



**RESULTADOS II SEMESTRE DE 2010  
GRUPO DE PARTICIPACION CIUDADANA  
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, FRENTE A LOS PRODUCTOS Y  
SERVICIOS QUE OFRECE EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

**FICHA TÉCNICA**

**Responsable:** Grupo de Participación Ciudadana

**Periodo de Ejecución:** Julio a Diciembre de 2010

**Población objetivo:**

- Los clientes que instauran derechos de petición, solicitudes de información, quejas y reclamos por escrito sobre productos o servicios de la entidad y que llegan por correo físico o por el módulo de servicio al ciudadano de la página Web.
- Los clientes que solicitan información sobre nuestros productos a través del correo electrónico [menergía@minminas.gov.co](mailto:menergía@minminas.gov.co) y buzón “contáctenos”.

**Tipo de muestreo:** Casual o incidental, seleccionando intencionalmente las solicitudes de información, derechos de petición, quejas y reclamos respecto a productos o servicios que directamente son atendidos por el Ministerio de Minas y Energía.

**Tamaño de la muestra:** De un total de 1129 Mecanismos de Participación Ciudadana recibidos entre derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información, se tomo una muestra de 883 Mecanismos que fueron los que se remitieron a las Direcciones Técnicas del Ministerio.

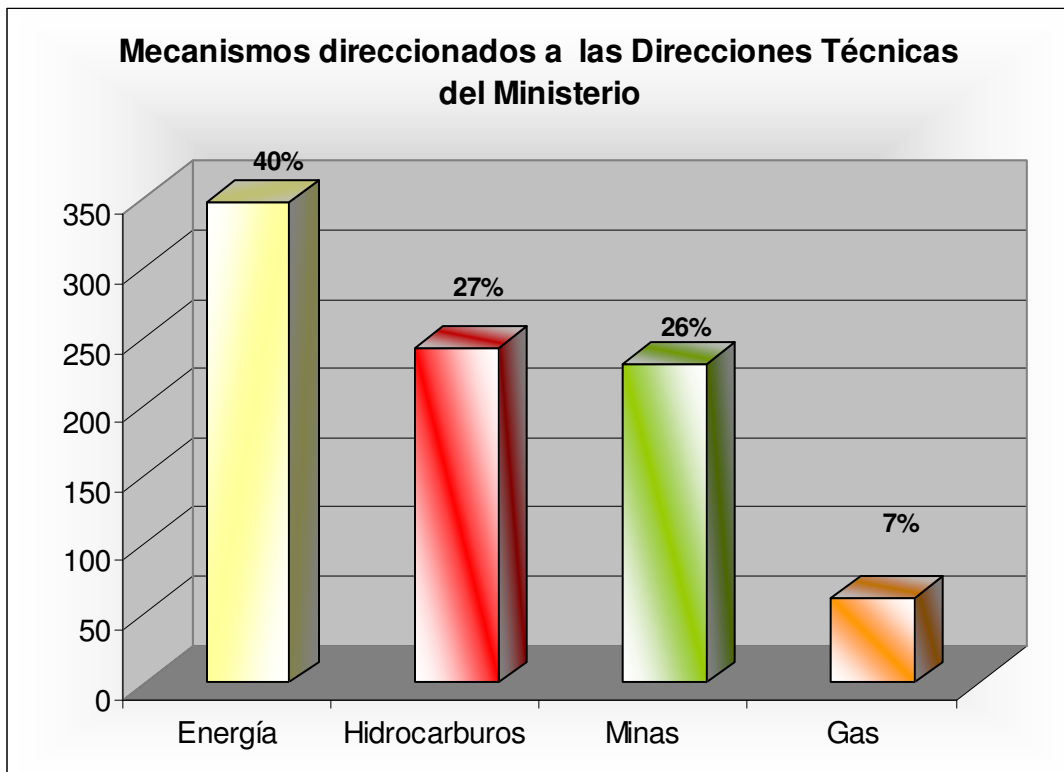
**Metodología de análisis:** Descriptiva.

**Características evaluadas:**

- **Divulgación:** Dar a conocer a los clientes naturales y partes interesadas los diferentes lineamientos y normatividad que emite el Ministerio de Minas y Energía.
- **Claridad:** Precisión en las normas y temas del sector minero energético que permiten percibir las ideas expresadas para los ciudadanos.
- **Aplicación de la norma:** Ejecución de un procedimiento, formato o modelo sugerido, que para el caso de esta medición hace referencia a los ejecutores de la norma.
- **Oportunidad:** Conveniencia de tiempo y lugar. Que se sucede en el tiempo planeado.

Los Mecanismos de Participación Ciudadana que fueron remitidos a las Direcciones Técnicas del Ministerio, se distribuyeron así:

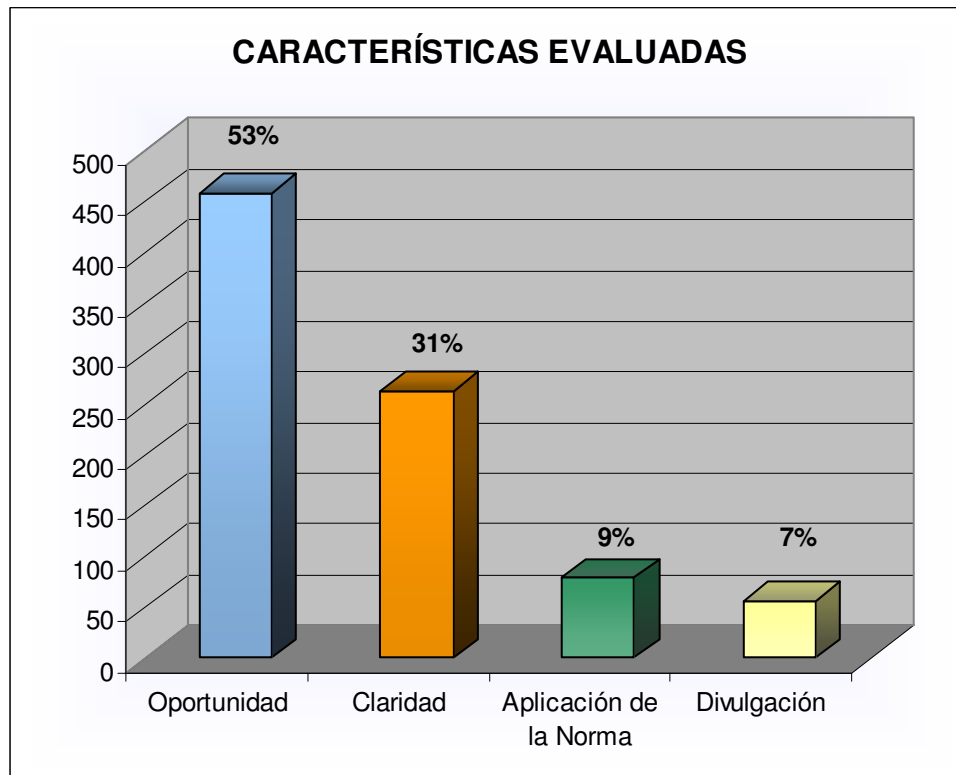
DIRECCIÓN	CANTIDAD DE TEMAS
Energía	348
Hidrocarburos	242
Minas	231
Gas	62



La Dirección de Energía lidera la cantidad de Mecanismos de Participación Ciudadana recibidos en el Ministerio con un 40%, seguido por la Dirección de Hidrocarburos con un 27%, la Dirección de Minas con un 26% y por último la Dirección de Gas con un 7%.

Los medios de recepción de estos mecanismos son: petición directa del ciudadano mediante radicación en las instalaciones del Ministerio, envío de la solicitud por la página Web, el correo institucional y redireccionamiento por parte de la Presidencia de la República.

Es importante mencionar el incremento de los mecanismos remitidos a la Dirección de Energía pasando de un 17,97% a un 40%, con respecto al primer semestre de 2010. En temas de Gas se tuvo una disminución de 1,13 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior.



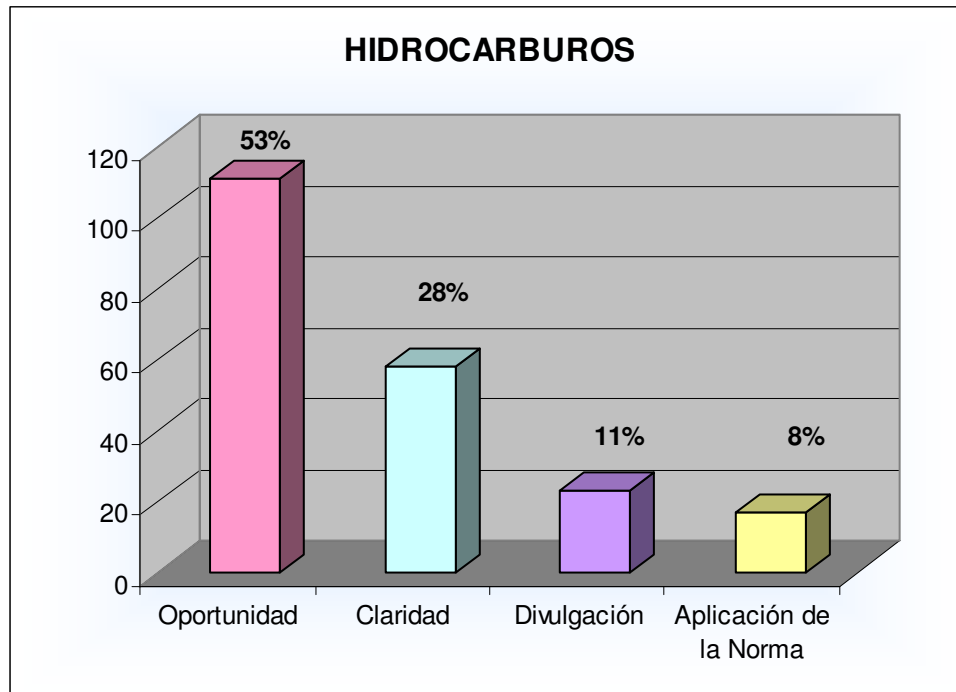
La característica de mayor consulta y/o solicitud por parte de la ciudadanía es la de oportunidad con un 53% observando un incremento de 21.09 puntos porcentuales con respecto al primer semestre del 2010, seguida por claridad con un 31%, aplicación de la norma con el 9% y divulgación con el 7%.

Teniendo en cuenta que para el periodo anterior la característica que punteo el análisis fue la de claridad y que en este periodo (2010-2) presentó una disminución del 10,32%, se puede determinar que las direcciones tomaron acciones de mejora con respecto a esta.

En cuanto a aplicación de la norma se observa una disminución de 11,76% a 9%, con respecto a la divulgación existe una reducción de la mitad pasando del 15% al 7%, es decir, el Ministerio ha fortalecido sus mecanismos de divulgación y de entrega de información a la ciudadanía con respecto a todos los temas del sector minero energético.

A continuación se realiza el proceso de desagregación de cada una de las características por Dirección, esto con el fin de sugerir acciones de mejora para cada una de las direcciones dependiendo en donde se encuentre mayor debilidad.

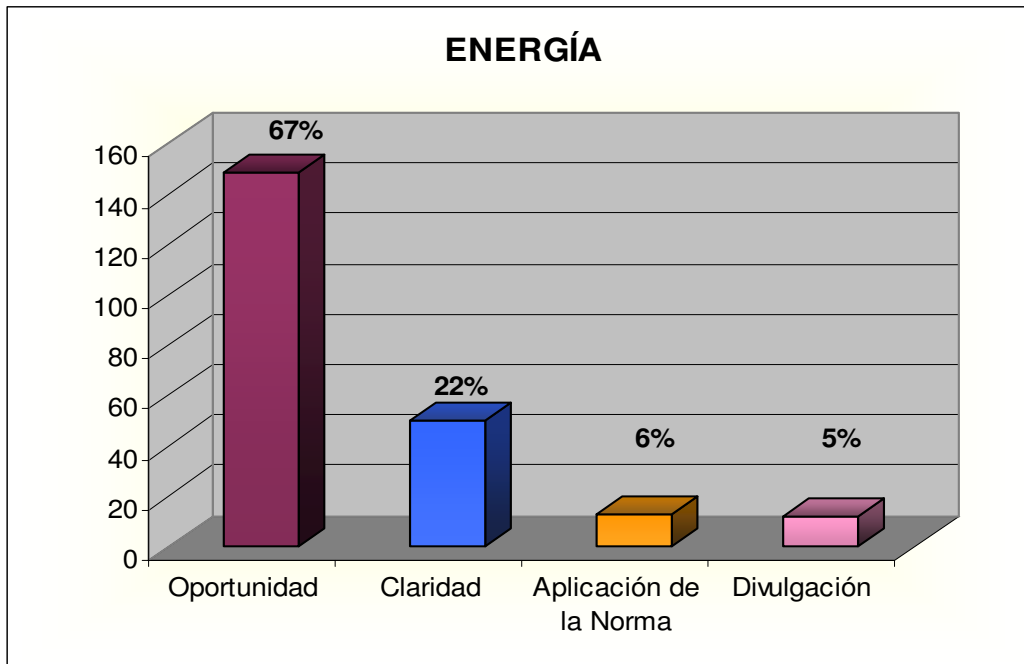
## DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS



En esta gráfica se refleja, que para la mayoría de los clientes de la Dirección de Hidrocarburos la característica que con mayor frecuencia demandan es la oportunidad en los productos ofrecidos con un 53%, seguido por la claridad con un 28%, divulgación con un 11% y por último aplicación de la norma con un 8%.

Por otro lado se observa una disminución en la característica de claridad en comparación con el primer semestre del 2010 pasando del 45,56% al 28% y un aumento en la oportunidad de un 22,01% a 53%, prácticamente duplicando el valor del periodo anterior.

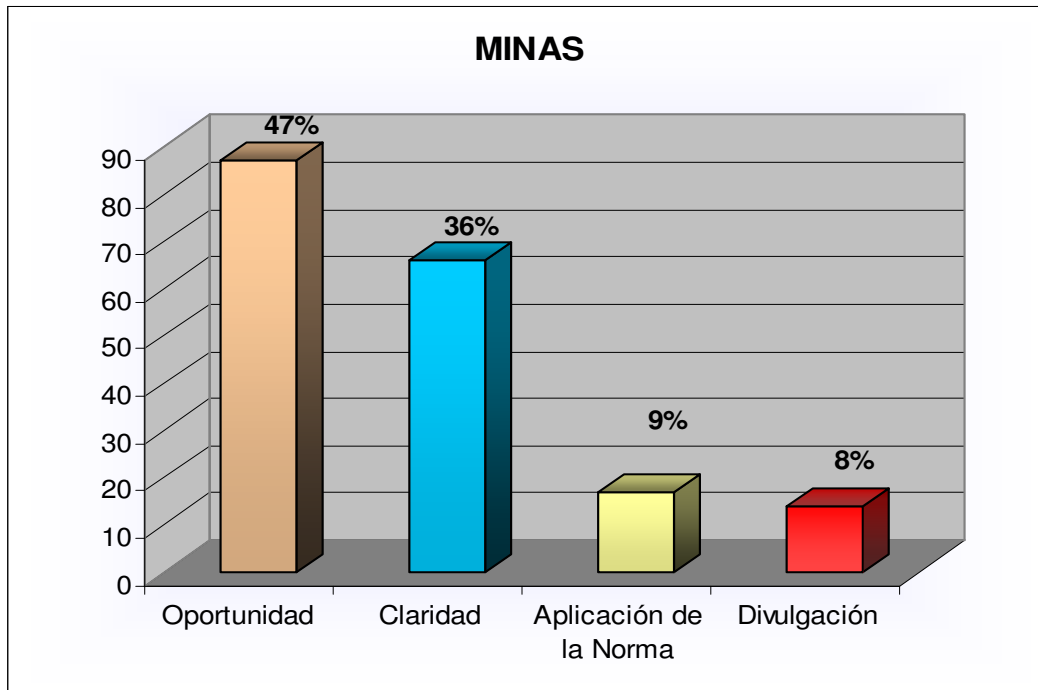
## DIRECCIÓN DE ENERGÍA



La “oportunidad” es la característica que mas solicitan los clientes de la Dirección de Energía con un 67%, seguido por claridad con un 22%, la aplicación de la norma con un 6% y con un 5% divulgación.

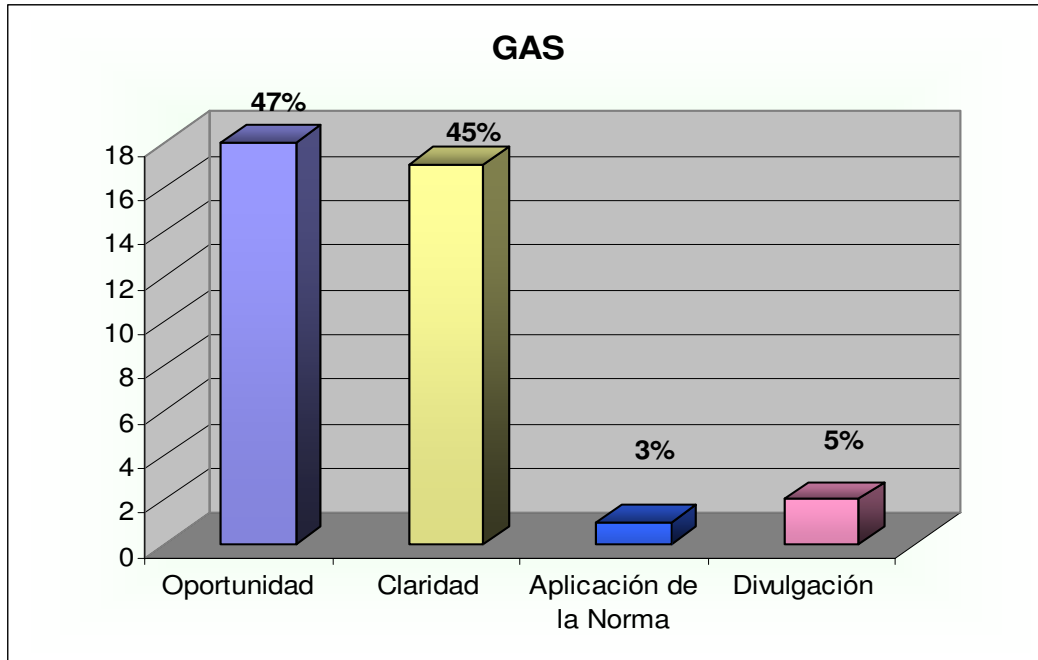
Es de resaltar que la característica claridad presenta una disminución significativa de 15,72 puntos porcentuales, al igual que la divulgación que paso de 21,56% al 5% con una disminución aproximada del 23%.

## DIRECCIÓN DE MINAS



En cuanto a la Dirección de Minas los clientes solicitan mayor oportunidad en los temas de esta área con un 47% incrementándose en un 41% con respecto al primer semestre del 2010, sigue la claridad con un 36%, y la aplicación de la norma junto con la divulgación en un porcentaje similar.

## DIRECCIÓN DE GAS



Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de la Dirección de Gas reclama mayor oportunidad de los productos con un 47%, ítem que para el segundo semestre de 2010 también estuvo punteando. Por otro lado la claridad aumento del 33,77% al 45%; en cuanto a la divulgación y aplicación de la norma se refleja una disminución de diez puntos porcentuales para este segundo semestre.

## CONCLUSIONES

- Los temas de mayor relevancia solicitados a través de los Mecanismos de Participación Ciudadana, se relacionan en la siguiente tabla clasificándolos según las características. Es importante que cada Dirección, de acuerdo a esta información presente las acciones de mejoramiento que tomaran, de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad:

	<b>Hidrocarburos</b>	<b>Energía</b>	<b>Minas</b>	<b>Gas</b>
<b>Claridad</b>	Parámetros que se tienen en cuenta para el incremento en el precio de la Gasolina	Acceso a los fondos	Código de Minas	Normatividad de GNV
	Permisos de funcionamiento de EDS	RETIE	Lineamientos ambientales para el sector minero	
<b>Oportunidad</b>	Asignación de Cupos de Combustible	Solicitudes de electrificación	Requisitos exigidos para el funcionamiento de una mina	Servicio de Gas Natural
	Explicación del proceso de liquidación y regalías	Información pago de contribución de solidaridad	Contratos de concesión minera	
<b>Divulgación</b>	Precios de la Gasolina	Certificado RETIE	Explotaciones Mineras	Normatividad GLP
	Procesos de exploración petrolera en las diferentes regiones del país	Interconexión eléctrica	Código de Minas	
<b>Aplicación de la Norma</b>	Normas y procedimientos de las petroleras	Reglamentación para el alumbrado público	Políticas mineras	Legalización de distribuidores de Gas
	Proceso de vigilancia de explotación de Hidrocarburos	Asignación de subsidios	Legalización minera	Revisiones técnicas periódicas





- La mayor cantidad de requerimientos por parte de los clientes durante el segundo semestre del 2010, estuvo relacionado con la característica de oportunidad, por lo que se hace necesario que cada dependencia evalúe si lo que se está ofreciendo sucede en el tiempo informado, planeado y es de fácil acceso para todas las personas, sin importar su naturaleza.
- Se resalta que en general la característica de divulgación en los temas del sector minero energético ha disminuido con respecto a otros periodos, lo que demuestra que existe un mejoramiento en los medios de acceso que el Ministerio brinda a la ciudadanía.
- Teniendo en cuenta que la claridad fue la segunda característica de mayor relevancia en el periodo analizado, se sugiere tener en cuenta que todos nuestros clientes pertenecen a diferentes regiones del país, contextos, grupos étnicos, por lo que se hace necesario que toda la información que se divulgue se produzca con un lenguaje claro para su fácil comprensión.
- Cabe resaltar que desde el Grupo de Participación Ciudadana, se ha trabajado en la divulgación y acercamiento a la comunidad de toda aquella información y normatividad que emite el Ministerio, esto con el fin de socializar en todas las regiones del país los temas de mayor relevancia del sector minero energético.
- Es importante que cada una de las direcciones de acuerdo al presente informe tomen las respectivas acciones de mejora, con el fin de crear mecanismos de acercamiento a ciudadanía, contribuyendo a la disminución de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información.