

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

**RESULTADOS I SEMESTRE DE 2010
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 2010 a Junio 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 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: 935 Mecanismos de Participación Ciudadana recibidos, entre solicitudes de información, derechos de petición, quejas y reclamos.

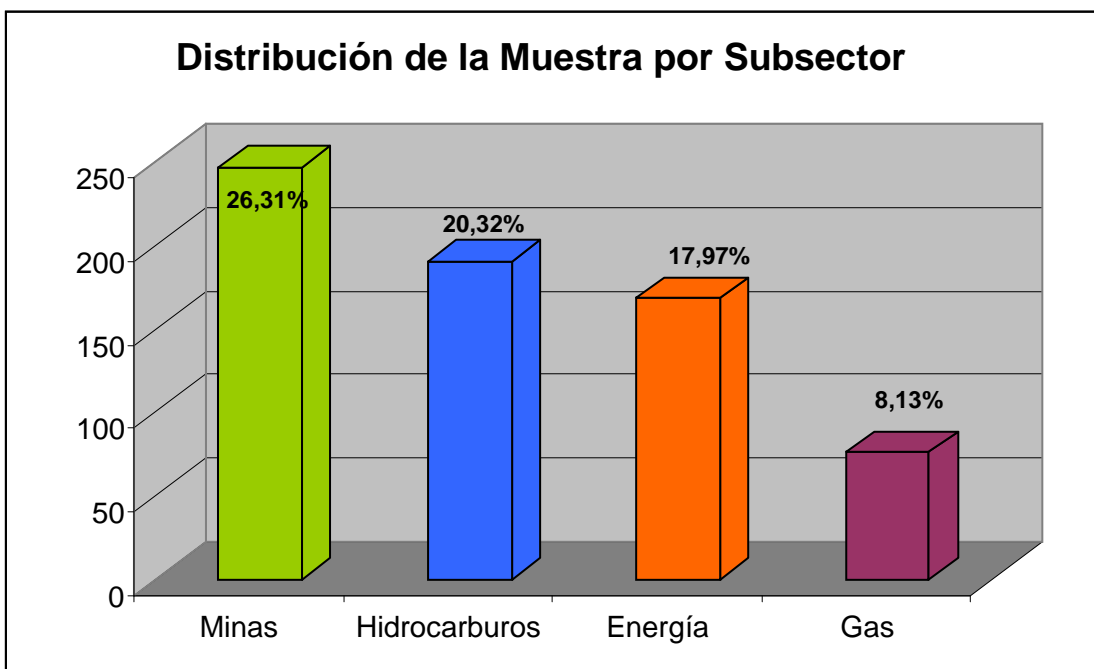
Metodología de análisis: Descriptiva.

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.
- **Oportunidad:** Conveniencia de tiempo y lugar. Que se sucede en el tiempo planeado.

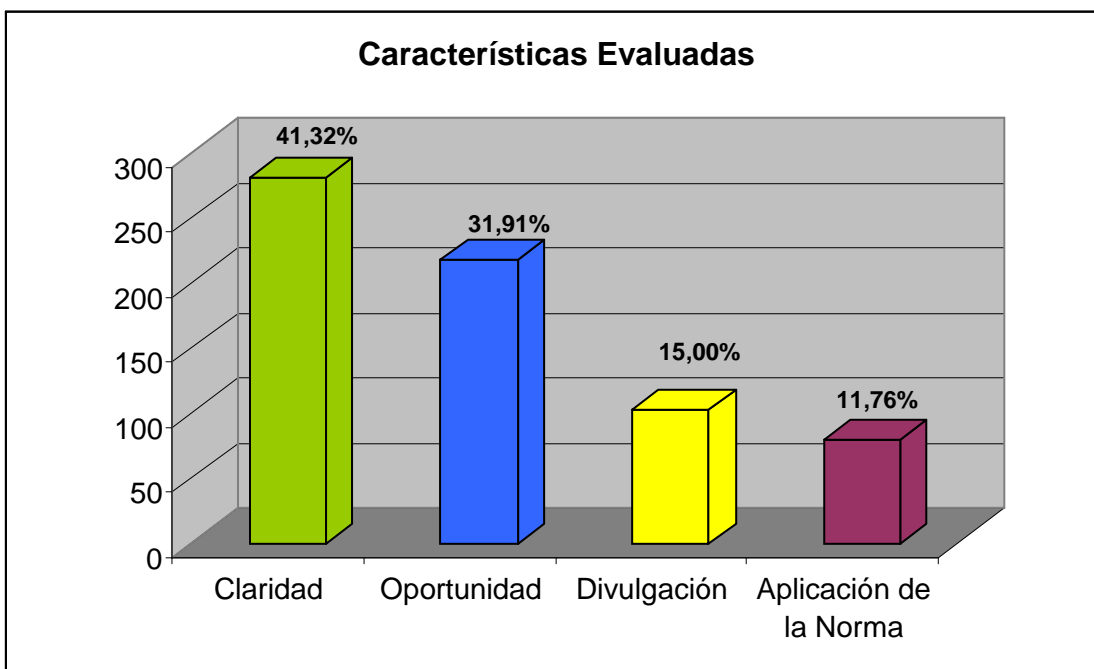
Se seleccionaron los mecanismos de participación ciudadana que fueron remitidos a las Direcciones Técnicas del Ministerio, en donde la distribución fue la siguiente:

- **168 en temas de Energía**
- **76 en temas de Gas**
- **190 en temas de Hidrocarburos**
- **246 en temas de Minas**



De la muestra recolectada el 26,31% de los clientes escribieron a la entidad en temas relacionadas con Minas; el 20,32% de los clientes en temas de Hidrocarburos, el 17,97% sobre temas de Energía y el 8,13% sobre temas de Gas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la Dirección de Minas aumentó las solicitudes por los diferentes medios de participación ciudadana, teniendo en cuenta que el segundo semestre de 2009 los resultados fueron del 17,23%. La Dirección de Hidrocarburos disminuyó en solicitudes pasando de 27,07% (primer lugar) en el semestre anterior a 20,32%. La Dirección de Energía tuvo una leve disminución de 3,28 puntos porcentuales. La Dirección de Gas no presentó variación significativa.



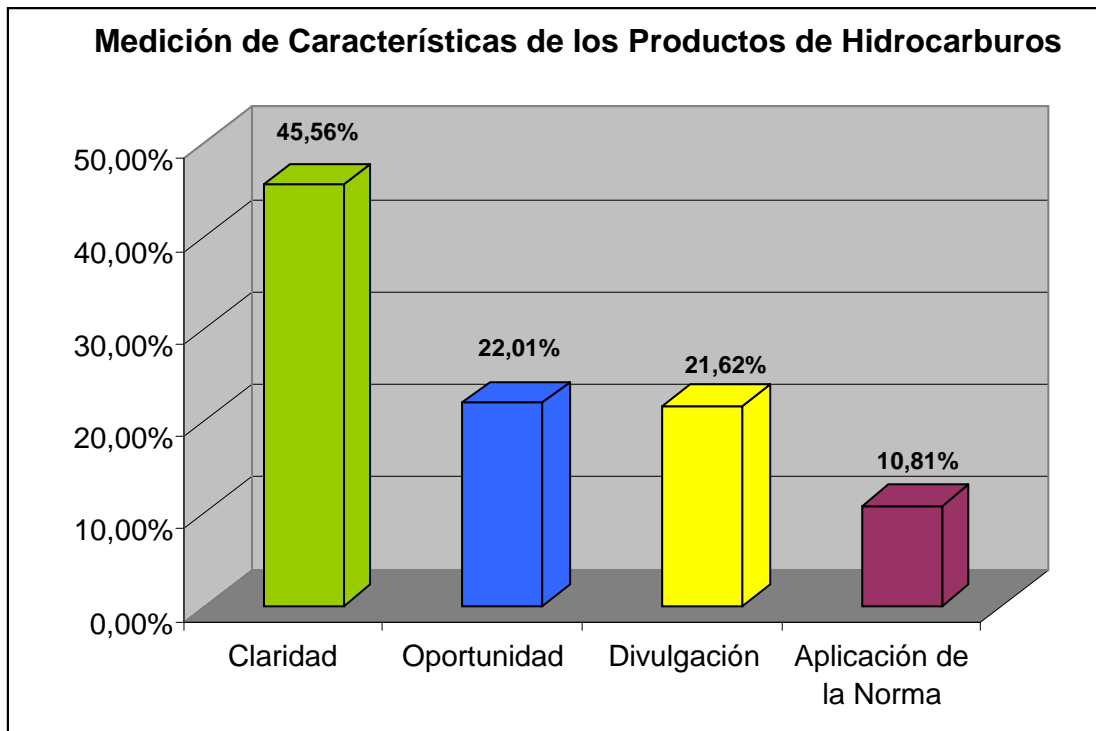
Observando la información anterior, la gráfica refleja que respecto a los subsectores Hidrocarburos, Minas, Energía y Gas la característica que fue mayor consultada por parte de la ciudadanía fue claridad con el 41,32% de los mecanismos de participación ciudadana, siguiendo oportunidad con el 31,91%, la divulgación obtuvo el 15,00% y el 11,76% referente a aplicación de la norma.

Comparando los resultados con el segundo semestre de 2009, la claridad continua siendo una de las características en la que se detecta que los ciudadanos siguen teniendo dificultades respecto a los diferentes mecanismos de participación ciudadana. En el semestre anterior obtuvo el 41,25%, lo que técnicamente significa una puntuación igual.

Por otra parte la oportunidad pasó del 20,47% (tercer lugar), al 31,91% ocupando el segundo lugar en las características que más solicitan los ciudadanos. La divulgación disminuyó en 5,77 puntos porcentuales, ocupando el tercer lugar para el primer semestre de 2010. La aplicación de la norma continúa en el último lugar pero con una disminución en los requerimientos, pasando de 17,51% al 11,76%.

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.

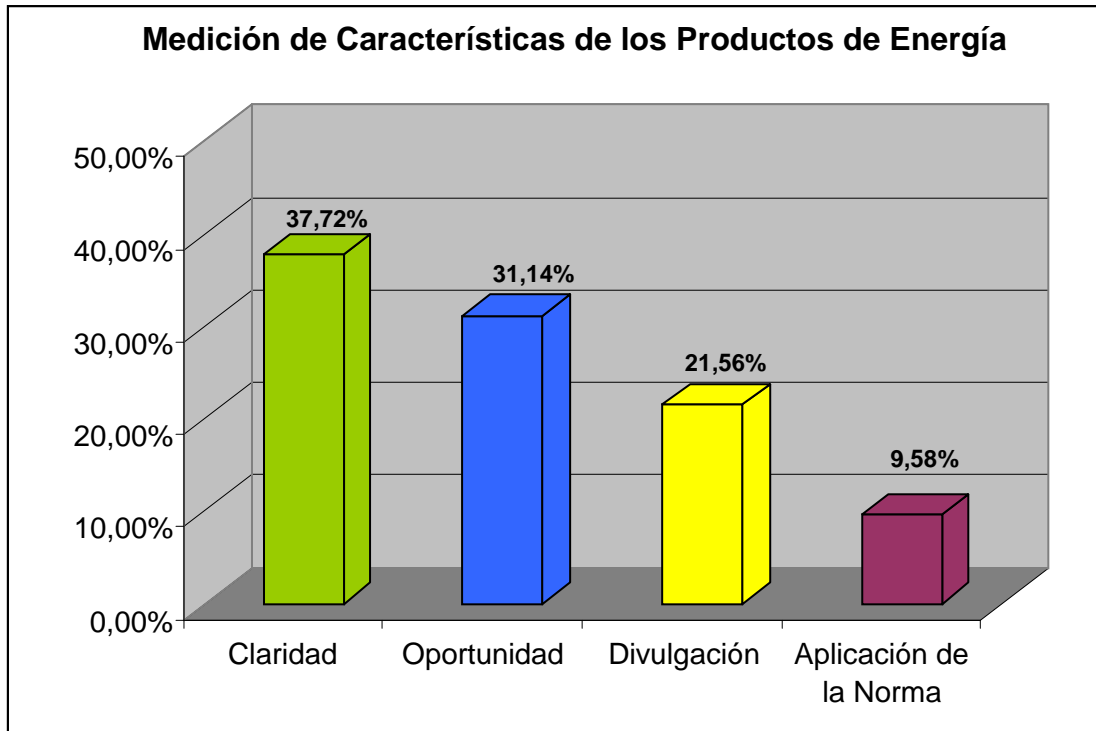
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS



Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de la Dirección de Hidrocarburos reclama mayor claridad en los productos con un 45,56%, seguido de la oportunidad con un 22,01%, luego la divulgación con el 21,62% y por último la aplicación de la norma con el 10,81%.

Respecto a la información anterior y comparada con el segundo semestre de 2009, la variable claridad aumentó en 6,30 puntos porcentuales. La oportunidad continúa con un porcentaje similar ya que no hubo variación técnica. La divulgación tuvo un leve aumento y la aplicación de la norma pasó de 19,01% en el semestre anterior al 10,81% en este periodo.

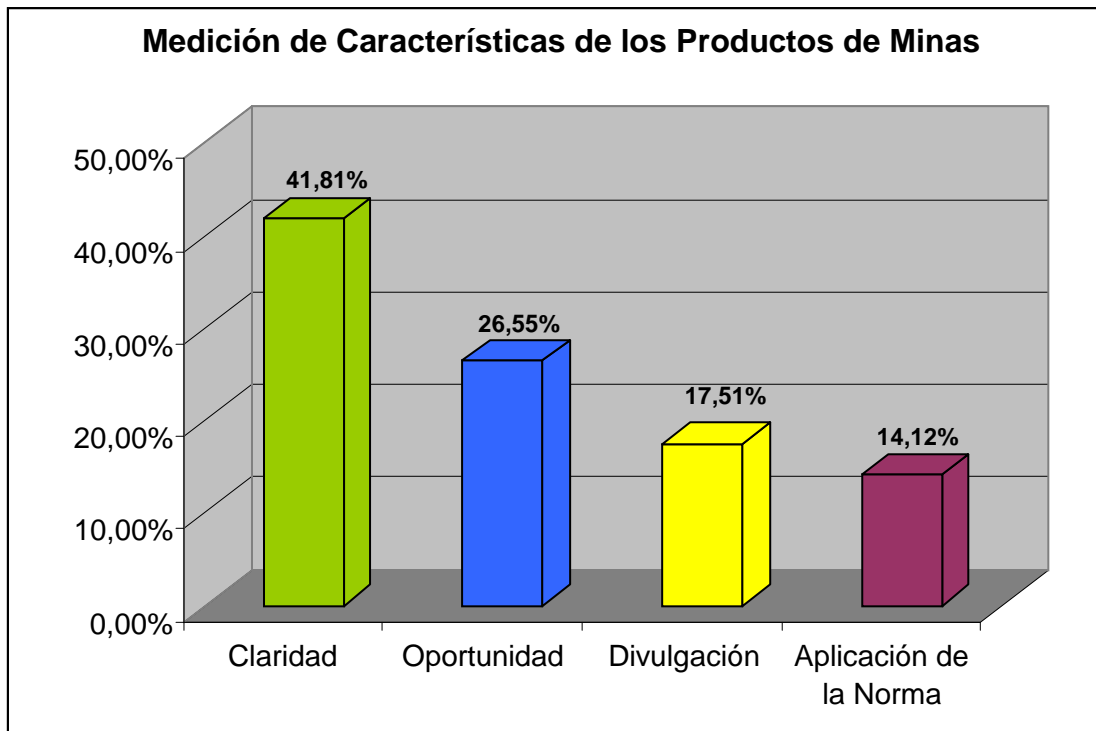
DIRECCIÓN DE ENERGÍA



Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de la Dirección de Energía reclama mayor claridad en los productos con un 37,72%, seguido de oportunidad con un 31,14%, luego de divulgación con un 21,56% y el 9,58% para aplicación de la norma.

La característica claridad continúa en el primer lugar dentro de las solicitudes, aunque con una disminución respecto al semestre anterior. La oportunidad aumentó respecto al segundo semestre de 2009, pasando de 18,42% a 31,14%. La divulgación se mantiene con un porcentaje similar. La aplicación de la norma tuvo una leve disminución.

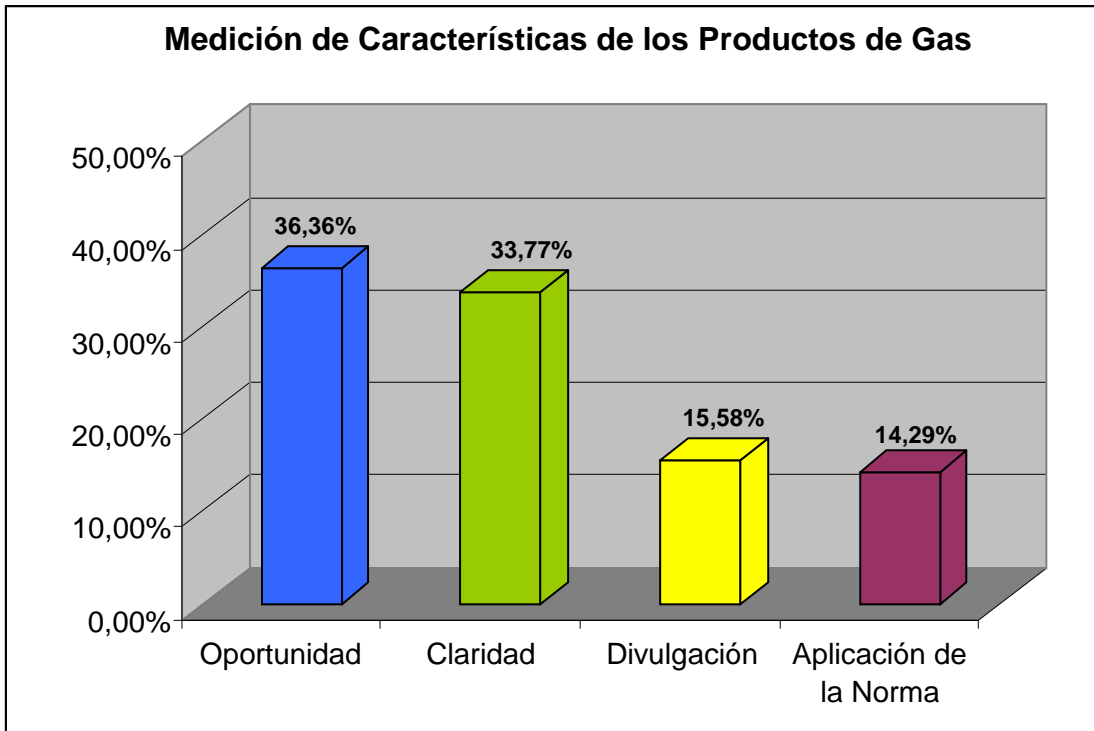
DIRECCIÓN DE MINAS



Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de la Dirección de Minas reclaman mayor claridad en los productos con un 41,81%, seguido de oportunidad con el 26,55%, la divulgación obtuvo un 17,51% y la aplicación de la norma el 14,12%.

La claridad se mantiene con porcentaje similar comparado con el segundo semestre de 2009. La oportunidad pasó de 19,43% en el semestre anterior a 26,55%. La divulgación y aplicación de la norma disminuyeron respecto al periodo anterior.

DIRECCIÓN DE GAS



Esta gráfica refleja, que la mayoría de clientes de la Dirección de Gas reclama mayor oportunidad de los productos con un 36,36%, seguido de claridad con un 33,77%, la característica divulgación obtuvo el 15,58% y por último aplicación de la norma con 14,29%.

Para la Dirección de Gas hubo cambios significativos comparando los resultados con el segundo semestre de 2009. La característica oportunidad pasó de 20,45% (último lugar) a 36,36% para el periodo evaluado, resultando en el primer lugar. La claridad, divulgación y aplicación de la norma obtuvieron disminuciones respecto al semestre anterior.

CONCLUSIONES

- 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, teniendo en cuenta que la claridad continúa siendo la característica más repetitiva en los mecanismos de participación ciudadana.
- 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	Aumento precios de gasolina	Proyectos de energía	Explotación minera	Normatividad GLP
	Distribución minorista de combustible	RETILAP	Contratos de concesión minera	Normatividad instalaciones de gas residencial y comercial
Oportunidad	Liquidación de regalías	Electrificación en zonas rurales	Licencias de exploración y explotación	Servicio de Gas Natural
	Proyectos de exploración	Información energías alternativas	Proyectos mineros	Normatividad GLP
Divulgación	Precios de la gasolina	Proyectos de energía	Comercialización de Coltán	Tarifas gas natural
	Información general sobre BIODIESEL	Certificación en RETIE	Legalización minera	Normatividad GLP
Aplicación de la Norma	Normatividad estaciones de gasolina	Normatividad subsidios	Explotación minera	Normatividad GLP
	Distribución y comercialización de combustible	RETILAP	Áreas de reserva especial	Normatividad GNCV

- Cabe resaltar que las normas y reglamentos que emite el Ministerio en su mayoría son de carácter técnico y puede llegar a no ser clara para los ciudadanos. Por lo anterior, se deben tomar acciones de mejora con respecto a la claridad en los diferentes productos y servicios que ofrece el Ministerio, determinando qué estrategia se puede tomar para disminuir el porcentaje de solicitudes relacionadas con la claridad.
- Las Direcciones de Energía, Minas y Gas obtuvieron un aumento significativo en la característica oportunidad. Se deben detectar las falencias al respecto y tomar las respectivas acciones de mejora.