



Energía

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

1º SEMESTRE DE 2025

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



Contenido

1.	<i>Introducción</i>	1
2.	<i>Variables de Caracterización</i>	2
2.1	Persona Natural	3
	Variables Geográficas	3
	Variables Demográficas	5
	Variables Intrínsecas	8
	Variables de Comportamiento	10
2.2	Persona Jurídica	13
3.	<i>Conclusiones</i>	14
4.	<i>Recomendaciones</i>	15



1. Introducción

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés constituye una herramienta clave para el Ministerio de Minas y Energía (MME), al permitir la identificación de sus principales características, necesidades y dinámicas de interacción con la entidad. A través del análisis de esta información, se fortalecen los procesos de atención y se diseñan estrategias más efectivas para mejorar la relación entre la ciudadanía y el Ministerio.

Durante el primer semestre de 2025, la caracterización se realizó con base en los registros recopilados a través del nuevo sistema de omnicanalidad YACO. Esta plataforma permite integrar y sistematizar la información de los ciudadanos que acceden a los servicios del Ministerio por medio de diversos canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, videollamada o llamada virtual. Gracias a esta herramienta, se logró una recolección de datos más amplia y precisa en comparación con ejercicios anteriores.

La selección de variables que sustentan este ejercicio se fundamenta en la *Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés*, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (versión 5, noviembre de 2022), lo cual garantiza la coherencia metodológica con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En total, para el primer semestre de 2025 se consolidó una base de 716 registros, a partir de los cuales se construye el presente informe de caracterización, que busca aportar a la toma de decisiones institucionales con enfoque ciudadano.



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:

Tipo de Persona
Departamento
Territorio

Variables Demográficas:

Género
Rango de Edad
Nivel Educativo
Pertenencia Étnica
Grupo Poblacional

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

• Tipo de Persona

En los resultados de esta variable se analiza la naturaleza de las personas (naturales y jurídicas) que accedieron a los servicios del Ministerio de Minas y Energía (MME) a través de sus canales de atención. Durante el primer semestre de 2025 se registraron un total de 716 ciudadanos, de los cuales 654 corresponden a personas naturales y 62 a personas jurídicas. Esto refleja una amplia mayoría de participación de personas naturales en las interacciones con el MME, quienes acudieron para resolver inquietudes o adelantar trámites relacionados con la oferta institucional.



• Departamento

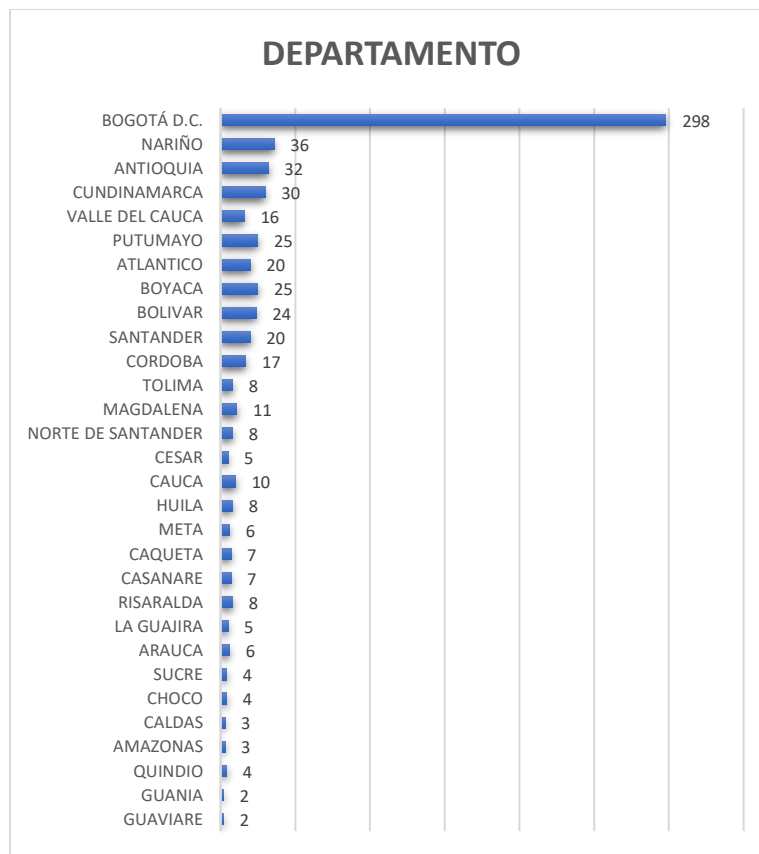
Durante el primer semestre de 2025, del total de 654 personas naturales que accedieron a los servicios del Ministerio de Minas y Energía a través de los distintos canales de atención. La distribución por departamento muestra una alta concentración de ciudadanos residentes en Bogotá D.C., con 298 registros, lo que representa el 45,6 % del total de interacciones.

A continuación, se destacan los departamentos con mayor participación después de Bogotá:

- **Nariño:** 36 ciudadanos (5,5 %)
- **Antioquia:** 32 ciudadanos (4,9 %)
- **Cundinamarca:** 30 ciudadanos (4,6 %)
- **Putumayo y Boyacá:** 25 ciudadanos cada uno (3,8 %)
- **Bolívar:** 24 ciudadanos (3,7 %)
- **Atlántico y Santander:** 20 ciudadanos cada uno (3,1 %)
- **Córdoba:** 17 ciudadanos (2,6 %)
- **Valle del Cauca:** 16 ciudadanos (2,4 %)

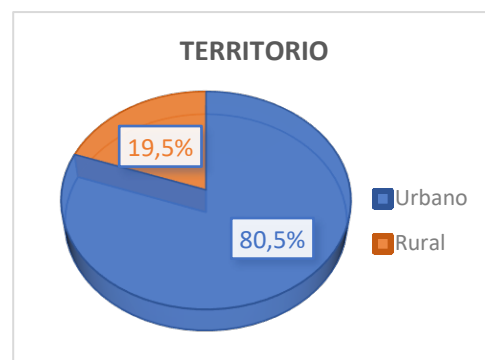
Los demás departamentos presentan una participación inferior al 2 %, con algunos casos puntuales de baja interacción, como Guaviare y Guainía (0,3 % cada uno).

Este comportamiento puede reflejar la concentración de servicios, infraestructura tecnológica y presencia institucional en los principales centros urbanos, así como el nivel de apropiación digital y acceso a los canales de atención disponibles.



El análisis del territorio de residencia muestra que el 79,4 % de las personas caracterizadas residen en zonas urbanas (519 registros), mientras que el 20 % proviene de zonas rurales (131 registros). Adicionalmente, se registraron 4 ciudadanos pertenecientes a territorios indígenas, lo que representa el 0,6 % del total.

Este comportamiento evidencia una tendencia marcada hacia la participación urbana, impulsada por factores como el acceso a internet, la cercanía a las sedes institucionales y la familiaridad con los canales digitales de atención. Sin embargo, la presencia de ciudadanos de

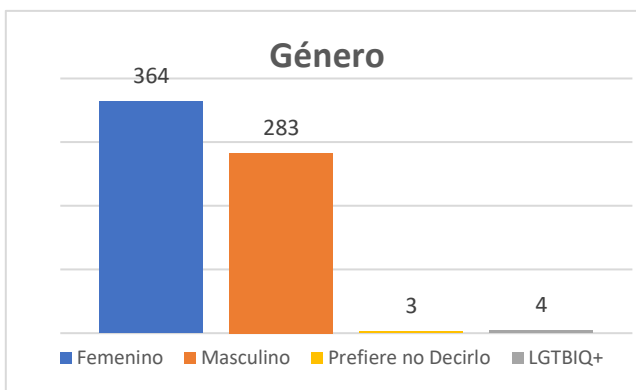


zonas rurales e indígenas refleja avances en la ampliación del alcance del MME hacia poblaciones históricamente menos visibles en estos procesos.

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



Durante el primer semestre de 2025, el Ministerio de Minas y Energía caracterizó a 654 ciudadanos personas naturales, de los cuales el 55,66 % se identificaron con el género femenino (364 personas) y el 43,27 % con el género masculino (283 personas).

Adicionalmente, se registraron 3 personas (0,46 %) que prefirieron no indicar su género, y 4 personas (0,61 %) que se

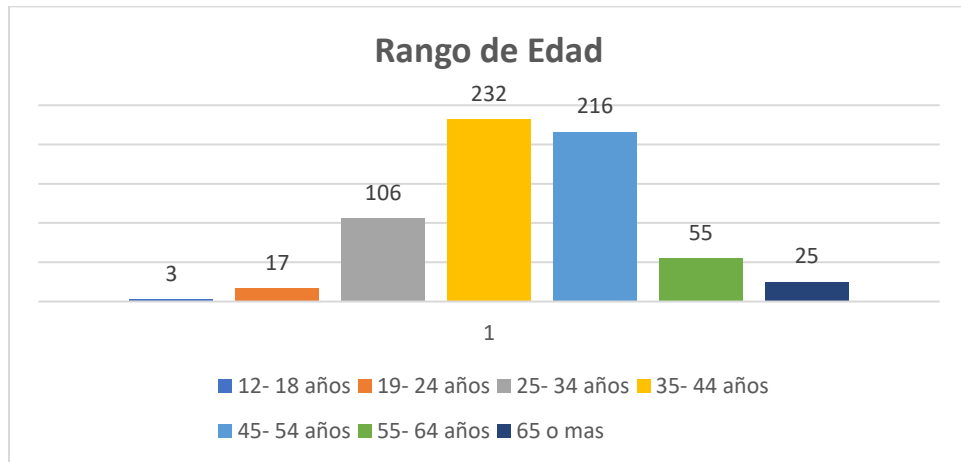
identificaron como parte de la población LGTBIQ+.

Estos resultados muestran una participación mayoritaria de mujeres en los servicios y trámites ofrecidos por el Ministerio, lo cual representa un avance en términos de inclusión y acceso para este grupo poblacional. Al mismo tiempo, la visibilización de personas LGTBIQ+ y de quienes optan por no declarar su identidad de género constituye un avance hacia la construcción de un enfoque de atención más incluyente, diverso y respetuoso con los derechos de todas las personas.

• Rango de Edad

Durante el primer semestre de 2025, la caracterización de ciudadanos que accedieron a los servicios del Ministerio de Minas y Energía muestra una alta participación de personas entre los 35 y 54 años, quienes representan el 68,5 % del total de registros (232 personas entre 35-44 años y 216 entre 45-54 años). Este comportamiento está asociado a la población económicamente activa, que suele interactuar con mayor frecuencia con las entidades públicas por motivos laborales, empresariales o de gestión de trámites.

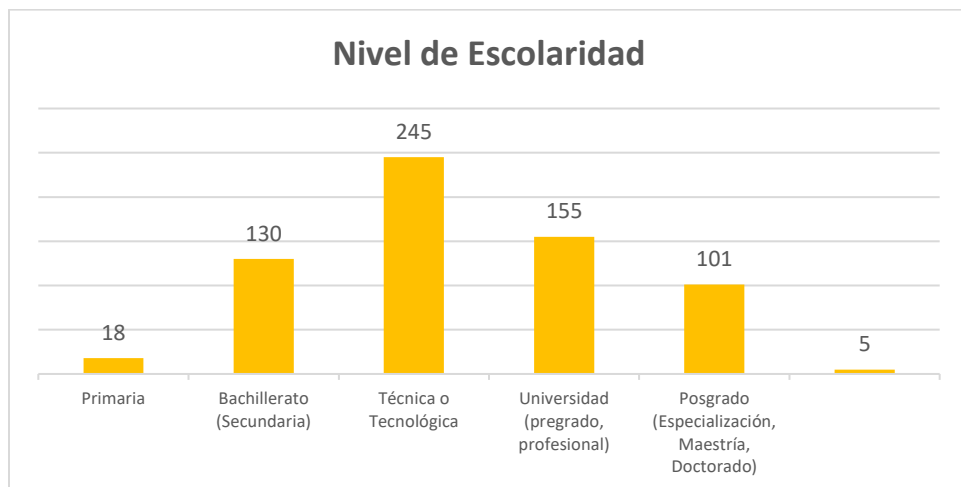
En contraste, los grupos de menor participación corresponden a jóvenes entre 12 y 24 años (3,06 %) y adultos mayores de 65 años o más (3,82 %), lo que sugiere oportunidades para fortalecer estrategias de inclusión, divulgación y atención diferencial hacia estos segmentos. La información obtenida permite orientar acciones específicas por grupos etarios, con el fin de ofrecer una atención más pertinente y adaptada a las características de cada etapa del ciclo de vida.



● Nivel de Escolaridad

Durante el primer semestre de 2025, la caracterización de ciudadanos que accedieron a los servicios del Ministerio de Minas y Energía evidencia una alta participación de personas con formación técnica o tecnológica, que representan el 37,46 % del total. Le siguen quienes cuentan con formación universitaria (pregrado) con un 23,70 % y aquellos con estudios de posgrado (especialización, maestría o doctorado), con un 15,44 %.

Por otra parte, el 19,88 % de los ciudadanos reportaron haber alcanzado el nivel de bachillerato, mientras que una proporción menor tiene formación primaria (2,75 %) o no registra estudios (0,76 %). Esta distribución sugiere que la mayoría de los ciudadanos atendidos por el Ministerio poseen niveles medios o altos de formación académica, lo cual puede estar relacionado con la naturaleza técnica de los trámites y servicios que ofrece la entidad. No obstante, la presencia de personas con baja escolaridad refuerza la importancia de mantener canales de atención accesibles, inclusivos y con lenguaje claro para todos los niveles educativos.

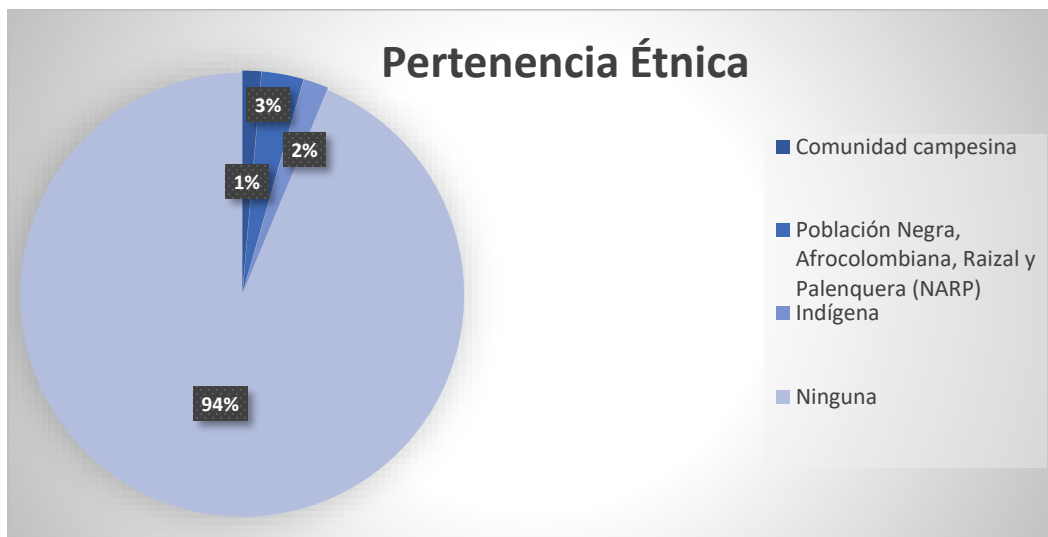


• Pertenencia Étnica

Durante el primer semestre de 2025, la mayoría de los ciudadanos caracterizados por el Ministerio de Minas y Energía no reportaron pertenencia a ningún grupo étnico, representando el 93,73 % del total (613 personas). Sin embargo, se identificaron personas pertenecientes a grupos étnicos y culturales diversos, que en conjunto representan el 6,27 % de los registros.

Dentro de este grupo, se destacan 20 ciudadanos (equivalente al 3,06 %) que se reconocen como parte de la Población Negra, Afrocolombiana, Raizal o Palenquera (NARP). Le siguen 12 personas indígenas (1,83 %) y 9 ciudadanos que se identificaron como parte de la comunidad campesina (1,38 %).

Estos datos evidencian la necesidad de fortalecer enfoques diferenciales e interculturales en la atención a la ciudadanía, asegurando que las estrategias institucionales consideren las particularidades sociales y culturales de estas poblaciones, promoviendo así una relación más equitativa e inclusiva con el Ministerio.



• Grupo Poblacional

Del total de ciudadanos caracterizados por el Ministerio de Minas y Energía en el primer semestre de 2025, la mayoría (81,7 %, equivalente a 534 personas) no se identificó con ningún grupo poblacional en condición especial. No obstante, el 18,3 % restante corresponde a ciudadanos que hacen parte de grupos que requieren enfoques diferenciales en la atención institucional.

Entre estos, se destaca la participación de madres y padres cabeza de familia, con 53 registros (8,1 %), seguidos por víctimas del conflicto armado (3,5 %), adultos mayores (3,4 %) y personas en

condición de desplazamiento (3,1 %). En menor proporción se encuentran personas con discapacidad, con 2 registros (0,3 %).

Este panorama resalta la importancia de seguir fortaleciendo estrategias de atención con enfoque diferencial, que respondan de manera efectiva a las condiciones sociales y de vulnerabilidad de estos grupos, promoviendo una atención más inclusiva y centrada en los derechos de la ciudadanía.



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.

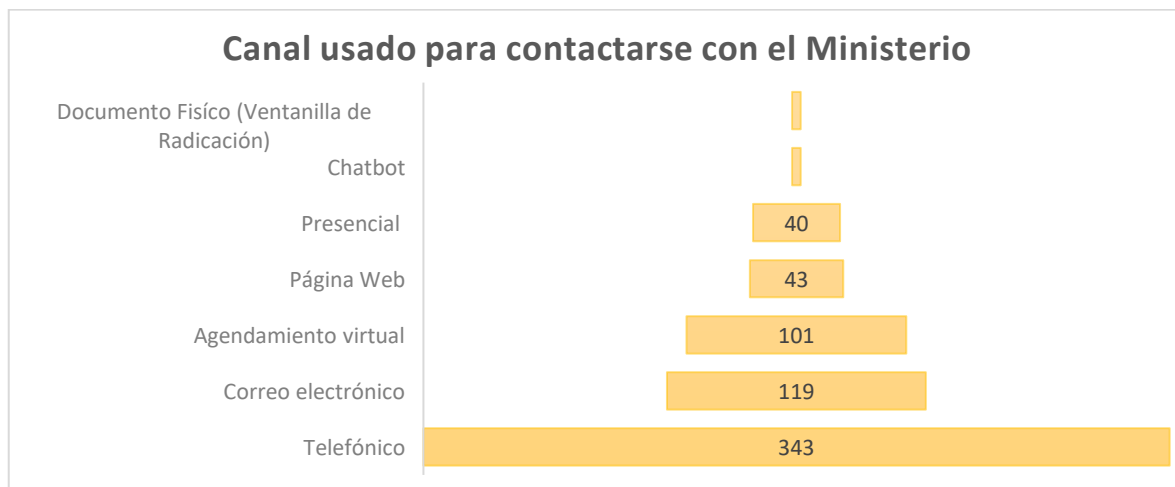
Los servidores encargados del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información cuentan con la capacidad técnica para orientar al ciudadano, y garantizar el acceso a la oferta institucional y así mismo a fortalecer la relación Estado-Ciudadano.

Durante el primer semestre de 2025, el canal más utilizado por los ciudadanos para comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía fue el canal telefónico, con 343 registros, lo que representa más de la mitad de las interacciones (52,4 %). Este resultado reafirma la preferencia por la atención sincrónica y personalizada, especialmente en trámites o consultas que requieren orientación directa.

Le siguen el correo electrónico con 119 contactos (18,2 %) y el agendamiento virtual con 101 registros (15,4 %), lo que demuestra el avance en la implementación de canales digitales asincrónicos y planificados, que permiten organizar mejor la atención ciudadana.

Otros canales con menor participación fueron: página web (43 registros, 6,6 %), presencial (40 registros, 6,1 %), Chatbot Whatsapp (4 registros, 0,6 %) y documento físico o ventanilla de radicación (4 registros, 0,6 %). La baja utilización de estos últimos refleja una tendencia creciente hacia la virtualización de los servicios, aunque también señala la importancia de mantener opciones accesibles para quienes aún requieren atención física o canales tradicionales.

Este comportamiento respalda la necesidad de continuar fortaleciendo la estrategia de omnicanalidad, garantizando disponibilidad, eficiencia y cobertura en todos los medios de contacto, con especial atención a la mejora continua de la atención telefónica y digital.



• Medio o canal por el cual recibe información del Ministerio

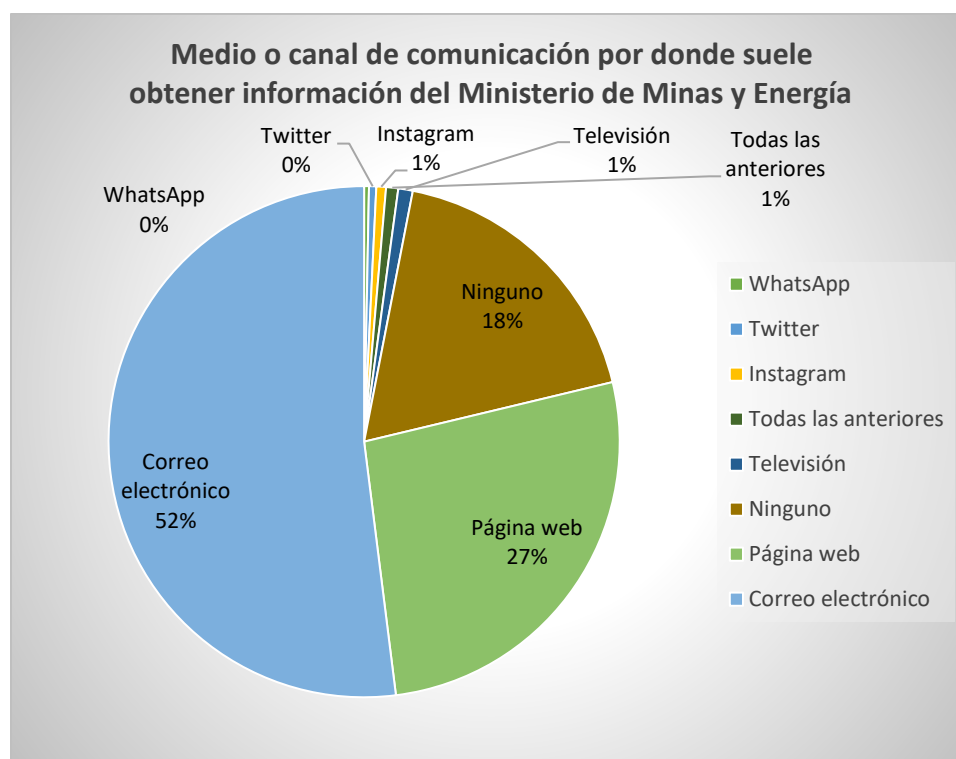
Esta pregunta busca conocer el medio o canal por medio del cual la ciudadanía recibe o conoce la información que genera el Ministerio de Minas y Energía.

Durante el primer semestre de 2025, el principal canal por el cual los ciudadanos accedieron a información del Ministerio de Minas y Energía fue el correo electrónico, con 340 personas, lo que representa el 52 % del total. Le sigue la página web institucional, con 175 registros (26,8 %), lo que confirma que los medios digitales continúan siendo la fuente principal de consulta para la ciudadanía.

Por otro lado, un 18,2 % de los ciudadanos indicó que no suele consultar ningún canal para obtener información del Ministerio, lo que representa una oportunidad importante para fortalecer estrategias de comunicación activa y pedagógica que aumenten el acceso y la apropiación de la información pública.

El uso de redes sociales como Instagram (0,6 %), Twitter (0,5 %) y WhatsApp (0,3 %) fue marginal, así como la mención de medios tradicionales como la televisión (0,9 %) o la opción de “todas las anteriores” (0,8 %). Estos datos sugieren la necesidad de revisar y potenciar el alcance y la

efectividad de los canales alternativos de comunicación institucional, con el fin de diversificar y segmentar la información de acuerdo con las audiencias.



Variables de Comportamiento

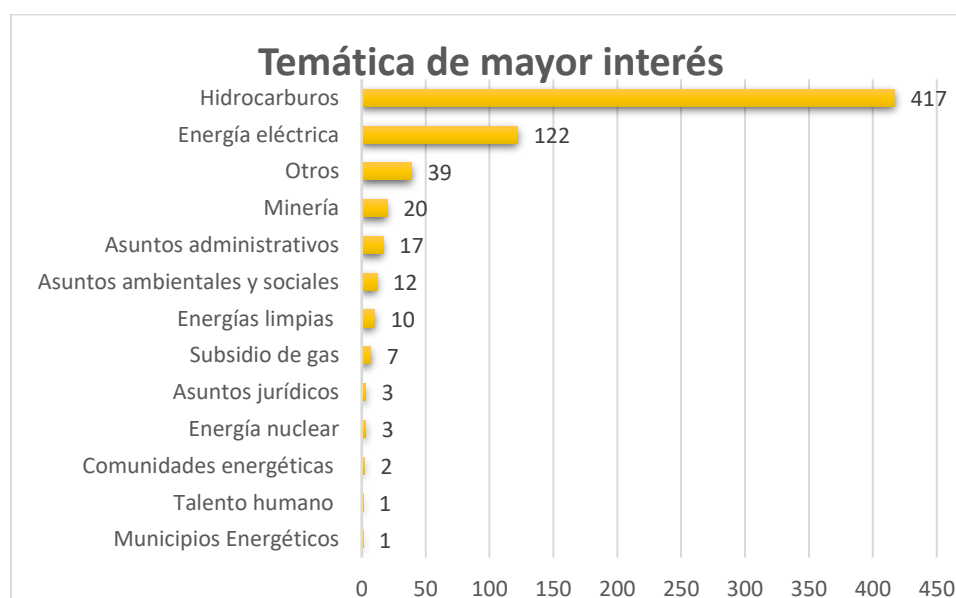
• Temática de mayor interés

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.

Durante el primer semestre de 2025, la temática que concentró la mayor atención de los ciudadanos en su interacción con el Ministerio de Minas y Energía fue la relacionada con hidrocarburos, con 417 registros, lo que representa el 63,76 % del total. Esta cifra refleja el papel central que sigue teniendo este sector dentro de la agenda ciudadana, tanto por su impacto económico como por su presencia en los territorios.

Le siguen en orden de relevancia las temáticas de energía eléctrica (122 registros, 18,65 %) y "otros" (39 registros, 5,96 %), que agrupan consultas no clasificadas en las categorías principales. Temas como minería (3,06 %), asuntos administrativos (2,60 %) y asuntos ambientales y sociales (1,83 %) también figuran entre los de interés, aunque en menor proporción.

Los temas con participación más baja fueron municipios energéticos, talento humano, comunidades energéticas, energía nuclear y asuntos jurídicos, todos con menos del 1 % de incidencia. Esta distribución permite identificar oportunidades para fortalecer la divulgación de temas emergentes en la transición energética, así como ajustar la estrategia de comunicación para fomentar una mayor apropiación por parte de la ciudadanía en asuntos técnicos, sociales y ambientales del sector.



• 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.

Durante el primer semestre de 2025, la razón principal por la cual los ciudadanos se comunicaron con el Ministerio de Minas y Energía fue la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), con 362 registros, lo que representa más de la mitad de los contactos realizados (55,3 % del total). Este resultado pone de manifiesto el papel de la entidad como receptor activo de la voz ciudadana, y la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de atención, respuesta y mejora continua basados en estas interacciones.

En segundo lugar, se encuentra el interés por trámites y servicios, con 153 registros (23,4 %), seguido por las solicitudes de información institucional (107 registros, 16,4 %). Estas cifras reflejan una demanda significativa de orientación sobre la oferta del Ministerio, así como sobre el acceso a procedimientos y servicios disponibles.

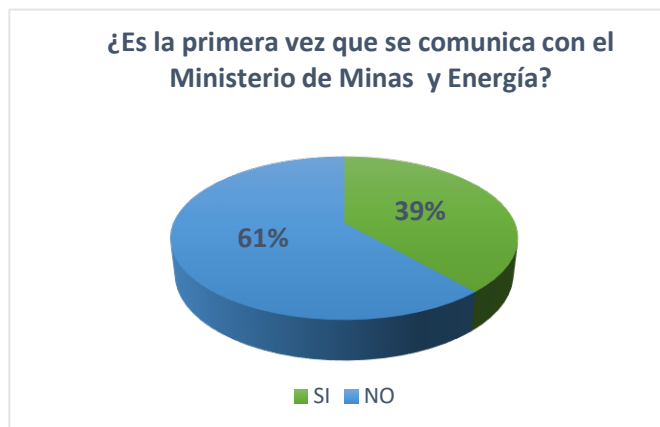
Otros motivos de contacto con menor frecuencia fueron: estado del proceso (22 registros, 3,4 %), proyectos normativos y agenda regulatoria (9 registros, 1,4 %) y notificaciones judiciales y administrativas, con solo 1 caso registrado. Estos datos permiten identificar áreas estratégicas de

mejora, especialmente en el fortalecimiento de la comunicación sobre procesos regulatorios y en la gestión de trámites con lenguaje claro, sencillo y accesible.



• Frecuencia con la que se contacta en el Ministerio

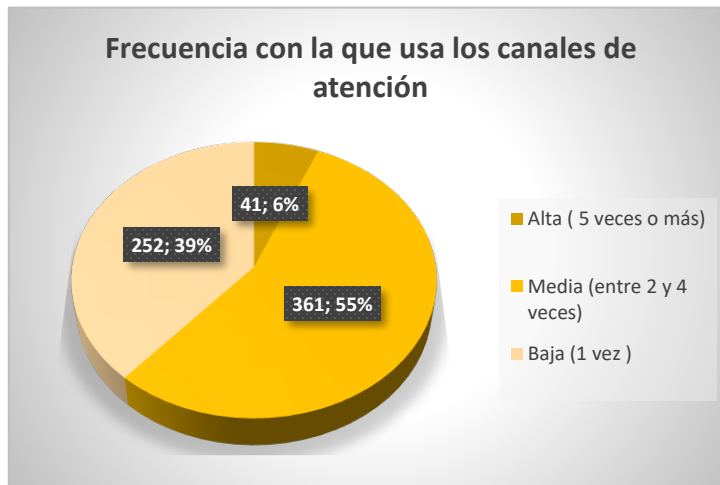
Esta variable busca conocer la periodicidad con la cual la ciudadanía se contacta con la Entidad, permitiendo de esta manera identificar ciudadanos frecuentes, para ello se hizo uso de dos preguntas: ¿es la primera vez que se comunica con el Ministerio? y la frecuencia con la que usa los canales de atención.



Durante el primer semestre de 2025, se observó que 402 personas afirmaron haber tenido contacto previo con el Ministerio de Minas y Energía, lo que representa el 61,5 % de los ciudadanos caracterizados. Por su parte, 252 personas indicaron que era la primera vez que se comunicaban o realizaban trámites ante la entidad, lo que equivale al 38,5 % del total.

Este comportamiento evidencia una tasa significativa de recurrencia en el uso de los canales de atención, lo cual puede estar asociado a trámites con seguimiento, gestiones técnicas o procesos de interés continuo. Al mismo tiempo, el porcentaje de nuevos usuarios refleja la capacidad del Ministerio para atraer y atender a ciudadanos que se acercan por primera vez, lo que sugiere avances en visibilidad institucional y accesibilidad a la información pública. Este tipo de datos permite perfilar mejor a la ciudadanía y desarrollar

estrategias diferenciadas tanto para usuarios frecuentes como para quienes se comunican por primera vez.



Por su parte, Durante el primer semestre de 2025, el 57,2 % de los ciudadanos (equivalente a 361 personas) reportaron una frecuencia media de uso de los canales de atención del Ministerio de Minas y Energía, lo cual indica que han tenido entre 2 y 4 interacciones con la entidad. Esta categoría representa el mayor grupo, lo que sugiere que buena parte de la ciudadanía mantiene un vínculo ocasional pero recurrente con el Ministerio.

Por otra parte, 252 personas (el 39,9 %) indicaron haber usado los canales una sola vez, lo que coincide con quienes respondieron que era su primer contacto, según la pregunta anterior. Este hallazgo refuerza la importancia de generar experiencias de atención claras, accesibles y satisfactorias, especialmente para quienes acuden por primera vez.

Finalmente, un grupo menor, 41 ciudadanos (6,5 %) declaró una frecuencia alta, es decir, han utilizado los canales cinco veces o más, lo cual evidencia la existencia de usuarios altamente activos. Este grupo podría estar vinculado a procesos complejos, técnicos o administrativos que requieren atención constante, lo que hace relevante contar con mecanismos de seguimiento y personalización del servicio.

2.2 Persona Jurídica

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

De los 62 registros identificados como personas jurídicas, se indaga por el tipo de organización a la que pertenece, se identificó que durante el primer semestre de 2025, la mayoría de los ciudadanos o usuarios que interactuaron con el Ministerio de Minas y Energía pertenecen a empresas distribuidoras del sector minero-energético (proveedores), con 20 registros, lo que destaca el interés activo de los actores directamente vinculados con la cadena de suministro energético en Colombia.

Le siguen en participación las empresas prestadoras de servicios del sector minero-energético, con 8 registros, y las asociaciones sin ánimo de lucro, con 6 registros. Este dato evidencia que además de los proveedores, también hay representación desde organizaciones sociales, técnicas y de acompañamiento comunitario.

Por su parte, 5 ciudadanos manifestaron no pertenecer a ninguna organización, lo que sugiere que también existe una participación directa de personas naturales interesadas en asuntos del sector. Adicionalmente, se registró contacto desde entidades territoriales (4), gremios económicos (3), y empresas privadas (3), lo cual muestra una interacción relevante desde sectores productivos y gubernamentales.

El resto de las organizaciones, como estaciones de servicio, organizaciones sociales y de DD.HH., resguardos indígenas, consejos comunitarios, agencias de aduanas, instituciones del Estado, entre otros, tienen una participación baja (de 1 a 2 registros cada una), pero representan la diversidad de actores que interactúan con la entidad.



3. Conclusiones

La mayoría de las interacciones ciudadanas se centraron en la temática de hidrocarburos (63,7 %) y energía eléctrica (18,6 %), lo que refleja la relevancia de estos sectores dentro de la agenda pública, así como el nivel de interés o preocupación de la ciudadanía en torno a la prestación del servicio, la regulación o los impactos del sector energético.

El canal telefónico fue el más utilizado por los ciudadanos para comunicarse con el Ministerio (52,4 % del total), seguido por el correo electrónico y el agendamiento virtual. Esto indica que los canales sincrónicos siguen siendo clave para la atención ciudadana, por lo que deben mantenerse fortalecidos en términos de cobertura, eficiencia y capacidad de respuesta.



Más del 60 % de los ciudadanos ya se habían comunicado previamente con el Ministerio, y un 57 % declaró una frecuencia de uso entre 2 y 4 veces, lo que evidencia un uso sostenido de los canales por parte de los usuarios. Este comportamiento plantea la necesidad de diseñar estrategias de fidelización, seguimiento y atención especializada para usuarios recurrentes.

La ciudadanía se contactó principalmente para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) (55,3 %), y para acceder a trámites y servicios institucionales (23,4 %). Esto refuerza el papel del Ministerio como una entidad de cara al ciudadano y destaca la importancia de mejorar continuamente la claridad, eficiencia y accesibilidad en la oferta de servicios.

En cuanto a la forma de informarse sobre el Ministerio, el 52 % de los ciudadanos señaló el correo electrónico, y el 26,8 % la página web. Este hallazgo destaca el rol estratégico de los canales digitales en la difusión institucional y la necesidad de mantenerlos actualizados, navegables y con lenguaje claro.

El perfil demográfico predominante corresponde a personas del género femenino (55,7 %), residentes en zonas urbanas (79,4 %), y en rangos de edad entre 25 y 54 años (84,7 %), lo que coincide con población en edad productiva y con alta demanda de trámites, consultas y servicios institucionales.

Se evidenció una mayoría de ciudadanos con formación técnica, tecnológica, universitaria y de posgrado (más del 76 %), lo cual podría estar relacionado con el perfil técnico del sector minero-energético. Por otro lado, el 93,7 % no manifestó pertenecer a ningún grupo étnico, lo que sugiere la necesidad de fortalecer acciones de inclusión y enfoque diferencial.

Aunque se evidenció participación de ciudadanos en situación de desplazamiento, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y madres/padres cabeza de familia, el 81,7 % de los registros no se identificó con ningún grupo poblacional especial. Esto representa un área de oportunidad para ampliar el alcance de la atención con enfoque diferencial.

Las organizaciones con mayor presencia fueron las empresas distribuidoras y prestadoras de servicios del sector minero-energético, lo que reafirma la naturaleza técnica e industrial del relacionamiento institucional. Sin embargo, también se identificó participación de asociaciones sin ánimo de lucro, entidades territoriales y organizaciones sociales.

4. Recomendaciones

Dado el uso predominante del correo electrónico y la página web como fuentes de información y contacto, se recomienda mejorar la usabilidad, accesibilidad y capacidad de autogestión de estos canales. Esto incluye rediseñar interfaces más intuitivas, incorporar lenguaje claro, ampliar los servicios disponibles en línea (consultas de estado, radicación de trámites, solicitudes de información) y garantizar compatibilidad con dispositivos móviles. Además, se debe impulsar estrategias de alfabetización digital para grupos con menor acceso o conocimiento tecnológico.



Aunque el canal telefónico concentra la mayoría de los contactos, es necesario diversificar la atención para llegar a zonas rurales y grupos poblacionales vulnerables o con baja representación (p. ej., población indígena, campesina, personas con discapacidad). Para ello, se recomienda implementar acciones como atención itinerante, convenios con entidades territoriales, fortalecimiento del canal presencial con enfoque diferencial, y la promoción del uso del chatbot o videollamadas asistidas, actualmente poco utilizados.

Así mismo, se debe 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. Por su parte, se debe 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.

Considerando que un alto porcentaje de usuarios ya había interactuado previamente con la entidad y que la mayoría de los contactos fueron por Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD), es clave desarrollar un mecanismo de trazabilidad y seguimiento a usuarios frecuentes, con historial de atenciones y alertas de respuesta oportuna. Esto permitirá mejorar la experiencia del usuario, aumentar la eficacia en la resolución de solicitudes y generar indicadores de gestión sobre la calidad del servicio brindado.

Se debe robustecer el equipo de trabajo de la Dirección de Hidrocarburos, teniendo en cuenta que más del 60% 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.