



El futuro
es de todos

Minenergía

LA NUEVA
ENERGÍA

**Encuesta de medición del Índice de Satisfacción del Cliente,
enfocada a la medición de la percepción del servicio de las PQRS
del Minenergía 2020.**

Encuesta de medición de la satisfacción frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información - PQRS Vigencia 2020

Para la presente vigencia se ha definido la medición del índice de satisfacción del cliente para el grupo de valor de ciudadanos que han establecido el contacto con el Minenergía para radicar sus PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos o Solicitudes) para reconocer las debilidades y fortalezas que se han desarrollado durante las nuevas condiciones impuestas por la emergencia sanitaria del presente año; lo que requirió de ajustes en las atenciones ciudadanas por la imposibilidad de un servicio presencial.

La presente encuesta, además, relata la facilidad con la que los ciudadanos están contactando al Minenergía y su percepción en varios temas derivados del relacionamiento con los procesos que son competencia a nivel nacional del ministerio y de sus dependencias.

Recepción de las respuestas y fecha de corte

Con corte al 29 de octubre de 2020, a las 9:46 de la mañana, como se evidencia a continuación, se registran un total de 100 respuestas en la encuesta:

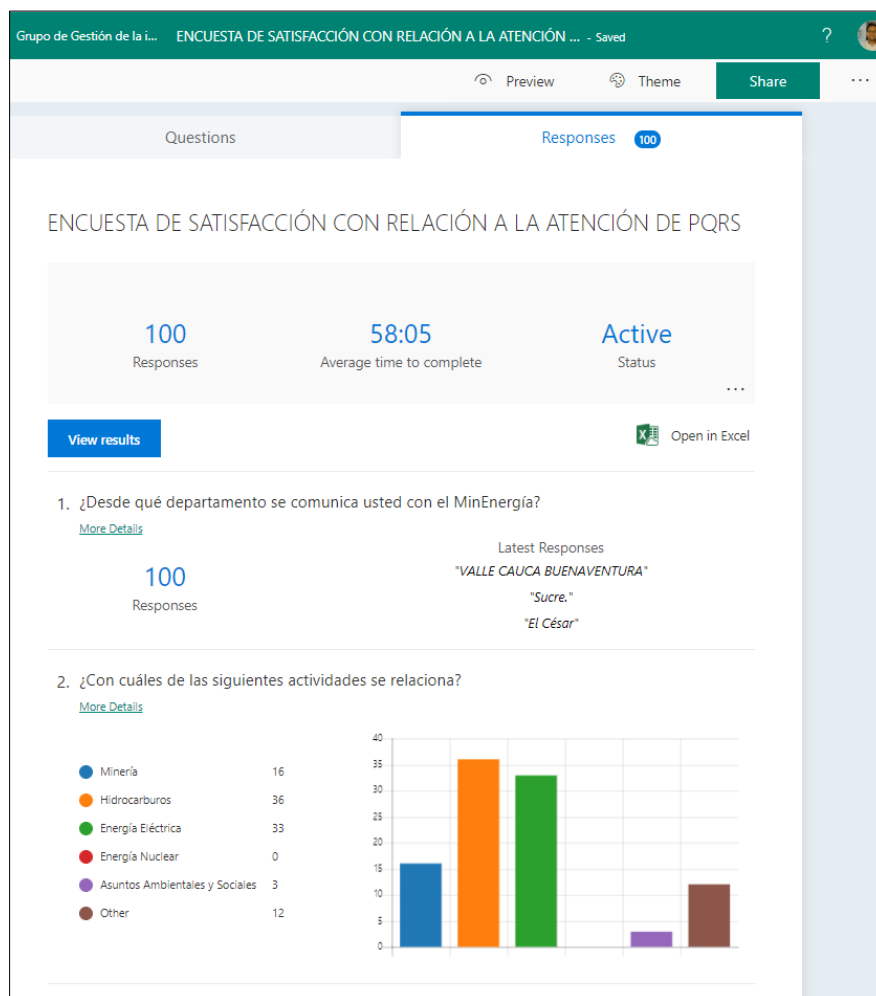


Imagen 1 Muestra de la fecha y hora de corte del reporte de la encuesta PQRS-2020 Minenergía

Zonas Geográficas de contacto más frecuente:

Las zonas en las que se registra mayor relacionamiento con el Minenergía son las que mayor costumbre tienen en términos de apropiación de las tecnologías digitales, como son: Bogotá, Antioquia, Cundinamarca, norte de Santander, Atlántico y Valle del Cauca; que componen el 49% de las respuestas de la encuesta.

¿Desde qué departamento se comunica usted con el MinEnergía?	Cantidad
Bogotá D.C.	14
Antioquia	10
Cundinamarca	9
Norte de Santander	6
Atlántico	5
Valle del Cauca	5
Chocó	4
N.R.	4
Nariño	4
Risaralda	4
Sucre	4
Tolima	4
Boyacá	3
Caldas	3
Caquetá	3
Cauca	3
Meta	3
Putumayo	2
Santander	2
Barranquilla	1
Bolívar	1
Casanare	1
César	2
Córdoba	1
Huila	1
Magdalena	1
Total	100

Tabla 1: Zonas geográficas de origen de los contactos ciudadanos

Actividades de relacionamiento:

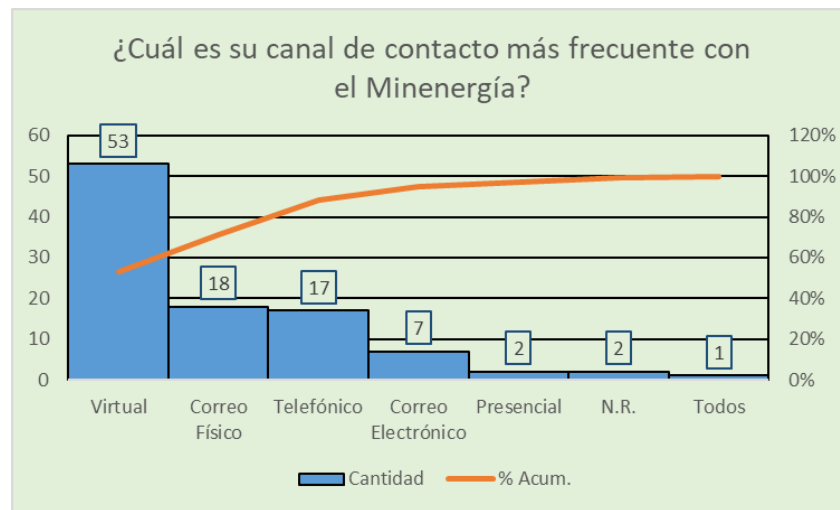
El 88% de las actividades de interés de los ciudadanos que establecieron contacto por este medio está enfocado en: Energía Eléctrica, Hidrocarburos, Minería y Asuntos Ambientales y Sociales; con las dos primeras reuniendo un 69%, lo que indica que en esos temas se está mejor relacionados con los ciudadanos a nivel nacional.

¿Con cuáles de las siguientes actividades se relaciona?	Cantidad
Hidrocarburos	36
Energía Eléctrica	33
Minería	16
Asuntos Ambientales y Sociales	3
Gas Natural Vehicular - GNVC	2
Comunicaciones	2
Temas generales relacionados con Gas	1
Planeación minero-energética	1
Metalmecánica	1
Todas las anteriores	1
Asistencia comunitaria	1
Taller de conversiones	1
Empleo	1
Ninguna	1
Total	100

Tabla 2: Principales actividades de relacionamiento con los ciudadanos

Canales de contacto

Correspondiendo a las condiciones impuestas por factores extrínsecos para la vigencia 2020, se observa que el 53% de los contactos se están relacionando con contactos por medios virtuales, seguidos de Correo Físico y Telefónico, que en similares cantidades de contacto suman con el primero, un 88% de los contactos de referencia de la encuesta.



Grafica 1: Canales de contacto más usados para la calificación en la encuesta

¿Cuál es su canal de contacto más frecuente con el Minenergía?	Cantidad	% Acum.
Virtual	53	53,0%
Correo Físico	18	71,0%
Telefónico	17	88,0%
Correo Electrónico	7	95,0%
Presencial	2	97,0%
N.R.	2	99,0%
Todos	1	100,0%
Total	100	

Tabla 3: Canales de contacto más usados para la calificación en la encuesta

Radicación de PQRS

Dentro de las personas que tuvieron acceso a la encuesta se cuenta con un 90% de las personas que han estado relacionados mediante PQRS al Minenergía, lo que confirma que el relacionamiento del Ministerio con la ciudadanía está marcado principalmente por el acceso ciudadano hacia el Ministerio y no en el otro sentido.

¿Ha radicado alguna solicitud ante el Ministerio de Minas y Energía como Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información u otros?	Cantidad
Sí	90
No	10
Total	100

Tabla 4: Relación de radicación de PQRS entre las respuestas de la encuesta

Calificaciones medias recibidas en la encuesta:

Para las preguntas cuantificables, se han obtenido las siguientes calificaciones; que indican que el relacionamiento del Minenergía se está desarrollando de una manera eficaz, pero podría ser más eficiente. Esto significa, que si bien la satisfacción de los ciudadanos que establecen contacto no es desfavorable, bien podría ser mejor y de acuerdo con los puntos evaluados en la encuesta, se evidencia que el tiempo de respuesta y la calidad/oportunidad de la misma están siendo parte de los componentes de descontento de la ciudadanía en el contacto con el ministerio.

Índices en Preguntas Cuantificables	
¿Cómo calificaría la calidad de la respuesta brindada?	3,76
Considera que el tiempo de respuesta fue:	3,56
¿Cómo califica su satisfacción respecto a la información suministrada?	3,65

Tabla 5: Tabla de respuestas cuantificables 1; medidas en escala ascendente de 1 a 5.

Índice de Satisfacción del Cliente

Se plantea la pregunta base para la medición del índice de satisfacción en una escala ascendente de valores numéricos, tomando 1 como el valor menor, y 5 como el valor mayor; en la que hallamos que la mitad de los ciudadanos que responden la encuesta, lo que compone el índice de Primer Nivel de Satisfacción del Cliente (1r. NSC), califican al Ministerio con 5 de 5 puntos posibles, y que se tiene igual cantidad de votos con calificación 1, que con calificación 4.

¿Cómo califica usted su experiencia en cuanto a la atención prestada?	Calificación	Cantidad
	5	50
	4	15
	3	13
	2	6
	1	16

Calificación	Cantidad	%	% Acum.	Índices	
5	50	50%	50%	1r. NSC	ISC
4	15	15%	65%		
3	13	13%	78%		
2	6	6%	84%		
1	16	16%	100%		

Tabla 6: (Partes a y b) Tabla de medición del ISC-2020 derivado de las PQRS

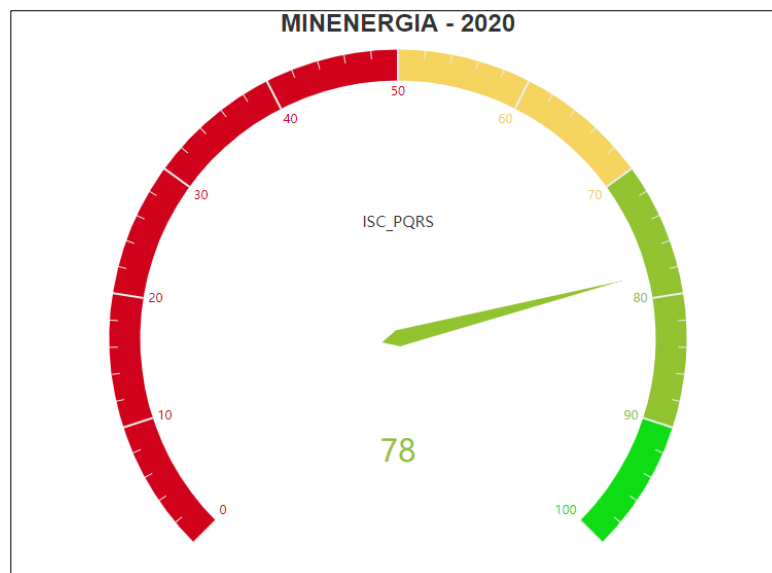
De las mediciones correspondientes a cada uno de los niveles de calificación frente a esta pregunta, se calcula el Índice de Satisfacción del Cliente, como la sumatoria de los porcentajes de respuestas favorables de los niveles 3, 4 y 5 sobre 5 en la pregunta relacionada, lo que suma un 78% para el año 2020 en el grupo de valor de PQRS del Minenergía.

Índices derivados de la encuesta PQRS-2020

Para la vigencia 2020 se cuenta con unos niveles de satisfacción derivados de la interacción con la ciudadanía, derivados de los aspectos calificados que se reparten de la siguiente manera:

Medición de los niveles de satisfacción de la ciudadanía.	
Índice de satisfacción sobre la calidad de las respuestas	75,2%
Índice de satisfacción sobre el tiempo tomado para responder	71,2%
Índice de satisfacción sobre la información suministrada	73,0%
Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)	78,0%

Tabla 7: Tabla de índices derivados de la encuesta PQRS-2020



Gráfica 2: Índice de satisfacción del Cliente, Minenergía, 2020

Y se tiene por último que el **ISC** derivado del grupo de valor de **PQRS** es de un **78,0%** que sin ser un valor desmerecedor del esfuerzo que significa conseguirlo, permite ver que aún se pueden tomar acciones de mejora que puedan llevar el índice a niveles superiores y sean una razón más de orgullo del proceso de transformación digital del Ministerio de Minas y Energía.

Temáticas de mejora reportadas por la ciudadanía

De parte de los ciudadanos que participaron en la encuesta, se tiene identificadas las siguientes temáticas principales en las que se sugiere una mejora que pueda afectar positivamente el relacionamiento del Ministerio con su grupo de valor de ciudadanos que radican PQRS para las vigencias futuras.

Temática	Cantidad
Disminuir tiempos de Respuesta	17
Asegurar respuestas	11
Mejorar Participación Ciudadana	9
Estado de radicado en tiempo real	8
Mejorar Servicio en áreas Técnicas	8
Control a las empresas de EE	2
Aumentar Canales de Atención	2
Mantener la Difusión/Atención por Redes Virtuales	2
Mejorar publicidad	1
No / Incompleta	40
Total	100

Tabla 8: Temáticas de mejora reportadas por los ciudadanos.

Conclusiones al ejercicio de medición de la satisfacción orientada a PQRS de la vigencia 2020

De la tabla podemos deducir que la afectación positiva esperada por la ciudadanía, se concentra en los tiempos de respuesta, dado que en algunos casos, la variabilidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos tienen una alta varianza; esto quiere decir que aún cuando la media de respuesta de un trámite en el Ministerio esté dentro de los límites establecidos por la reglamentación vigente, el ciudadano percibe que el tiempo transcurrido entre la radicación de la PQRS y la respuesta a la misma no están concordantes con la premura del tema con el que se relaciona. No obstante, los esfuerzos del Ministerio se están enfocando a la disminución de pasos en los que se atienden las PQRS de la ciudadanía y con ello en la disminución consecuente de los tiempos de respuestas a los ciudadanos.

Otros de los temas de identificación de potencial mejora son el aseguramiento de las respuestas en términos de oportunidad y calidad de las mismas, dado que algunas veces los ciudadanos se ven en la obligación de repetir el contacto para aclarar temas que en una primera instancia no se les resuelven por completo o que no están sobre la línea esperada de la respuesta; si bien ello corresponde a la falta de claridad de algunas de las consultas, también existe la posibilidad de hacer contacto con los ciudadanos durante el proceso para poder aclarar los motivos puntuales del contacto.

El siguiente grupo de aspectos de mejora está relacionado con los controles digitales en tiempo real de los radicados de las PQRS; lo que supone una transformación de los trámites del Ministerio y una actualización de las capacidades de parte de los colaboradores para que el sistema que permita dar respuesta a ese seguimiento en tiempo real que se espera de parte de la ciudadanía, sea un proceso exitoso y tenga un impacto positivo que beneficie el relacionamiento de la ciudadanía con el Ministerio en el futuro.

La ciudadanía está haciendo saber al Ministerio, que el trabajo que se ha desarrollado en la explotación de las redes sociales es susceptible de generar un impacto aún mayor en la difusión y el relacionamiento con las comunidades que no se encuentran cerca de las zonas en las que el Ministerio y las entidades Adscritas tienen presencia de oficinas. Mejorar la publicidad, Aumentar los canales de atención, mantener la difusión por redes sociales son aspectos que pueden conllevar una mejora en el relacionamiento con el Ministerio en el futuro.

Un índice de satisfacción del cliente en el nivel medido para la vigencia 2020, **ISC_2020 = 78.0%**, no es ni malo ni bueno per se; pero da cuenta clara de que hace falta mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y lograr que los acercamientos sigan siendo cada vez más eficientes; las campañas de medición de los diferentes aspectos de interacción se deben consolidar en una línea de adecuación y mejoramiento del servicio; ya que no es suficiente estar trabajando en la mejora de la atención en el "frontdesk" sino que se deben continuar los esfuerzos por sensibilizar a todos los colaboradores del Minenergía sobre la importancia del trabajo que se desarrolla y del impacto que este tiene a mediano y largo plazo a nivel nacional tanto en las comunidades de las grandes ciudades, como de las ZNI y de las comunidades de minerías de subsistencia que no tienen acceso inmediato a los servicios estatales.