

**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: Enero de 2009 a Junio 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](mailto: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: 1252 Mecanismos de Participación Ciudadana recibidos, entre solicitudes de información, derechos de petición, quejas y reclamos.

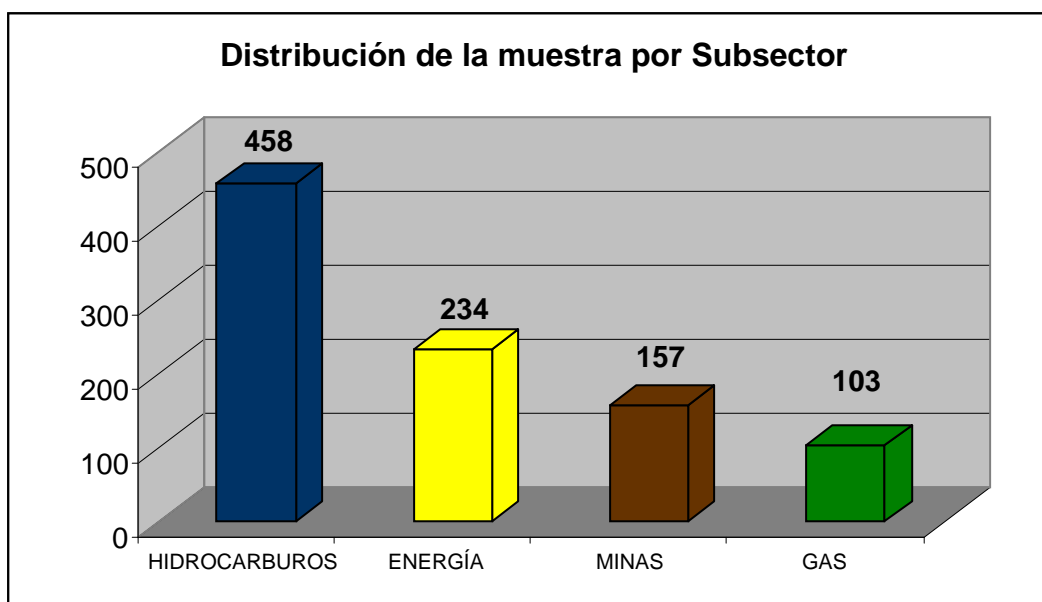
Características de la muestra: La distribución de la muestra es la siguiente:

- **234 en temas de Energía**
- 7 en temas de Administración Documental
- 9 en temas de Servicios Administrativos
- 61 en temas de Talento Humano
- **103 en temas de Gas**
- **458 en temas de Hidrocarburos**
- 82 en temas de la Oficina Jurídica
- **157 en temas de Minas**
- 8 en temas de Secretaría General
- 27 en temas para el Despacho del Viceministro
- 6 en temas de Asuntos Nucleares
- 2 en temas para el Despacho del Ministro
- 5 en temas de la Oficina de Control Interno
- 92 en temas de Participación Ciudadana
- 1 en temas del Grupo Ambiental

Metodología de análisis: Descriptiva

Características evaluadas:

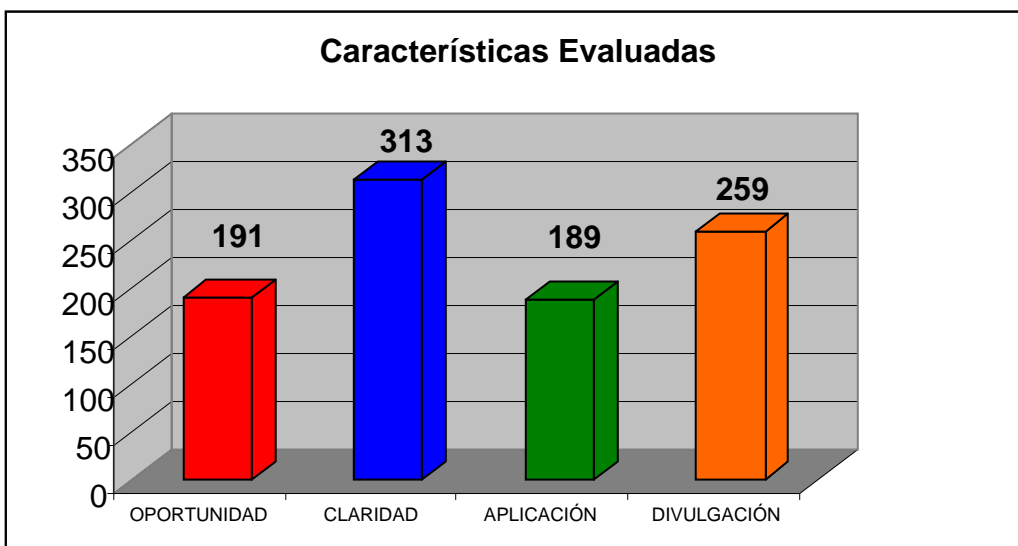
- **Divulgación**
- **Claridad**
- **Aplicación de la norma**
- **Oportunidad**



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

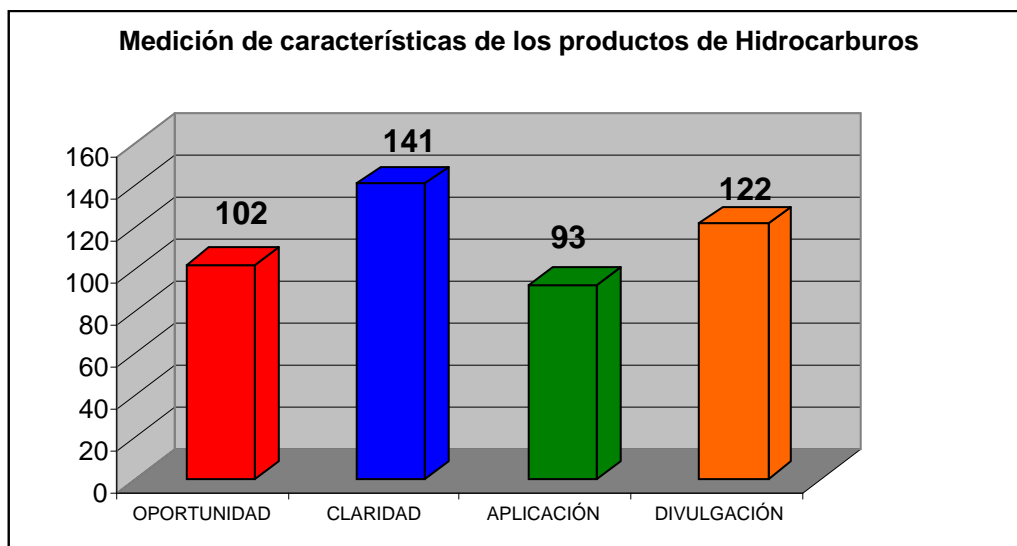
De esta muestra recolectada el 36.58% de los clientes escribieron a la entidad en temas relacionados con Hidrocarburos; el 18.69% de los clientes en temas de Energía, el 12.54% sobre temas de Minas y el 8.23% sobre temas de Gas. El porcentaje restante se encuentra dividido en las demás dependencias a 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 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:



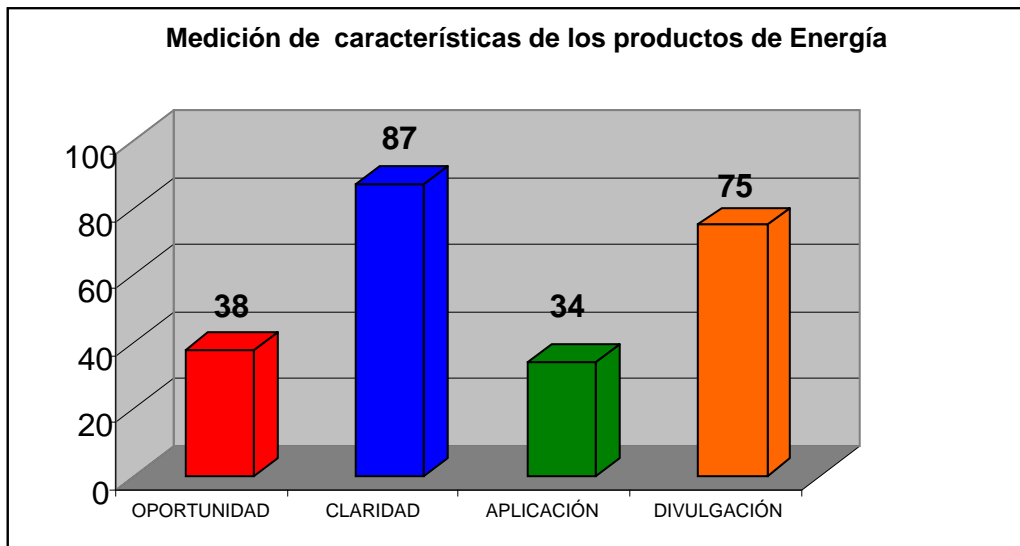
Observando la información anterior, se puede ver claramente que respecto a los subsectores hidrocarburos, minas, energía y gas la característica que fue mayor consultada por parte de la ciudadanía es claridad con el 32,88% de los mecanismos de participación ciudadana, siguiendo divulgación con el 27,21%, con un 20,06% para la característica oportunidad y el 19,85% 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



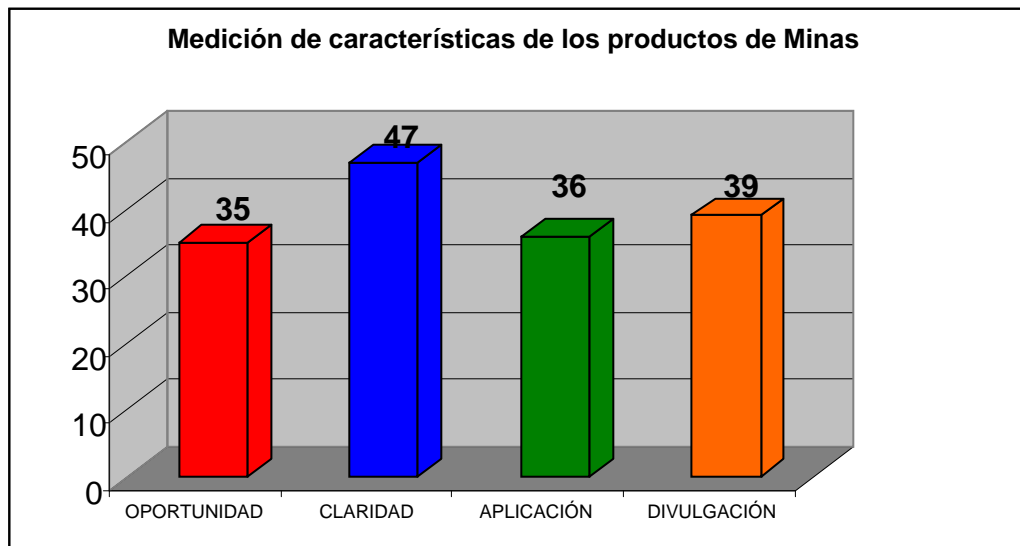
Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de hidrocarburos reclama mayor claridad en los productos con un 30,78%, seguido de la divulgación con un 26,64%, luego oportunidad con un 22,27%; en menor proporción se reclama aplicación de la norma con el 20,31%.

## DIRECCIÓN DE ENERGÍA



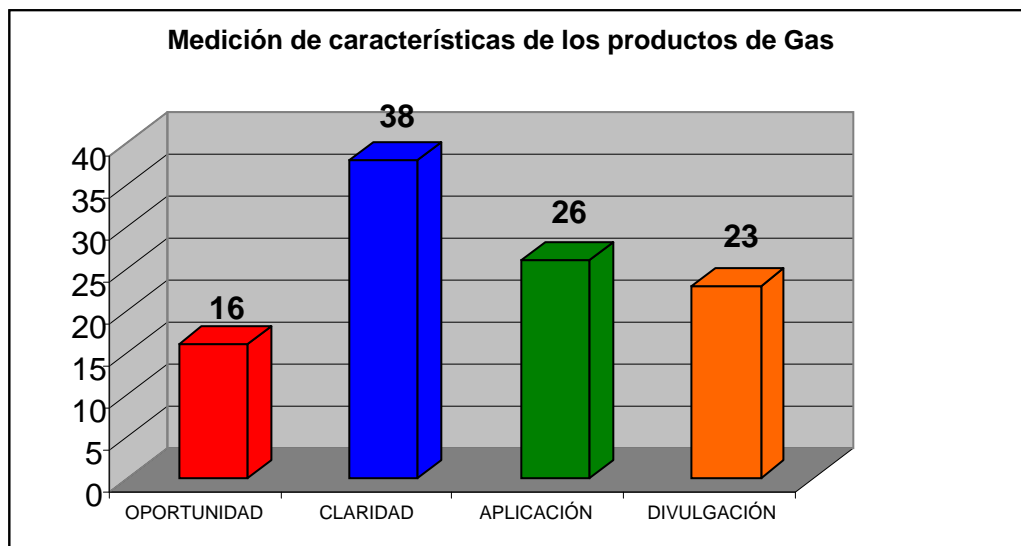
Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de energía reclama mayor claridad en los productos con un 37,18%, seguido de divulgación con un 32,05%, luego de oportunidad con un 16,24% y el 14,53% para aplicación de la norma.

## DIRECCIÓN DE MINAS



Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de minas reclama mayor claridad en los productos con un 29,94%, seguido de divulgación con el 24,84%, luego aplicación de la norma y oportunidad están con participación similar con 22,93% y 22,29% respectivamente.

## DIRECCIÓN DE GAS



Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de gas reclama mayor claridad de los productos con un 36,89%, seguido de aplicación de la norma con un 25,25%, la característica divulgación obtuvo el 22,33% y por último oportunidad con 15,53%.

### CONCLUSIONES

- La evaluación general de las características para el Ministerio de Minas y Energía, indica que nuestros clientes requieren: mayor claridad de los productos de la entidad con un 32,88%, seguido de divulgación con un 27,21% y oportunidad con un 20,06%. Por último está la característica aplicación de la norma con un 19,85%.
- 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:

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

- Cómo se puede observar en el análisis, la mayor cantidad de requerimientos por parte de los clientes, corresponden a la característica de claridad, y si bien se hace un esfuerzo importante por comunicar la información de la manera mas clara y comprensible posible, es necesario que la información sea clara para todos lo niveles de educación y estratos sociales, de tal manera que el mensaje y el concepto sea fácilmente comprendido tanto por el grupo de ciudadanos que manejan la temática del sector como para aquellos que no conocen el medio pero quieren profundizar acerca de él.
- 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.