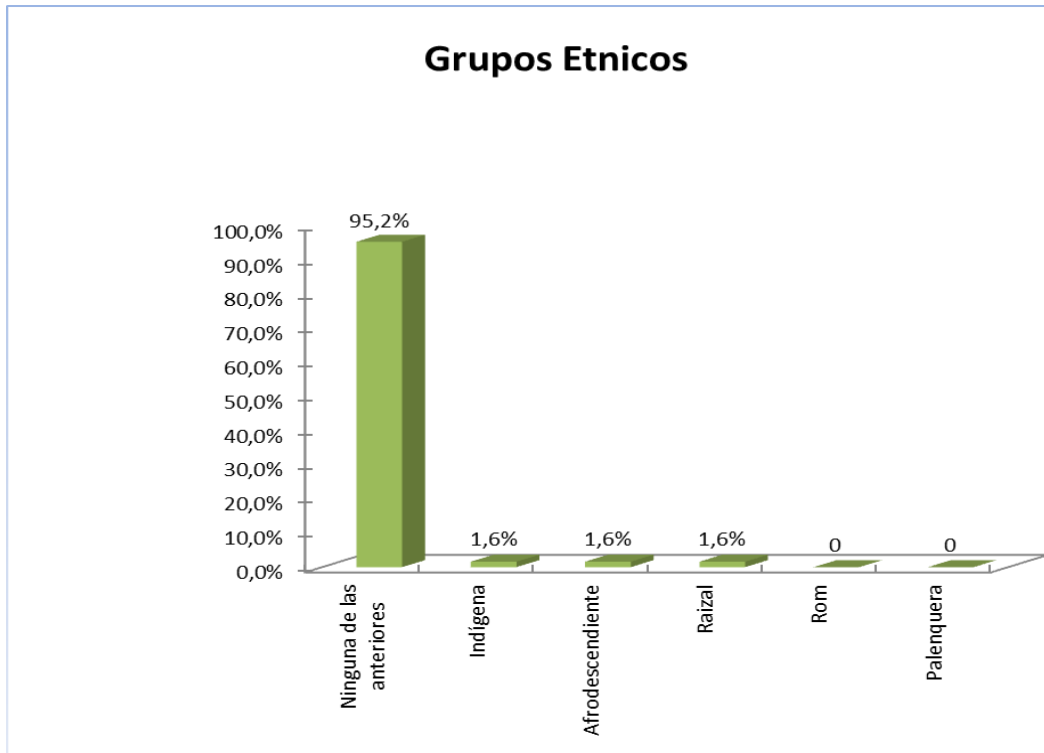
Para una mayor claridad y que no haya dualidad en la caracterización de la población visitante, para próximas aplicaciones de la encuesta, se modificará el ítem colocando las siguientes ocupaciones

Servidor Público
Empleado empresa privada
Independiente
Estudiante
Otro ¿cuál?

2. ¿Pertenece usted a alguno de los siguientes grupos étnicos?

Indígena
Afrodescendiente
Rom (gitano)
Raizal

Palenquera



Como se puede observar en la gráfica, un porcentaje mínimo de grupos étnicos visitan el Ministerio. Se encuestó un visitante de comunidad indígena, un visitante de comunidad afro descendiente y un visitante de comunidad raizal.

Sin embargo a pesar de este bajo porcentaje, los grupos étnicos representan un sector de especial atención dentro del sector minero energético por su participación en la toma de decisiones realizadas, especialmente con la gestión de la exploración y explotación de los recursos naturales en sus territorios y por otra parte considerando que la proporción de esta población con respecto a los 44 millones de habitantes es del 15% , estas cifras son relevantes.

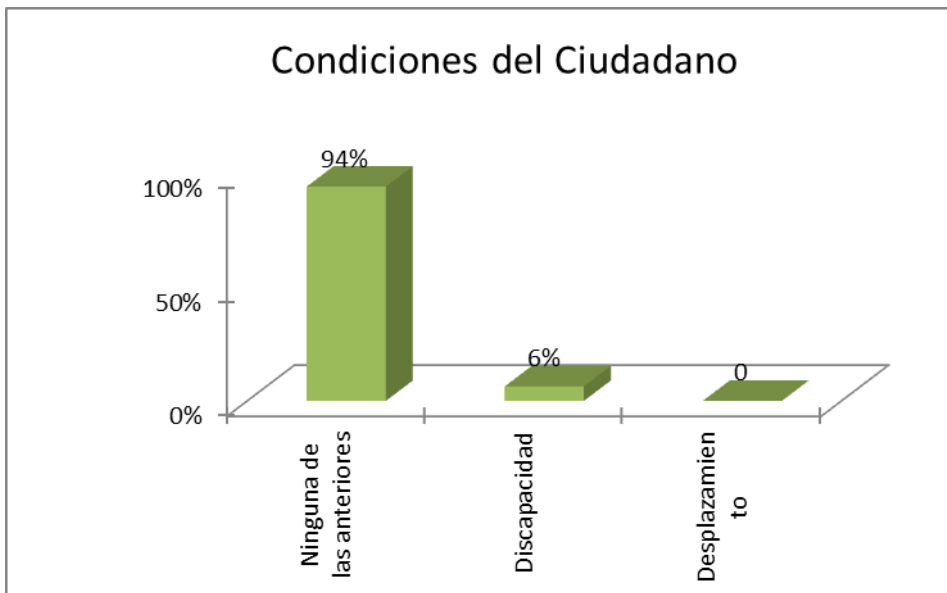


3. ¿Es usted un ciudadano con alguna de las siguientes condiciones?

Discapacidad

Desplazamiento

Ninguna de las anteriores



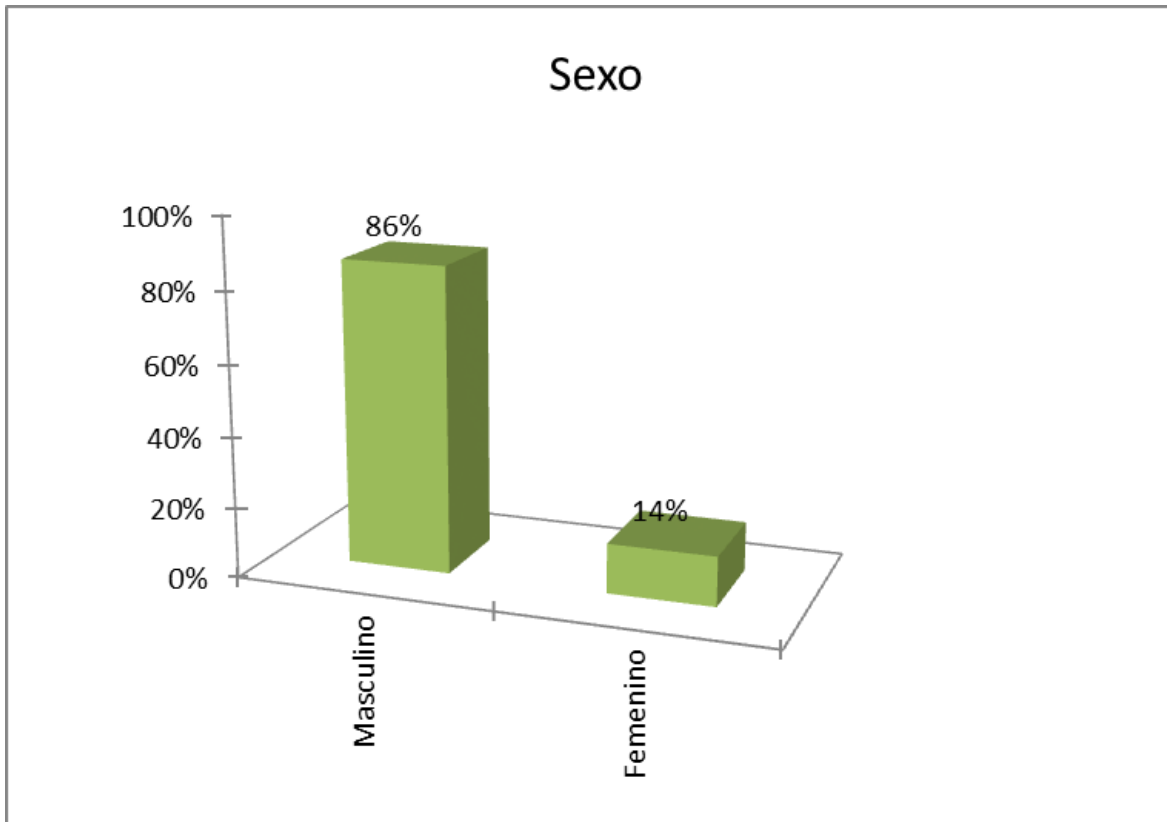
El 94% de usuarios-clientes del Ministerio no observan ninguna discapacidad, solo el 6% manifiesta un grado de discapacidad.

Sin embargo aunque es un porcentaje mínimo de personas en condición de discapacidad que visitan el Ministerio, se debe procurar adaptar un sistema de ingreso del 5º al 6º piso, pues es difícil para una persona con algunas limitaciones, acceder a dicho piso ya que no hay servicio de ascensor.



4. Sexo

Masculino
Femenino



El 86% de visitantes encuestados del Ministerio son de sexo masculino y solo el 14% de sexo femenino.



5. Rango de edad en años

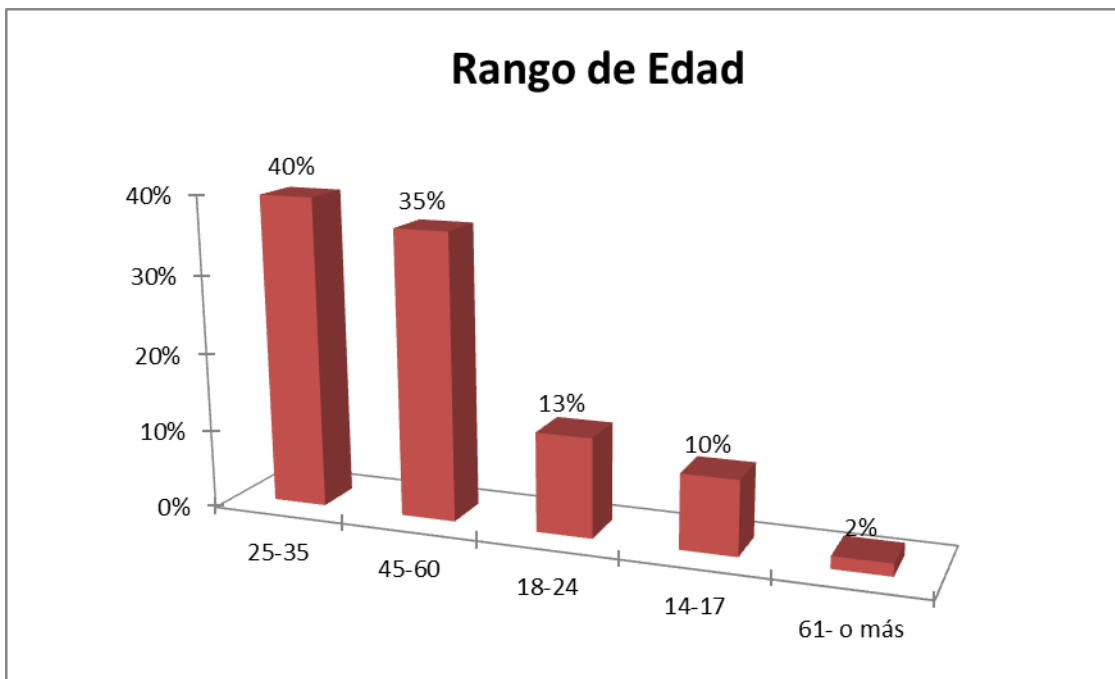
14 a 17

18 a 24

25 a 35

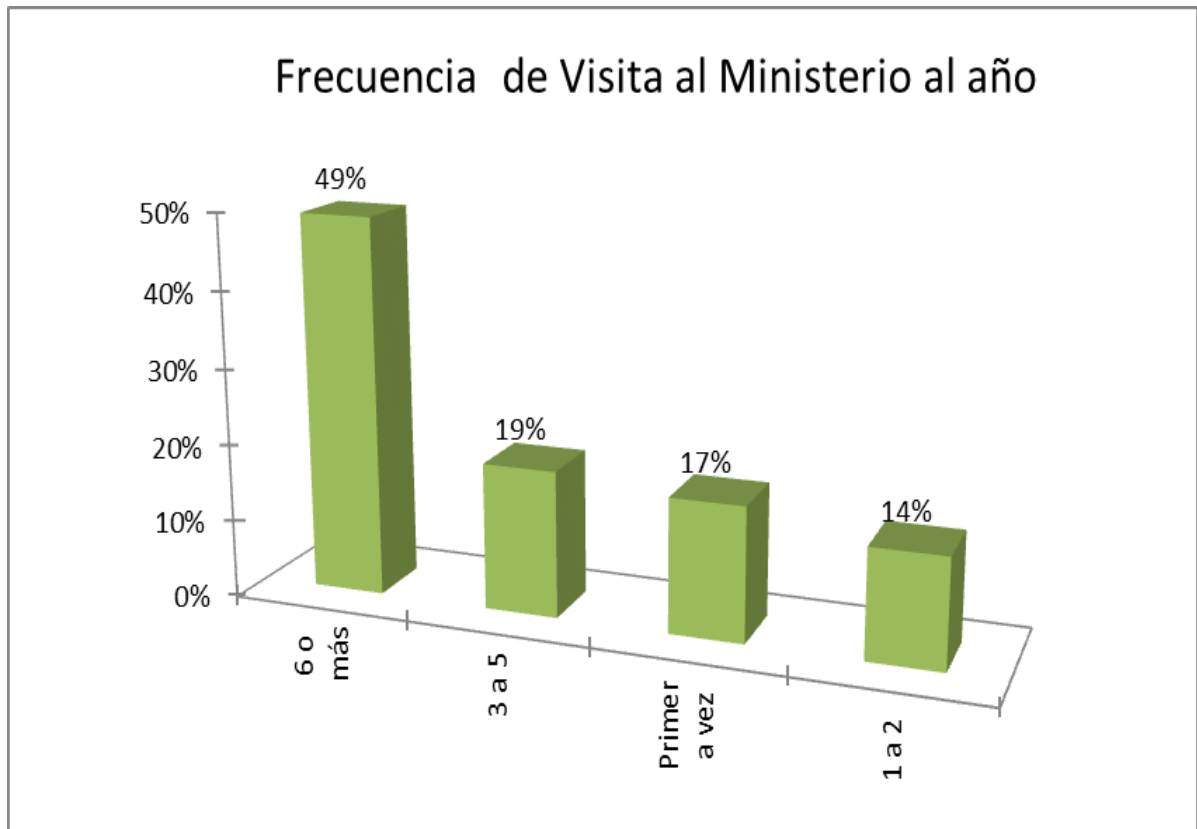
45 a 60

Mayores de 61



Se evidencia que un gran porcentaje de los ciudadanos que visitan el Ministerio son personas laboralmente activas, demostrable con el porcentaje del 40% de visitantes con rango de edad entre 25 y 35 años y el porcentaje del 37% con rango de edad entre 45 y 60 años.

6. Con qué frecuencia visita usted las instalaciones del Ministerio de Minas y Energía?



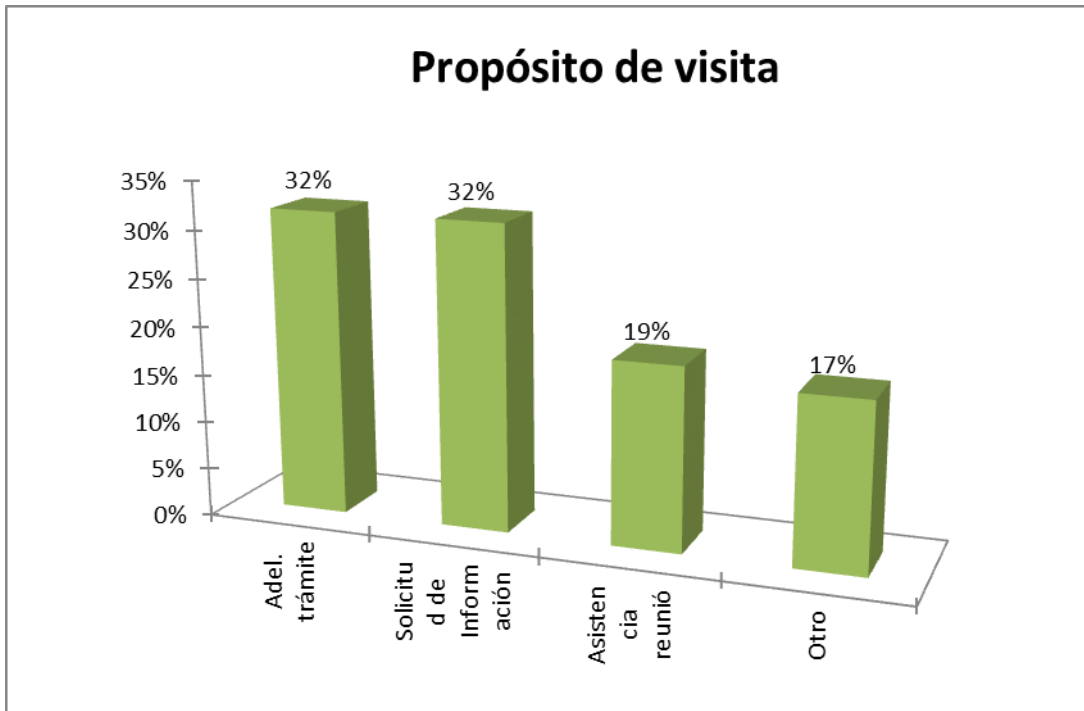
El 49% de los encuestados visitan la entidad más de 6 veces al año, el 19% la visitan de 3 a 5 veces al año, el 17% en el momento de ser encuestados era la primera vez que visitaban al Ministerio y el 1% lo visitan de 1 a 2 veces al año.

Como se aprecia, un alto porcentaje de los visitantes al Ministerio lo hacen de manera recurrente.



7. ¿El propósito de su visita al Ministerio fue?

Adelantar un trámite
Solicitar información
Asistencia a una reunión



El 32% de los clientes usuarios encuestados visitan el Ministerio para adelantar trámites, el 32% para solicitar información, el 19% para asistir a reuniones y el 17% para otros servicios.

Se evidencia que los visitantes del Ministerio lo hacen para lograr un objetivo específico, alrededor de la Misión del Ministerio.

8. Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones

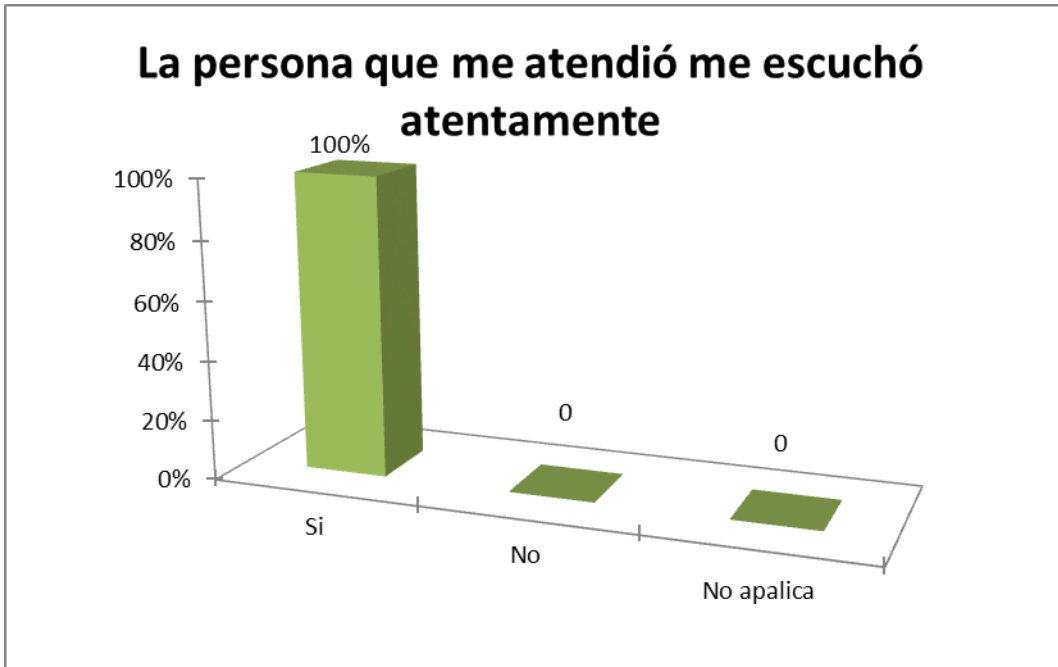
- La persona que me atendió, solucionó mi requerimiento



Como se observa en la gráfica al 87% de los clientes usuarios les fue solucionado su requerimiento, el 8% indica que no les fue solucionado y el 5% no respondieron la pregunta.

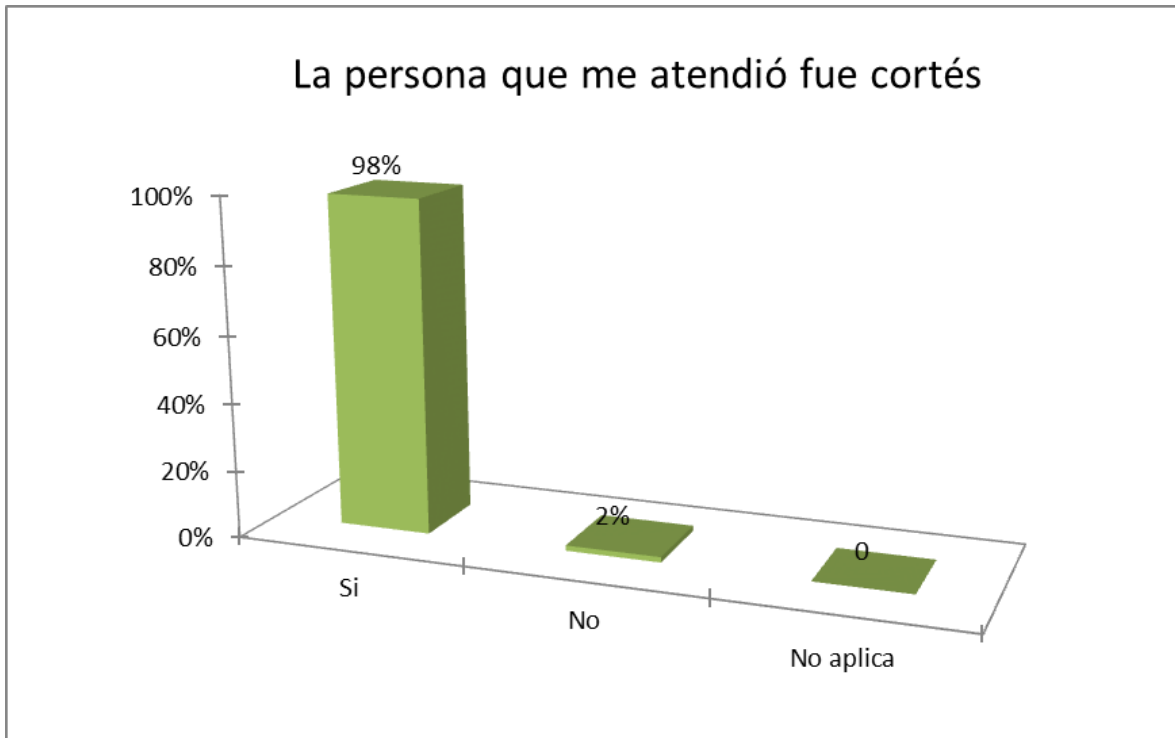
Se evidencia un alto nivel de eficiencia en la atención pues se cumplieron las expectativas de los clientes.

- La persona que me atendió me escuchó atentamente.



El 100% de las clientes usuarios encuestados, respondieron que las personas que los atendieron los escucharon atentamente, evidenciando características actitudinales positivas en los funcionarios de la entidad.

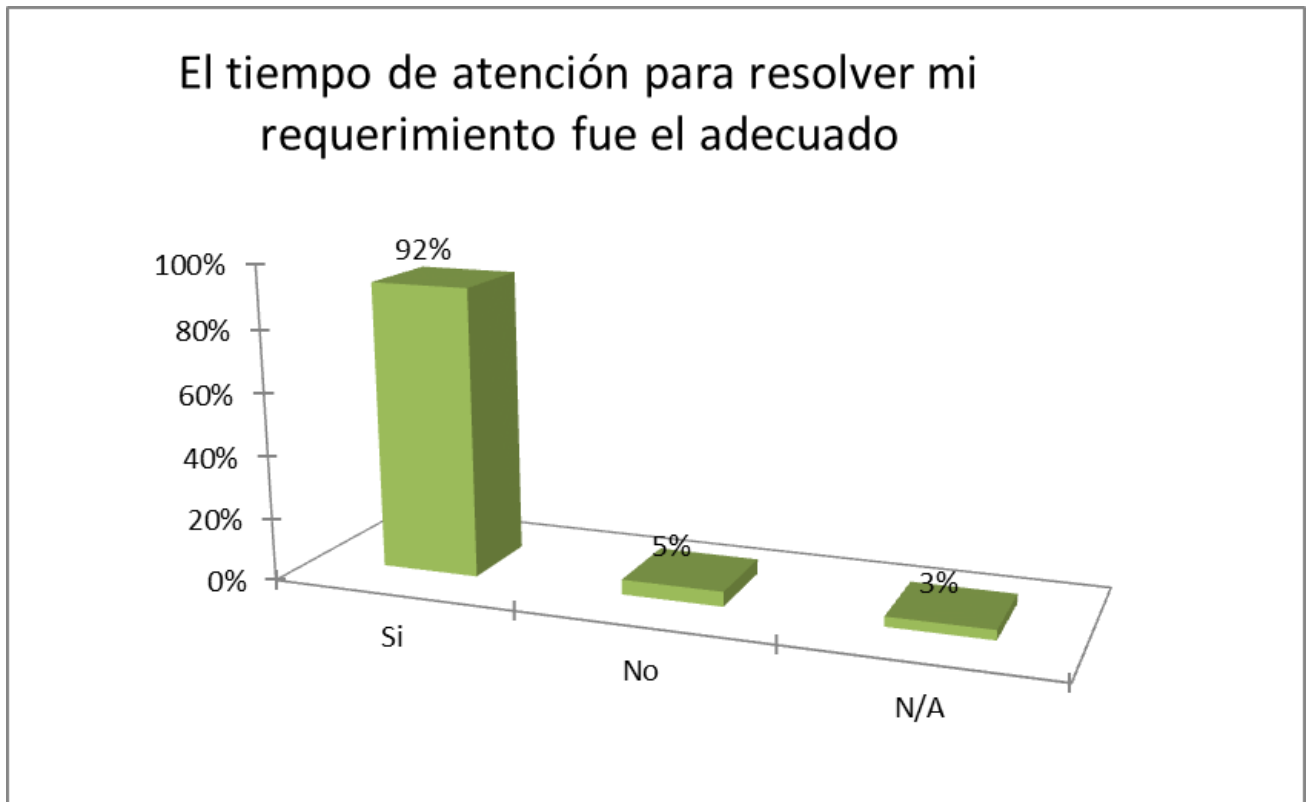
- La persona que me atendió fue cortés



El 98% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo que las personas que los atendieron fueron corteses, sólo el 2% opinó lo contrario

También con este porcentaje se evidencian características actitudinales positivas por parte de los funcionarios hacia los ciudadanos que visitan la entidad.

- El tiempo de atención para resolver mi requerimiento fue adecuado



El 92% de las usuarios- clientes opinaron que el 92% del tiempo de atención fue adecuado; El 5% opinó que el tiempo no fue el adecuado y el 3% no respondieron a la pregunta.

Se considera ampliar esta pregunta para reconocer si el tiempo en la atención de las personas que consideran que no fue adecuado, fue insuficiente o excesivo

- Me sentí satisfecho con la atención prestada.



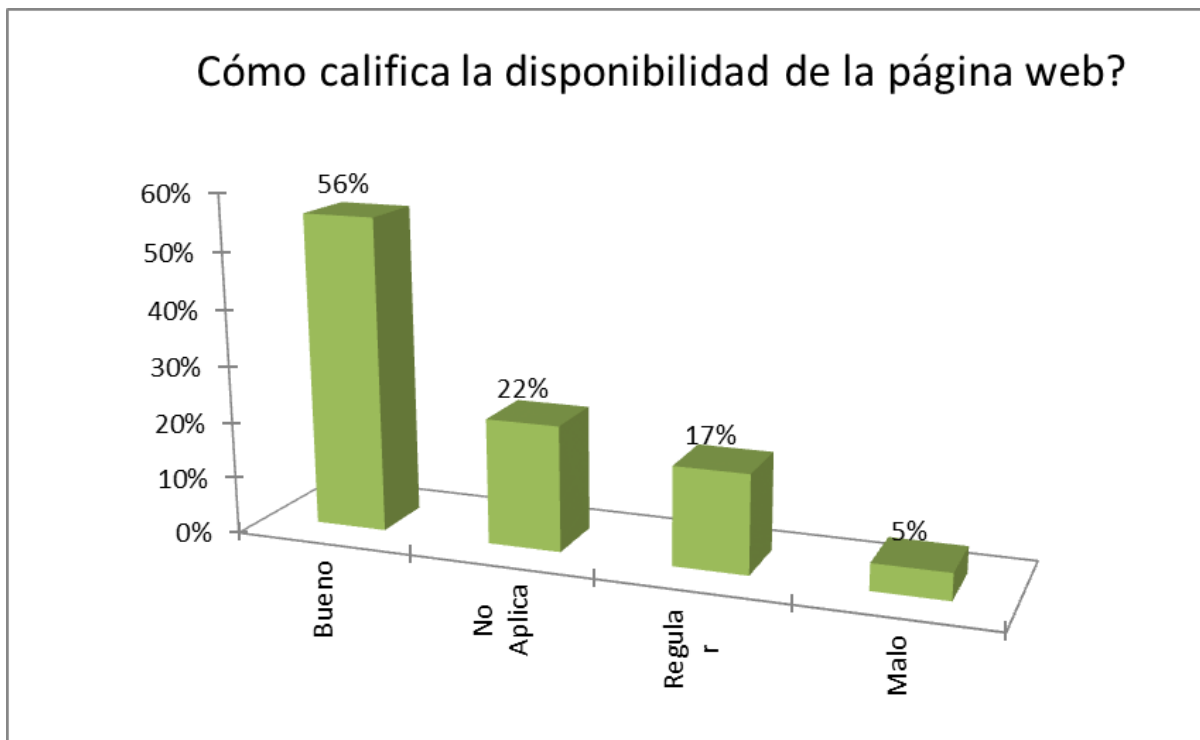
El 90% de los usuarios- clientes encuestados respondieron que quedaron satisfechos con la atención prestada; el 6% no quedaron satisfechos y el 2% no respondieron a la pregunta.

Los 5 subítems del ítem 8 corresponden a la medición de la satisfacción del cliente en el canal presencial, lo cual denota un alto grado de satisfacción del cliente usuario.

Al realizar el promedio de la sumatoria, el porcentaje nos indica un grado de satisfacción del 93.4%, valor que comparado con el sub-ítem individual de satisfacción, guardan una estrecha relación que valida la información.

8. Por favor marque con una X la respuesta:

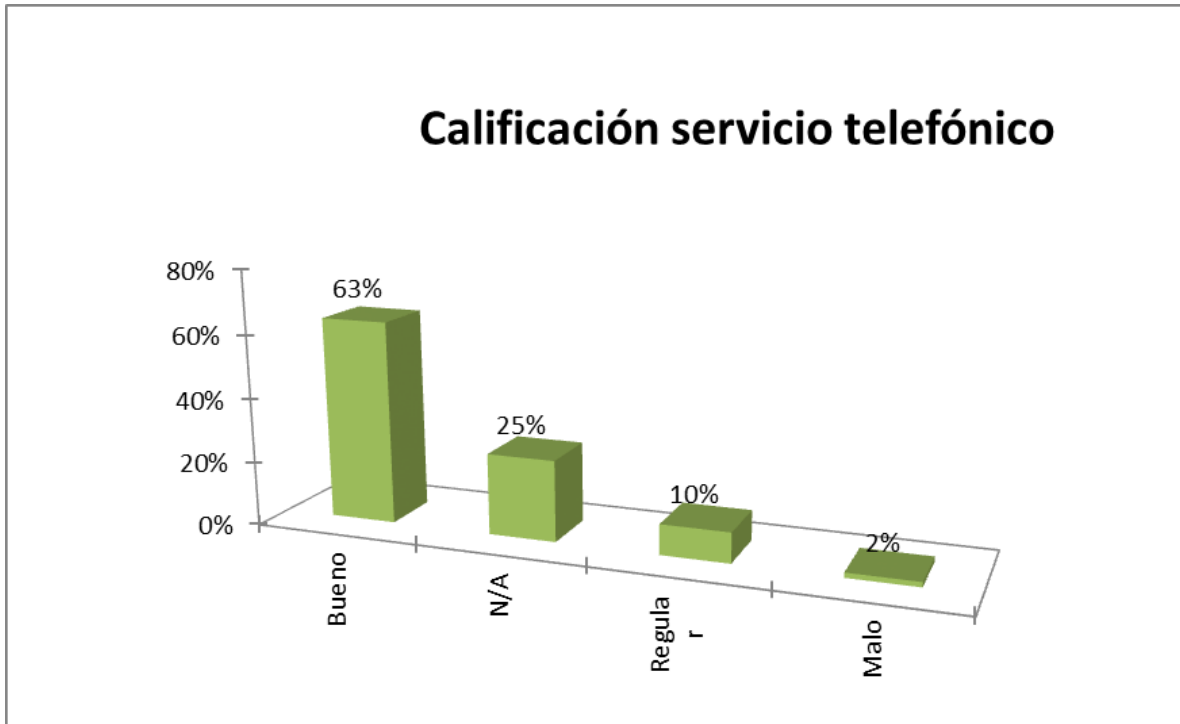
- ¿Si usted ha utilizado el servicio de la página web del Ministerio de Minas y Energía, como califica la disponibilidad de la información de este medio?



Con respecto a la disponibilidad de la página web del Ministerio, el 56% de los ciudadanos-clientes encuestados respondieron que es buena; el 22% que no aplica; el 17% que es regular y el 5% que es mala.

Se debe revisar los diferentes sectores de disponibilidad de la página web, ya que solo el 56% respondió que eran buenos.

- ¿Si usted ha solicitado un requerimiento a través del servicio telefónico del Ministerio de Minas y Energía como califica el servicio prestado?

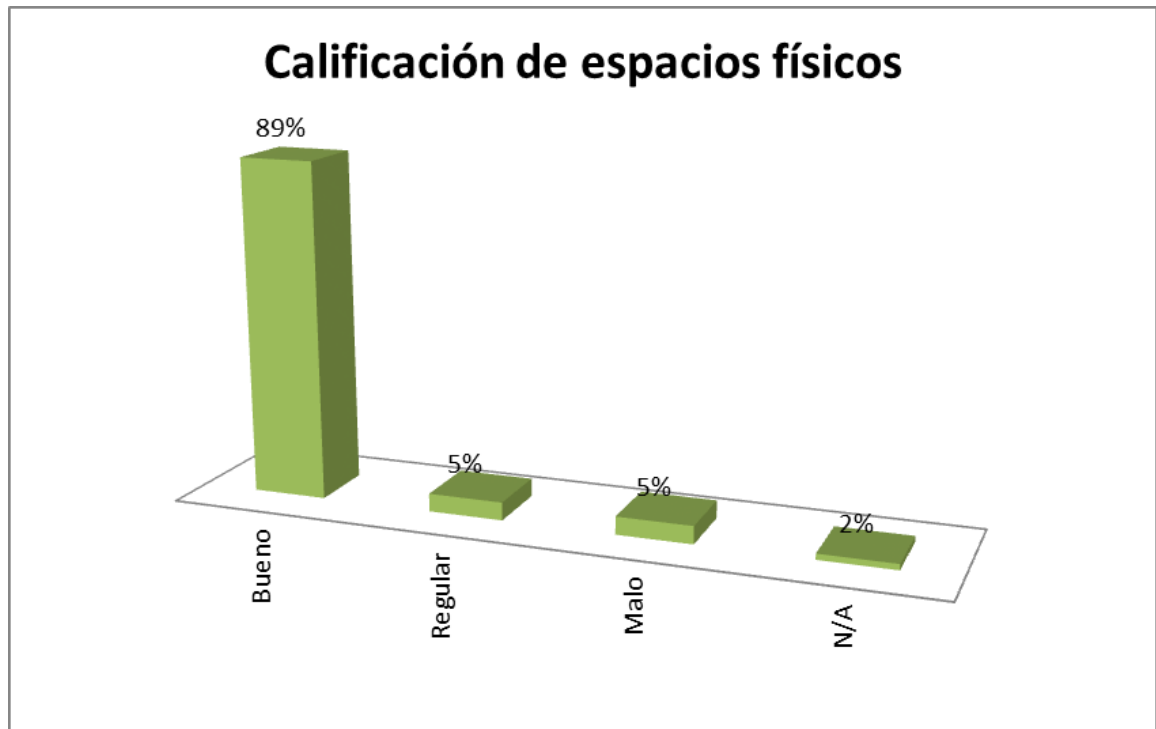


El 63% de las personas encuestadas respondieron que el servicio que recibieron a través del servicio telefónico fue bueno; el 25% no aplica, el 10% respondieron que el servicio fue regular y el 2% que fue malo.

El servicio del canal telefónico requiere también una revisión en el procedimiento, pues se considera que un 12% de esta pequeña muestra lo valora negativamente, ameritando realizar acciones de mejora.

Hay ciudadanos que manifiestan su inconformidad porque sus llamadas no son atendidas.

- ¿Cómo califica los espacios físicos de atención al usuario en las instalaciones del Ministerio?



El 89% de las personas encuestadas concluyeron que los espacios físicos de atención al usuario en las instalaciones del Ministerio son buenos; el 5% opinó que son regulares; el 5% que son malos y el 2% no aplica la pregunta para ellos.

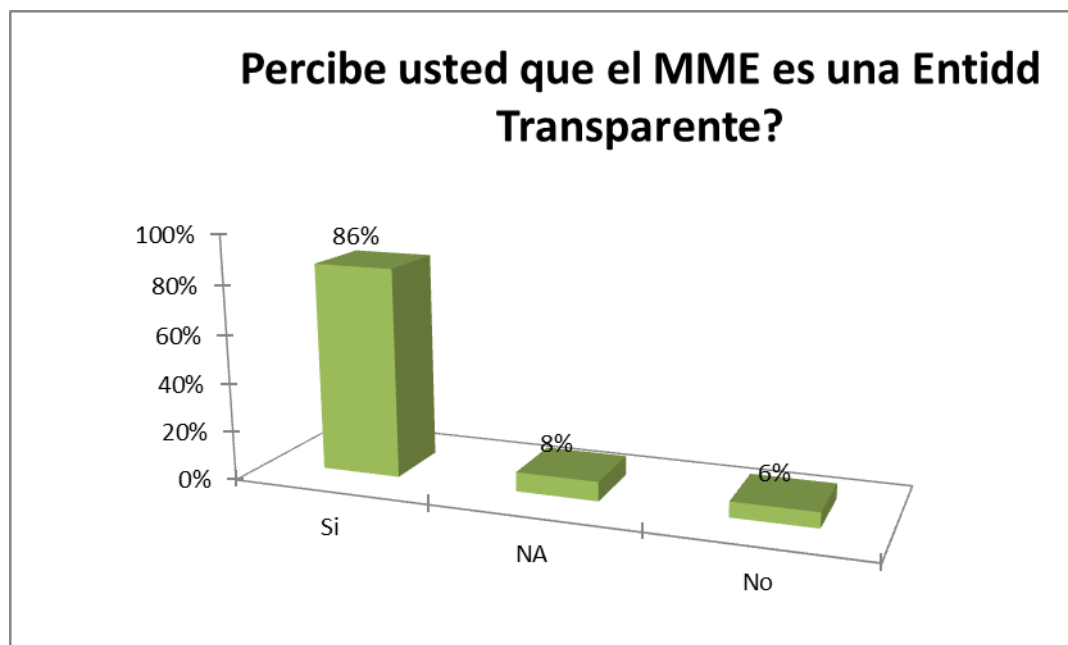
El alto porcentaje del 89% que califica bueno, muestra que los usuarios se encuentran satisfechos con el nivel de comodidad que ofrecen las instalaciones de la entidad.



- De acuerdo con la siguiente afirmación:

Una entidad es transparente cuando: Entrega de manera clara y precisa a la ciudadanía información de su interés y utilidad y facilita la retroalimentación, el control ciudadano y la rendición de cuentas de sus acciones y decisiones.

¿Percibe usted que el Ministerio de Minas y Energía es una entidad transparente?



El 86% de los clientes- usuarios encuestados aseguran que el Ministerio de Minas y Energía es una entidad transparente; no aplica la pregunta para el 8% y el 6% opinan que el Ministerio no es una entidad transparente.

El alto porcentaje de respuestas positivas a éste ítem muestra la confiabilidad de la gestión del Ministerio hacia la ciudadanía.



Observaciones generales de la aplicación de la encuesta

1. Se presentó dificultad en la aplicación de la encuesta a los clientes usuarios del Ministerio, aducen que “no tienen tiempo para colaborar ya que tienen demasiada prisa para salir a cumplir otros compromisos”.
2. Los clientes que realizaron observaciones negativas al ítem de espacios físicos lo hicieron con respecto al poco espacio físico con que cuenta la biblioteca para el servicio.
3. Se percibe una dualidad de funciones de la Dirección de Minas con respecto a las funciones de Ingeominas.
4. Solicitan mayor agilidad en los procedimientos de la Dirección de Hidrocarburos
5. Cuando se solicitan copias de documentos, como resoluciones, su entrega debe hacerse en forma ágil, ya que cuando se han solicitado no han sido entregadas en un tiempo adecuado.
6. Se sugiere actualizar la información que se publica en la página web del Ministerio y mejorar la disponibilidad de la información del sitio
7. La excelente atención que le brindó a un cliente el Doctor Justo Enrique Fonseca, funcionario de la Oficina Jurídica fue motivo de felicitación.



Conclusiones

1. Se puede observar en general que las personas evaluadas tienen una buena percepción de la atención presencial sobre el servicio que los funcionarios del Ministerio prestan a sus usuarios, lo cual se resume en el siguiente cuadro

Subítem	Porcentaje
Solución a requerimiento	87%
Escucha atenta	100%
Cortesía en la atención	98%
Tiempo para resolver requerimientos- Oportunidad	92%
Satisfacción general con la atención brindada	90%
Promedio	93.4%

Sin embargo según el Sistema de Calidad se debe lograr un 100% de la atención oportuna y eficaz del cliente, por lo tanto se considera que el Ministerio debe contar con estrategias de formación, orientación y sensibilización a todos los servidores públicos del Ministerio en materia de Servicio al Ciudadano, que superen los esquemas tradicionales de formación en este tema y que enfatizen en aspectos claves del servicio.

2. Con respecto a la disponibilidad de la página web se considera que se debe mejorar, si se tiene en cuenta la importancia que representa para los ciudadanos poder obtener información a través de este medio, evitando desplazamientos a la entidad para obtener información sobre un tema específico.
3. Con respecto a los servicios solicitados a través de las líneas telefónicas se sugiere revisar el procedimiento que se está utilizando en la recepción de llamadas entrantes en el conmutador, en las líneas atendidas en las diferentes dependencias y en la línea gratuita ya que sólo el 63% opinó que era bueno

A través del canal de atención telefónica se puede optimizar el servicio al ciudadano, brindando información sobre trámites y servicios de la entidad, su potencialidad de servicio es enorme si se tiene en cuenta que en general los requerimientos de los usuarios a través de teléfonos fijos o



celulares es de fácil acceso para todos los ciudadanos sin importar su perfil social o económico, situación que sitúa éste canal como un medio de acceso para lograr mejoras en la atención y sobre todo, en la prestación de servicios no presenciales.

4. En cumplimiento con el Decreto 1660 de 2003 del Ministerio de Transportes, por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad y el Decreto 1538 de mayo de 2005, del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por lo cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 en la cual se establecen mecanismos de integración social a las personas con limitación, Título IV en el que se establecen mecanismos de integración social a las personas con limitación, se debe considerar realizar una revisión a las siguientes normas técnicas, con el fin de adecuar los espacios para el desplazamiento a las personas con discapacidad:
 - a) NTC 4140: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores. Características Generales";
 - b) NTC 4143: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas";
 - c) NTC 4145: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras";
 - d) NTC 4201: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas";
 - e) NTC 4349: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores".
 - f) Ley 9ª de 1979 Contar con salidas de emergencia debidamente señalizadas y con demás elementos de seguridad
5. Se debe resaltar que la satisfacción del ciudadano constituye el fundamento de la gerencia del servicio, propósito que se encuentra en proceso de construcción en nuestra entidad.