

**GRUPO DE PARTICIPACION CIUDADANA  
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO FRENTE A LA  
ATENCIÓN PRESTADA EN EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA  
MESES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2008**

**Ficha Técnica**

**Responsable:** Grupo de Participación Ciudadana

**Periodo de Ejecución:** Septiembre 1 de 2008 a Diciembre 18 de 2008

**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 699 personas que desearon participar de la encuesta de percepción y que ingresaron diariamente al Ministerio en búsqueda de atención personalizada por parte de funcionarios de la entidad.

**Tamaño de la muestra:** 699

**Metodología de análisis:** Descriptiva

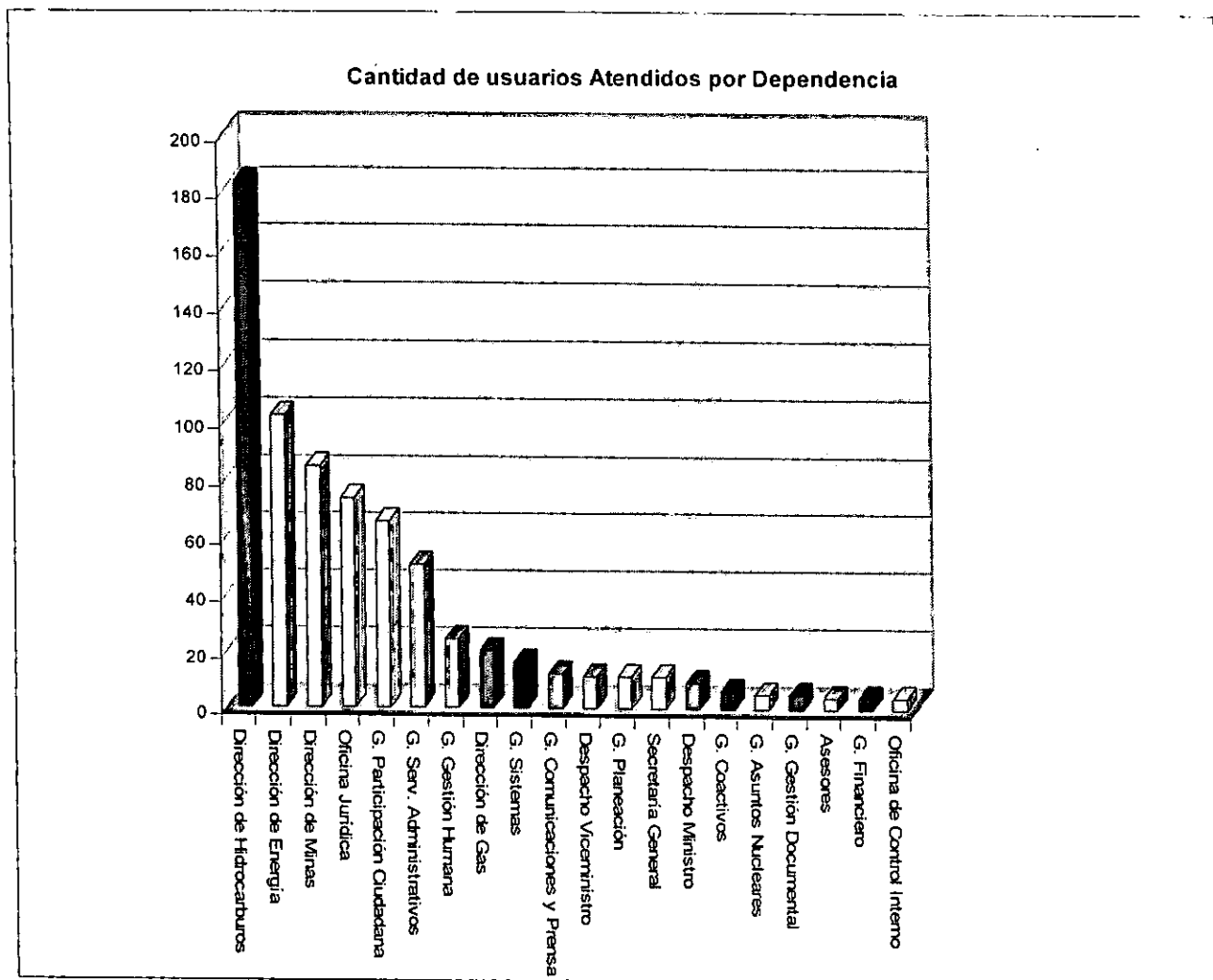
**Ítems evaluados:** 3

- Calidad
- Oportunidad
- Eficacia

**Resultados Generales**

**Dependencias consultadas o requeridas por parte de nuestros clientes según la muestra:**

<b>Dependencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Dirección de Hidrocarburos	183	26%
Dirección de Energía	102	15%
Dirección de Minas	84	12%
Oficina Jurídica	73	10%
G. Participación Ciudadana	65	9%
G. Serv. Administrativos	50	7%
G. Gestión Humana	24	3%
Dirección de Gas	20	3%
G. Sistemas	16	2%
G. Comunicaciones y Prensa	12	2%
Despacho Viceministro	11	2%
G. Planeación	11	2%
Secretaría General	11	2%
Despacho Ministro	9	1%
G. Coactivos	6	1%
G. Asuntos Nucleares	5	1%
G. Gestión Documental	5	1%
Asesores	4	1%
G. Financiero	4	1%
Oficina de Control Interno	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>699</b>	<b>100%</b>



Se puede observar que se muestra un comportamiento similar al trimestre inmediatamente anterior, donde las dependencias que atienden un mayor volumen de usuarios son la Dirección de Hidrocarburos, la Dirección de Energía, la Dirección de Minas y la Oficina Jurídica; sin embargo en esta ocasión aumentó significativamente la atención por parte del Grupo de Participación Ciudadana, debido a nuevas divulgaciones que se han realizado a través de medios masivos de comunicación como página Web y campañas a través de televisión y radio.

Esta distribución permite detectar las dependencias que reciben un mayor número de visitas, para determinar las acciones a tomar en cada dependencia con respecto a la atención de usuarios y clientes externos, lo que redundará en el mejoramiento de las características de calidad, oportunidad y eficacia.

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

- Calidad
- Oportunidad
- Eficacia

## Calidad

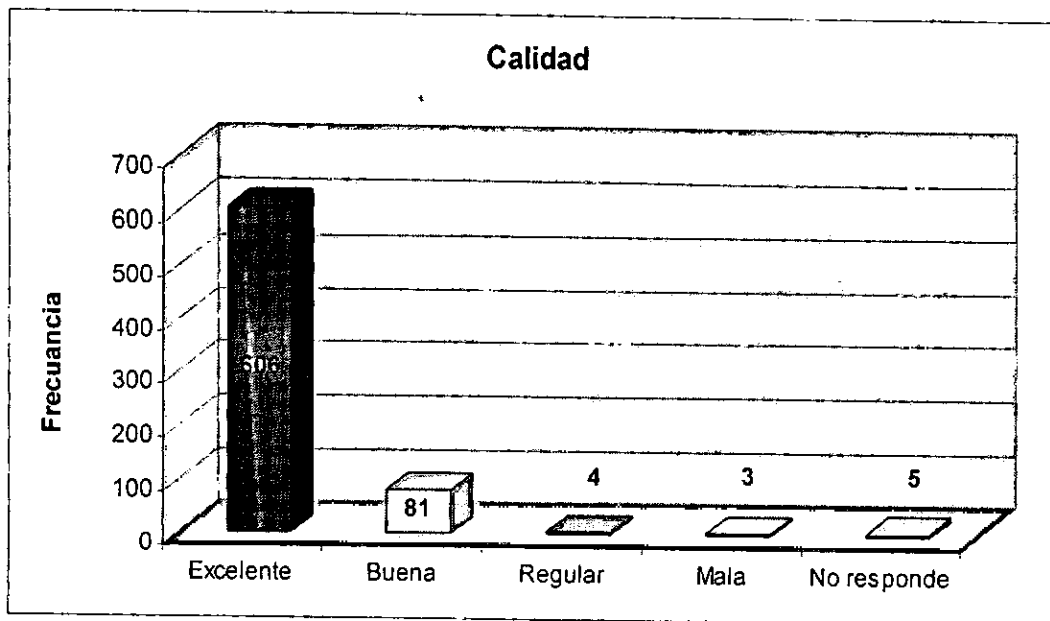
**Definición de calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes que permiten juzgar su valor. Cumplimiento de requisitos en la atención de acuerdo con lo esperado por el visitante.

Se preguntó a nuestro clientes: "La calidad de la atención le pareció: Excelente, Buena, Regular o Mala".

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

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	606	86.7%
Buena	81	11.6%
Regular	4	0.57%
Mala	3	0.42%
No responde	5	0.71%
<b>TOTAL</b>	<b>699</b>	<b>100%</b>

Del 100% de la población encuestada, el 86.7% que equivale a 606 personas consideran que la calidad en la atención es excelente; el 11.6% que equivale a 81 personas considera que es buena; el 0.57% considera que es regular y 3 personas consideraron como mala la calidad del servicio prestado por los funcionarios del Ministerio. Un total de 5 personas no respondieron a esta pregunta, lo cual representa menos del 1% del total de encuestados.



Es de resaltar que el porcentaje de excelencia en la calidad aumento en un 5% con respecto al valor obtenido en el trimestre anterior, pues mientras que en el segundo trimestre de 2008 este valor se ubicó en 81.4%, en esta oportunidad aumento a 86.7%.

A continuación se indica la percepción que tienen los usuarios de la calidad por dependencia:

DEPENDENCIA	CALIDAD					TOTAL
	No responde	Mala	Regular	Buena	Excelente	
Dir. Hidrocarburos	0	0	1	25	157	183
Oficina Jurídica	0	0	0	11	62	73
Dir. Energía	3	2	0	7	90	102
Dir. Minas	1	0	1	8	74	84
G. Participación Ciudadana	1	0	0	7	57	65
G. Gestión Humana	0	0	0	3	21	24
G. Serv. Administrativos	0	1	0	5	44	50
G. Sistemas	0	0	0	1	15	16
Asesores	0	0	0	0	4	4
Dir. Gas	0	0	1	2	17	20
G. Financiero	0	0	0	0	4	4
Despacho Viceministro	0	0	1	6	4	11
Despacho Ministro	0	0	0	2	7	9
Asuntos Nucleares	0	0	0	1	5	5
G. Gestión Documental	0	0	0	1	4	5
Oficina Control Interno	0	0	0	0	4	4
G. Planeación	0	0	0	0	11	11
Secretaría general	0	0	0	1	10	11
G. Coactivos	0	0	0	0	6	6
Comunicaciones y Prensa	0	0	0	1	10	12
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>81</b>	<b>606</b>	<b>699</b>

### Oportunidad

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

Se preguntó a nuestro clientes: "La oportunidad a su requerimiento fue: Excelente, Buena, Regular o Mala".

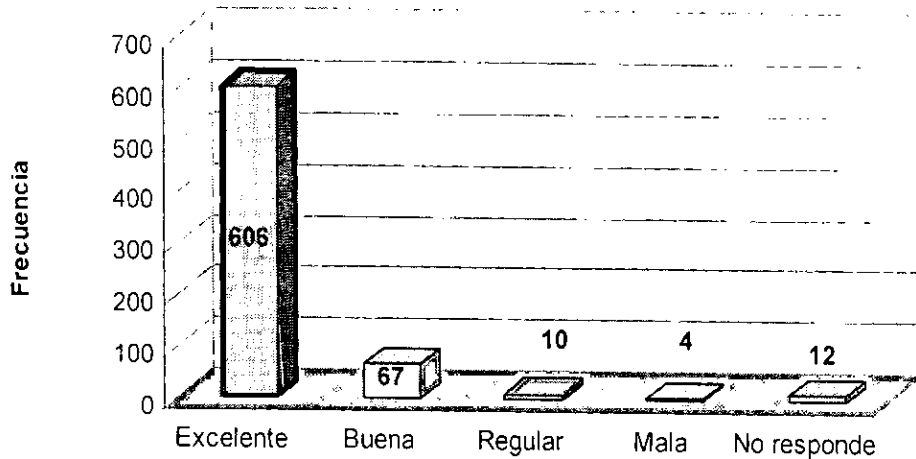
#### Resultados generales de la percepción de la oportunidad en la atención

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	606	86.6%
Buena	67	9.5%
Regular	10	1.5%
Mala	4	0.5%
No responde	12	1.7%
<b>TOTAL</b>	<b>699</b>	<b>100%</b>

El 86.6% de la población encuestada, que equivale a 606 personas consideran que la oportunidad es excelente, el 9.5% que equivale a 67 personas considera que es buena y el 1.0% considera que es regular. Al igual que en el ítem anterior, la oportunidad del

servicio dado en el ministerio solamente recibió una calificación de "Malo" dentro de la escala de posibilidades. El número de personas que no respondieron a esta pregunta fue mayor, ubicándose en el 7%, con un total de 48 opiniones.

### Oportunidad



Vale la pena observar que el porcentaje de excelencia en la oportunidad del servicio ha aumentado con respecto al valor obtenido en el cuarto trimestre del año anterior, pues mientras que en el cuarto trimestre este valor se ubicó en 73.8%, en esta oportunidad el 75.2% de la población, que equivale a 179 encuestados tuvo esta opinión.

A continuación se indica la percepción que tiene los usuarios de la oportunidad por dependencia:

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD					TOTAL
	No responde	Mala	Regular	Buena	Excelente	
Dir. Hidrocarburos	9	0	4	24	130	167
Oficina Jurídica	9	0	0	23	78	110
Dir. Energía	8	0	1	14	58	81
Dir. Minas	4	0	0	13	47	64
G. Participación Ciudadana	2	0	1	5	45	53
G. Gestión Humana	4	0	1	12	29	46
G. Serv. Administrativos	4	0	0	5	19	28
G. Sistemas	0	0	0	7	19	26
Asesores	2	0	0	2	13	17
Dir. Gas	1	0	0	1	14	16
G. Financiero	0	1	0	8	7	16
Despacho Viceministro	3	0	0	3	7	13
Despacho Ministro	2	0	0	1	9	12
Asuntos Nucleares	0	0	0	3	6	9
G. Gestión Documental	0	0	0	0	8	8
Oficina Control Interno	0	0	0	1	4	5
G. Planeación	0	0	0	0	4	4

Secretaría general	0	0	0	1	2	3
G. Coactivos	0	0	0	0	2	2
Auditorio	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>124</b>	<b>501</b>	<b>681</b>

### Eficacia

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

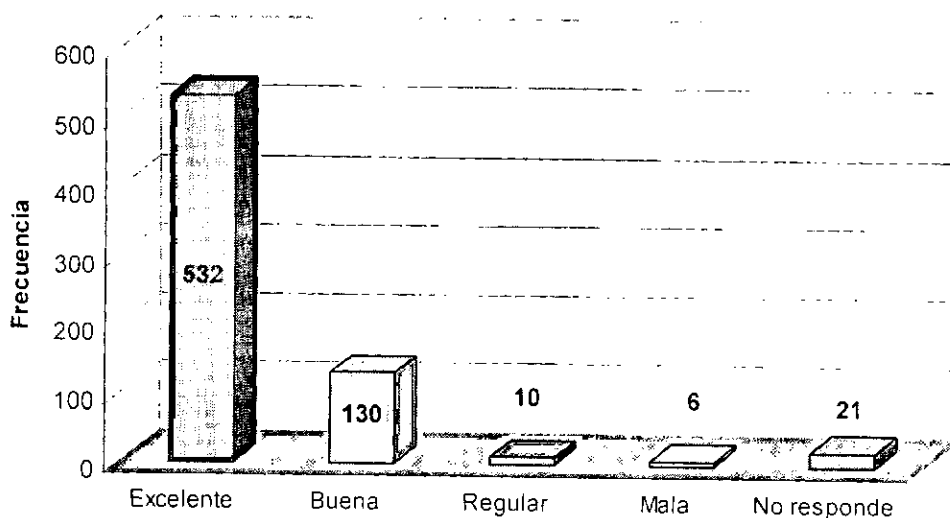
Se preguntó a nuestro clientes: "La respuesta al servicio solicitado le pareció: Excelente, Buena, Regular o Mala".

#### Resultados generales de la percepción de la eficacia en la atención

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	532	76.2%
Buena	130	18.6%
Regular	10	1.5%
Mala	6	0.85%
No responde	21	3%
<b>TOTAL</b>	<b>699</b>	<b>100%</b>

Del 100% de la población encuestada, el 73.4% que equivale a 500 personas consideran que la eficacia en la atención es excelente, el 17.8% considera que es buena y el 0.4% considera que es regular la eficacia en el servicio. Al igual que el ítem anterior un número grande de encuestados prefirieron no responder al ítem: 55 personas que equivalen al 8.1%. Para esta variable el número de opiniones calificando como "Malo" el servicio prestado fue de 2.

### Eficacia



Observando el porcentaje de excelencia en la eficacia del servicio, se puede observar un comportamiento muy similar con respecto al trimestre anterior, presentando un aumento tan solo del 0.4% con respecto al periodo inmediatamente anterior.

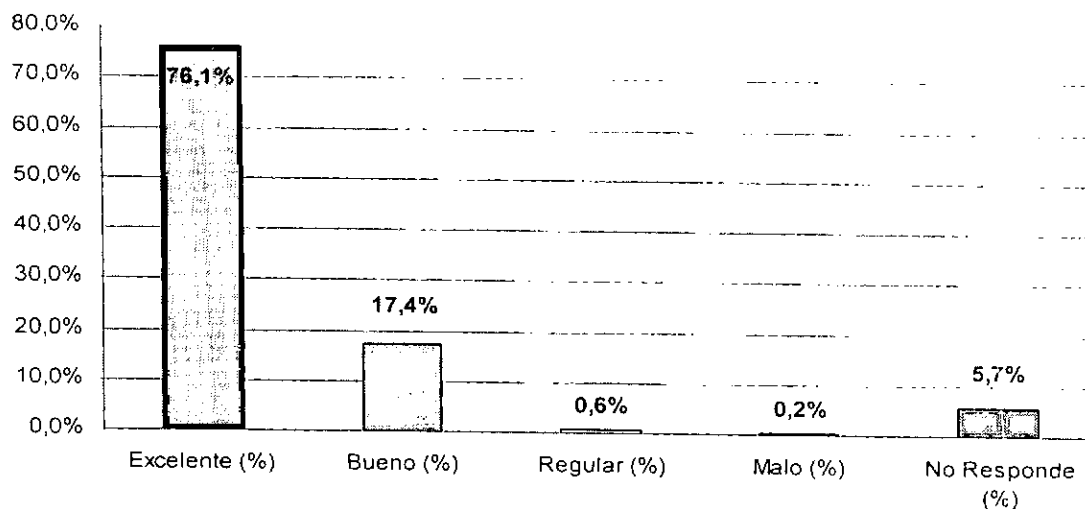
A continuación se indica la percepción que tiene los usuarios de la eficacia por dependencia

DEPENDENCIA	EFICACIA					TOTAL
	No responde	Mala	Regular	Buena	Excelente	
Dir. Hidrocarburos	10	0	2	25	130	167
Oficina Jurídica	10	0	0	22	78	110
Dir. Energía	10	0	0	13	58	81
Dir. Minas	5	0	0	11	48	64
G. Participación Ciudadana	2	0	0	5	46	53
G. Gestión Humana	4	1	0	8	33	46
G. Serv. Administrativos	4	0	1	6	17	28
G. Sistemas	1	0	0	8	17	26
Asesores	2	0	0	2	13	17
Dir. Gas	1	0	0	1	14	16
G. Financiero	0	1	0	8	7	16
Despacho Viceministro	3	0	0	4	6	13
Despacho Ministro	3	0	0	1	8	12
Asuntos Nucleares	0	0	0	4	5	9
G. Gestión Documental	0	0	0	0	8	8
Oficina Control Interno	0	0	0	1	4	5
G. Planeación	0	0	0	0	4	4
Secretaría general	0	0	0	1	2	3
G. Coactivos	0	0	0	0	2	2
Auditorio	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>121</b>	<b>500</b>	<b>681</b>

### Conclusiones

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 sigue siendo positiva, como lo concluyó la medición del trimestre anterior, con porcentajes muy similares en las tras características de calidad, oportunidad y eficacia, como se observa en el gráfico siguiente:

### Calificación General de la Atención



El 76.1% de las opiniones fueron excelentes, el 17.4% tienen percepciones buenas y el 0.6% tienen percepciones regulares hacia la atención. En esta oportunidad el porcentaje de encuestados que no desearon responder a la calificación de la se ubicó en un 5.7% y con una mínima proporción se encuentran las opiniones que consideran como malo el servicio prestado por el Ministerio

Tras realizarse el análisis de estas tres variables, se puede concluir que se presenta un comportamiento muy similar al trimestre inmediatamente anterior, donde predomina una calificación altamente positiva y las calificaciones negativas no son significativas.

Aunque teniendo en cuenta el gran número de encuestas debidamente diligenciadas, es importante seguir creando conciencia dentro de la ciudadanía para que se diligencie la encuesta correctamente y de esta forma se pueda tener mayor seguridad con respecto a las opiniones de nuestros clientes con respecto al servicio prestado.

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

VARIABLE	OPINIÓN				
	Excelente (%)	Bueno (%)	Regular (%)	Malo (%)	No Responde (%)
Calidad	81,35%	16,30%	0,29%	0,15%	1,91%
Oportunidad	73,57%	18,21%	1,03%	0,15%	7,05%
Eficacia	73,42%	17,77%	0,44%	0,29%	8,08%
<b>TOTAL</b>	<b>76,1%</b>	<b>17,4%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,2%</b>	<b>5,7%</b>

Para las dependencias en que la cantidad promedio de atención durante el trimestre fue de 10 personas o superior se presenta el siguiente cuadro resumen que refleja las variables a las que se les debe prestar mayor atención.

Vale la pena destacar que los promedios de calificación en la atención según las tres variables medidas, a nivel general permanecen iguales con respecto a esta misma ponderación en el trimestre anterior, lo cual indica que los niveles de servicio de las



dependencias se han mantenido en un nivel similar, que no se ha empeorado, pero tampoco se ha mejorado. Es importante diseñar una nueva técnica de recolección de datos que permita arrojar mas información para llevar a cabo acciones de mejoramiento en las diferentes áreas operacionales.

#### DIRECCIÓN ENERGÍA

Variable	Media General Para cada variable	Media para la Dirección de Energía en cada variable
Calidad	4,8	4,7
Oportunidad	4,5	4,4
Eficacia	4,0	4,3
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,5</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,4</b>

#### DIRECCIÓN HIDROCARBUROS

Variable	Media General Para cada variable	Media para la Dirección de Hidrocarburos en cada variable
Calidad	4,8	4,8
Oportunidad	4,5	4,6
Eficacia	4,0	4,6
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,7</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,8</b>

#### G. JURÍDICA

Variable	Media General Para cada variable	Media para el G. Jurídica en cada variable
Calidad	4,8	4,7
Oportunidad	4,5	4,5
Eficacia	4,0	4,4
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,5</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,4</b>

#### DIRECCIÓN DE MINAS

Variable	Media General Para cada variable	Media para la Dirección de Minas en cada variable
Calidad	4,8	4,7
Oportunidad	4,5	4,5
Eficacia	4,0	4,5
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,6</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,7</b>

### G. SISTEMAS

<b>Variable</b>	<b>Media General Para cada variable</b>	<b>Media para el G. Sistemas en cada variable</b>
Calidad	4,8	4,7
Oportunidad	4,5	4,7
Eficacia	4,0	4,5
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,7</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,6</b>

#### G. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Variable	Media General Para cada variable	Media para el G. Participación Ciudadana en cada variable
Calidad	4,8	5,0
Oportunidad	4,5	4,7
Eficacia	4,0	4,8
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,8</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,8</b>

Observaciones textuales de algunos usuarios:

- Muy queridos los funcionarios

#### G. GESTIÓN HUMANA

Variable	Media General Para cada variable	Media para el G. Gestión Humana en cada variable
Calidad	4,8	4,8
Oportunidad	4,5	4,3
Eficacia	4,0	4,4
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,5</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,5</b>

Observaciones textuales de algunos usuarios:

- Muy agradable la atención

#### G. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Variable	Media General Para cada variable	Media para el G. Servicios Administrativos en cada variable
Calidad	4,8	4,7
Oportunidad	4,5	4,3
Eficacia	4,0	4,1
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,4</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,3</b>

**ASESORES**

<b>Variable</b>	<b>Media General Para cada variable</b>	<b>Media para los Asesores en cada variable</b>
Calidad	4,8	4,9
Oportunidad	4,5	4,4
Eficacia	4,0	4,4
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,6</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>N/A</b>

**DIRECCIÓN GAS**

<b>Variable</b>	<b>Media General Para cada variable</b>	<b>Media para la Dirección Gas en cada variable</b>
Calidad	4,8	4,9
Oportunidad	4,5	4,7
Eficacia	4,0	4,7
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,8</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,5</b>

**G. FINANCIERO**

<b>Variable</b>	<b>Media General Para cada variable</b>	<b>Media para el G. Financiero en cada variable</b>
Calidad	4,8	4,3
Oportunidad	4,5	4,3
Eficacia	4,0	4,3
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,3</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>4,3</b>

**DESPACHO VICEMINISTRO**

<b>Variable</b>	<b>Media General Para cada variable</b>	<b>Media para el Despacho del Viceministro en cada variable</b>
Calidad	4,8	4,4
Oportunidad	4,5	3,8
Eficacia	4,0	3,8
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,0</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>N/A</b>

#### DESPACHO MINISTRO

<b>Variable</b>	<b>Media General Para cada variable</b>	<b>Media para el Despacho del Ministro en cada variable</b>
Calidad	4,8	4,9
Oportunidad	4,5	4,3
Eficacia	4,0	3,9
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4,4</b>
<b>PROMEDIO ANTERIOR</b>		<b>N/A</b>

De acuerdo a lo anterior se puede decir que las proporciones en cada calificación se mantienen similares en cada trimestre.

Sería importante motivar en los encuestados el diligenciamiento del espacio para sugerencias, ya que nos permite detectar posibles oportunidades de mejoramiento