



Energía

# MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA, USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Grupo de Relacionamiento con el  
Ciudadano y Gestión de la Información  
Ministerio de Minas y Energía



## TABLA DE CONTENIDO

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Resultados de la Medición de la Satisfacción .....</b> | <b>3</b>  |
| Resultados Generales Indicador de Satisfacción.....          | 3         |
| Resultados por Canal de Atención y Atributo.....             | 3         |
| <b>2. Necesidades y Expectativas .....</b>                   | <b>7</b>  |
| <b>3. Conclusiones .....</b>                                 | <b>9</b>  |
| <b>4. Recomendaciones .....</b>                              | <b>10</b> |



## **Introducción**

Como parte de su compromiso de ofrecer información de calidad, completa, oportuna y transparente, el Ministerio realiza de manera continua encuestas de satisfacción. Estos sondeos permiten conocer la percepción sobre el proceso de atención y facilitan el diseño de estrategias orientadas a mejorar, de forma gradual, la satisfacción de ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.

Este informe presenta los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2025, abarcando los diferentes canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, ChatBot WhatsApp, correo electrónico y correo físico. A través de estos medios, la ciudadanía accede y gestiona trámites, servicios y PQRSD ante el Ministerio.

La medición correspondiente al primer semestre de 2025 se fundamentó en los datos recopilados mediante el nuevo sistema de omnicanalidad YACO. Esta plataforma integra y sistematiza la información de quienes utilizan los servicios del Ministerio a través de los distintos canales de atención, permitiendo una recolección de datos más amplia y precisa que en periodos anteriores.

En total, se consolidó una base de 209 registros durante el primer semestre de 2025. A partir de estos datos, se elabora el presente informe, cuyo propósito es contribuir a la toma de decisiones institucionales con un enfoque centrado en la ciudadanía.

## Alcance de la Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía

El **proceso** de medición de la satisfacción ciudadana comienza con la atención brindada a través de los distintos canales dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía, seguido del registro de caracterización y el envío automático de la Encuesta de Satisfacción. Posteriormente, se generan reportes a partir de los resultados obtenidos, culminando con la elaboración del informe de medición de satisfacción ciudadana.

## ¿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:



Se evalúan los siguientes Atributos:

- Facilidad y sencillez para realizar su solicitud
- Confianza en la solución brindada
- Tiempo de respuesta
- Calidad en la respuesta
- Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió



Los canales de atención a evaluar son:

- Presencial
- Telefónico
- Correo Electrónico
- Agendamiento Web (Atención Virtual)
- Chatbot - WhatsApp



La ciudadanía accede a:

- Trámites y OPAS
- Peticiónes, Quejas y Reclamos (PQRS)
- Información General

## 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 2025) fue del **77,70%** que con respecto al primer semestre del año anterior (77,38% I Semestre 2024) se puede observar una mejora con el **aumento en 0,32** puntos porcentuales el nivel de satisfacción, colocando al Ministerio de Minas y Energía en un nivel de satisfacción **ACEPTABLE**.

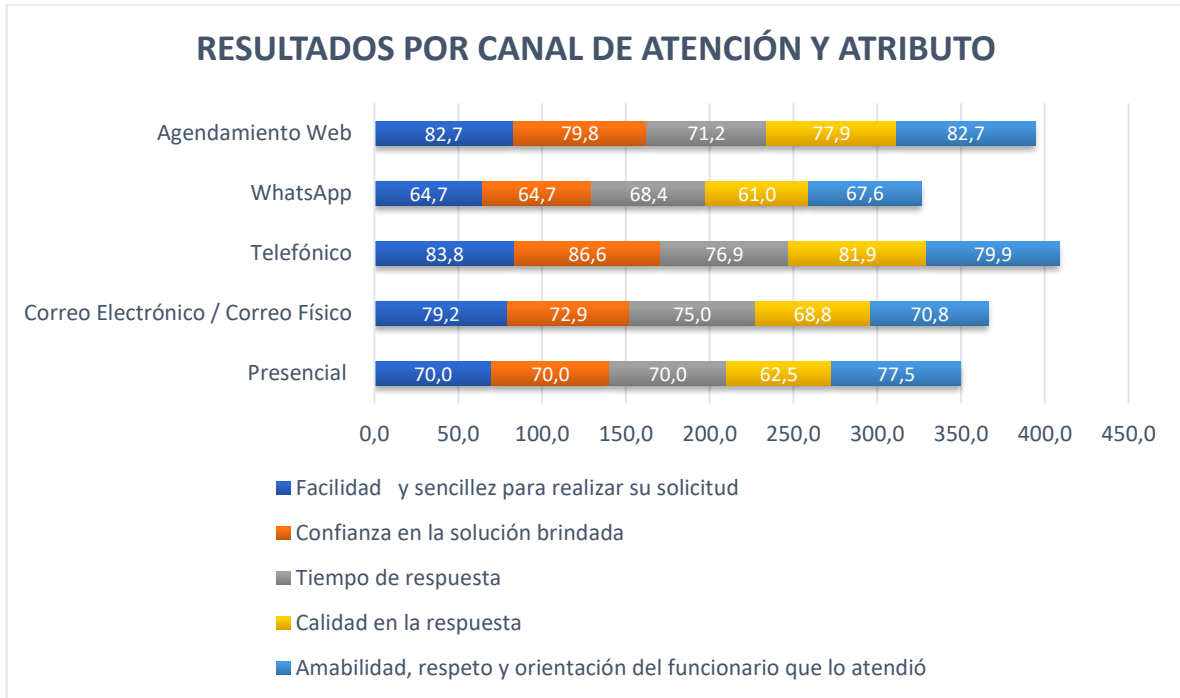
La variación en los resultados generales del indicador de satisfacción corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

#### Interpretación del Indicador de Satisfacción

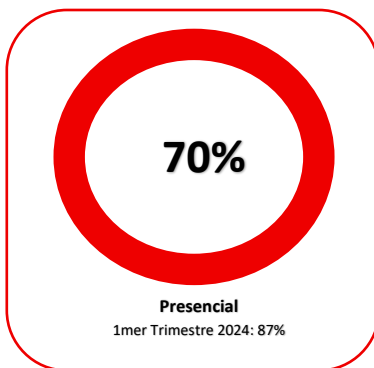
| Indicador de Satisfacción | Nivel de Satisfacción | Rango (%)           | Estado Indicador                                                                                   |
|---------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.



### Análisis del Canal de Atención Presencial



El canal Presencial tiene un promedio de satisfacción de 70%, lo que según la escala definida ( $\leq 75\%$ ) se ubica en nivel **Crítico**, comparado con el primer semestre del año anterior (87%), vemos que este canal bajo notablemente en 17 puntos porcentuales.

Los atributos con menor desempeño son: Calidad en la respuesta (62.5%) y Facilidad, confianza y tiempo de respuesta (todos en 70%)

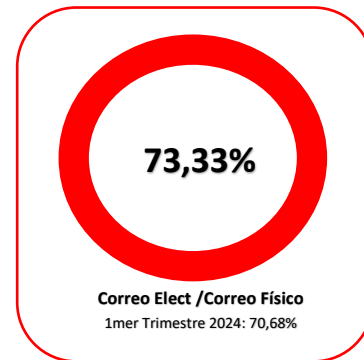
La mejor valoración fue para Amabilidad, respeto y orientación (77.5%), pero no alcanza a compensar el bajo rendimiento de los demás.

El canal presencial necesita mejorar en consistencia, ya que solo uno de los cinco atributos se aproxima al nivel aceptable. La baja en *calidad* sugiere problemas en la precisión o utilidad de las respuestas brindadas, lo cual puede afectar la confianza ciudadana. *Facilidad* y *tiempo de respuesta* también deben ser revisados, ya que su calificación igual de baja implica barreras en el acceso ágil y eficiente al servicio.

### Análisis del Canal de Atención Correo Electrónico / Correo Físico

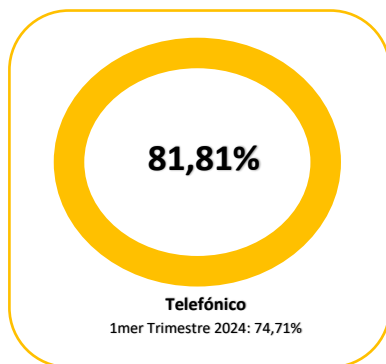
El canal Correo Electrónico / Correo Físico obtiene una calificación promedio ponderada de 73.33%, ubicándose en el nivel Crítico, al estar por debajo del umbral mínimo de 75%. Sin embargo, este canal mejora con relación al mismo semestre del año anterior subiendo el puntaje en 2.65%.

Aunque el atributo de Facilidad se destaca con una calificación de 79.17% y el de Tiempo de respuesta alcanza el límite aceptable (75%), estos valores no logran compensar el bajo desempeño en otros aspectos clave como: Calidad de la respuesta (68.75%); Confianza en la solución brindada (72.92%) y Amabilidad y orientación del funcionario (70.83%)



La percepción de calidad y confianza es baja, lo cual indica que, aunque los usuarios reciben respuestas por este canal, no siempre consideran que son útiles, claras o satisfactorias. La amabilidad también está por debajo del nivel deseado, lo que podría estar relacionado con la falta de contacto humano o calidez en las respuestas escritas. El desempeño en tiempos y facilidad es aceptable, lo que sugiere que el canal funciona técnicamente bien, pero necesita fortalecerse en el componente de valor agregado al contenido de las respuestas.

### Análisis del Canal de Atención Telefónico



El canal Telefónico por su parte alcanza un nivel de satisfacción del 81.81%, lo que lo ubica dentro del nivel medio (Aceptable) según la escala establecida (75.01 – 84.99). Respecto al primer semestre de 2024, vemos que el canal **ha mejorado su nivel** de atención en 10,1 puntos porcentuales.

Se destacan las siguientes fortalezas: Confianza en la solución brindada (86.57%) fue el único atributo que alcanzó un nivel alto (Satisfactorio). Todos los demás atributos obtuvieron calificaciones aceptables (entre 76% y 83%), sin caer en valores

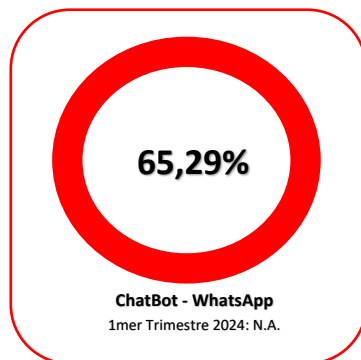
críticos.

Este canal tiene un desempeño equilibrado, sin atributos con calificaciones bajas, pero aún con margen de mejora para alcanzar el nivel satisfactorio general (>85%).

En el análisis detallado por atributo encontramos, que Facilidad (83.80%): está muy bien valorada por la ciudadanía, lo que indica que la navegación o la interacción por este canal no representa

barreras significativas. Confianza (86.57%): refleja que la ciudadanía percibe las respuestas telefónicas como confiables y resolutorias. Tiempo de respuesta (76.85%): a pesar de estar dentro del umbral aceptable, es el atributo con menor puntuación del canal. Esto puede indicar tiempos de espera elevados o dificultades para obtener una respuesta inmediata. Calidad (81.94%): bien valorada, sugiere que la información telefónica es útil y entendible. Amabilidad (79.86%): En nivel aceptable, pero podría fortalecerse mediante formación en atención al cliente.

### Análisis del Canal de Atención ChatBot - WhatsApp



El canal WhatsApp, recientemente implementado, obtuvo un nivel de satisfacción ciudadana de 65.29%, ubicándose en el rango Crítico ( $\leq 75\%$ ). Todos los atributos evaluados se encuentran por debajo del umbral mínimo esperado. Esto refleja que, pese a la utilidad potencial del canal, aún no se percibe como confiable, fácil ni resolutorio por los ciudadanos.

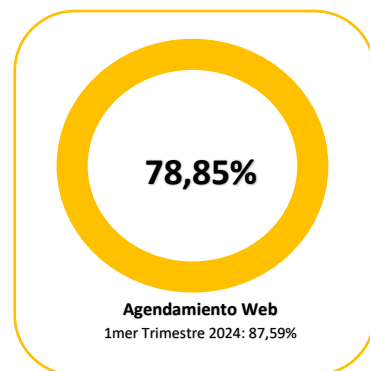
La calificación más baja corresponde a Calidad en la respuesta (61.03%), lo que sugiere respuestas automáticas poco claras, insuficientes o no ajustadas a las solicitudes. Facilidad y Confianza también son críticas (64.71%), lo que indica barreras para iniciar o completar interacciones efectivas. Aunque Tiempo de respuesta se acerca a 70%, su percepción sigue siendo insuficiente. Amabilidad y orientación (67.65%) probablemente se ve limitada por el formato automatizado de atención.

Es comprensible que el canal presente dificultades iniciales al ser una herramienta emergente. La percepción ciudadana puede mejorar si se ajusta el contenido del Bot, se incorporan respuestas más humanas, y se establece un escalamiento hacia agentes humanos en casos complejos.

### Análisis del Canal de Atención Agendamiento Web

El canal Agendamiento Web alcanza un promedio ponderado de satisfacción ciudadana del 78.85%, posicionándose en el nivel Medio (Aceptable). Comparado con el mismo semestre del año anterior, vemos que este canal baja su nivel de atención en 8,74 puntos porcentuales.

Cuatro de los cinco atributos obtienen calificaciones superiores a 77%, lo que indica un buen desempeño general. Sin embargo, el atributo de "Tiempo de respuesta" obtuvo una calificación crítica de 71.15%, lo que afecta el promedio global del canal.



En los análisis detallados por atributo encontramos, que Facilidad (82.69%) y Amabilidad (82.69%): Los usuarios valoran positivamente la interfaz y la interacción del canal, lo cual indica una experiencia digital adecuada y una atención con calidez cuando intervienen funcionarios. Confianza (79.81%) y Calidad (77.88%): Reflejan que las respuestas ofrecidas mediante las citas gestionadas por este canal son percibidas como útiles y coherentes. Tiempo de respuesta (71.15%): Es el punto más débil, lo que podría deberse a: retrasos entre el agendamiento y la atención efectiva; esperas prolongadas en el día de la cita, posibles dificultades para obtener una cita en corto plazo.

## 2. 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, sentimientos 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 Satisfacción a la ciudadanía, usuarios y grupos de valor del año 2025, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, se indaga por las necesidades y expectativas de la ciudadanía frente a los servicios del Ministerio de Minas y Energía

Para el primer semestre de 2025, de los 219 registros generados, 177 ciudadanos nos indican cuáles son sus Necesidades y Expectativas, las cuales fueron agrupadas en cinco categorías principales, basadas en el tono y contenido emocional:

### 1. Sentimiento Positivo (15%)

Una porción significativa de ciudadanos manifestó agradecimiento, satisfacción o reconocimiento hacia las acciones del Ministerio. Los comentarios destacaron la disposición del equipo humano, la claridad de información en ciertos casos y el valor de programas como los subsidios de gas o energía solar. Estos mensajes reflejan impactos tangibles y positivos de la política pública, así como un alto nivel de valoración del acompañamiento técnico

- “Agradecemos el contacto con los funcionarios para dar mayor agilidad en los trámites.”
- “Primero agradecer la solución a mi caso en relación al subsidio de GLP en Pasto Nariño...”
- “El Ministerio siempre ha estado dispuesto frente a todas las inquietudes... los quiero felicitar.”

- “Me pareció un excelente servicio prestado con la información que me enviaron.”

## **2. Sentimiento Negativo (38%)**

Este fue el grupo más representativo. La mayoría de los comentarios reflejan molestia, frustración o inconformidad, en especial por: Demoras excesivas en la respuesta a peticiones (hasta más de 5 meses). Falta de claridad o respuestas evasivas por parte de los funcionarios. Dificultades en los trámites digitales, como el uso de plataformas (SICOM). Estas expresiones deben ser atendidas con acciones correctivas inmediatas para recuperar la confianza institucional.

- “Una solicitud lleva más de 5 meses en proceso y no hay respuesta, es terrible.”
- “Solo entorpecen, no ayudan.”
- “Esperan que pase el término de ley para dar respuesta... me siento afectado por el mal servicio.”
- “Nunca me respondieron la petición.”
- “La ejecución del proyecto comunidades energéticas en mi vereda... no se ha cumplido.”
- “Que las respuestas no sean tan exageradamente largas que sobrepasan los términos de ley.”

## **3. Sentimiento Mixto (17%)**

Este grupo expresa tanto reconocimiento como quejas, revelando una ciudadanía crítica pero constructiva. Son usuarios que valoran la intención institucional, pero sienten que la ejecución presenta fallas. Este perfil de ciudadano puede ser clave para co-construir mejoras en los procesos de atención y en la comunicación con el público.

- “Gracias por la atención, aunque tuve que esperar mucho para que me respondieran.”
- “Respondieron, pero enviaron la información a otro correo y no se puede descargar la documentación.”
- “Agradecemos los esfuerzos, pero aún falta agilidad en los tiempos de respuesta.”

## **4. Sentimiento Neutro / Informativo (20%)**

Comentarios con tono neutro, enfocados en solicitudes específicas, seguimiento a trámites, consultas técnicas o documentación. Aunque no expresan emociones explícitas, representan demandas legítimas que requieren gestión eficiente. Este grupo debe ser atendido con respuestas ágiles y documentadas para evitar que la percepción neutra se transforme en frustración.

- “Percepción de abandono de comunidades rurales o de escasos recursos.”
- “Apoyo institucional para desarrollar proyectos de energías en el Huila.”
- “Instalación de sistema fotovoltaico para negocio.”
- “Tener energía solar para 6 viviendas que no contamos con electricidad.”

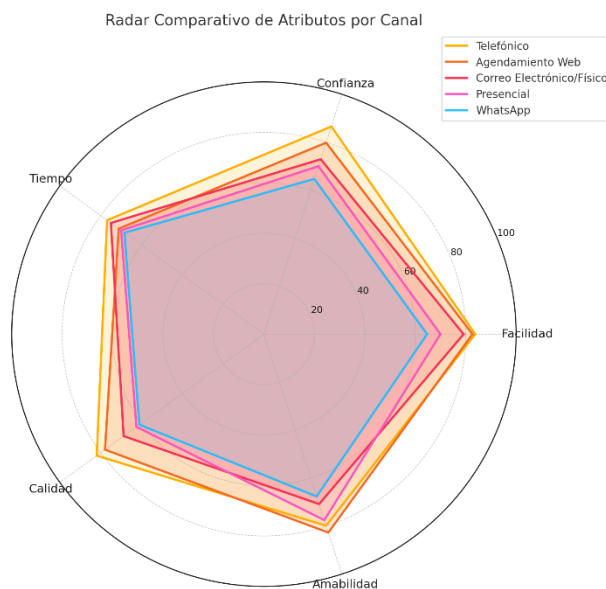
- “Necesito una planta de energía solar para mi vivienda.”
- “Información clara sobre el pago de subsidios.”

### 5. Sentimiento Esperanzador / Propositivo (10%)

Un grupo muy valioso expresó interés genuino por participar en la transición energética, aportar ideas o postular proyectos comunitarios. Este segmento sugiere un alto potencial de colaboración activa entre ciudadanía y Estado. Este tipo de mensajes abre oportunidades para diseñar estrategias de participación y formación ciudadana, especialmente en territorios con vocación energética.

- “Busco que se implemente un programa de paneles solares en la comunidad que represento...”
- “Estoy interesado en el tema energías limpias y energía solar.”
- “Crear y ejecutar proyecto de energía solar — comunidad energética...”
- “Que me escuchen la propuesta de solución para aliviar la problemática energética del país.”
- “Saber cómo realizar proyecto de energías limpias en mi vereda con apoyo del Gobierno.”

## 3. Conclusiones



Comparando los cinco canales de atención, se evidencia que el canal telefónico lidera el ranking de satisfacción con un puntaje ponderado de 81,81%, ubicándose dentro del nivel "Aceptable". Le sigue el canal de Agendamiento Web con 78,85%, también en nivel aceptable, aunque con advertencias específicas en el atributo de tiempo de respuesta. En contraste, los canales Correo Electrónico/Físico (73,33%), Presencial (70,00%) y WhatsApp (65,29%) presentan resultados dentro del nivel crítico, evidenciando la necesidad urgente de intervención y mejora.

El canal telefónico muestra fortalezas consistentes en la mayoría de los atributos evaluados. Sobresale particularmente en confianza en la solución brindada (86,57%), lo que sugiere una adecuada capacidad de resolución por parte del personal que atiende este canal. La calidad de la respuesta (81,94%) y la facilidad de

uso (83,80%) también fueron valoradas positivamente, destacando un nivel de atención robusto y con buenos procesos operativos. A pesar de su buen desempeño general, el tiempo de respuesta (76,85%) aparece como un punto de mejora, aunque aún se encuentra dentro del rango aceptable.

Por otro lado, el canal Agendamiento Web se posiciona como una alternativa moderna y eficiente, con fortalezas notables en la percepción de amabilidad (82,69%) y facilidad de uso (82,69%). No obstante, el atributo relacionado con el tiempo de respuesta obtuvo un resultado crítico (71,15%), lo cual puede reflejar cuellos de botella en la programación de citas o demoras en la gestión posterior al agendamiento.

El canal Correo Electrónico/Físico presenta un desempeño más irregular. Aunque la facilidad en la realización de solicitudes alcanza un valor cercano al rango aceptable (79,17%), atributos esenciales como la calidad de la respuesta (68,75%) y la amabilidad (70,83%) muestran debilidades relevantes. Este canal es tradicionalmente utilizado para solicitudes formales y trámites documentales, lo que podría explicar cierta rigidez y lentitud en la atención, afectando la percepción del ciudadano.

En cuanto al canal presencial, a pesar de que la interacción directa suele generar confianza, los resultados muestran una situación crítica. Solo el atributo de amabilidad (77,50%) alcanza un nivel aceptable, mientras que los demás atributos permanecen por debajo del umbral de satisfacción. Especialmente preocupante es la calidad de la respuesta (62,50%), lo que podría indicar una desconexión entre la atención brindada y las soluciones efectivas que esperan los usuarios.

El canal WhatsApp, implementado recientemente como una apuesta tecnológica, presenta los resultados más bajos del periodo. Aunque es esperable que un canal nuevo requiera ajustes, los puntajes obtenidos en todos los atributos fueron críticos. La calidad de la respuesta (61,03%) y la confianza (64,71%) fueron particularmente débiles. A pesar de ser un canal con potencial, requiere una revisión profunda en su diseño conversacional, capacitación del bot y acompañamiento humano para garantizar un mejor desempeño.

Finalmente, respecto a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, se encuentra que existe un alto interés por participar activamente en programas del Ministerio, especialmente en temas de transición energética. La percepción de lentitud y falta de respuesta afecta gravemente la confianza ciudadana. La ciudadanía exige mayor transparencia, claridad normativa y atención humanizada. Y hay un núcleo importante de comentarios propositivos, que deben canalizarse mediante estrategias de participación y escucha activa.

## 4. Recomendaciones

A partir del análisis realizado, se recomienda implementar acciones estratégicas enfocadas en mejorar la calidad del servicio en los canales de atención que presentan resultados críticos, así como consolidar las buenas prácticas observadas en los canales mejor valorados. En primer lugar, se



identifica como prioritario optimizar el tiempo de respuesta en los canales de Agendamiento Web, WhatsApp y Presencial, donde este atributo obtuvo los puntajes más bajos. Esto podría lograrse a través de ajustes en los flujos operativos, automatización de procesos o aumento del personal disponible en momentos de alta demanda.

Así mismo, es fundamental fortalecer la calidad de las respuestas entregadas por los canales digitales, especialmente en WhatsApp y Correo Electrónico/Físico. En estos medios, la percepción ciudadana sugiere una desconexión entre la solicitud del usuario y la solución proporcionada. Se sugiere implementar protocolos de respuesta más claros, plantillas efectivas y retroalimentación continua para mejorar la pertinencia de las soluciones brindadas.

Para el canal presencial, es necesario mejorar la preparación del personal de atención, dado que los niveles de confianza y calidad se encuentran por debajo de lo esperado. Se recomienda desarrollar programas de formación en resolución efectiva de casos y atención empática, así como revisar los procedimientos que pueden estar afectando la percepción del servicio cara a cara.

El canal WhatsApp, al ser una implementación reciente, debe ser monitoreado con especial cuidado. Se recomienda realizar una evaluación técnica del diseño conversacional del chatbot, reforzando su capacidad de respuesta automatizada, pero sin descartar la posibilidad de contar con apoyo humano en momentos clave. Esto permitirá que la tecnología cumpla su objetivo de facilitar la atención, sin sacrificar la calidad del servicio.

Finalmente, se sugiere replicar las buenas prácticas del canal Telefónico, el cual obtuvo los mejores indicadores globales. Este canal ha demostrado altos niveles de confianza y efectividad en la atención, por lo que sus protocolos, tono de comunicación y modelo de gestión pueden servir como referencia para fortalecer el resto de los canales.