

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
GRUPO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**RESULTADOS
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 de 2009 a Diciembre de 2009

Población objetivo:

- Los clientes que instauran derechos de petición, solicitud 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 de el correo electrónico menergía@minminas.gov.co y 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: 894 Mecanismos de Participación Ciudadana recibidos, entre solicitudes de información, derechos de petición, quejas y reclamos.

Características de la muestra: La distribución de la muestra es la siguiente:

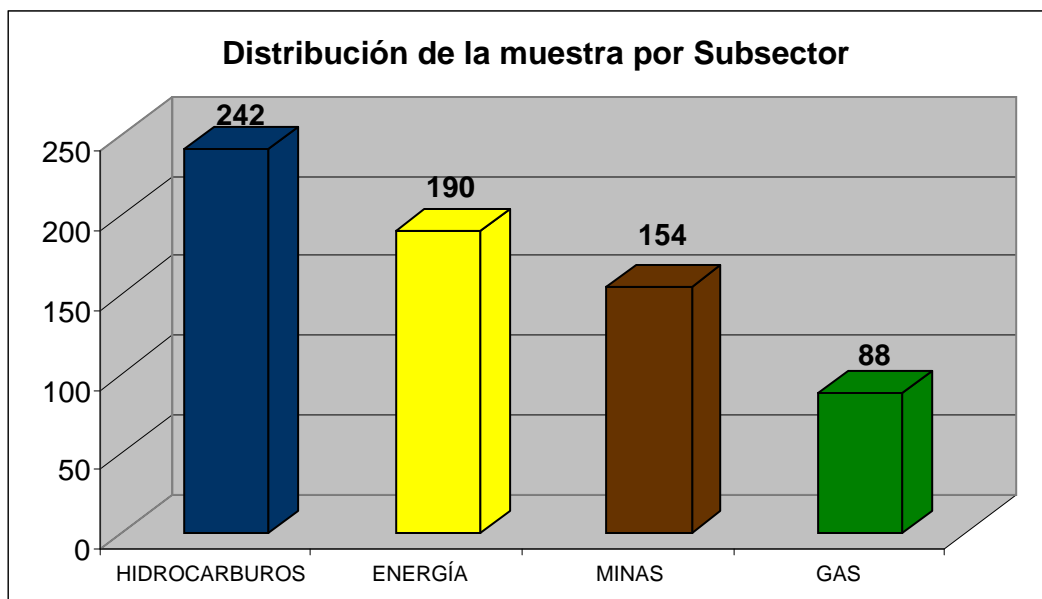
- **190 en temas de Energía**
- 2 en temas de Administración Documental
- 11 en temas de Servicios Administrativos
- 63 en temas de Talento Humano
- **88 en temas de Gas**
- **242 en temas de Hidrocarburos**
- 78 en temas de la Oficina Jurídica
- **154 en temas de Minas**
- 3 en temas de Secretaría General
- 13 en temas para el Despacho del Viceministro
- 6 en temas de Asuntos Nucleares
- 6 en temas para el Despacho del Ministro
- 1 en temas de la Oficina de Control Interno
- 24 en temas de Participación Ciudadana
- 2 en temas del Grupo Ambiental

- 6 en temas del Grupo de Contratación
- 2 en temas del Grupo Financiera
- 2 en temas del Grupo Sistemas
- 1 en temas del Grupo Coactivos

Metodología de análisis: Descriptiva

Características evaluadas:

- **Divulgación**
- **Claridad**
- **Aplicación de la norma**
- **Oportunidad**

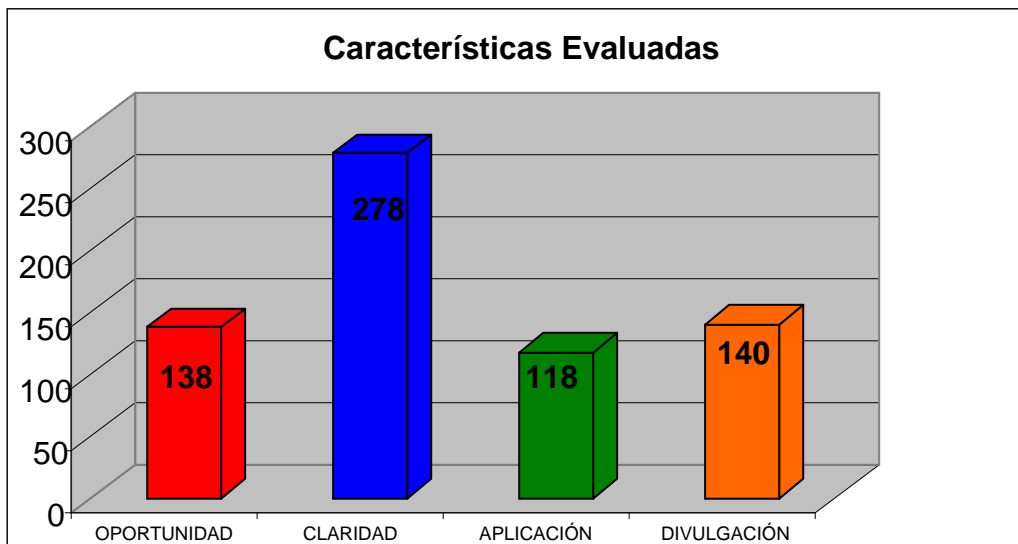


Para esta medición, se utilizaron los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias recibidas por Ministerio de Minas y Energía entre Julio y Diciembre de 2009.

De esta muestra recolectada el 27,07% de los clientes escribieron a la entidad en temas relacionadas con Hidrocarburos; el 21,25% de los clientes en temas de Energía, el 17,23% sobre temas de Minas y el 9,84% sobre temas de Gas. El porcentaje restante se encuentra dividido en las demás dependencias a las cuales se les enviaron derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias por parte de la ciudadanía.

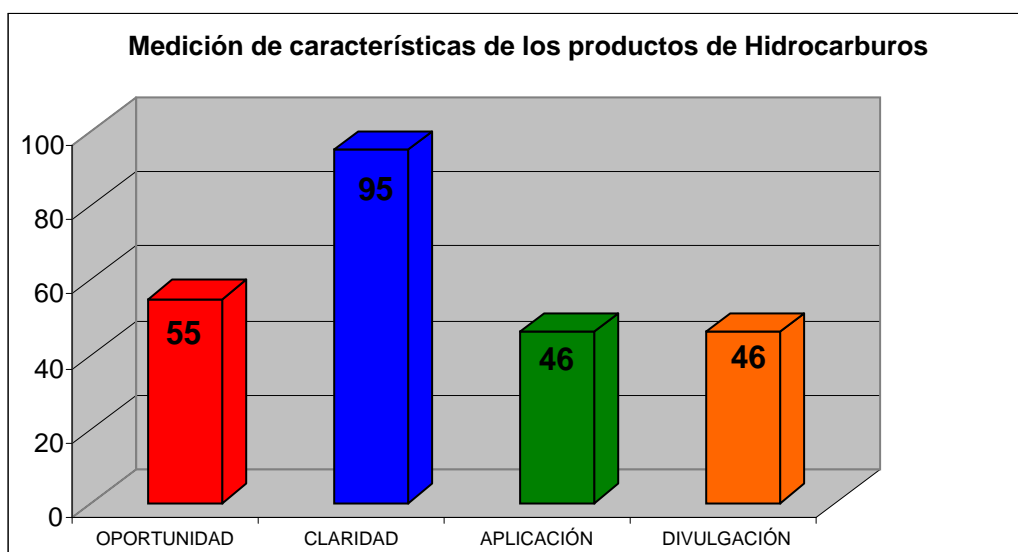
Esta información permite detectar cuáles son los temas técnicos que son más solicitados o sobre cuales nuestros clientes intervienen manifestando su opinión.

Esta información permite detectar cuáles son los temas en las Direcciones Técnicas que son más solicitados o sobre cuales nuestros clientes intervienen manifestando su opinión, para lo cual se muestra la siguiente gráfica:



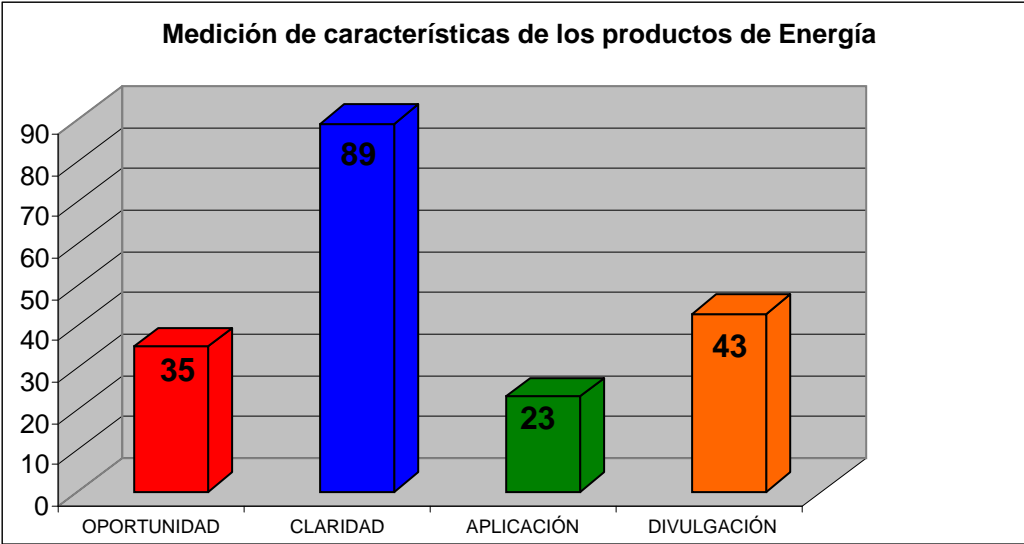
Observando la información anterior, se puede ver claramente que respecto a los subsectores hidrocarburos, minas, energía y gas la característica que fue mayor consultada por parte de la ciudadanía es claridad con el 41,25% de los mecanismos de participación ciudadana, siguiendo divulgación con el 20,77%, con un porcentaje similar se encuentra la característica oportunidad con el 20,47% y el 17,51% referente a aplicación de la norma. Lo anterior permite detectar cuáles son las características en las que se debe enfocar cada una de las Direcciones Técnicas del Ministerio para tomar las respectivas acciones de mejora.

DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS



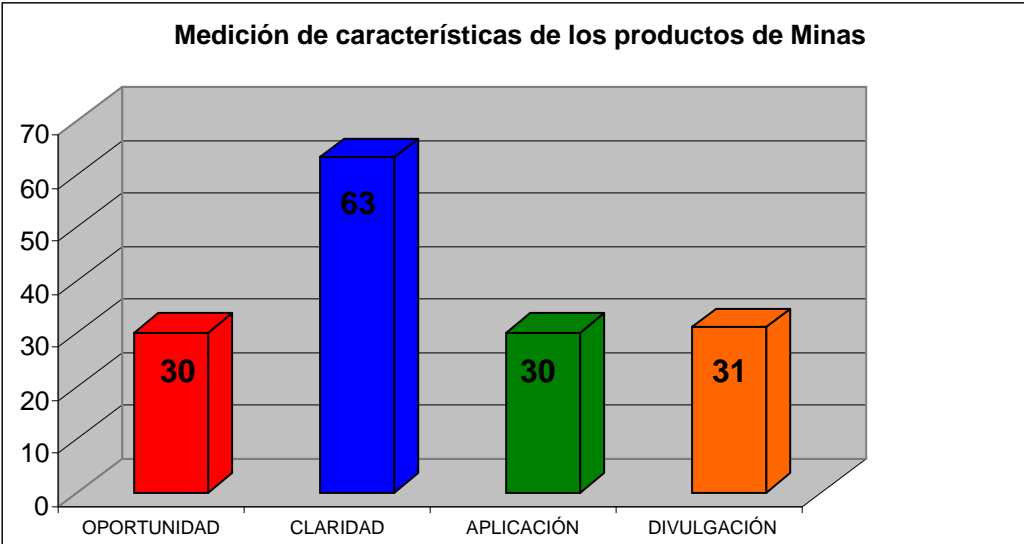
Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de hidrocarburos reclama mayor claridad en los productos con un 39.26%, seguido de la oportunidad con un 22,72%, luego la aplicación de la norma y divulgación tienen exactamente el mismo porcentaje de 19,01%.

DIRECCIÓN DE ENERGÍA



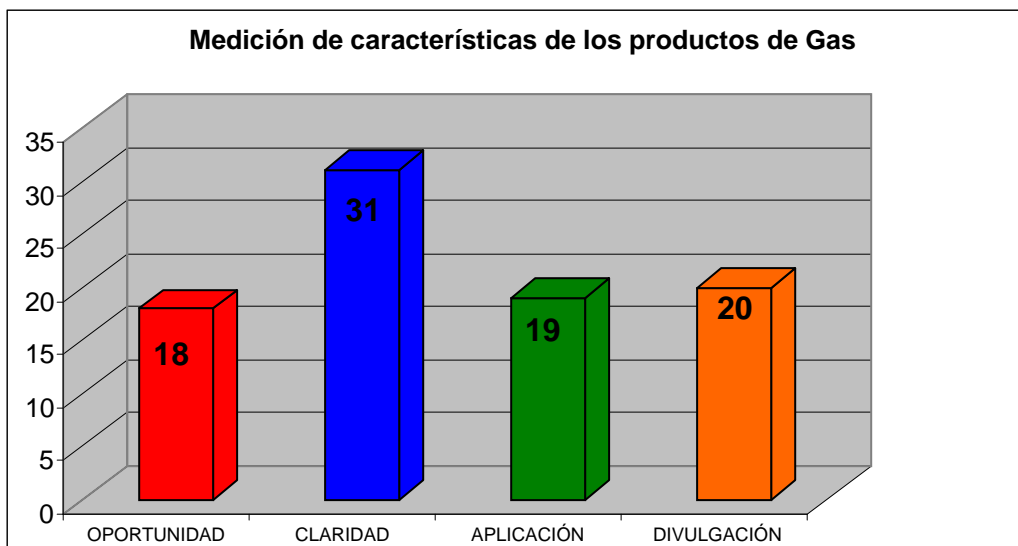
Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de energía reclama mayor claridad en los productos con un 46,84%, seguido de divulgación con un 22,63%, luego de oportunidad con un 18,42% y el 12,11% para aplicación de la norma.

DIRECCIÓN DE MINAS



Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de minas reclama mayor claridad en los productos con un 40,91%, seguido de divulgación con el 20,13% y oportunidad y aplicación de la norma están en igual proporción con el 19,48%.

DIRECCIÓN DE GAS



Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de gas reclama mayor claridad de los productos con un 35,23%, seguido de divulgación con un 22,73%, la característica aplicación de la norma obtuvo el 21,59% y por último oportunidad con 20,45%.

CONCLUSIONES

- La evaluación de las características para las Direcciones Técnicas del Ministerio de Minas y Energía, indica que nuestros clientes requieren: mayor claridad de los productos de la entidad con un 41,25%, lo que significa que casi la mitad de las solicitudes hechas durante el segundo semestre de 2009 fue en relación con esta característica.
- Es importante analizar por parte de las dependencias que ofrecen productos o servicios a los clientes, las razones por las cuáles las políticas, normas o lineamientos que ofrece la entidad son en ocasiones desconocidos para los usuarios, e igualmente la forma cómo puede ser más explícita y fácil de entender el alcance legal de las mismas por parte de los diferentes tipos de clientes.
- Se puede concluir que brindar mayor claridad al ciudadano puede influir notoriamente en mejorar las dudas presentadas, en temas de divulgación y legalidad, pues teniendo en cuenta estos resultados, se puede decir que el ciudadano no le queda claro la forma de ejecutar las normas, lineamientos o políticas establecidas por la entidad o se encuentra confundido en cuanto a los servicios y productos que ofrece el ministerio.
- Realizando un mayor trabajo en dar a conocer a los clientes de manera clara los productos y servicios que ofrece el ministerio, la calidad en su labor se verá incrementada.

- Los productos que con mayor relevancia requirieron los clientes se encuentran consolidados en la siguiente tabla, indicando las características solicitadas al respecto. Las direcciones técnicas en cabeza de cada Director, deberán presentar las acciones de mejoramiento respectivas, acorde con el Sistema de Gestión de la Calidad:

	Hidrocarburos	Energía	Minas	Gas
Claridad	Liquidación de combustible	Normatividad redes eléctricas	Explotación minera	Normatividad GNCV
	Información precios de combustible	RETIE	Código de Minas	
Divulgación	Normatividad para estaciones de servicio	RETILAP	Regalías mineras	Normatividad GLP
	Información para distribución de combustible	Información proyectos electrificación	Lineamientos minero-ambientales	
Aplicación de la Norma	Explotación y producción de hidrocarburos	Regulación alumbrado publico	Política y normatividad general minera	Instalación de redes de gas
Oportunidad	Normatividad zonas de frontera	Fondos FAER-FAZNI	Contratos de concesión minera	Proyectos FNR, FECF
	Política desmonte de subsidios		Legalización minera	

- Teniendo en cuenta los requerimientos hechos durante el primer semestre de 2009, no hay mayor diferencia y es una constante los temas solicitados. Cabe resaltar que la característica claridad tuvo un incremento en relación al primer semestre por lo que se deben tomar acciones de mejora para disminuir los requerimientos en cuanto a esta característica.
- Es importante resaltar que gran parte de los productos de la entidad, sobre los cuáles se solicitó divulgación se encuentra publicada en la página Web de la entidad, sin embargo es necesario analizar si la accesibilidad a la información impide o facilita que el usuario la obtenga con oportunidad, si la información es pertinente, esencial y clara para todos los posibles clientes.