



Energía



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

2^{do} SEMESTRE DE 2024

Grupo de Relacionamento
con el Ciudadano y Gestión
de la Información

Energía ⚡ del Cambio





Tabla de contenido

1. Introducción.....	2
2. Variables de Caracterización	3
2.1 Persona Natural.....	4
Variables Geográficas.....	4
Variables Demográficas	5
Variables Intrínsecas	9
Variables de Comportamiento.....	11
2.2 Persona Jurídica	13
3. Conclusiones	14
4. Recomendaciones	15



1. Introducción

La Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de valor, 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 segundo 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 (personas naturales y personas jurídicas) que registraron sus datos en el formulario de caracterización y medición de la satisfacción para el segundo semestre de 2024 es de 294; a continuación, se presenta el informe de Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de valor, correspondiente al segundo 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

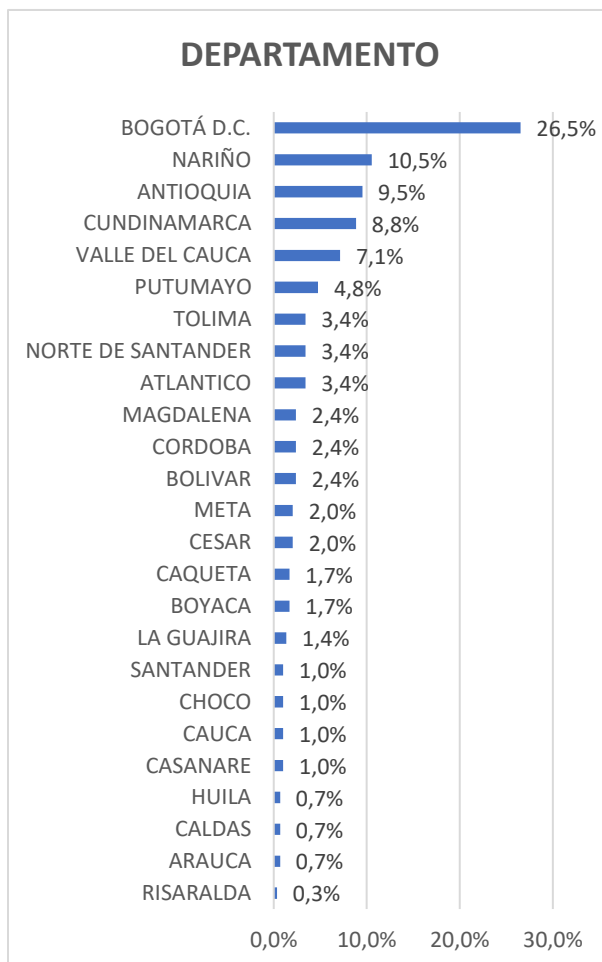
Tipo de organización a la que pertenece

2.1 Persona Natural

Variables Geográficas

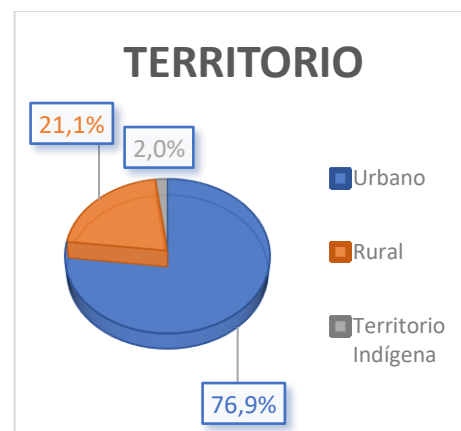
• Departamento

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 segundo semestre de 2024, se tiene registro de 294 ciudadanos de los cuales 236 son personas naturales y 58 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 26,5% del total de registros. En su orden le sigue el departamento de Nariño con el 10,5%, Antioquia con el 9,5%, Cundinamarca con el 8,8% y Valle del Cauca con el 7,1%, siendo estos los más representativos durante el periodo analizado.

Así mismo el 76,9% viven en el área urbana, el 21,1% del área rural y el 2% en Territorio Indígena.

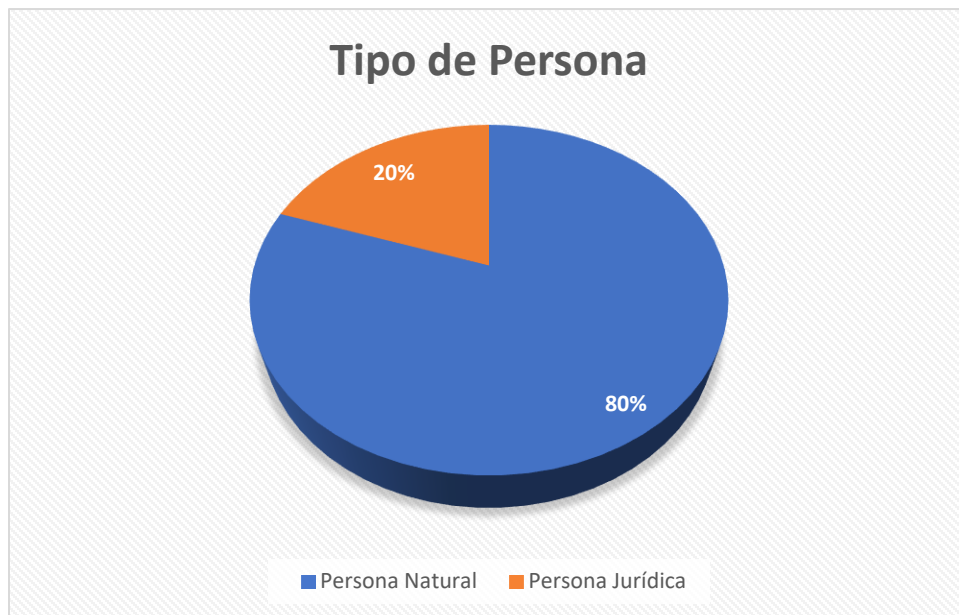


Variables Demográficas

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

• Tipo de Persona

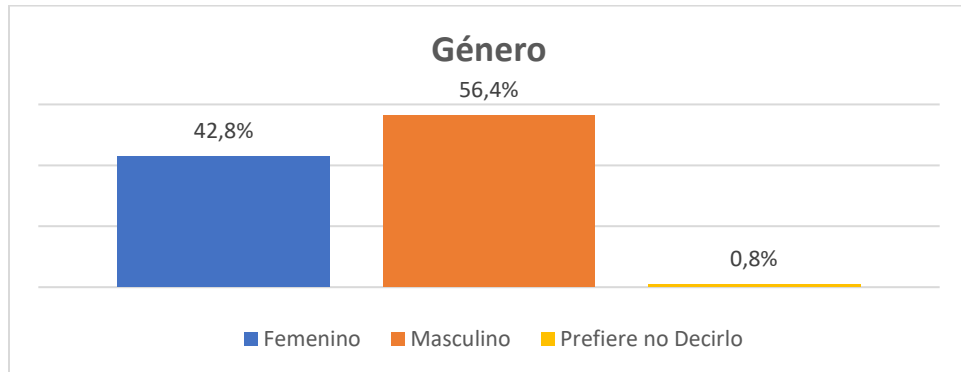
En esta categoría encontramos el tipo de ciudadano que accede a la oferta institucional del MME, descrito en 2 opciones.



Es así como podemos observar, que el 80% correspondiente a 236 registros, pertenecen a personas Naturales y 58 registros a personas Jurídicas que equivalen al 20% del total de personas que acceden a la oferta institucional del MME.

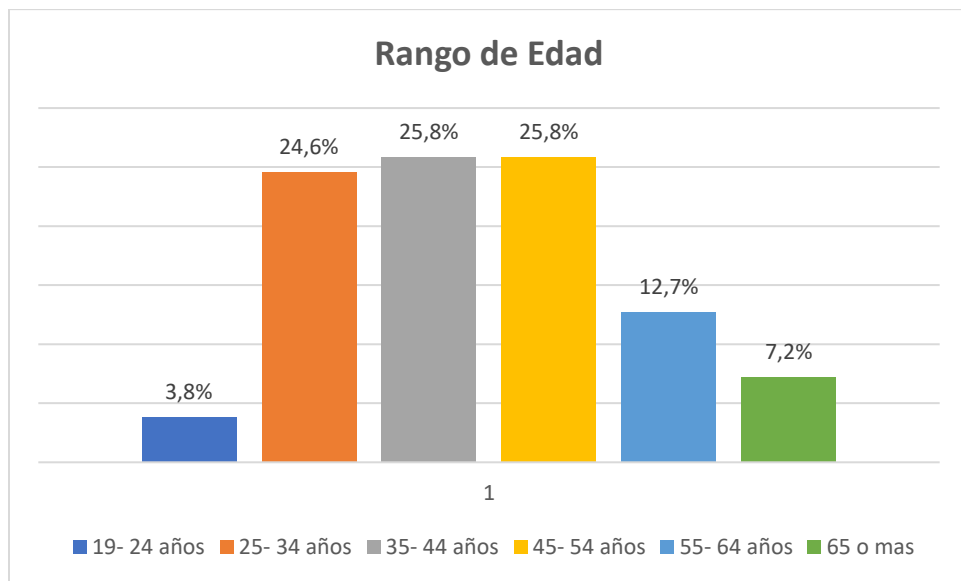
• Género

De las 236 personas naturales en el segundo semestre de 2024, el 42,8% corresponde al género femenino, 56,4% al género masculino y el 087% prefiere no decirlo.



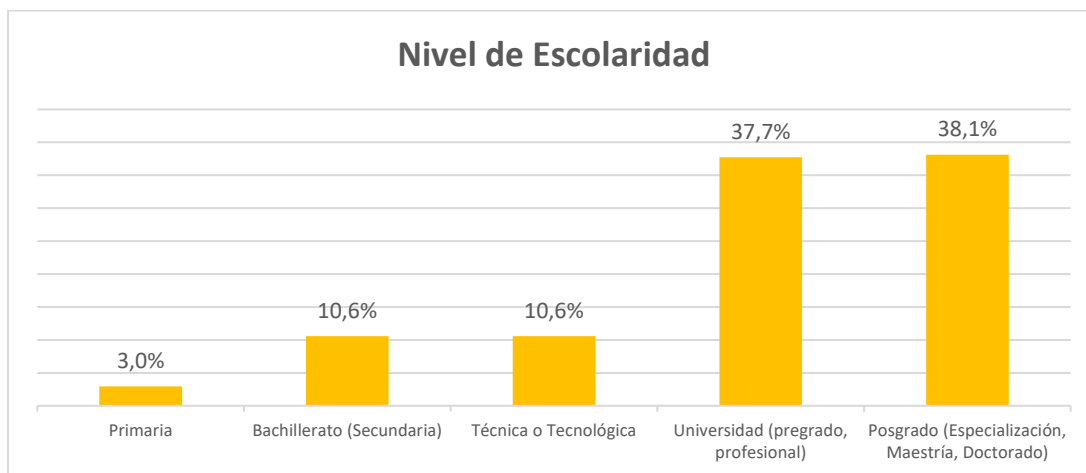
• Rango de Edad

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 segundo semestre de 2024 se encuentra que el 3,8% está en el rango de 19 a 24 años, el 24,6% de la población está en el rango de 25 a 34 años, seguido con un 25,8% por el rango de 35 a 44 años de edad y 45 a 54 años cada uno respectivamente, así mismo, el 12,7% corresponde a personas de 55 a 64 años y el 7,2% representa a personas de 65 años y más.



• Nivel de Escolaridad

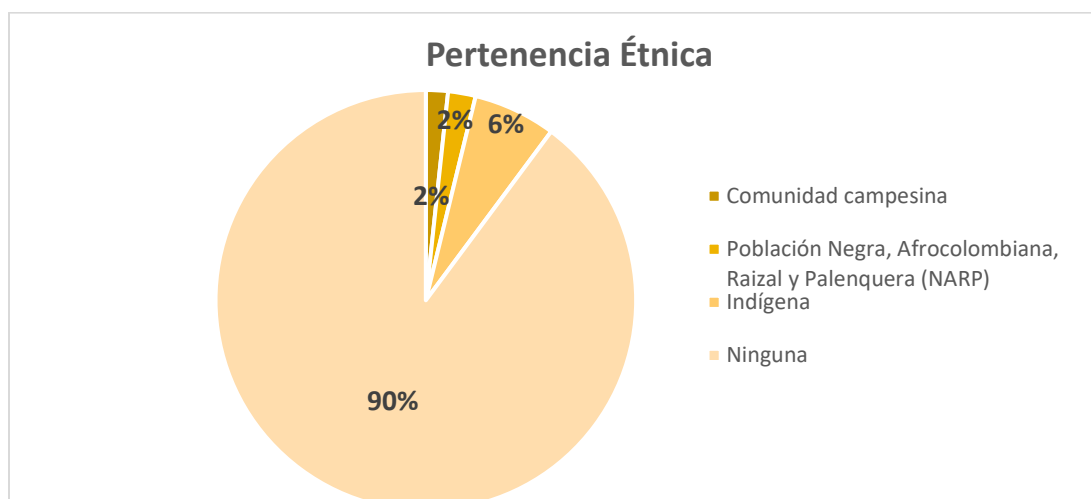
El nivel de escolaridad se segmenta 7 niveles, de esta variable se registra el último año aprobado por el ciudadano persona natural, de esta manera la caracterización de la ciudadanía en el segundo semestre de 2024 arroja los siguientes resultados.



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 37,7% y el 38,1% de participación respectivamente, representando el mayor número de registros en el periodo, seguido de nivel Bachillerato y Técnico o Tecnológico con el 10,6% y primaria con el 3%.

• Pertenencia Étnica

Esta categoría dentro de las variables demográficas permite identificar la pertenencia étnica de los ciudadanos personas naturales, 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 90% de los ciudadanos registrados no pertenecen a ninguna etnia, el 6% como Población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP) y el 2% se reconoce como Indígena y comunidad campesina respectivamente.

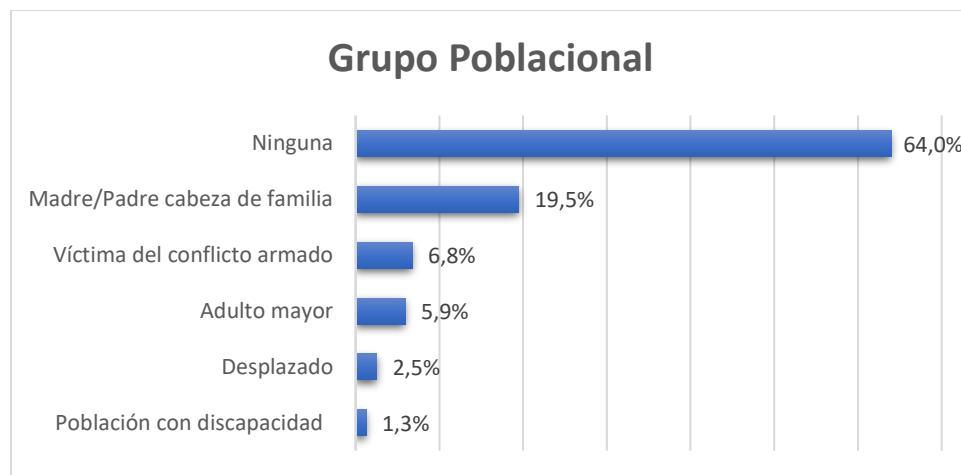


De las comunidades indígenas identificadas para el segundo semestre de 2024, identificamos las siguientes:

- Muisca
- Cabildo villa María de anamu
- Pastos
- Quillacinga
- Zenú
- Nasa
- Inga
- Wayuu
- Wounan
- Awá

• 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.



De las 236 personas naturales que diligenciaron el formulario de medición y caracterización encontramos, que el 64% de las personas no se identifican con ningún grupo poblacional, seguidamente el 19,5% son personas son Madre /Padre Cabeza de Familia, el 6,8% personas Víctimas del Conflicto Armado, el 5,9% personas Adultos Mayores, el 2,5% personas Desplazadas y el 1,3% personas con discapacidad, siendo este último porcentaje correspondiente a 3 personas con discapacidad múltiple.

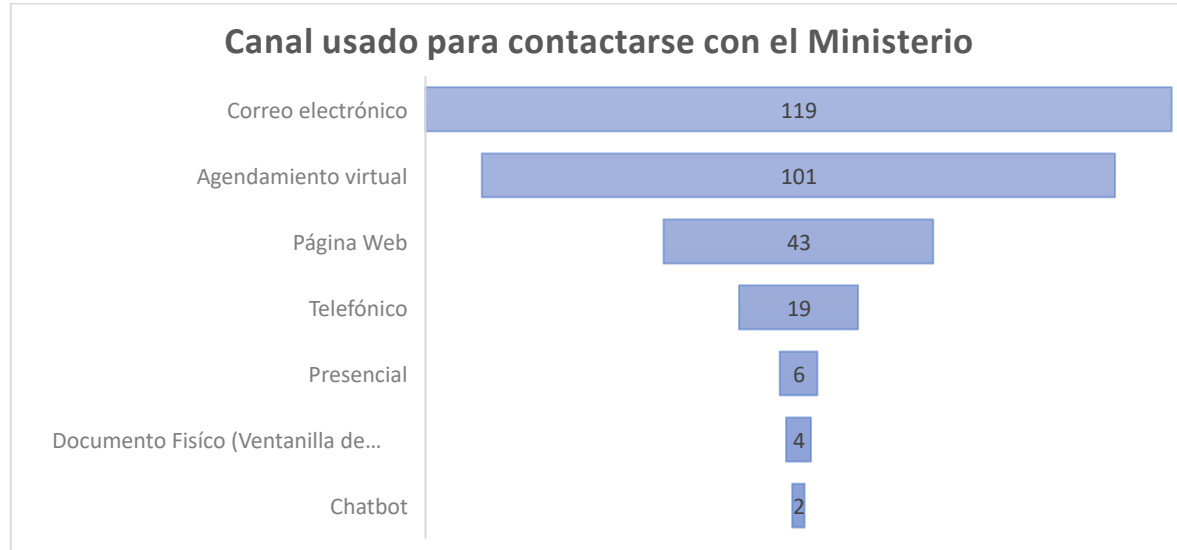
Variables Intrínsecas

• 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.

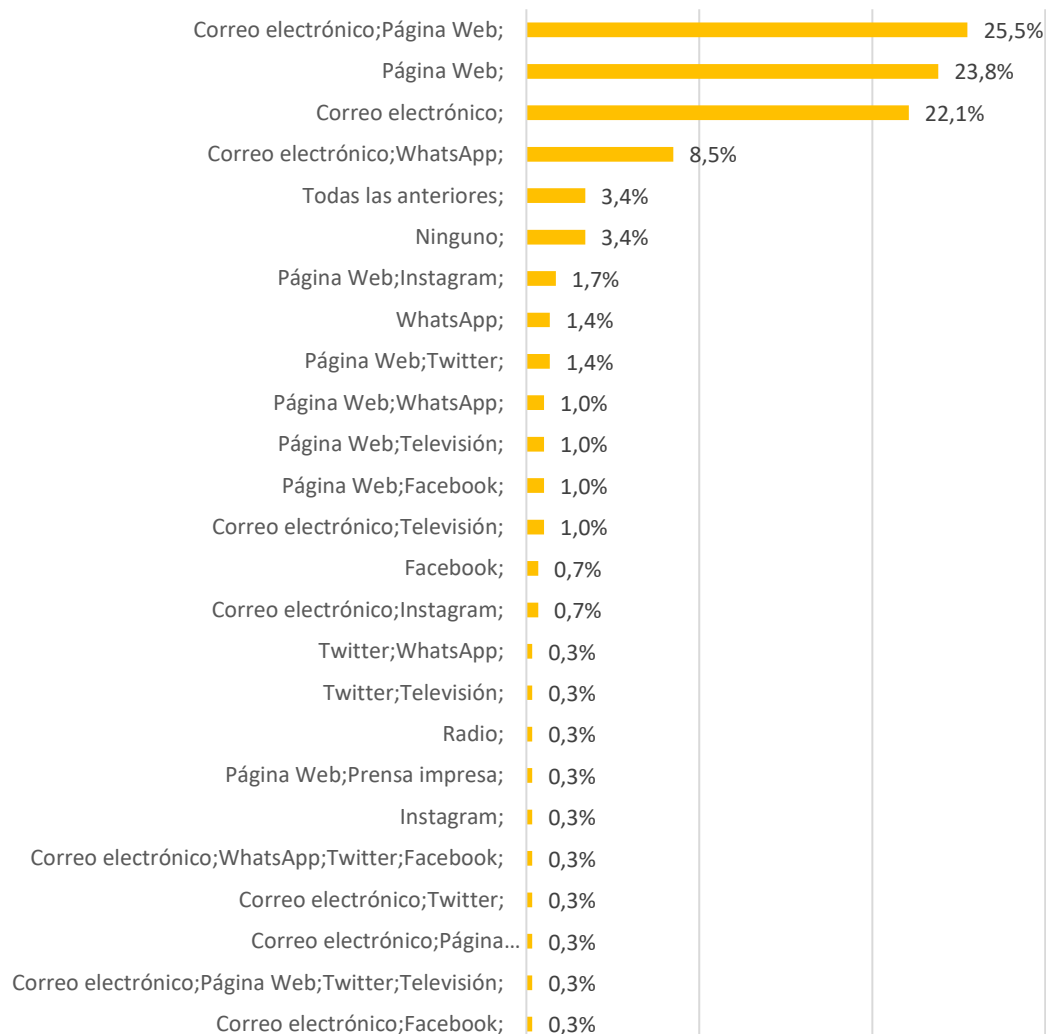
Es así, como para el segundo semestre de 2024, encontramos que para el total de personas naturales y jurídicas que contestaron la encuesta, el Correo Electrónico es el canal más usado por la ciudadanía con un 40,5% de participación que equivale a 119 ciudadanos que hicieron uso de este canal. El canal Agendamiento Web incrementó su participación en comparación con el primer semestre del 2024 (27%) pasando a 34,4%, seguido de las consultas y solicitudes a través de la página web con un 14,6%; por su parte el canal telefónico tuvo un 6,5% de participación y finalmente el canal presencial con un 2% y radicación por ventanilla tuvo 0,7%. Por último, aparece el uso del Chatbot, un nuevo canal implementado en diciembre de 2024 con un 2%.



• 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.

Por cual medio o canal de comunicación usted obtiene información del Ministerio de Minas y Energía

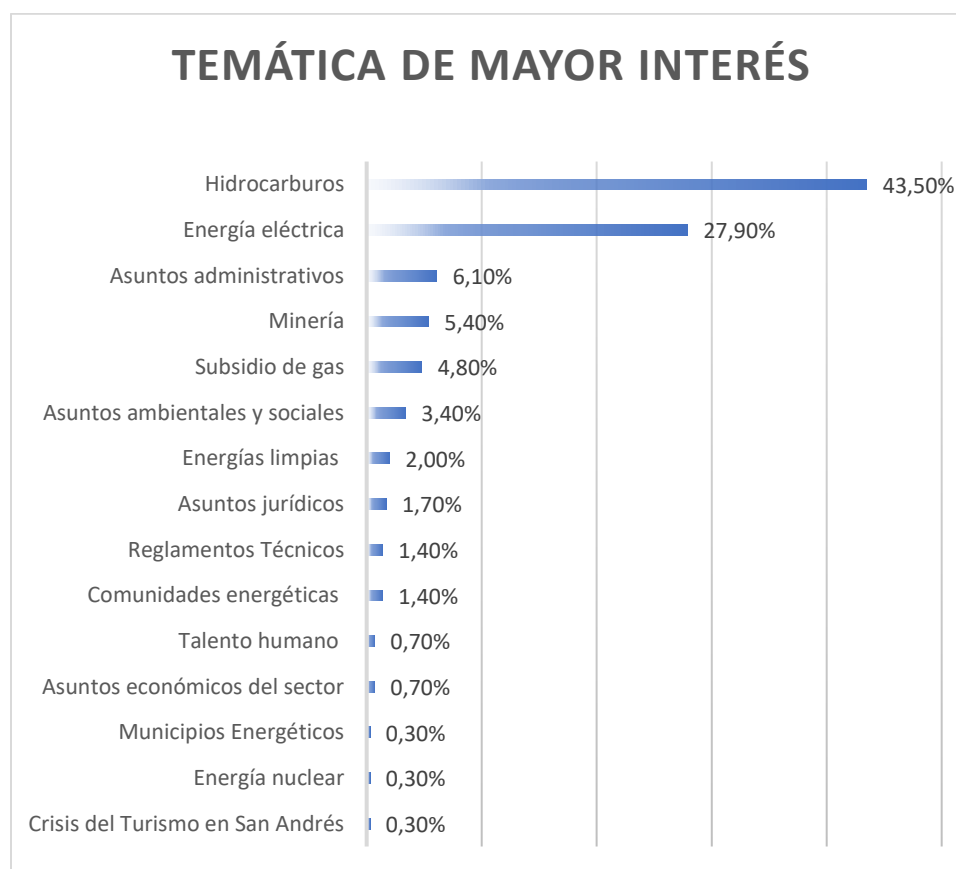


Es así como podemos observar que el uso de los canales correo electrónico y la página web obtiene mayor relevancia a la hora de obtener información, representados en un 25,5% y 23,8% respectivamente, seguido del 22,1% donde la ciudadanía indica que le gusta recibir información a través de solo el Correo Electrónico, por su parte, el 8,5% de la ciudadanía indica recibir y conocer la información del Ministerio a través de correo electrónico y whatsapp y el 3,4% a través todos los medios o canales (Correo Electrónico, Página web, Twitter, WhatsApp, Televisión, Instagram, Prensa Impresa, Facebook y Radio).

Variables de Comportamiento

• Temática de mayor interés

En este espacio se relacionan las temáticas más consultadas y de mayor interés de los ciudadanos (personas naturales y jurídicas). 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 43,5% de los temas de mayor interés para la ciudadanía con 128 consultas realizadas, seguido de Energía Eléctrica con el 27,9%, Asuntos Administrativos con el 6,1% , Minería con el 5,40% y Solicitudes de Subsidio de Gas GLP con el 4,8%.

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

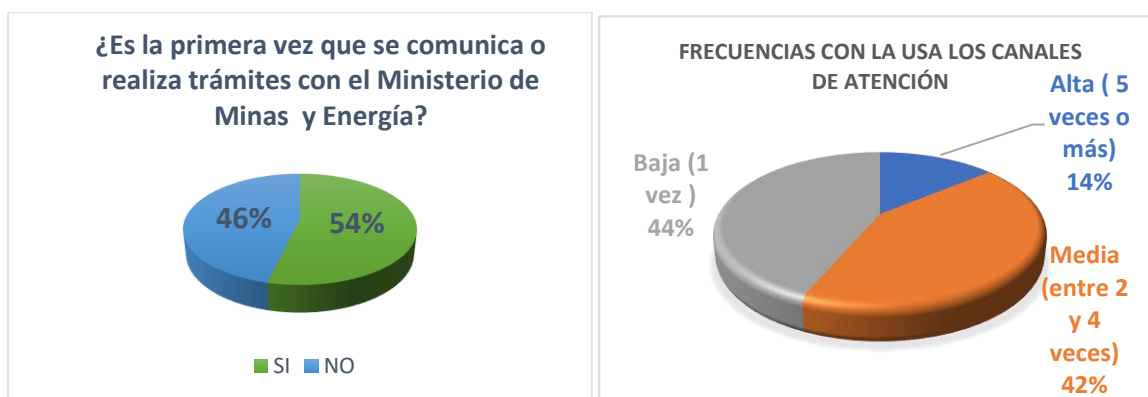
Los canales de atención buscan acercar la oferta institucional a la ciudadanía, gran parte del contacto está enfocado a los trámites y servicios, correspondencia y documentos, así como el estado de las solicitudes o consultas generales sobre el ministerio y su oferta institucional.



Como se puede observar el 40,8% corresponde a al seguimiento de una PQRS, seguido del 30,3% para acceder a la oferta de trámites y servicio de la entidad, por su parte el 10,5% requiere información institucional y el 10,2% busca conocer el estado de algún proceso iniciado en la entidad; el 7,1% indaga por proyectos normativos o agenda regulatoria y finalmente el 1% se contacta con el Ministerio para hacer seguimiento a una Notificación Judicial y Adminsitrativa.

• 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 46% de la ciudadanía era la primera vez que se contactaba con el Ministerio de Minas y Energía y el 54% ya había tenido contacto anteriormente con con la Entidad. Por otra parte la frecuencia de contacto de la ciudadanía es de 44% a aquellos que solo se contactaron una vez en el periodo de referencia, el 14% es

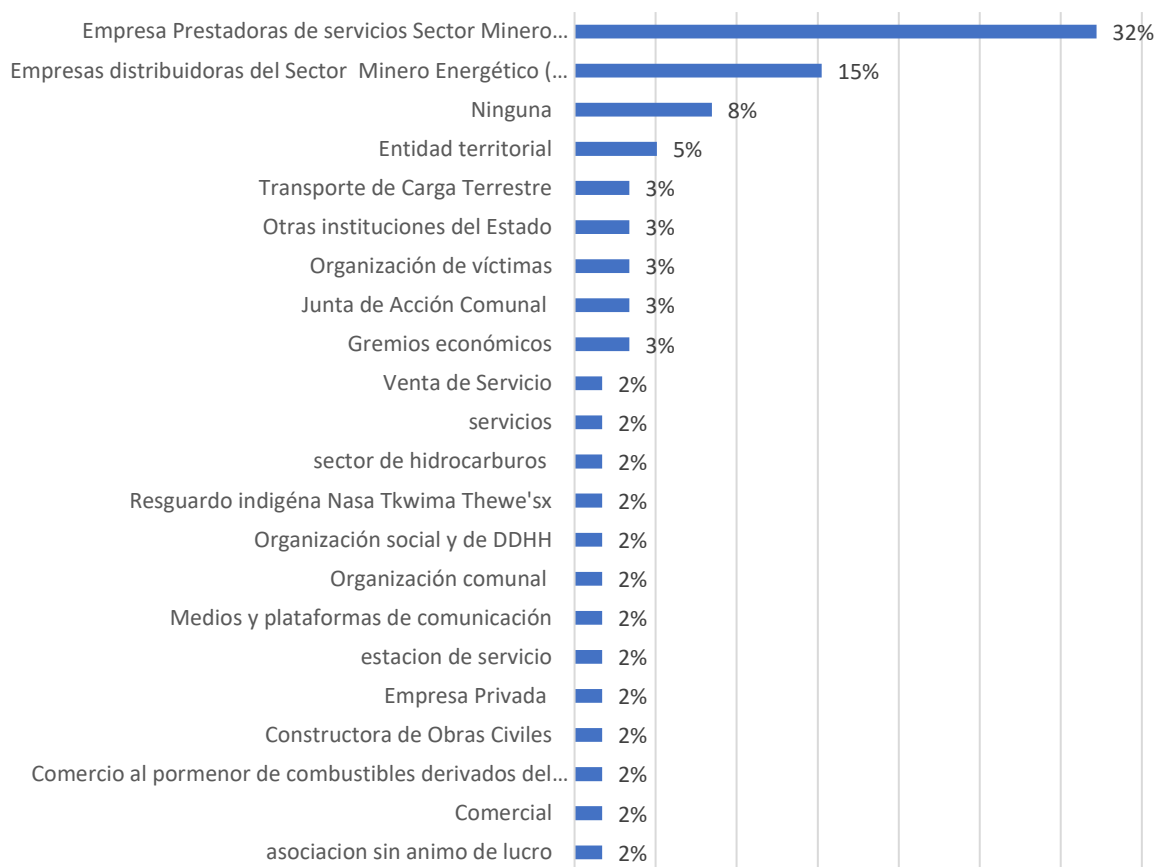
media, es decir entre 2 y 4 veces durante el periodo de referencia y el 42% tiene un contacto Alto con la entidad, es decir, 5 veces o más.

2.2 Persona Jurídica

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

De los 58 registros identificados como personas jurídicas, se indaga por el tipo de organización a la que pertenece, encontrando que el 32% es de Empresas prestadores de servicios del Sector Minero Energético, seguido del 15% Empresas distribuidoras del Sector Minero Energético (Proveedores), el 8% indica no pertenecer a una organización en particular, el 5% a Entidades territoriales y el 3% a empresas de transporte de carga terrestre, otras instituciones del Estado, organización de víctimas, Juntas de Acción Comunal y Gremios económicos, cada una respectivamente.

Tipo de Organización a la que pertenece



3. Conclusiones

Con el ejercicio de caracterización a la ciudadanía, usuarios y grupos de valor del Ministerio de Minas y Energía del segundo semestre de 2024, se puede observar que:

Más del 50% de la población que accede a la oferta de trámites y servicio del Ministerio se encuentran en edad de 35 a 54 años, con una escolaridad de nivel profesional y posgrado que representa el 75,8% de la ciudadanía.

Por otra parte, en la ciudad de Bogotá reside la mayor cantidad de personas que accedieron a la oferta institucional del Ministerio, con un 26,5% del total de registros. En su orden le sigue el departamento de Nariño con el 10,5%.

El 80% correspondiente a 236 registros, pertenecen a personas Naturales y 58 registros a personas Jurídicas que equivalen al 20% del total de personas que acceden a la oferta institucional del MME.

Para el segundo semestre de 2024, se identificaron 10 comunidades indígenas que se contactaron con el MME para acceder a la oferta institucional.

Que el Correo Electrónico es el canal más usado por la ciudadanía con un 40,5% de participación. El canal Agendamiento Web incrementó su participación en comparación con el primer semestre del año (27%) el cual estuvo en los 34,4%, seguido de las consultas y solicitudes a través de la página web con un 14,6%.

El Correo Electrónico es el canal más usado por la ciudadanía para contactarse con el Ministerio, con un 40,5% de participación que equivale a 119 ciudadanos que hicieron uso de este canal. El canal Agendamiento Web incrementó su participación en comparación con el primer semestre del 2024 (27%) pasando a 34,4%

Por su parte, el uso de los canales correo electrónico y la página web obtiene mayor relevancia a la hora de obtener información por parte de los ciudadanos, representados en un 25,5% y 23,8% respectivamente.

Hidrocarburos representa el 43,5% de los temas de mayor interés para la ciudadanía con 128 consultas realizadas, seguido de Energía Eléctrica con el 27,9%

El 40,8% de la ciudadanía encuestada indica que el motivo por el cual se contacta con el Ministerio corresponde al seguimiento de una PQRS, seguido del 30,3% para acceder a la oferta de trámites y servicio de la entidad, por su parte el 10,5% requiere información institucional y el 10,2% busca conocer el estado de algún proceso iniciado en la entidad.

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 recibir información del Ministerio, se hace necesario fortalecer estos dos canales, haciendo que el acceso a la información sea más intuitivo, claro y accesible. La actualización de la página web en su canal de noticias debe ser constante y el buscador de la página web debe ser funcional.

La respuesta a solicitudes por correo electrónico, que finalmente ingresan al sistema de Administración Documental ARGO, debe ser oportuna y clara, de tal forma que la ciudadanía mejore su percepción hacia el Ministerio.

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

Se debe consolidar, promover y actualizar constantemente la oferta institucional del Ministerio de Minas y Energía, de tal forma que ésta se encuentre 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.