



Energía
■ ■ ■

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS PRIMER SEMESTRE DE 2024

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

**Grupo de Relacionamento Ciudadano
y Gestión de la Información**



Tabla de contenido

1.	<i>Introducción</i>	2
2.	<i>Variables de Caracterización</i>	3
2.1	Persona Natural	4
	Variables Geográficas	4
	Variables Demográficas	5
	Variables Intrínsecas.....	9
	Variables de Comportamiento.....	10
2.2	Persona Jurídica	12
3.	<i>Conclusiones</i>	13
4.	<i>Recomendaciones</i>	14



1. Introducción

La Caracterización de Ciudadanos, permite identificar las características de los ciudadanos, grupos de valor e interés que interactúan con el Ministerio de Minas y Energía - MME, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad y a partir de allí gestionar acciones adecuadas para el establecimiento de nuevas estrategias que permitan mejorar la relación de la ciudadanía con el Ministerio.

El insumo para la caracterización de la ciudadanía del primer semestre de 2024, son los registros que reposan en el formulario de Caracterización y Medición asociado a la cuenta de Participación Ciudadana ubicado en One Drive y que es remitido por correo electrónico a los ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, correo electrónico y correo físico del Ministerio de Minas y Energía (MME), así mismo, mediante el boletín ciudadano con una pieza gráfica diseñada para este fin, en la firma de respuesta a las solicitudes radicadas por ARGO a través del correo electrónico institucional y se aplica durante la atención presencial. La selección de variables para la caracterización toma como referencia las establecidas en *LA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS* establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (versión 5, noviembre de 2022).

El total de ciudadanos que registraron sus datos en el formulario de caracterización y medición de la satisfacción para el primer semestre de 2024 es de 200; a continuación, se presenta el informe de Caracterización de Ciudadanos correspondiente al primer semestre de 2024.



2. Variables de Caracterización

Las variables consideradas para el ejercicio de caracterización de la ciudadanía realizada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información del Ministerio de Minas y Energía son:

Persona Natural

Variables Geográficas:

Departamento

Variables Demográficas:

Género

Rango de Edad

Nivel Educativo

Pertenencia Étnica

Grupo Poblacional

Tipo de Persona

Variables Intrínsecas:

Canal de atención usado para contactarse con el Ministerio

Medio o canal por el cual recibe información del Ministerio

Variables de Comportamiento:

Razón que lo motivó a contactarse con el Ministerio de Minas y Energía

Temática de mayor interés

Frecuencia con la que se contacta en el Ministerio

Persona Jurídica

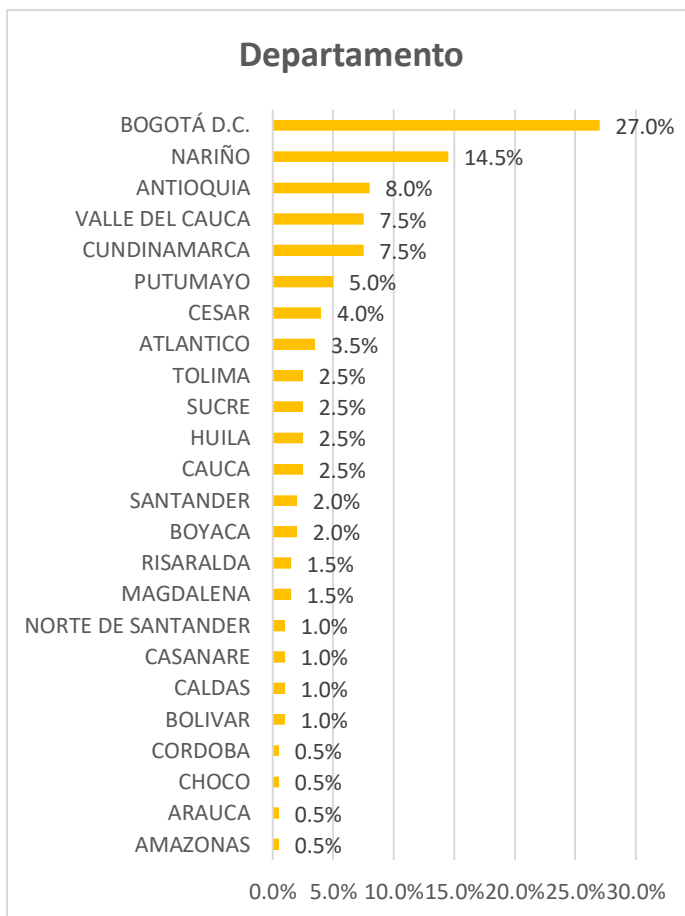
Tipo de organización a la que pertenece

2.1 Persona Natural

Variables Geográficas

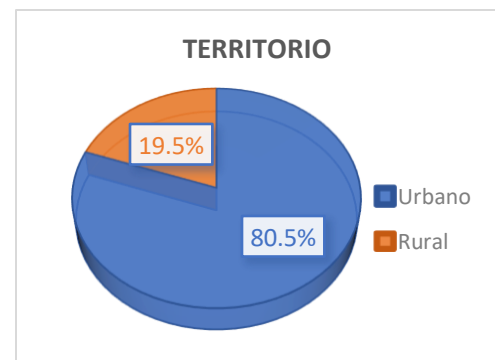
• Departamento

En los resultados de esta variable se relaciona el lugar de residencia de las personas (naturales y jurídicas) que accedieron a la prestación de los servicios MME a través de los diferentes canales de atención; en el primer semestre de 2024, se tiene registro de 200 ciudadanos de los cuales 152 son personas naturales y 48 personas jurídicas, siendo mayor el porcentaje de participación de las personas naturales que elevaron sus consultas al MME respecto a los trámites y servicios que conforman la oferta institucional.



De esta manera se tiene que en la ciudad de Bogotá reside la mayor cantidad de personas que accedieron a la oferta institucional del Ministerio, con un 27% del total de registros. En su orden le sigue el departamento de Nariño con el 14,5%, Antioquia con el 8%, Valle del Cauca y Cundinamarca con el 7,5% cada uno respectivamente, siendo estos los más representativos durante el periodo analizado.

Así mismo el 80,5% viven en el área urbana y el 19,5% del área rural.

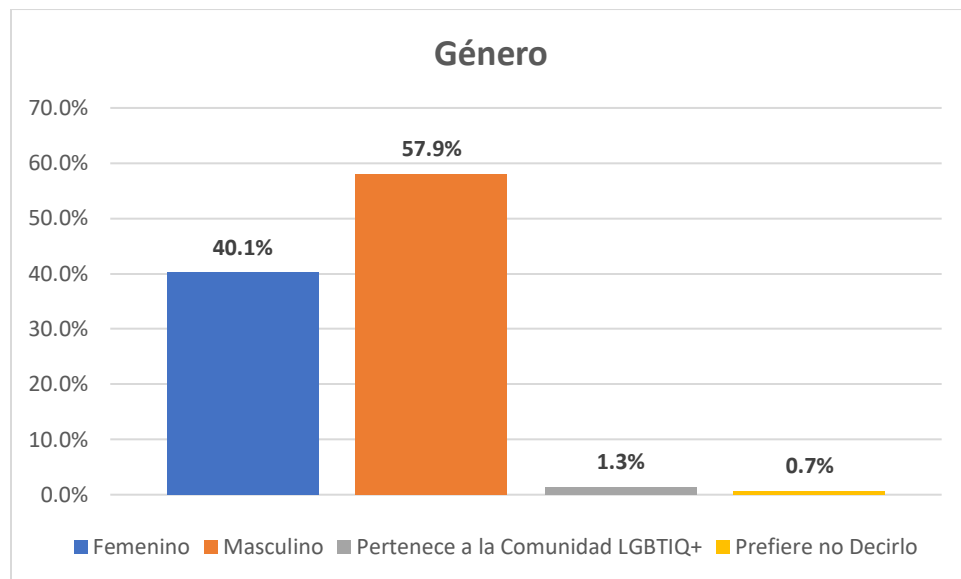


Variables Demográficas

Las categorías que componen esta variable para el análisis son: género, tipo de persona, rango de edad, nivel educativo, pertenencia étnica y grupo poblacional.

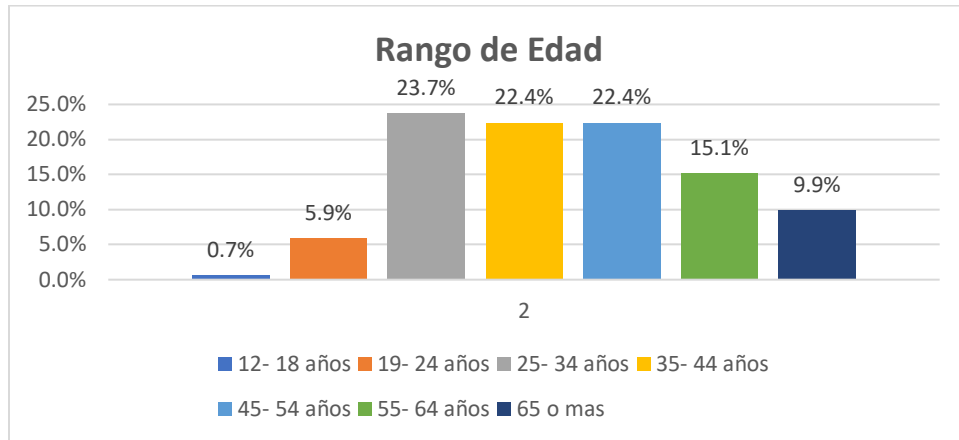
• Género

De los 200 registros realizados en el primer semestre de 2024, el 40,1% corresponde al género femenino, 57,9% al género masculino, el 1,3% indica pertenecer a la Comunidad LGBTQ+ y el 0,7% prefiere no decirlo.



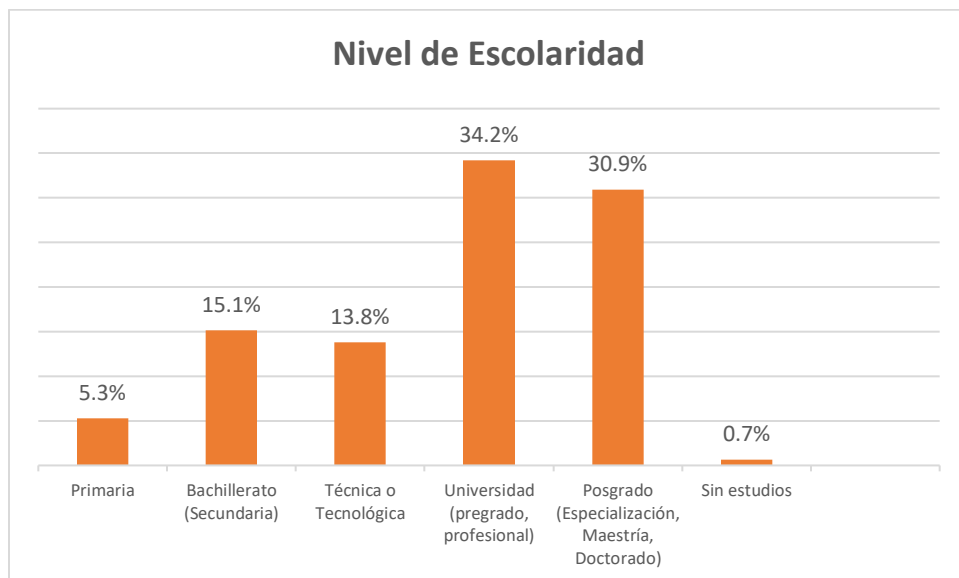
• Rango de Edad

Dentro de esta variable, se fijaron 7 rangos para determinar la edad de los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios del MME a través de los diferentes canales de atención. De esta manera, durante el primer semestre de 2024 se encuentra que el 23,7% de la población está en el rango de 25 a 34 años, seguido con un 22,4% por el rango de 35 a 44 años de edad y 45 a 54 años cada uno respectivamente, así mismo, el 15,1% corresponde a personas de 55 a 64 años y el 9,9% representa a personas de 65 años y más.



• Nivel de Escolaridad

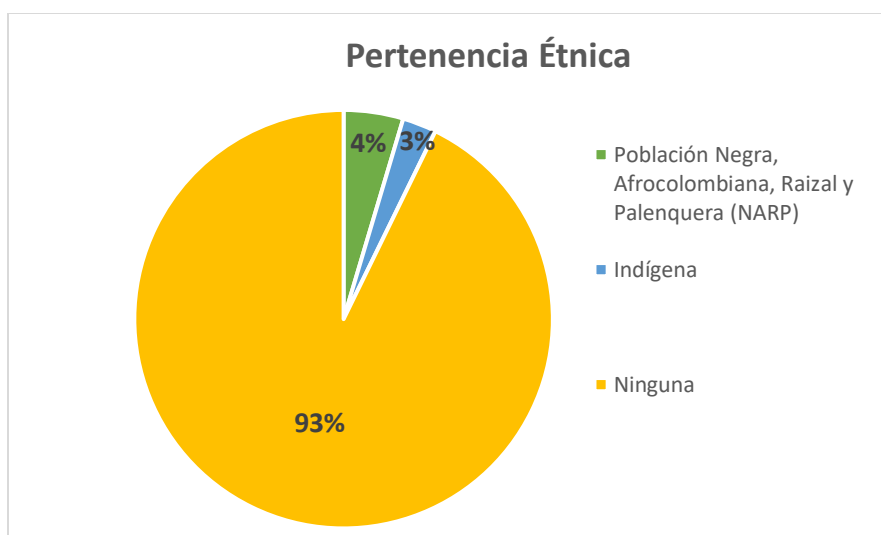
El nivel de escolaridad se segmenta 7 niveles, de esta variable se registra el último año aprobado por el ciudadano, de esta manera la caracterización de la ciudadanía en el primer semestre de 2024 arroja los siguientes resultados.



Lo anterior, permite determinar que el nivel de escolaridad de los ciudadanos que principalmente acceden a los trámites y servicios del MME a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad se ubica en el nivel universitario y posgrado con 34,2% y 30,9% de participación respectivamente, representando el mayor número de registros en el periodo, seguido de nivel Bachillerato y Técnico o Tecnológico con un 15,1% y el 13,8%.

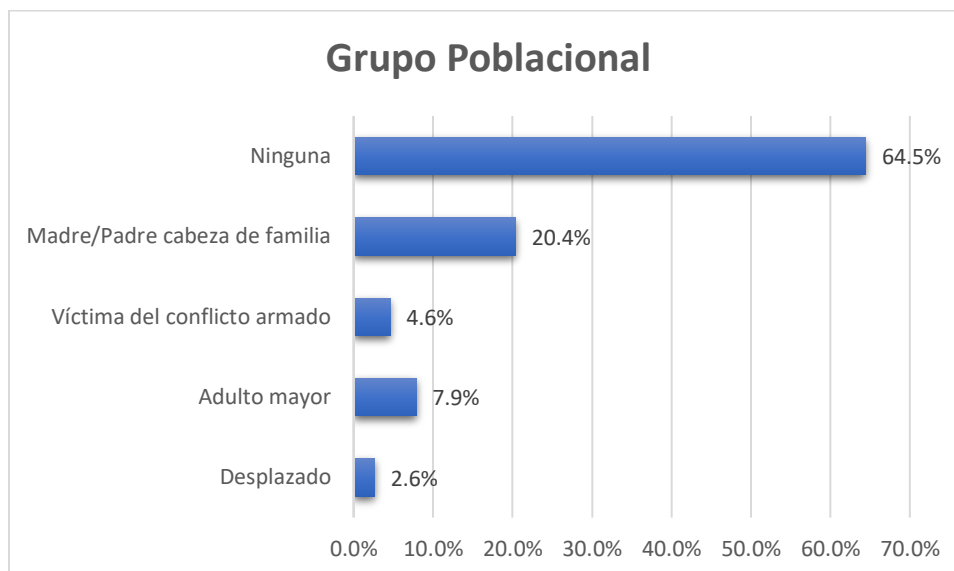
- **Pertenencia Étnica**

Esta categoría dentro de las variables demográficas permite identificar la pertenencia étnica de los ciudadanos que acceden a la oferta institucional del MME. Es preciso aclarar, que esta variable es de autorreconocimiento por parte el ciudadano. Es así, como podemos observar que el 93% de los ciudadanos registrados no pertenecen a ninguna etnia, el 4% como Población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP) y el 3% se reconoce como Indígena.



- **Grupo Poblacional**

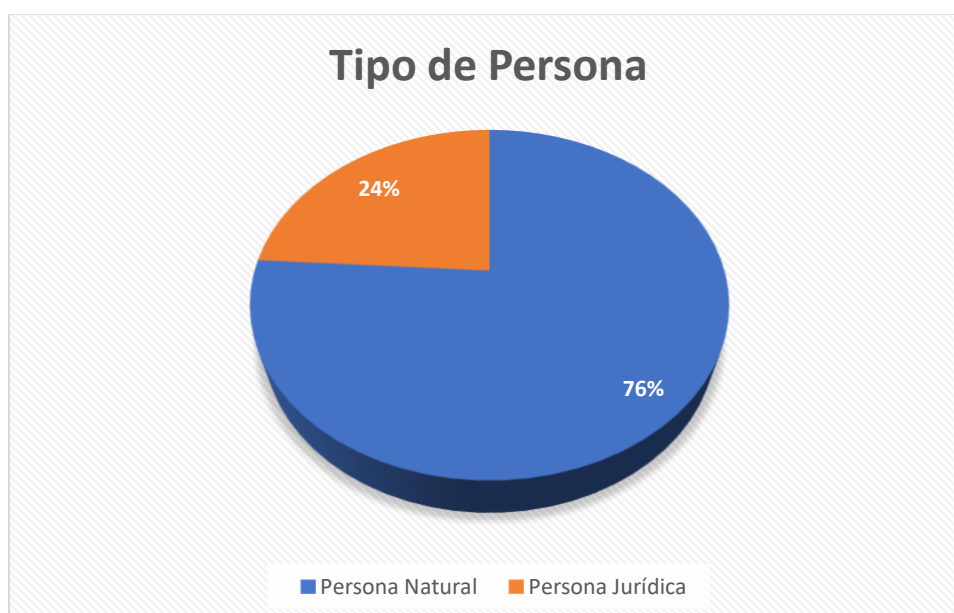
Para esta variable se definieron 6 categorías que desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se consideran las más relevantes.



Del total de personas que diligenciaron el formulario de medición y caracterización encontramos, que el 64,5% de las personas no se identifican con ningún grupo poblacional, seguidamente el 20,4% son personas son Madre /Padre Cabeza de Familia, el 7,9% personas Adultos Mayores, el 4,6% personas Víctimas del Conflicto Armado y el 2,6% personas Desplazadas.

• Tipo de Persona

En esta categoría encontramos el tipo de ciudadano que accede a la oferta institucional del MME, descrito en 2 opciones.



Es así como podemos observar, que el 76% correspondiente a 152 registros, pertenecen a personas Naturales y 48 registros a personas Jurídicas que equivalen al 24% del total de personas que acceden a la oferta institucional del MME.

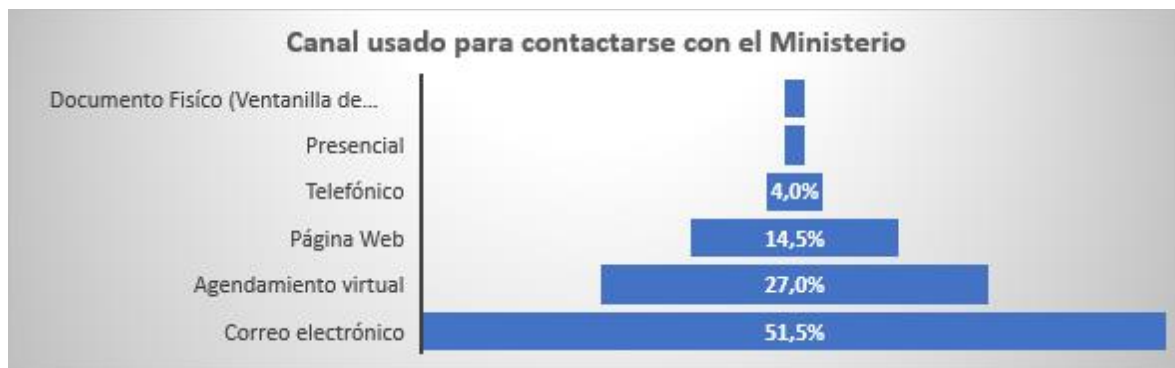
Variables Intrínsecas

• Canal de atención por medio del cual se contactó con el Ministerio

En los canales Presencial y Telefónico se atienden todo lo que corresponde a las peticiones verbales que ingresan a la entidad; es a través de estos canales que se da un acompañamiento riguroso a los ciudadanos que se encuentran interesados en los Trámites y Servicios del MME.

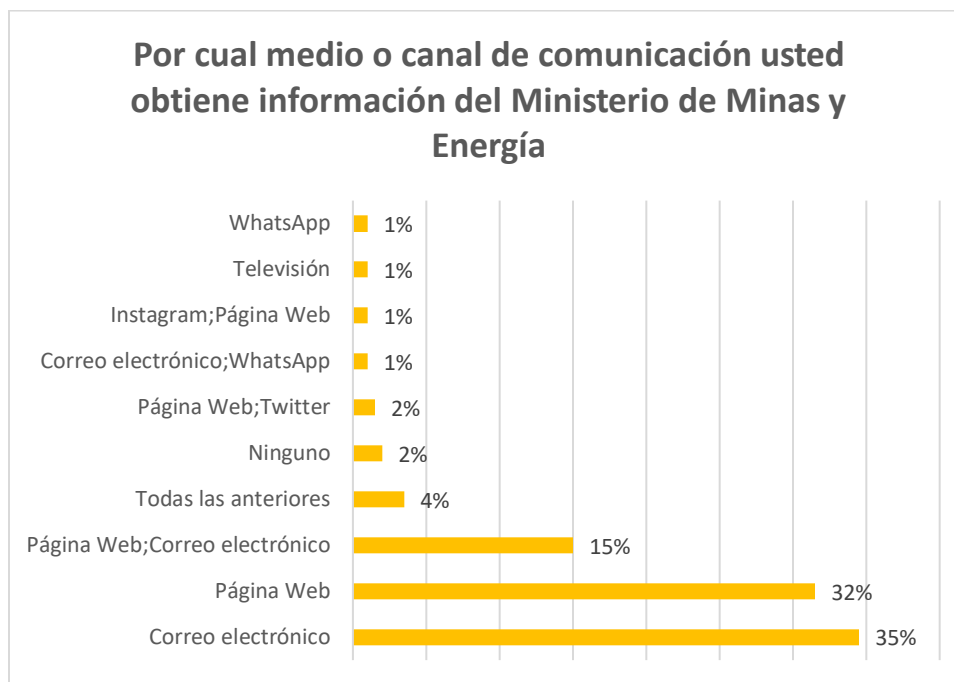
Los servidores encargados del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información cuentan con la capacidad profesional para orientar al ciudadano, y garantizar el acceso a la oferta institucional y así mismo a fortalecer la relación Estado-Ciudadano.

Es así, como para el primer semestre de 2024, encontramos que el Correo Electrónico es el canal más usado por la ciudadanía con un 51,5% de participación que equivale a 103 ciudadanos que hicieron uso de este canal. El canal Agendamiento Web incrementó su participación en comparación con el primer semestre del año anterior (14,29%) el cual estuvo en los 27 puntos porcentuales, seguido de las consultas y solicitudes a través de la página web con un 14,5%; por su parte el canal telefónico tuvo un 4% de participación y finalmente los canales presencial y radicación por ventanilla tuvo 1,5% cada uno respectivamente.



• Medio o canal por el cual recibe información del Ministerio

Esta pregunta incluida en el proceso de caracterización del año 2024, busca conocer el medio o canal por medio del cual la ciudadanía recibe o conoce la información que genera el Ministerio de Minas y Energía.

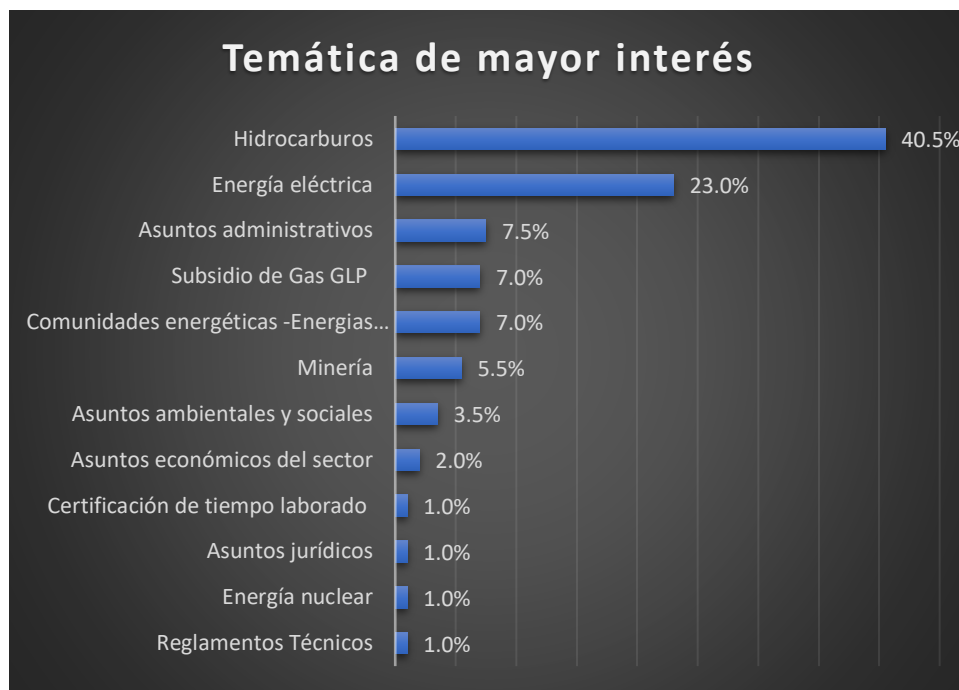


Es así como podemos observar que el correo electrónico y la página web obtiene mayor relevancia a la hora de obtener información, representados en un 35% y 32% respectivamente, seguido del 15% donde la ciudadanía indica recibir información a través de los dos medios (Correo Electrónico y Página Web), por su parte, el 4% de la ciudadanía indica recibir y conocer la información del Ministerio a través de todos los medios o canales (Correo Electrónico, Página web, Twitter, WhatsApp, Televisión, Instagram, Prensa Impresa, Facebook y Radio) y el 2% a través de ningún medio o canal.

Variables de Comportamiento

• Temática de mayor interés

En este espacio se relacionan las temáticas más consultadas y de mayor interés de los ciudadanos. Desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se seleccionaron aquellas más relevantes.



Dentro de las temáticas más consultadas, encontramos que Hidrocarburos representa el 40,5% de los temas de mayor interés para la ciudadanía con 81 consultas realizadas, seguido de Energía Eléctrica con el 23%, Asuntos Administrativos con el 7,5% y Solicitudes de Subsidio de Gas GLP y Comunidades Energéticas con un 7% cada uno respectivamente.

• Razón que lo motivó a contactarse con el Ministerio de Minas y Energía

Los canales de atención buscan acercar la oferta institucional a la ciudadanía, gran parte del contacto está enfocado a los trámites y servicios, correspondencia y documentos, así como el estado de las solicitudes o consultas generales sobre el ministerio y su oferta institucional.



Como se puede observar el 39% de las consultas realizadas por la ciudadanía es para conocer los Trámites y Servicios de la Entidad y el 34% para hacer seguimiento a una PQRS, por su parte el 9,5% busca conocer el estado de algún proceso iniciado en la entidad; el 9% requiere información institucional y el 8% indaga por proyectos normativos o agenda regulatoria.

- **Frecuencia con la que se contacta en el Ministerio**

Esta variable incluida en el formulario de caracterización del año 2024, busca conocer la periodicidad con la cual la ciudadanía se contacta con la Entidad, permitiendo de esta manera identificar ciudadanos frecuentes, para ello se hizo uso de dos preguntas: ¿es la primera vez que se comunica con el Ministerio? y la frecuencia con los que usa los canales de atención.



Es así como podemos observar que el 44% de la ciudadanía era la primera vez que se contactaba con el Ministerio de Minas y Energía y el 56% ya había tenido contacto anteriormente con con la Entidad. Por otra parte la frecuencia de contacto de la ciudadanía es de 47% a aquellos que solo se contactaron una vez en el periodo de referencia, el 40% es media, es decir entre 2 y 4 veces durante el periodo de referencia y el 14% tiene un contacto Alto con la entidad, es decir, 5 veces o más.

2.2 Persona Jurídica

- **Tipo de organización a la que pertenece**

De los 48 registros identificados como personas jurídicas, se indaga por el tipo de organización a la que pertenece, encontrando que el 46% es de Empresas prestadores de servicios del Sector Minero Energético, seguido del 6% Empresas Privadas e Independientes y el 4% de asociaciones sin ánimo de lucro, entidades territoriales, organizaciones comunales, organizaciones de víctimas y organizaciones sociales y de Derechos Humanos, cada una respectivamente.



3. Conclusiones

En la ciudad de Bogotá reside la mayor cantidad de personas que accedieron a la oferta institucional del Ministerio, con un 27% del total de registros. En su orden le sigue el departamento de Nariño con el 14,5%.

El nivel de escolaridad de los ciudadanos que principalmente acceden a los trámites y servicios del MME a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad se ubica en el nivel universitario y posgrado con 34,2% y 30,9% de participación respectivamente, representando el mayor número de registros en el periodo.

Que el Correo Electrónico es el canal más usado por la ciudadanía con un 51,5% de participación. El canal Agendamiento Web incrementó su participación en comparación con el primer semestre del año anterior (14,29%) el cual estuvo en los 27%, seguido de las consultas y solicitudes a través de la página web con un 14,5%.

El correo electrónico y la página web obtiene mayor relevancia, cuando un ciudadano desea consultar la información del Ministerio de Minas y Energía, representados en un 35% y 32% respectivamente.

Hidrocarburos con el 40,5% representa uno de los temas de mayor interés para la ciudadanía con 81 consultas realizadas, seguido de Energía Eléctrica con el 23%, Asuntos Administrativos con el



7,5% y Solicitudes de Subsidio de Gas GLP y Comunidades Energéticas con un 7% cada uno respectivamente.

El 39% de las consultas realizadas por la ciudadanía es para conocer los Trámites y Servicios de la Entidad y el 34% para hacer seguimiento a una PQRS.

4. Recomendaciones

Desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la información, se hace un análisis de los datos recolectados a través de la Encuesta de Medición y Caracterización de ciudadanos 2024, de allí se puede inferir que:

Siendo el correo electrónico y la página web los más usados por la ciudadanía para establecer contacto con el MME, se hace necesario fortalecer estos dos canales, haciendo que el acceso a la información sea más intuitivo, claro y accesible. Y que el correo electrónico se fortalezca a través del sistema de Administración Documental ARGO, de tal forma que se le dé respuesta oportuna a las comunicaciones recibidas a través de este canal.

Se debe fomentar y fortalecer los demás canales de atención como el Presencial y el Agendamiento Web, de tal manera que permita descongestionar el canal de correo electrónico con preguntas frecuentes o con la consulta del estado de un trámite.

Consolidar y promover la oferta institucional del Ministerio de Minas y Energía, de tal forma que ésta se encuentra diferenciada para cada territorio.

Fortalecer y cualificar a los agentes de servicio del canal telefónico, de tal forma que puedan dar una orientación detallada y profunda a las inquietudes de la ciudadanía. Así mismo, contar con la disposición y atención de las áreas técnicas, cuando las consultas sean elevadas a estas dependencias, de tal forma que la percepción y satisfacción de los ciudadanos se vea reflejada en una atención diligente y de calidad.

Robustecer el equipo de trabajo de la Dirección de Hidrocarburos, teniendo en cuenta que más del 50% de las solicitudes y contacto de los ciudadanos, son remitidos a esta área, y se debe garantizar la respuesta oportuna a los trámites y servicios de esta dependencia.