



Energía

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
PQRSD, TRÁMITES, SERVICIOS Y CANALES DE
ATENCIÓN**

PRIMER SEMESTRE DE 2024

Ministerio de Minas y Energía

Grupo de Relacionamiento Ciudadano y Gestión de la Información



TABLA DE CONTENIDO

1. Resultados de la Medición de la Satisfacción	5
Resultados Generales Indicador de Satisfacción.....	5
Resultados por Canal de Atención y Atributo	5
Resultados Generales por Canal de Atención	7
2. Temas de mayor interés	8
3. Resultados de Satisfacción de PQRS	9
4. Resultados de Satisfacción de Trámites y Servicios	10
5. Trámites y Servicios más consultados	11
6. Necesidades y Expectativas	11
7. Conclusiones y Recomendaciones	12



Introducción

El proceso de medición de la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor del Ministerio de Minas y Energía, corresponde a un sistema de identificación del nivel de aceptación de los procedimientos llevados a cabo para la atención de los requerimientos que se presentan ante la entidad frente a las funciones de la misma.

En el marco de lograr el objetivo de brindar a la ciudadanía información de calidad, completa y de manera oportuna y transparente, el ministerio realiza sondeos de medición de satisfacción de manera constante que permiten identificar la percepción de la manera en que se da el proceso de atención, así como el articular estrategias que permitan mejorar de manera gradual el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.

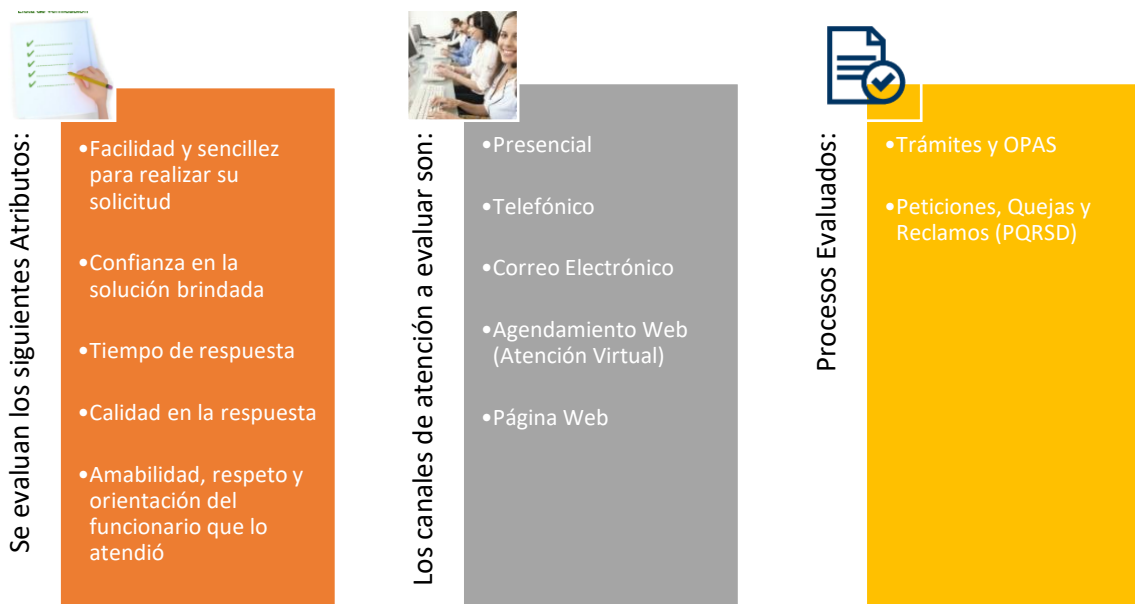
Este informe presenta los resultados de la medición de la satisfacción para el primer semestre de 2024, de los canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, correo electrónico y correo físico del Ministerio de Minas y Energía (MME), así como de los trámites, servicios y PQRS, contando con 163 registros obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta de satisfacción asociada a la cuenta de Participación Ciudadana ubicado en One Drive y que es remitida por correo electrónico a los ciudadanos atendidos por los diferentes canales, así como, mediante el boletín ciudadano con una pieza gráfica diseñada para este fin y en la firma de respuesta a las solicitudes radicadas por ARGOS a través del correo electrónico institucional.

Alcance de la Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía

Las actividades de medición de satisfacción de la ciudadanía inician con el envío de la Encuesta de Medición de la Satisfacción a los ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía, continúa con la generación de reportes a partir de los resultados de la medición de satisfacción y finaliza con la generación del informe de medición de satisfacción de los ciudadanos.

¿Que se evalúa?

La Calidad del Servicio se ha determinado como el eje central para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía, es por ello que para definir la calidad se establecen los siguientes atributos:



1. Resultados de la Medición de la Satisfacción

Resultados Generales Indicador de Satisfacción



El nivel de satisfacción general con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia (Enero – Junio de 2024) fue del **77,38%** que con respecto al primer semestre del año anterior (66.80% I Semestre 2023) se puede observar una mejora significativa con el **aumento en 10,58** puntos porcentuales el nivel de satisfacción, colocando al Ministerio de Minas y Energía en un nivel de satisfacción **ACEPTABLE**.

La variación en los resultados generales del indicador de satisfacción corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

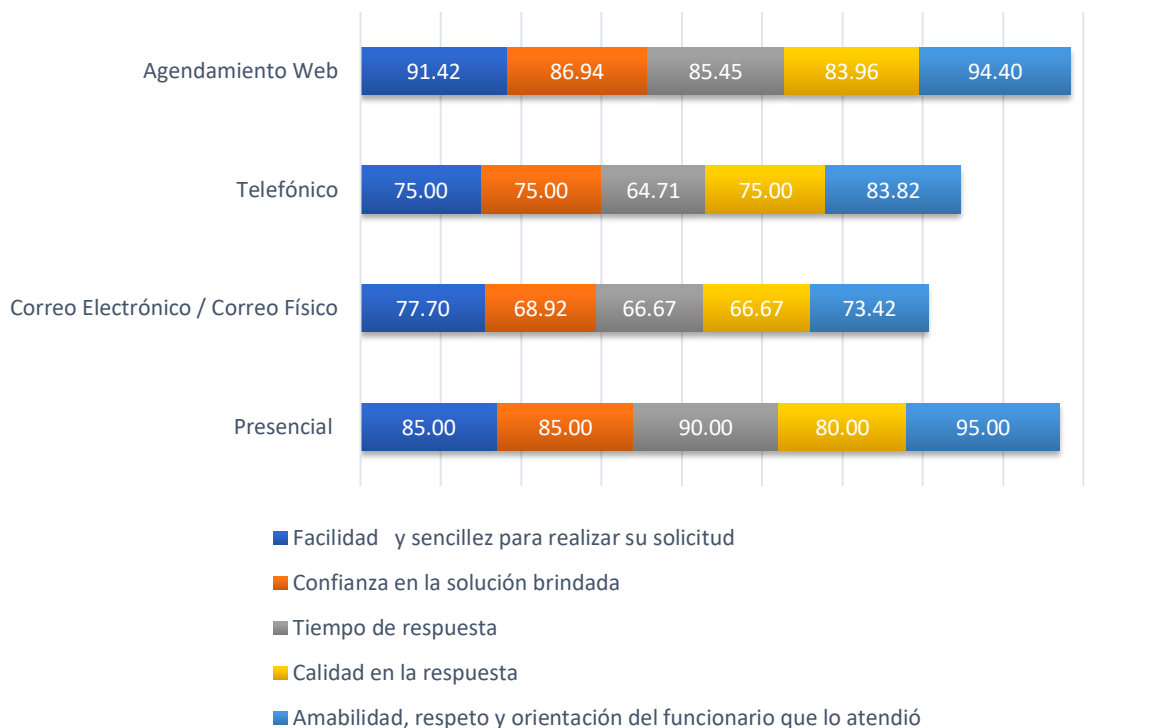
Interpretación del Indicador de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de Satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Calidad del Servicio	Alto	Mayor o igual a 85	 Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	 Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	 Crítico

Resultados por Canal de Atención y Atributo

Como parte del proceso de mejoramiento continuo que se tiene, no solamente de la oferta institucional sino de los canales de atención que tiene el Ministerio de Minas y Energía para la atención de los requerimientos ciudadanos, se hace preciso evaluar de forma constante y continua la percepción que tiene la ciudadanía sobre los canales de atención provistos para tal fin.

RESULTADOS POR CANAL DE ATENCIÓN Y ATRIBUTO



Como se observa, respecto al atributo **facilidad y sencillez para realizar la solicitud**, los ciudadanos perciben que el canal Agendamiento Web y atención presencial es **SATISFACTORIA**, con una calificación del 91,42% y 85% respectivamente, por su parte el canal telefónico y el correo electrónico /Correo físico, se encuentran en una escala aceptable con un 75% y 77,7%, con una notable mejora respecto al primer semestre del año 2023 (59.75% y un 62.98% respectivamente) que se encontraban en estado crítico.

Por su parte, el atributo **Confianza en la solución brindada**, encontramos que el canal Agendamiento web es satisfactoria con un 86,94% y el canal presencial con 85%, por su parte los telefónico reporta un nivel de satisfacción aceptable en este atributo con un 75% y el correo electrónico / correo físico, reporta nivel de satisfacción bajos-críticos con un 68,92%. Aun así, es notable la mejora en el canal telefónico, que en el primer semestre de 2023 reportó un nivel de confianza del 58,75%.

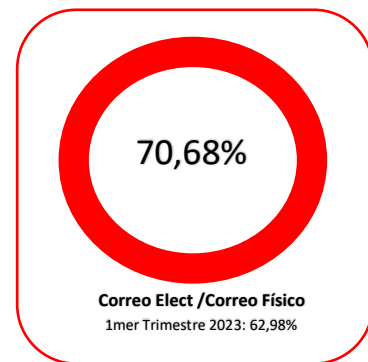
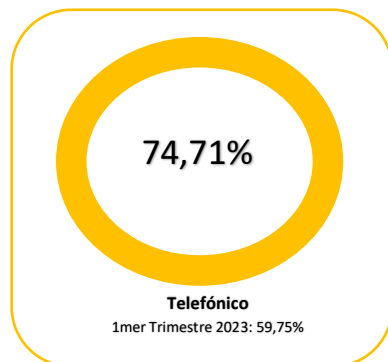
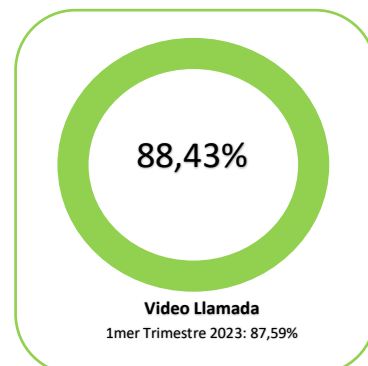
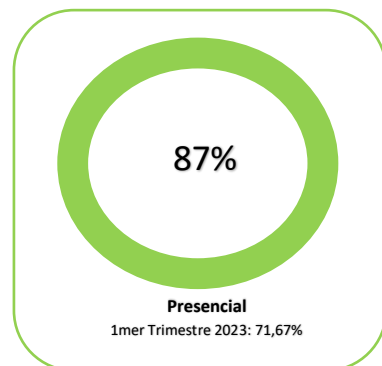
El atributo **Tiempos de respuesta**, dentro de todos los atributos analizados, es el que mayor incide en el nivel de satisfacción total de la ciudadanía, el canal Presencial y Agendamiento Web se encuentran en nivel satisfactorio con un 90% y 85,45% respectivamente, por su parte, el canal

telefónico y el canal correo electrónico /correo físico se encuentran en estado de satisfacción bajo-crítico con 64,71% y 66,77%, que aunque subieron su puntaje con respecto al primer semestre de 2023 (48,75% y 53,93%), continúan estando en un nivel bajo.

Respecto a **Calidad en la Respuesta**, encontramos que el canal Agendamiento Web tuvo una calificación de 83,96%, el Presencial de 80%, el canal telefónico 75% y el correo electrónico/correo físico de 66,67%, estando este último canal en nivel de satisfacción bajo-crítico con relación a este atributo.

Finalmente, el atributo **Amabilidad, respecto y orientación del funcionario que lo atendió**, presenta un nivel de satisfacción Aceptable para el canal correo electrónico/correo físico con un 73,42% y para el canal telefónico con un 83,82%; para los canales Agendamiento web y presencial su nivel de satisfacción subió con respecto al primer semestre de 2023, ubicándolos en un nivel SATISFACTORIO con un 94,40% y 95% respectivamente.

Resultados Generales por Canal de Atención

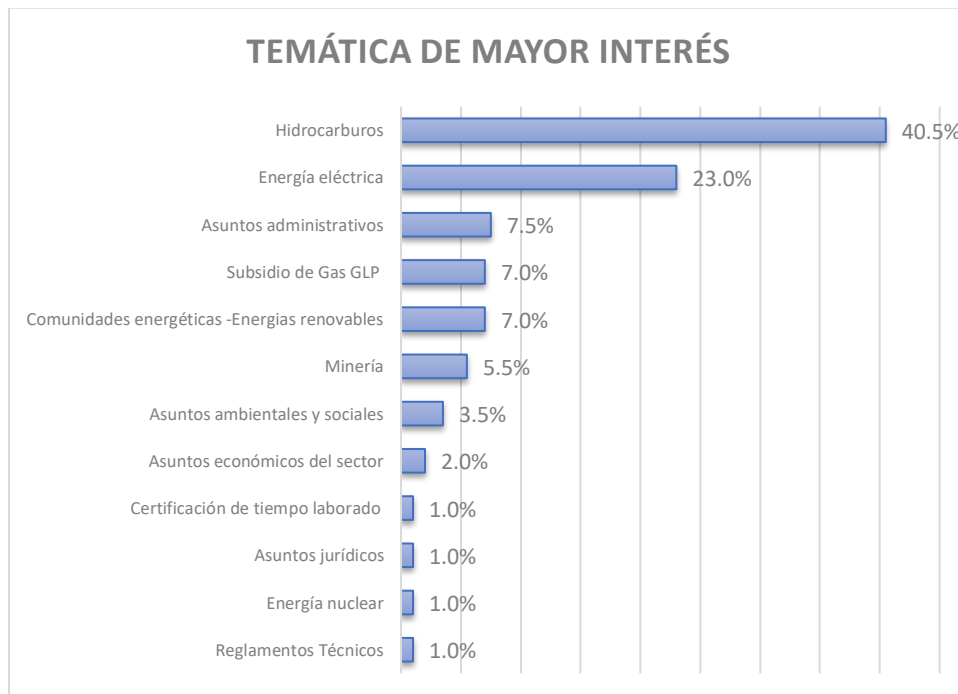


Escalas de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de Satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Calidad del Servicio	Alto	Mayor o igual a 85	 Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	 Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	 Crítico

2. Temas de mayor interés

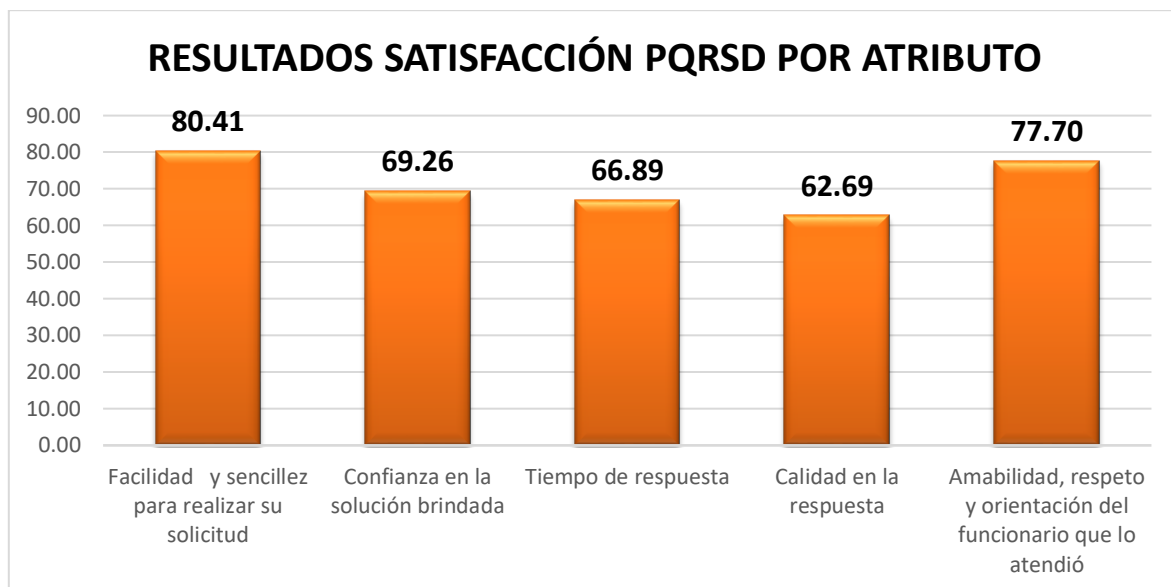
Para el primer semestre de 2024, las temáticas de mayor interés y consulta por parte de la ciudadanía, se encuentran orientadas hacia las áreas de hidrocarburos con 40,5% y energía eléctrica con el 23%, seguido por Asuntos Administrativos, Subsidio de Gas GLP y Comunidades Energéticas con el 7% cada uno, Minería con un 5,5% y Asuntos ambientales y sociales con un 3,5%.



3. Resultados de Satisfacción de PQRS

De los 200 registros obtenidos en el formulario de Medición de la satisfacción para el primer semestre de 2024, se encuentra que 74 registros corresponden a la finalidad que tuvo el ciudadano al contactarse con el Ministerio frente a la gestión de una PQRS.

En el proceso de valoración de la satisfacción por parte de la ciudadanía frente a la gestión de PQRS, se presentaron los siguientes resultados:

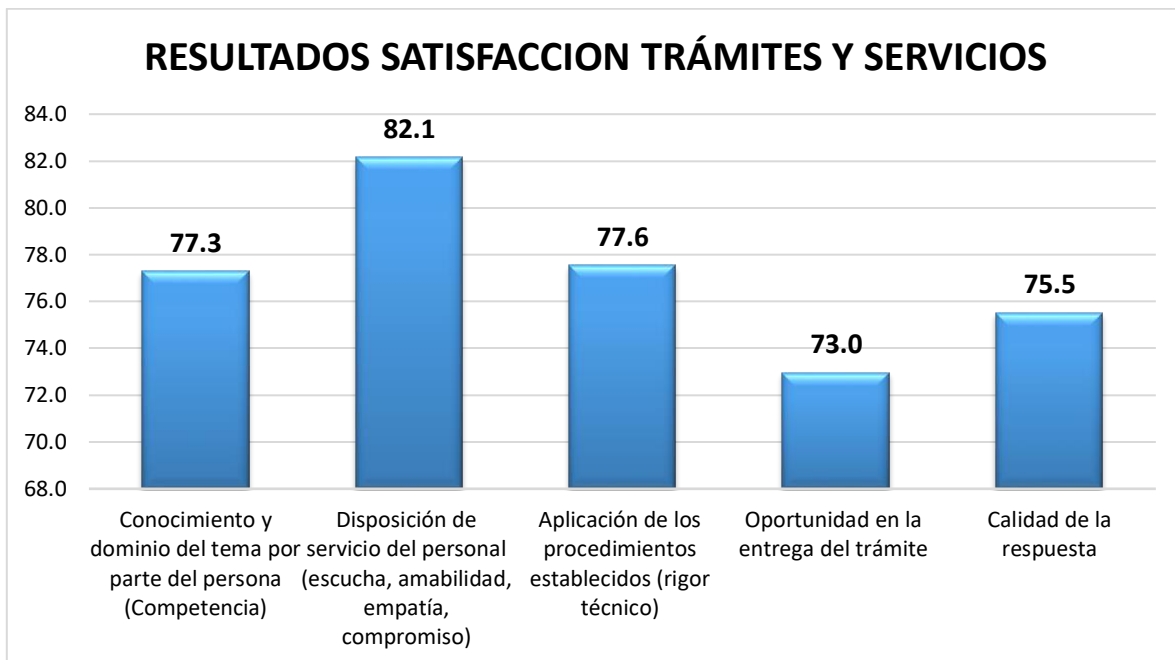


Para la variable de **facilidad y sencillez para realizar su solicitud**, la ciudadanía indica un nivel de satisfacción de 80,41%, para el atributo **confianza en la solución brindada** obtuvo un nivel de satisfacción de 69,26% ; respecto a la variable **tiempo de respuesta**, se encuentra un nivel de satisfacción del 66,89% estando en un nivel bajo – crítico, sin embargo, en comparación con el primer semestre de 2023 (55,94%) el **atributo de tiempo de respuesta mejoró en 10,95** puntos porcentuales; el cuarto criterio corresponde a **calidad en la respuesta**, obteniendo resultado de 62,69% y finalmente el quinto criterio de evaluación corresponde a **amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió** obteniendo un nivel de satisfacción del 77,70%.

De acuerdo a lo anterior, el nivel de satisfacción general frente al tratamiento de las PQRS por parte del Ministerio, presenta un nivel de **satisfacción general del 71,39%, subiendo el nivel de satisfacción en 8,5 puntos porcentuales** en comparación con el primer semestre de 2023 (**62,89%**).

4. Resultados de Satisfacción de Trámites y Servicios

En el proceso de valoración de la satisfacción por parte de la ciudadanía frente a la gestión de los trámites y servicios por parte de la entidad, se presentaron los siguientes resultados.

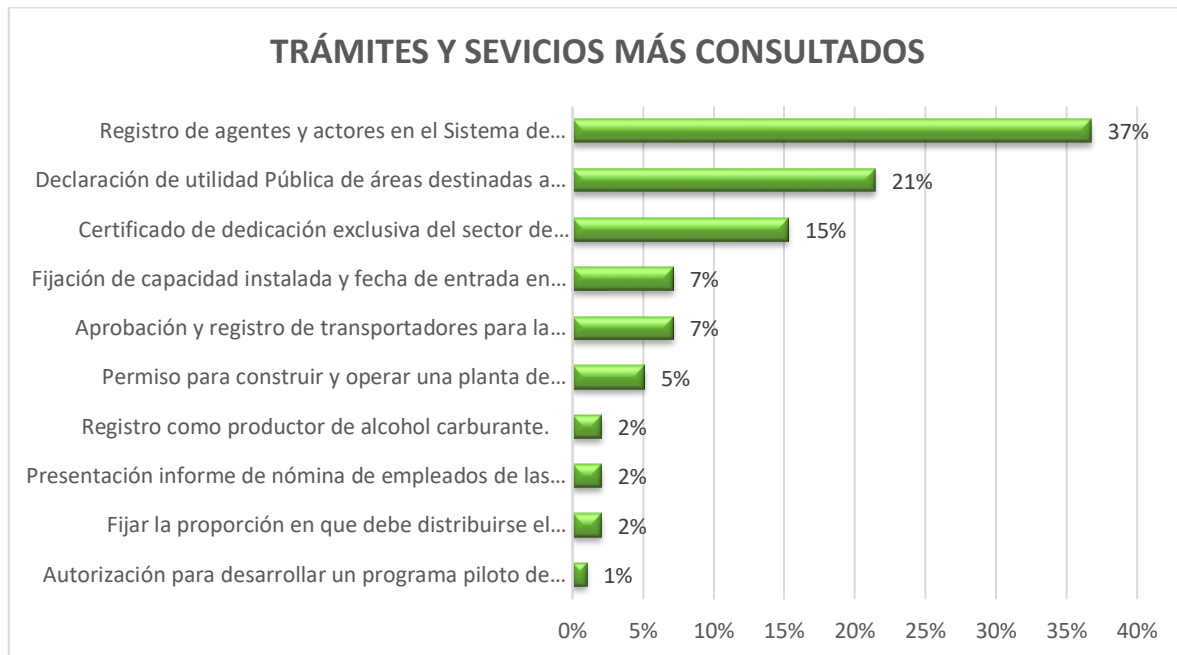


Para la variable de **Conocimiento y dominio del tema por parte del personal (Competencia)**, la ciudadanía indica un nivel de satisfacción de 77,30%, para el atributo **Disposición de servicio del personal (escucha, amabilidad, empatía, compromiso)** obtuvo un nivel de satisfacción de 82,1% ubicando estos dos primeros atributos en un nivel ACEPTABLE ; respecto a la variable **Aplicación de los procedimientos establecidos (rigor técnico)**, se encuentra un nivel de satisfacción de 77,6%,; el cuarto criterio corresponde a **Oportunidad en la entrega del trámite**, obteniendo resultado de 73% y finalmente el quinto criterio de evaluación corresponde a **Calidad de la respuesta** obteniendo un nivel de satisfacción del 75,5%.

De acuerdo a lo anterior, el nivel de satisfacción general frente al tratamiento de los TRÁMITES por parte del Ministerio, presenta un nivel de **satisfacción general del 77,09%**, ubicándolo en un nivel ACEPTABLE en la escala de Satisfacción.

5. Trámites y Servicios más consultados

Para el primer semestre de 2024, los trámites de mayor consulta por parte de la ciudadanía corresponden al Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV con un 37% seguido de la Declaración de utilidad Pública de áreas destinadas a proyectos de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica con un 21%; por su parte el trámite Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos (Servicio) tuvo una participación del 15% dentro de los trámites y servicios más consultados.



6. Necesidades y Expectativas

Conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, es un elemento fundamental para que la gestión del Ministerio de Minas y Energía logre adecuar sus capacidades en función de la satisfacción de las necesidades ciudadanas; por lo cual, la priorización y definición de acciones en la planeación debe analizarse a la luz de los resultados de estos ejercicios, cuyo objetivo principal consiste en la identificación de características, necesidades, expectativas, intereses y preferencias de la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad, con el fin de brindar insumos suficientes para el diseño e implementación del modelo de gestión de la entidad y de los planes, políticas, programas o iniciativas que desarrolle en cumplimiento de su objetivo misional.

Es así como a través de la Encuesta de Medición de la Satisfacción, diseñada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, se indaga por estos dos atributos a través de la pregunta **¿Cuáles son sus necesidades y expectativas frente a los servicios del Ministerio de Minas y Energía?**

Para el primer semestre de 2024, de los 200 registros generados, 159 los ciudadanos nos indican cuáles son sus **Necesidades y Expectativas**, las cuales fueron agrupadas en las más relevantes:

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	CANTIDAD
<i>Bajar precio de los combustibles</i>	1
<i>Formalización Minera</i>	1
<i>Contar con puntos de atención en diferentes ciudades del país</i>	1
<i>Implementar Energías Limpias y acceso a la energía</i>	2
<i>Implementar Nuevos Canales de Atención o mejorar los existentes</i>	2
<i>Revisar Facturación Servicio de Energía</i>	3
<i>Tener personal más capacitado para la atención</i>	5
<i>Permitir la participación ciudadana en la toma de decisiones</i>	5
<i>Poder comunicarse con los funcionarios de las áreas técnicas</i>	6
<i>Felicitaciones</i>	9
<i>Subsidios de Gas</i>	12
<i>Información de trámites y servicios</i>	17
<i>Acceso a Comunidades Energéticas</i>	19
<i>Asesoría Jurídica y Técnica Permanente</i>	23
<i>Mejorar tiempos y calidad de respuestas</i>	53
TOTAL	159

7. Conclusiones y Recomendaciones

Se evidencia que el nivel de satisfacción general con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia (enero a junio de 2024) fue del **77,38%** que con respecto al primer semestre del mismo año 2023 (66.80%) se puede observar una mejora significativa con el **aumento en 10,58** puntos porcentuales el nivel de satisfacción, colocando al Ministerio de Minas y Energía en un nivel de satisfacción **ACEPTABLE**.

Hubo una mejora significativa en el nivel de satisfacción del canal de telefónico pasando de 59,75% en el primer semestre de 2023 a 74,71% para el primer semestre de 2024. Lo anterior, principalmente corresponde a que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, reforzó el número de agentes para la atención telefónica y fortaleciendo la capacitación en la atención de



PQRSD en las dependencias de la entidad, haciendo un llamado a los gestores para que atiendan oportunamente a los agentes del canal telefónico cuando tengan solicitudes de la ciudadanía que no puedan ser resueltas desde el primer nivel de atención, reduciendo así los tiempos de respuesta.

El atributo **TIEMPOS DE RESPUESTA** aunque ha sido el de menor calificación para la atención de PQRSD, este atributo se incrementó en 10,95 puntos porcentuales con respecto al mismo semestre del año anterior, encontrándose en 66,89% que, aunque es positivo, aún se encuentra en estado bajo-crítico; por esta razón es indispensable ejercer mayor control por parte de los Jefes, Coordinadores y Directores respecto a la respuesta oportuna de las peticiones asignadas a cada dependencia.

Esta mejora, se puede atribuir a las capacitaciones que desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se llevó a cabo en las diferentes dependencias del Ministerio, donde se explicó el procedimiento de atención a PQRSD y daño antijurídico.

El control y seguimiento a las PQRSD y los Trámites y Servicios, aparte de ser liderada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, debe ser responsabilidad de los Jefes, Coordinadores, Directores y funcionarios del Ministerio de Minas y Energía, de tal forma que se evite el daño antijurídico en la entidad, a razón de la no respuesta oportuna o de fondo a una petición ciudadana.

Siendo el canal Agendamiento Web el canal con el mejor nivel de satisfacción, se debe promover y difundir el uso del mismo y la cualificación de los colaboradores que atiendan esté canal; así como contar con el apoyo de las áreas técnicas en la atención de este canal de atención, de tal forma que permita descongestionar otros canales de atención.

Los ciudadanos expresan en sus necesidades y expectativas, el poder comunicarse con las dependencias de la entidad y con altos funcionarios del Ministerio directamente, sin encontrar barreras en este relacionamiento, por lo anterior, es necesario retomar el directorio telefónico de todas las dependencias de la entidad, de tal forma que la ciudadanía sienta cercanía con el Ministerio de Minas y Energía.

Así mismo, los ciudadanos requieren respuestas a sus comunicaciones en Lenguaje Claro, ya que expresan que en muchas ocasiones se les da respuesta citando el artículo de una norma, información que resulta no ser clara para la ciudadanía a la hora de iniciar sus trámites.

La expectativa generada por el programa de Comunidades Energéticas y el interés de la ciudadanía para acceder al mismo se ve reflejado en las necesidades y expectativas, en donde manifiestan su interés en inscribirse, en ser capacitados y ser tenidos en cuenta en el mismo.