



El futuro
es de todos

Minenergía

La **NUEVA**
ENERGIA



PRIMER INFORME

ACCIONES ESTRATEGIA DE SERVICIO

Introducción

La estrategia de servicio del Ministerio de Minas y Energía está basada en nuestro propósito superior que tiene como objetivo impactar el bienestar de los colombianos y, en nuestros valores enmarcados en la filosofía SIENTO, que contemplan en una de sus estrategias, la importancia de ser empáticos con las necesidades del ciudadano demostrando interés hacia ellas, construyendo una relación de confianza que permita responder a tiempo y con calidad a las necesidades de los usuarios.

La motivación que genera el desarrollo de esta estrategia está basada en los principios del Ministerio en los que se contempla como prioridad, la atención oportuna a los ciudadanos. De igual manera, la estrategia contempla la política de servicio al ciudadano que tiene como objetivo entregar soluciones e impactar el bienestar de los ciudadanos a partir de la satisfacción en la atención prestada.

La manera como el Ministerio ha orientado la implementación de la estrategia refleja la concientización y evaluación permanente de las implementaciones realizadas, buscando una coherencia en las acciones emprendidas que permita percibir a través del proceso si existe evolución en el camino recorrido y cuál es el efecto generado en estas acciones.

Acciones adelantadas estrategia

En el marco de la estrategia de servicio, y de acuerdo a las acciones propuestas en las mismas, a continuación, se describen las diferentes actividades adelantadas.

1. Servicios de atención a solicitudes de primer nivel

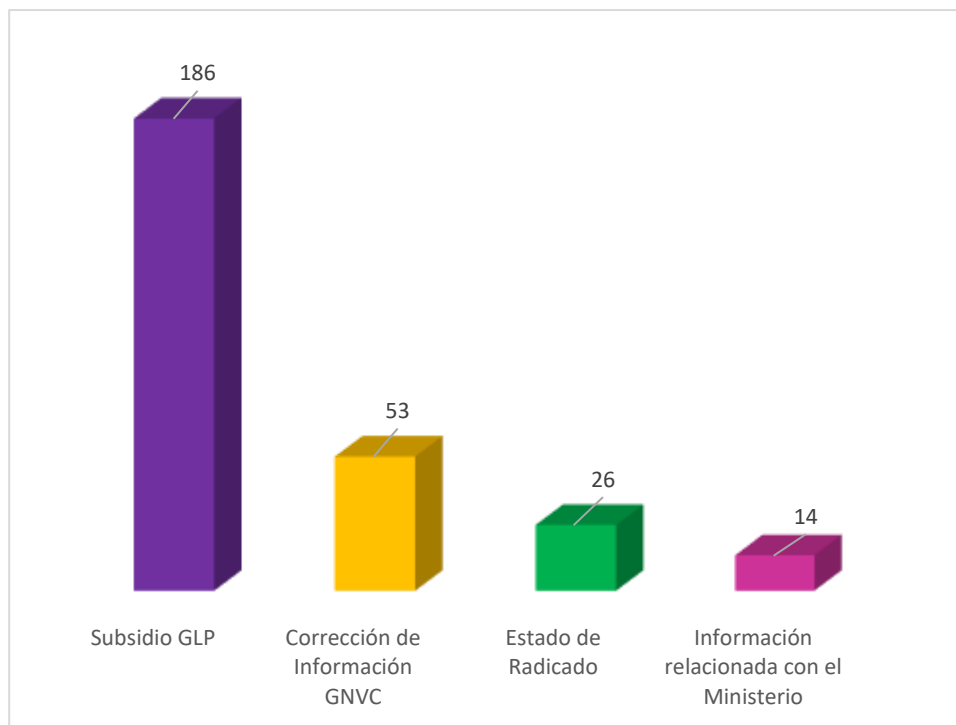
El Ministerio de Minas y Energía cuenta con el canal de atención de primer nivel para la recepción de las solicitudes relacionadas con algún tipo de pronunciamiento o criterio previamente definido al interior de la entidad con las dependencias y que puede ser atendido en un primer nivel de acuerdo con su grado, directamente por el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano. En este sentido, la atención de primer nivel busca mejorar la oportunidad en la atención del servicio al ciudadano, identificando solicitudes recurrentes para dar atención de manera oportuna y de calidad, con el fin de mejorar tiempos de respuesta y prestar apoyo a las dependencias del Ministerio con mayor impacto documental, para disminuir a nivel general los tiempos de respuesta a las PQRS.

Avance: Desde la implementación de este proceso se observa una mejora en la atención de las solicitudes allegadas al Ministerio, evidenciando un aumento en las solicitudes atendidas desde el primer nivel. En el mes de abril se recibieron 29 solicitudes, en mayo 109 y junio 151, para un total de 289 solicitudes.

Desde la atención del primer nivel se pretende lograr la atención de la mayor cantidad de solicitudes, sin que sea necesario dar traslado a las otras dependencias.

Para ello, se trabaja actualmente en la creación de un banco de información con el fin de lograr una meta de atención en un tiempo no mayor a dos (2) días.

CONSOLIDADO GENERAL	TOTAL
Subsidio GLP	186
Estado de Radicado	26
Corrección de Información GNVC	53
Información MME	14
TOTAL	279



2. Buzón devolución de llamadas y atención a solicitudes en otras lenguas e idiomas:

La estrategia utilizada con la herramienta del Buzón de devolución de llamadas consiste en dar solución a las solicitudes de aquellos ciudadanos que no lograron comunicarse con la línea de atención al ciudadano, debido, principalmente, a que en ese momento todos los asesores se encuentran en la atención de otra llamada o que desde el inicio, el usuario escogió la opción 3 que lo remite al buzón de llamadas de la línea telefónica. En esta opción, el usuario puede dejar sus datos y la consulta con el fin de que el asesor devuelva la llamada y le brinde la información pertinente.

Avance: El buzón entra en funcionamiento desde el 4 de mayo del presente año. Cada semana un asesor hace la gestión del buzón de devolución de llamadas, recolectando datos de cédula, nombre, empresa, NIT, teléfono celular, motivo de la consulta, descripción de la consulta, solución a la consulta y el nombre del asesor que atendió la gestión.

Para el mes de mayo y junio se devolvieron 47 y 29 llamadas correspondientemente.



Meses	Mayo	Junio
Total gestionadas:	47	29

3. Construcción de acuerdos de niveles de servicio:

Los acuerdos de niveles de servicio - ANS son compromisos adquiridos para garantizar la prestación de un servicio eficiente mediante los diferentes canales de atención dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía.

Mediante la implementación de esta herramienta se busca mejorar la calidad de servicio en aspectos tales como tiempos de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible y personal asignado al servicio; así mismo, mediante los ANS se busca identificar y definir las necesidades de nuestros grupos de valor, además de realizar un control al cumplimiento de sus expectativas del servicio.

Mediante la integración de los acuerdos de niveles de servicio a cada uno de los canales de atención, se busca contar con herramientas de medición constante que permitan facilitar el seguimiento y monitoreo a las metodologías de atención y así lograr establecer estrategias de mejora continua.



El futuro es de todos

Minenergía

LA NUEVA ENERGÍA

Avance: Se inicia con la implementación de las plantillas de ANS a los diferentes canales de atención, Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias; atención de primer nivel y tramites y servicios que ofrece el Ministerio, y a la fecha se cuenta con las primeras mediciones que nos brindan información importante para la toma de decisiones.

ANS PARA LA ATENCIÓN DE PORSO						
Responsable:	HERNANDO RODRIGUEZ OTALORA					
Mes de evaluación:	1ER TRIMESTRE 2021					
Tipología	Cantidad	Tiempo de respuesta por Ley	Periodicidad	Nivel de Criticidad (Idiari)	Promedio Tiempo de Respuesta MM	Descripción ANS
Derechos de Petición	853	30	TRIMESTRAL	De 1 a 10 BAJA	16	Dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta al requerimiento a los grupos de valor según su tipología documental.
				De 11 a 20 MEDIA		
				De 21 a 29 ALTA		
				> 30 CRITICA		
Solicitud de información	110	20		De 1 a 6 BAJA	13	
				De 7 a 11 MEDIA		
				De 12 a 15 ALTA		
				> 20 CRITICA		
Queja y reclamo	20	30		De 1 a 10 BAJA	20	
				De 11 a 20 MEDIA		
				De 21 a 29 ALTA		
				> 30 CRITICA		
Consultas	29	35		De 1 a 10 BAJA	30	
				De 11 a 20 MEDIA		
				De 20 a 24 ALTA		
				> 25 CRITICA		
Denuncias	10	30	De 1 a 10 BAJA	10		
			De 11 a 20 MEDIA			
			De 21 a 29 ALTA			
			> 30 CRITICA			
Total	1025					

ANS PARA LA ATENCIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO					
Correo	atencion@minenergia.gov.co				
Responsable					
Mes de evaluación	MAYO				
Semana	Cantidad/semana	Tiempos de radicación /minutos	Descripción ANS	Tiempos de radicación ANS / minutos	Cumplimiento ANS
1	394	8	Lograr la radicación de las comunicaciones allegadas al Ministerio mediante correo electrónico en un tiempo no superior a 5 minutos.	5	No cumple
2	359	8		5	No cumple
3	854	5		5	Cumple
4	1005	4		5	Cumple
Mes	Prom/sem	Prom/minutos	Tiempo ANS /minutos	Prom Tiempo ANS /minutos	Cumplimiento mes
	928	6.25	5	5	No cumple

4. Voluntarios en Servicio:

Esta es una oportunidad para cambiar el mundo desde el sector Minero energético. La estrategia del voluntariado nace con el apoyo de la secretaria general con el ánimo de implementar e incentivar a funcionarios y contratistas el ejercicio del servicio. Este ejercicio que hemos planteado será realizado en tres líneas de trabajo, una es el voluntariado ambiental, el voluntariado en transferencia de conocimiento y catalizadores de emociones.

Avance: Este proceso inicia desde el mes de abril, por motivo de la pandemia se han pospuesto las actividades de carácter presencial como la sembratón, pero se adelantan aquellas que se pueden dar de manera virtual como las capacitaciones y charlas.

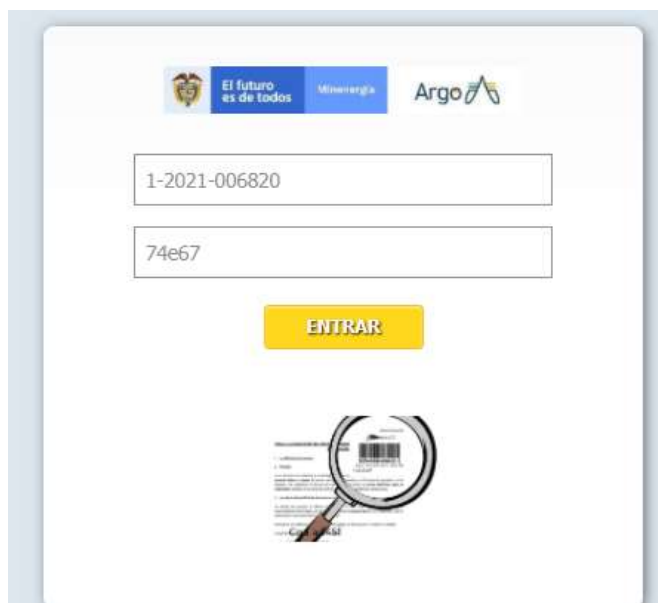


5. Seguimiento y Trazabilidad a través del portal web de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información:

Busca que los ciudadanos a través del portal web de la entidad, puedan realizar seguimiento a sus solicitudes, de tal manera que puedan obtener información de manera oportuna relacionada con sus solicitudes.

Avance: A la fecha, se dispone modelado el servicio de consulta web, actualmente a partir del número de radicado y el código de seguridad, el usuario externo podrá conocer el estado de su comunicación. En el evento que se haya emitido respuesta, el resultado de la consulta le permitirá conocer el número de radicada respuesta (una o varias).

Se están adelantando pruebas de funcionalidad del servicio y se espera disponerlo en producción durante el mes de julio.



GOV.CO		TRÁMITES Y SERVICIOS	PARTICIPACIÓN	ENTIDADES
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO CON NUMERO DE RADICADO 1-2021-009820 (Ver imagen del documento)				
TIPO DOCUMENTO		USUARIO	TEXICAM OIL & GAS S. A. - SUCURSAL COLOMBIA	
FECHA RADICADO	2021-02-26 10:16:02:381148	DIRECCIÓN		
ASUNTO	Póliza y factura incidentes PB Correspondencia Diciembre 2020 Contrato GGC 330 DE 2020	MUNICIPIO	Bogotá D.C.	
REPROFICICUENTA INT	-	ESTADO ACTUAL	Radicador	
<p>ESTADO DEL DOCUMENTO</p> <p>Radicación En Trámite Trámite</p> <p>131 Días</p> <p>TIEMPO DE TRÁMITE LEGAL TIEMPO DE TRÁMITE QUE LLEVA DE SU PROCESO</p> <p>Si requiere información complementaria, puede contactarse al Contact Center PBX 2 200 300 en el horario 08:00 a. m. a 05:00 p. m.</p>				

6. Agendamiento de llamadas

Dentro del proceso de mejoramiento del servicio en el que ha venido trabajando el Ministerio, se está creando el proceso para el agendamiento de llamadas virtuales en donde se busca garantizar el acceso a la información por medio de canales más cercanos y facilitar la interacción entre los ciudadanos y los servidores públicos.

Avance: Fue realizado el Mockup del formulario para el agendamiento de llamadas teniendo en cuenta los requerimientos y recomendaciones a nivel técnico para garantizar el servicio y la mejor experiencia para los ciudadanos. Dentro de esta definición adicionalmente se especifica:

- Política de tratamiento de datos personales
- Formulario de solicitud con fecha y hora de agendamiento
- Segmento de interés
- Descripción de la solicitud
- Mensaje de confirmación de agendamiento



Agenda tu cita virtual Minenergía



Bienvenida (a)

Ahora el Ministerio de Minas y Energía, cuenta con un canal de atención personalizada, en donde uno de nuestros colaboradores le atenderá de forma virtual, para dar respuesta a sus solicitudes.

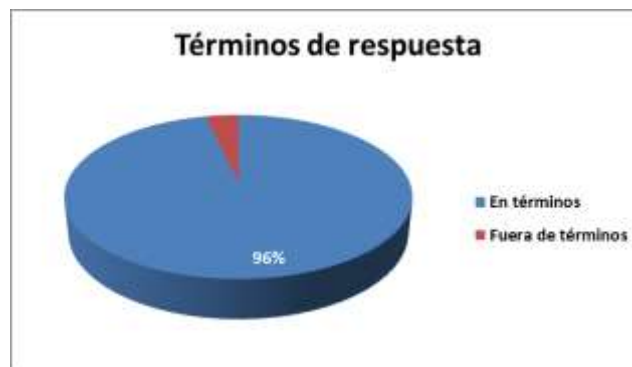
Recomendaciones:

- Contar con acceso a internet.
- Tener habilitados los servicios multi media de cámara (opcional) y micrófono de su móvil o equipo de cómputo
- Preferiblemente tener instalado el navegador Google Chrome
- Descargar e instalar la aplicación Teams en tu móvil o equipo de cómputo (<https://www.microsoft.com/es-co/microsoft-teams/free>)
- Se atenderá su cita de acuerdo al tema planteado en la descripción de la presente solicitud
- Se validará que la información que fue diligenciada en el formulario de inscripción corresponde a la de la persona contactada y que se encuentre en línea, en dado caso que no conozca la llamada será finalizada
- El tiempo máximo de atención por video llamado será de 30 minutos
- Se recomienda conectarse al link enviado a su correo electrónico con 5 minutos de anticipación y haber hecho las pruebas de audio y video
- El colaborador del Ministerio de Minas y Energía esperará máximo 5 minutos al ciudadano de acuerdo a la hora programada, en caso de no atenderse se dará por finalizada la llamada
- Si la conexión falla el funcionario del Ministerio de Minas y Energía volverá a contactarse al mismo link, enviado, en caso de no poder conectarse se reprogramará la cita y se le informará al correo electrónico

7. Tramites y Servicios

El Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento de los tramites y procesos tomando como modelo el seguimiento realizado a las PQRD'S, la información se encuentra en la web ya que es registrada en el CRM Dynamics 365 (<https://crmminenergia.crm2.dynamics.com>) y actualizada de manera semanal para la obtención de estadística que nos ha permitido generar alertas a las diferentes dependencias para la atención oportuna de los tramites a su cargo, mejorando la experiencia y satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor, así como la obtención de insumos para la realización de documentos que permiten la mejora constante de los servicios ofrecidos por la entidad.

Avance: El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de ley es de 96%.



Fortalecimiento de las herramientas de servicio

- **Carta de trato digno:** Se realiza una actualización a la carta de trato digno donde se complementa los deberes de los ciudadanos. Así mismo, se informan los canales de atención dispuestos por el Ministerio para la atención a la ciudadanía. Se realiza la traducción al lenguaje Wuayuunaiki y se integra audio para las personas invidentes.

<https://www.minenergia.gov.co/en/carta-de-trato-digno>

- **Protocolo de servicio:** Se realizó la actualización del protocolo de atención al ciudadano, indicando las pautas básicas para brindar una atención de calidad de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía y demás grupos de valor. Procesos de sensibilización

<https://www.minenergia.gov.co/en/portafolios>

- **Portafolio de servicios** Se realiza una reestructuración al portafolio incluyendo las actividades realizadas por el Ministerio de Minas y Energía. Así mismo, se realiza una actualización de los tramites y servicios ofrecidos por la entidad. El portafolio es traducido al lenguaje Wuayuunaiki, <https://www.minenergia.gov.co/en/portafolios>
- **Política de servicio:** Se realizan ajustes y actualizaciones a la política de servicio, en la cual se evidencia la importancia de la estrategia de atención a la ciudadanía y demás grupos de valor; adicionalmente se realiza su traducción a lenguaje Wuayuunaiki <https://www.minenergia.gov.co/en/portafolios>
- **Protocolo para la atención a personas en situación de discapacidad:** las entidades del sector minero energético se encuentran comprometidas con el fortalecimiento de las estrategias de atención a las personas en condición de discapacidad - PcD, por lo que adelanta acciones progresivas y razonables de accesibilidad a los espacios físicos de nuestras instituciones, a la información, la comunicación y el conocimiento.

Se han realizado campañas por medio del boletín del Ministerio para dar a conocer el protocolo de atención a personas en situación de discapacidad mediante el correo electrónico institucional.

<https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24160925/ProtocoloDiscapacidadSectorial2020.pdf>





Conclusiones

Con el fin de lograr la prestación de un servicio efectivo desde los diferentes canales dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía, se estructuran herramientas que permitan mejorar la calidad del servicio prestado de cara a la ciudadanía. Es este sentido, se estructuran herramientas de medición y mejoramiento como los Acuerdos de Niveles de Servicio, el buzón devolución de llamadas y atención a solicitudes en otras lenguas e idiomas, mediante los cuales se busca realizar la evaluación constante de los servicios y productos suministrados por el Ministerio usando como recurso los canales dispuestos, mejorando aspectos como tiempos de respuesta, calidad de la información y satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de valor.

Como parte del fortalecimiento de los canales de servicio, se toma como base la revisión de las necesidades identificadas mediante las herramientas de valoración por parte de la ciudadanía dispuestas por el Ministerio. A partir de estos resultados se estructuran estrategias para la mejora de la experiencia de la ciudadanía al entrar en contacto con la entidad para la resolución de algún requerimiento. En este sentido, se trabaja en la implementación de herramientas como el agendamiento de llamadas, el cual permitirá un acercamiento de manera personalizada y en virtud de las herramientas disponibles para la aplicación de la telepresencialidad; y el servicio de consulta web de radicados, mediante el cual se permitirá al petionario consultar el estado de su trámite en tiempo real.