



Libertad y Orden

Ministerio de Minas y Energía

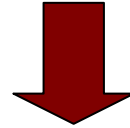
República de Colombia

MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN CUANTO AL PRODUCTO QUE OFRECE EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA A SUS CLIENTES

NTCGP: 2000:2004
NUMERAL 8.2.1.

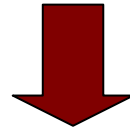
“3.47 Satisfacción del cliente:
Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas”

El numeral 5.2, enfoque al cliente, exige que:



“La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente”

El numeral 7.2.1, Procesos relacionados con el cliente, exige que:



“La entidad debe determinar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio:

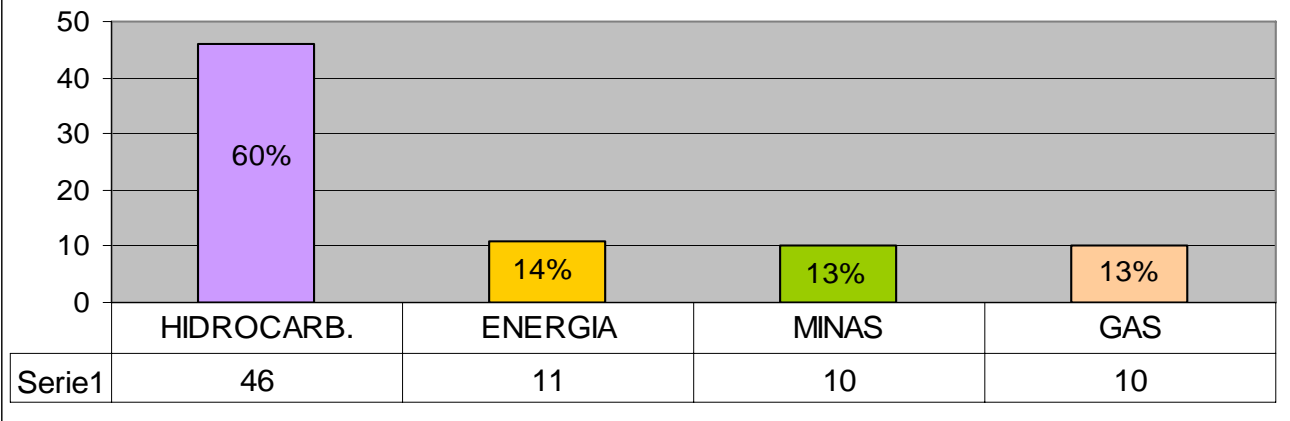
1. Los requisitos especificados por el cliente
2. Los requisitos establecidos por la norma
3. Los requisitos legales y reglamentarios
4. Los requisitos establecidos por la entidad

FICHA TÉCNICA

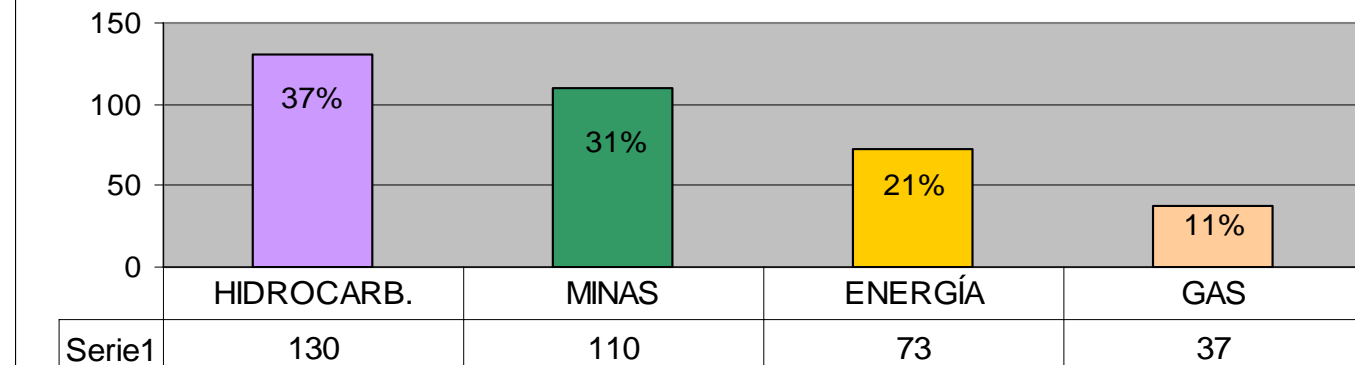
- Responsable: Grupo de Participación Ciudadana
- Periodo de Ejecución: Junio de 2008 a Diciembre de 2008
- Población objetivo: Los clientes que instauran derechos de petición, quejas, y reclamos por escrito sobre productos y servicios de la entidad y asistentes a eventos realizados durante el segundo semestre de 2008.
- Tamaño de la muestra: 767 ciudadanos distribuidos así:
 - Asistentes a eventos 340
 - Que enviaron quejas y reclamos: 77 de 86
 - Que enviaron Derechos de Petición: 350 de 509
- Metodología de análisis: Descriptiva

ANÁLISIS CON BASE EN DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJAS RECIBIDAS POR SUBSECTOR

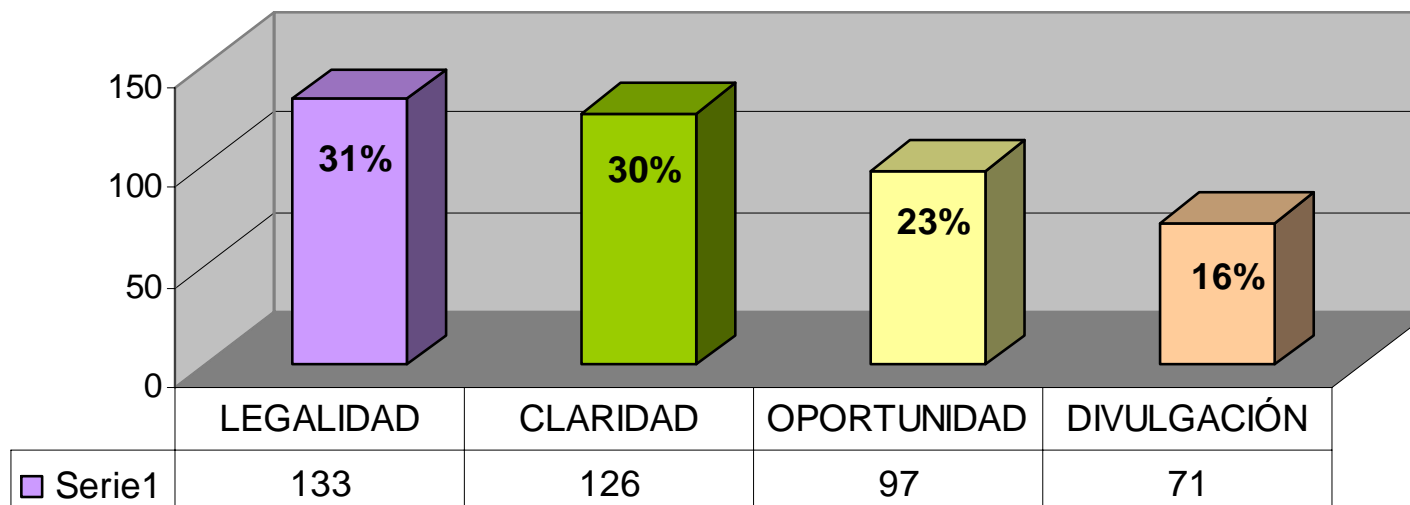


DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR SUBSECTOR

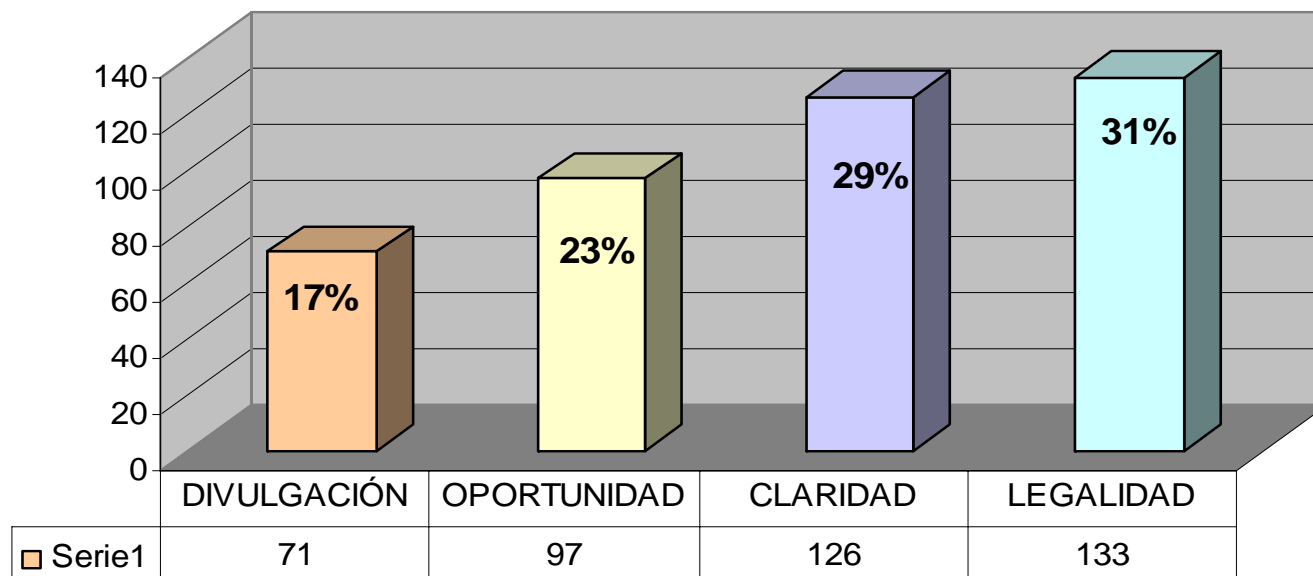


DISTRIBUCIÓN TOTAL DE LA MUESTRA					
	OPORTUNIDAD	CLARIDAD	LEGALIDAD	DIVULGACIÓN	
ENERGIA	9	31	25	19	84
GAS	10	14	16	7	47
HIDROCARBUROS	59	37	54	26	176
MINAS	19	44	38	19	120
TOTAL	97	126	133	71	427

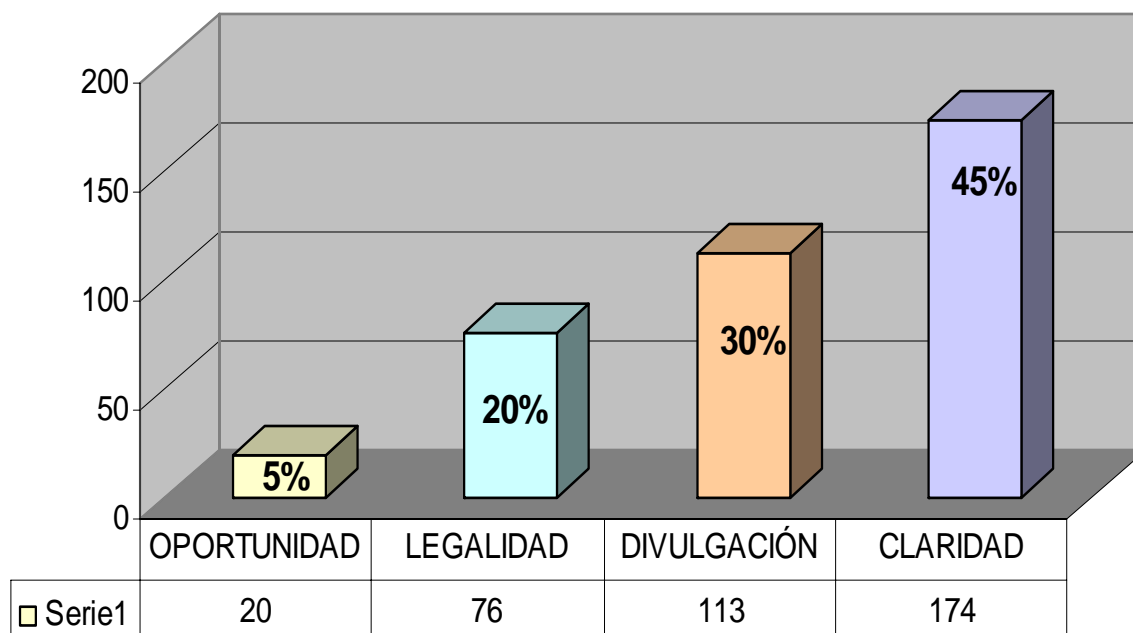
CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO SOLICITADAS POR EL CLIENTE



2009

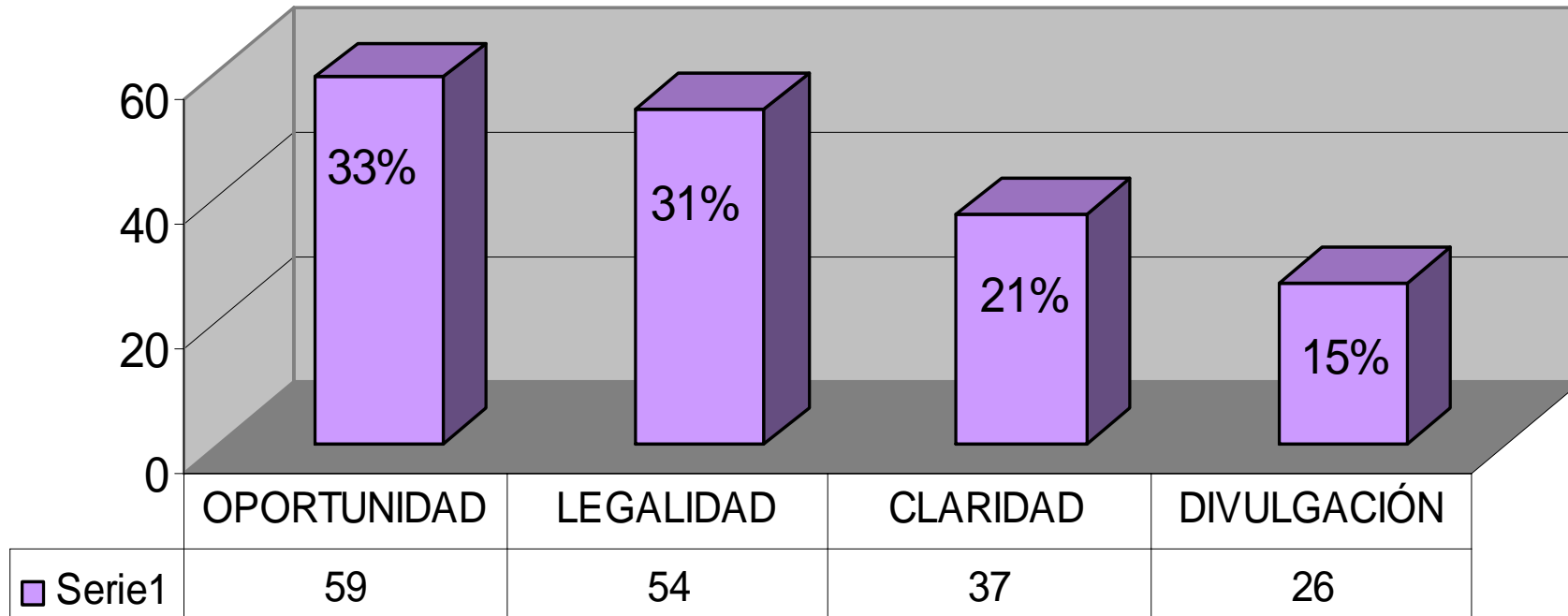


2008

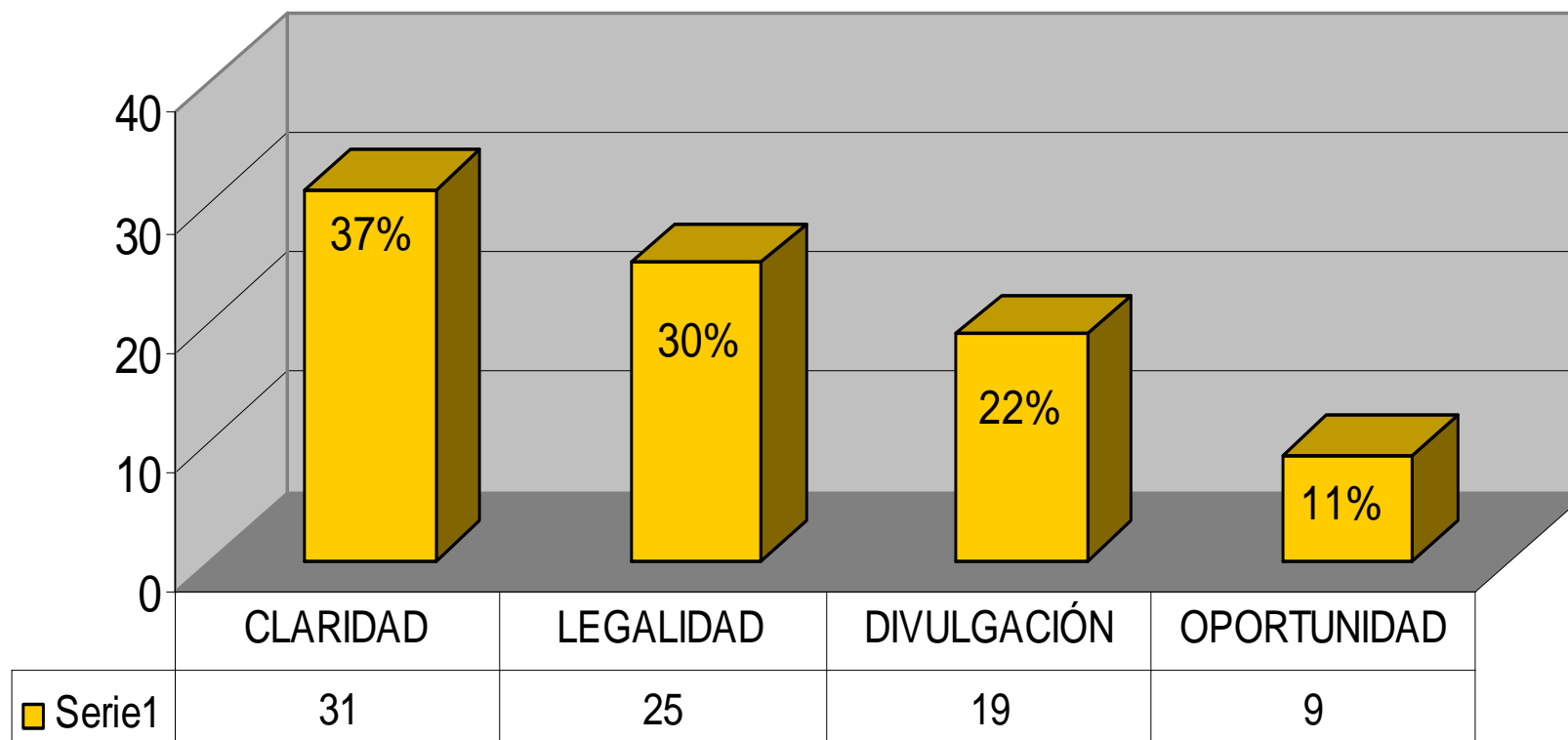


RESULTADOS DE MEDICIÓN POR SUBSECTOR 2009

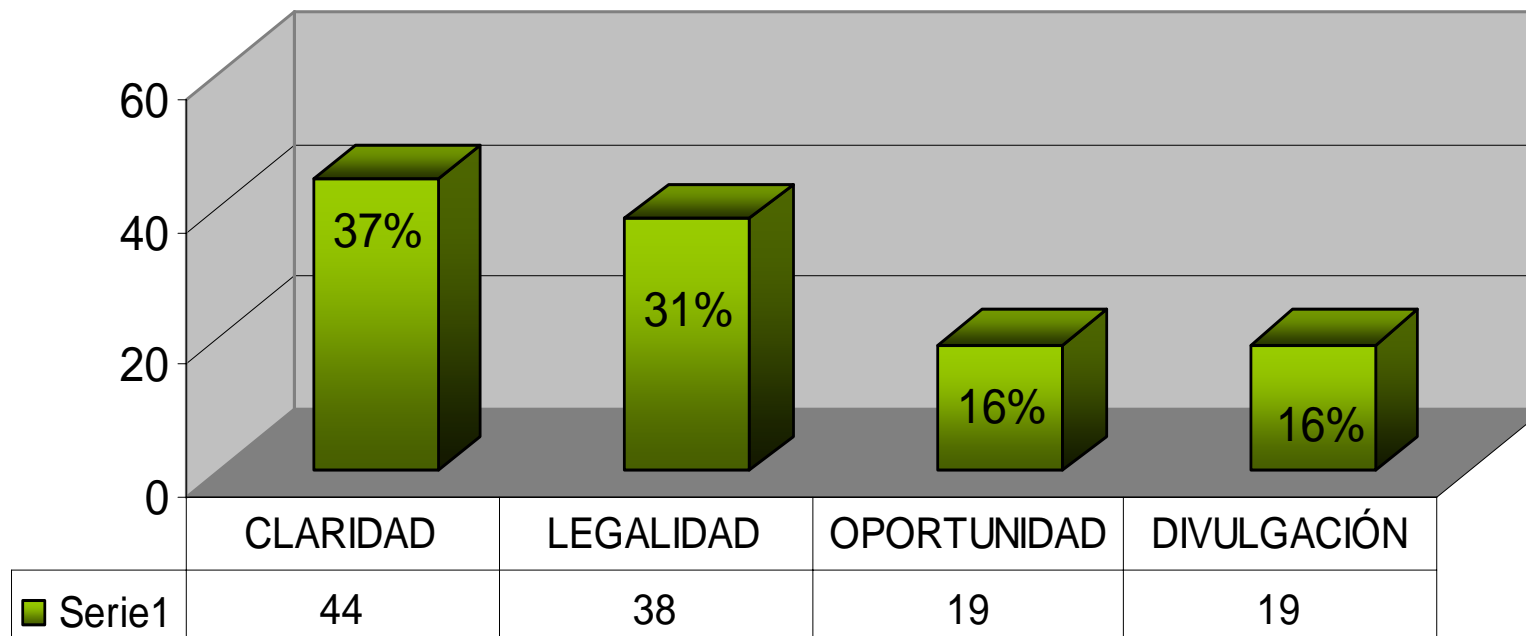
CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS EN EL SUBSECTOR HIDROCARBUROS



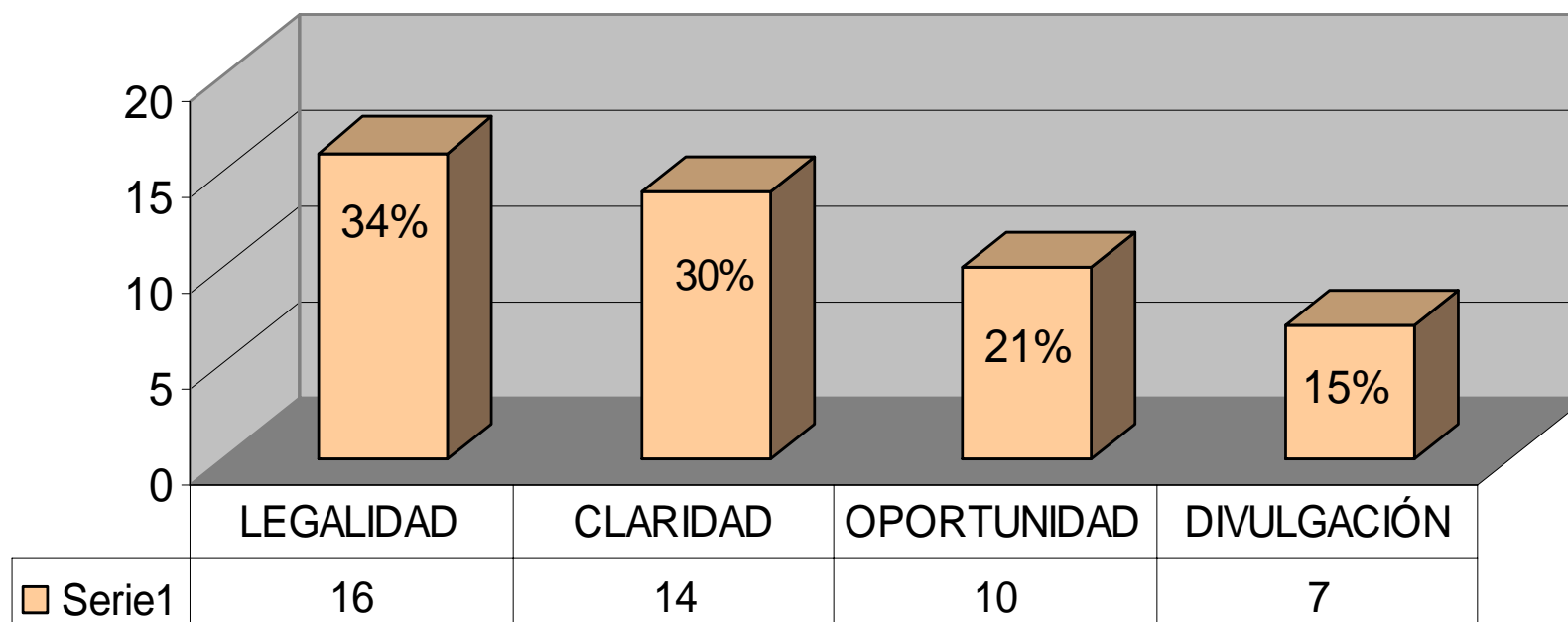
CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS EN EL SUBSECTOR DE ENERGÍA



CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS EN EL SUBSECTOR DE MINAS



CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS EN EL SUBSECTOR DE GAS



	OPORTUNIDAD	CLARIDAD	LEGALIDAD	DIVULGACION
HIDROCARBUROS	Asignación cupos de combustibles	Regalías del petróleo	Operación y permisos para estaciones de servicio	Precios de los combustibles
	Operación y permisos para estaciones de servicio	Operación y permisos para estaciones de servicio	Asignación cupos de combustibles	Exploración petrolera en varias regiones del país
	Certificación de calidad para EDS	Asignación cupos de combustibles	Normas y procedimientos en empresas petroleras	Certificación de calidad para EDS
ENERGIA	Servicio de energía eléctrica	Venta de electrificadoras	Contribuciones de solidaridad y subsidios	Proyectos Hidroeléctricos como: Encimadas y Cañaveral, Río Sinú, Pescadero Ituango, El Quimbo
	Retie	Fondos de Energía	Funciones y procedimientos de electrificadoras	Interconexión Eléctrica
	Funciones y procedimientos de electrificadoras	Proyectos Hidroeléctricos como: Encimadas y Cañaveral, Río Sinú, Pescadero Ituango, El Quimbo	Retie	Fuentes radiactivas

	OPORTUNIDAD	CLARIDAD	LEGALIDAD	DIVULGACION
MINAS	Trámites de concesión sobre yacimientos y depósitos mineros, licenciamiento y títulos mineros	Trámites de concesión sobre yacimientos y depósitos mineros, licenciamiento y títulos mineros	Trámites de concesión sobre yacimientos y depósitos mineros, licenciamiento y títulos mineros	Trámites de concesión sobre yacimientos y depósitos mineros, licenciamiento y títulos mineros
	Reserva minera especial	Problemática por explotación de minas	Trámites y procedimientos para explotación de carbón	Explotación de materiales de arrastre y canteras
	Beneficio a pequeños mineros	Funciones delegadas	Expropiación de terrenos y explotación de material de arrastre	Problemáticas por explotación de minas
GAS	Cobertura e instalaciones de Gas Natural Domiciliario	Sustitución de Cilindros y Reglamento Técnico para Cilindros y Tanques Estacionarios utilizados en la prestación del servicio de Gas Licuado del Petróleo, GLP	Legalización de expendios de cilindros de GLP	Precios de Gas Natural Vehicular
	Servicio de talleres de conversión de gas natural vehicular	Normatividad y conceptos técnicos	Fondo de Solidaridad para Subsidios y Contribuciones en el sector gas	Normatividad y conceptos técnicos
	Aplicación de la normatividad por parte de empresas distribuidoras de gas Ley 962 de 2005	Fondo de Solidaridad para Subsidios y Contribuciones en el sector gas	Precios de Gas Natural Vehicular	Cobertura e instalaciones de Gas Natural Domiciliario

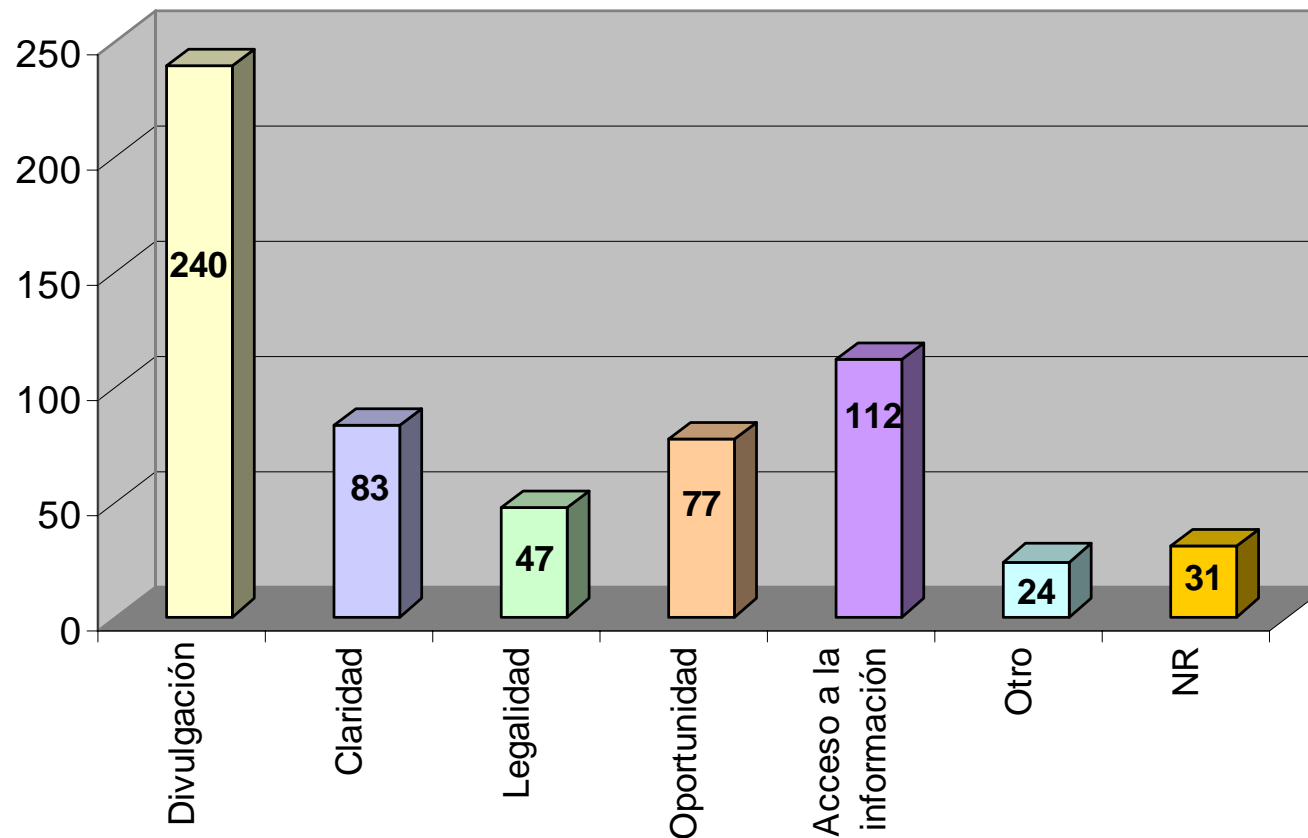
ANÁLISIS CON BASE EN ASISTENTES A EVENTOS DE DIVULGACIÓN Y FORMACIÓN EN RETIE Y URE

- Población objetivo: Asistentes a los eventos realizados en las siguientes ciudades: Barranquilla, Bogotá, Pasto, Medellín, Bucaramanga, Pereira.
- Tamaño de la muestra: 340 de 871 asistentes
- Metodología de análisis: Descriptiva

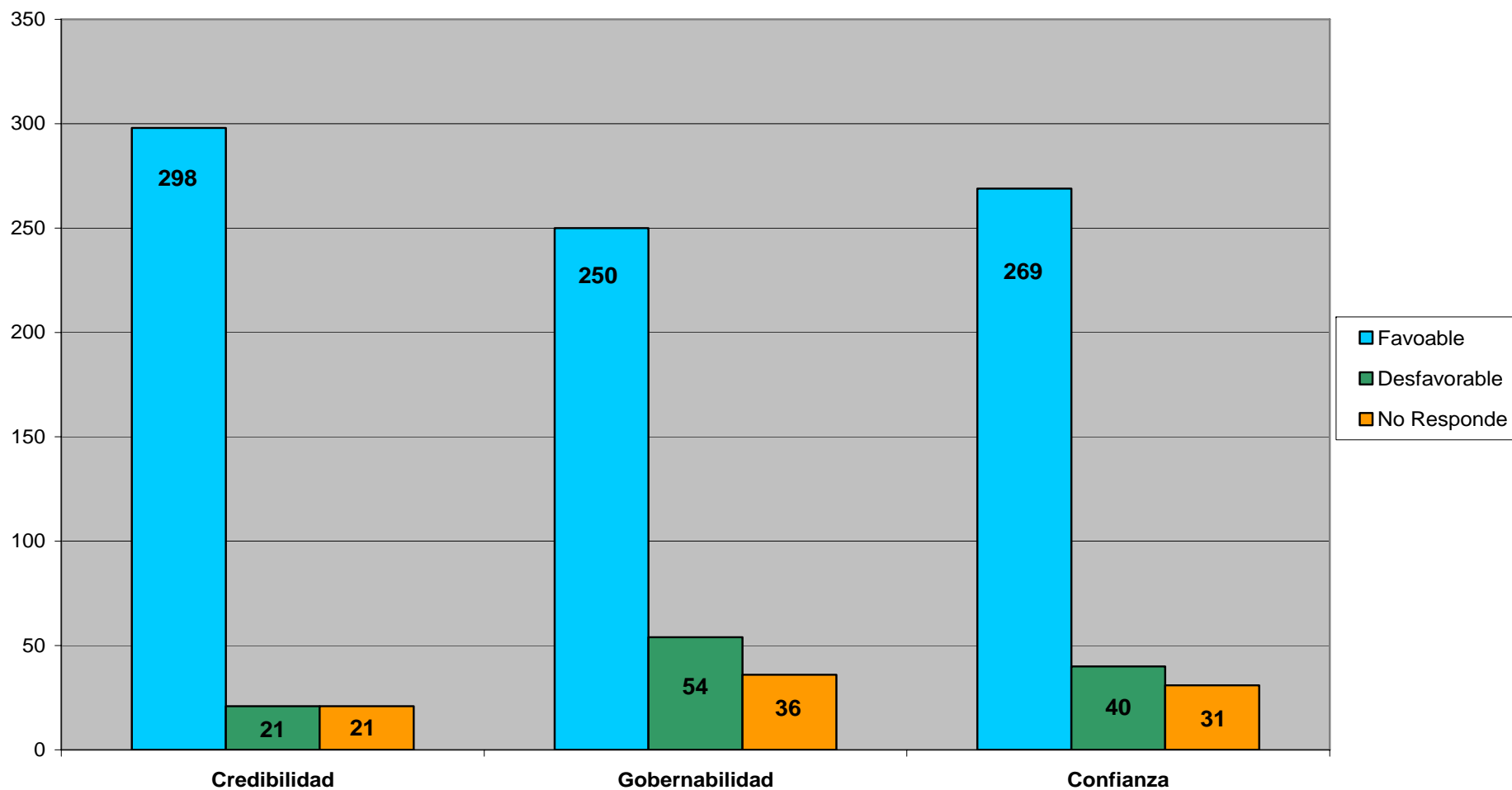
RESULTADOS GENERALES

¿Qué aspectos considera usted que el Ministerio debe mejorar al entregar sus productos o servicios?

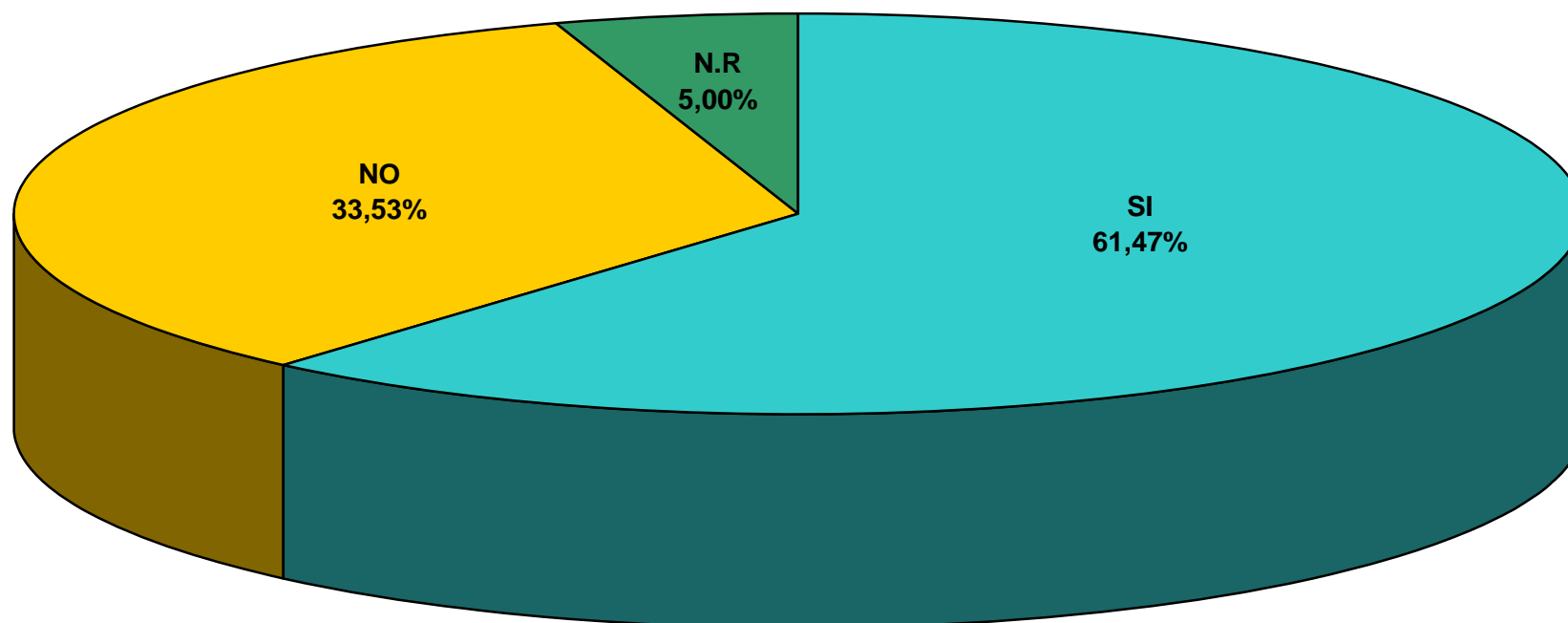
Aspectos a Mejorar



Califique como favorable o desfavorable la imagen del Ministerio de Minas y Energía frente a los siguientes aspectos:



Considera usted que las herramientas que utiliza el Ministerio facilitan la participación ciudadana?



OPINIONES DE LA CIUDADANÍA

CLARIDAD EN:
• Claridad respecto a instalaciones piratas
• Oportunidad en calidad de energía
• Legalidad en aplicación de normas
• Legalidad y acceso a información sobre deterioro de piezas metálicas
• Legalidad en proyectos de generación
• Retie
• Normas residenciales de energía
• Alcohol Carburante

DIVULGACIÓN EN:
RETIE y URE
Cambio de bombillas
Energías alternativas
ahorro de Energía
Fondos de energía, cómo presentar proyectos
Tarifas de energía
Riesgos eléctricos
Biocombustibles

COMENTARIOS:
• No han dado cubrimiento a colegios y universidades, mala divulgación
• Mayores oportunidades a las clases bajas
• Acceso a la información para todos los niveles
• Acceso a información para empresas y laboratorios acreditados
• Mayor acompañamiento
• Crear un diplomado en URE

TEMAS SOBRE LOS CUÁLES DESEAN RECIBIR INFORMACIÓN

- URE, Energías alternativas, sistema integral de gestión energética
- Actualizaciones de la reglamentación eléctrica y programas eficientes de diseño de luminarias
- Fuentes no convencionales de energía, generación por Biomasa, incentivos para su implementación
- Controles al mal uso y piratería de funcionarios de las empresas de energía
- Normas técnicas y reglamentos técnicos
- Biocombustibles, alcohol carburante, energías renovables
- Sustitución de fuentes lumínicas de alta eficacia
- Mejoramiento de la energía y automatización
- Infraestructura eléctrica, hidroeléctricas, proyectos de expansión. Disposiciones para creación de nuevas hidroeléctricas a nivel regional, ¿es rentable construir subestaciones?
- Redes aéreas, tierras, seguridad industrial
- Automatización, sistemas de puesta a tierra, contratación, iluminación, apantallamiento
- Proyectos de sostenibilidad, competitividad, energía, proyectos de inversión
- Subsidios, FOES, sus estadísticas por empresas, revisión del consumo de subsistencia para Nariño, teniendo en cuenta que nuestro territorio no tiene energéticos sustitutos masivos
- Acceder a los fondos para proyectos de energía a zonas aisladas, metodología de proyectos
- Implementación de nuevas formas de generación de energía

CONCLUSIONES:

- Se evidencia una mejora significativa en la característica de divulgación de nuestro producto, lo que indica que las actividades relacionadas con publicación y divulgación de los temas del sector minero energético a través de página web, eventos, audiencias públicas, campañas a través de medios masivos de comunicación y participación en diferentes escenarios en los que hay interacción con la ciudadanía han tenido un impacto positivo.
- Es necesario tener en cuenta que nuestros clientes pertenecen a diferentes contextos, regiones y sectores de la población, razón por lo cual se deben diseñar estrategias de información que se encuentren dirigidas a diferentes poblaciones, con un lenguaje claro a pesar de la temática técnica.
- La característica de legalidad fue la más solicitada en esta oportunidad, sin embargo, es necesario tener en cuenta que este aspecto no hace referencia a que la entidad no cumple con los parámetros legales, sino a que los ejecutores de las normas emitidas por el Ministerio de Minas y Energía que son personas naturales o jurídicas externas, según el criterio del ciudadano no acoge la normatividad como es el caso de reclamaciones por el no cumplimiento de los precios de referencia de combustibles por parte de las EDS, el no cumplimiento de normas ambientales por parte de empresas mineras o el incumplimiento legal por parte de expendedores de GLP.

- **Teniendo en cuenta las definiciones de las características esperadas por nuestros clientes al momento de entregar nuestros productos y servicios es importante tener en cuenta las siguientes observaciones.**
- **Oportunidad:** Se cumple con la conveniencia de tiempo y lugar en la ejecución de políticas y lineamientos. En el caso de la encuesta de producto, las reclamaciones de los ciudadanos hacen referencia a oportunidad en la respuesta a sus peticiones, conceptos técnicos o solicitudes de información. Pero igualmente oportunidad en la ejecución de políticas o lineamientos por parte de los ejecutores como por ejemplo las alcaldías para efectuar las visitas a las EDS como requisito para obtener el certificado de calidad
- **Legalidad:** Se cumplen con los parámetros establecidos por la normatividad vigente.
Los requerimientos reiteran que los ejecutores de las normas no cumplen con los aspectos normativos, sin embargo es el Ministerio se ha comprometido por instrucción e iniciativa de la Alta Dirección, establecer estrategias para hacer seguimiento a los casos indicados por la ciudadanía.

- **Claridad:** La normatividad, políticas y lineamientos son accesibles al entendimiento de la población en general, según el contexto de los clientes y el sector al que pertenece. De acuerdo con la medición de producto, se evidencia que los clientes tienen la información normativa o de políticas, pero mantienen dudas en cuanto a su aplicación o como hacerla efectiva, adicionalmente solicitan bastantes conceptos de normas ya que debido a la complejidad técnica no es de fácil entendimiento para los clientes que no cuentan con este conocimiento.
- **Divulgación:** Hace referencia a la facilidad para acceder a la información a través de diferentes medios. En la primera medición en el 2007 lo que se solicitaba en mayor proporción por parte de los ciudadanos era la divulgación, en la segunda medición paso a un segundo lugar y actualmente es un requerimiento muy bajo, debido a que desde el año anterior se difundió más información a través de la página Web, pero además las diferentes direcciones participan en eventos para la ciudadanía con el fin de formar e informar sobre nuestra gestión, políticas y lineamientos.