

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano
y Gestión de la Información

Ministerio de Minas y Energía



La Energía de Nuestra Gente



TABLA DE CONTENIDO

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



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.

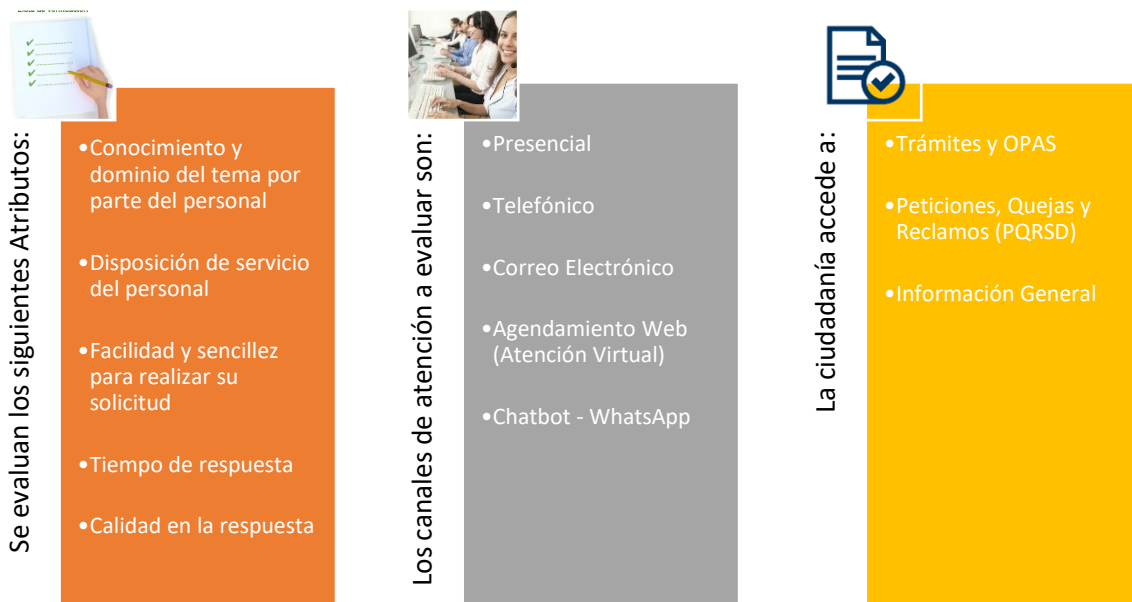
En total, se consolidó una base de 209 registros durante el primer semestre de 2025. A partir de estos datos, se elabora el presente informe, cuyo propósito es contribuir a la toma de decisiones institucionales con un enfoque centrado en la ciudadanía.

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:



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 (Julio - diciembre de 2025) fue del **81,39%** que con respecto al segundo semestre del año anterior (77,82% II Semestre 2024) se puede observar una mejora con el **aumento en 3,57** 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. Para el

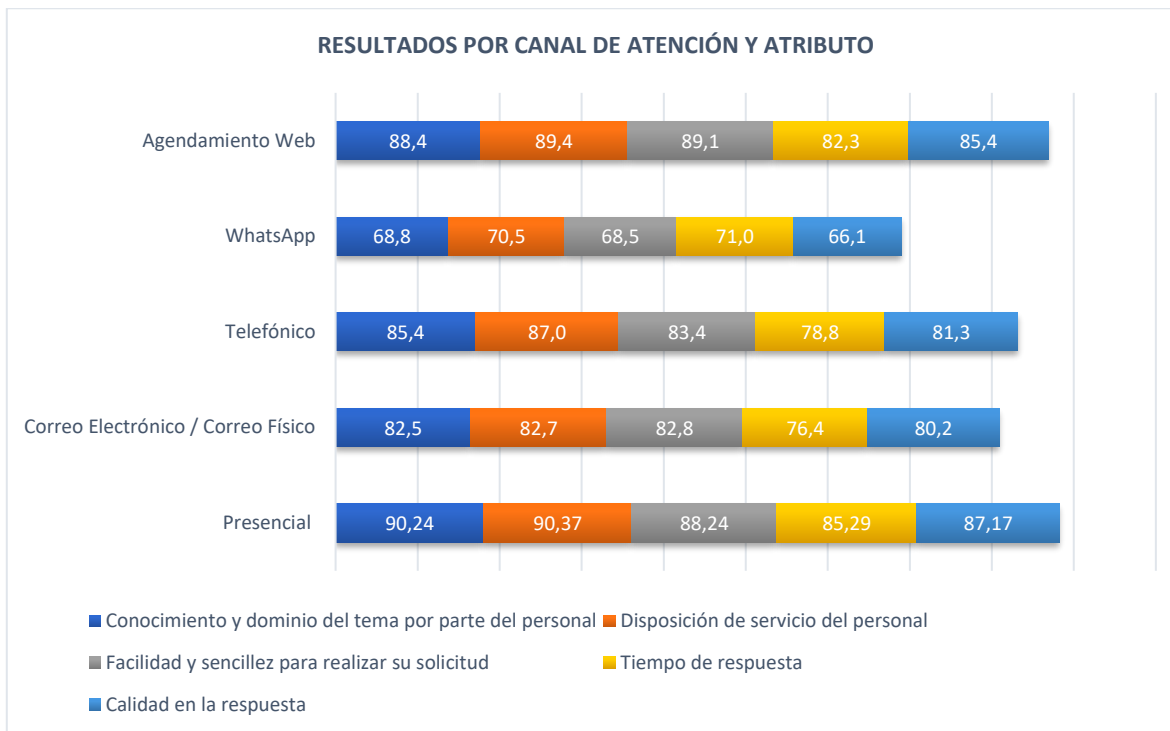
periodo de análisis, se tomó una muestra de 2474 registros.

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

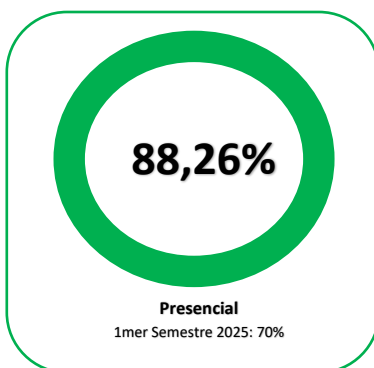
Resultados por Canal de Atención y Atributo

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** presenta un cambio muy relevante, al pasar de un nivel **Bajo – Crítico (70,0 %)** en el primer semestre de 2025 a un nivel **Alto – Satisfactorio (88,26 %)** en el segundo semestre. Este incremento refleja una mejora sustancial en la experiencia del ciudadano, asociada principalmente al fortalecimiento de la confianza, la calidad de la respuesta y la facilidad en la atención directa.



El aumento se explica por el fortalecimiento en atributos asociados al **conocimiento y dominio del tema por parte del personal (90,24 %)** y la **disposición de servicio (90,37 %)**, los cuales sustituyen y amplían conceptualmente los atributos de confianza y amabilidad evaluados en el primer semestre.

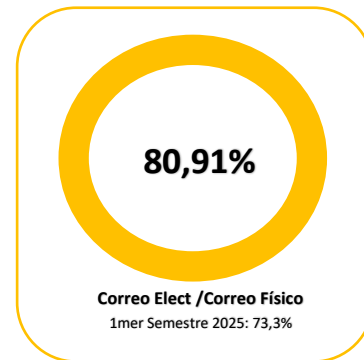
Asimismo, la **calidad de la respuesta (87,17 %)** muestra una recuperación notable frente al 62,5 % registrado previamente.

Este comportamiento evidencia una mejora sustancial en la capacidad de atención, orientación y resolución por parte del personal presencial.

Análisis del Canal de Atención Correo Electrónico / Correo Físico

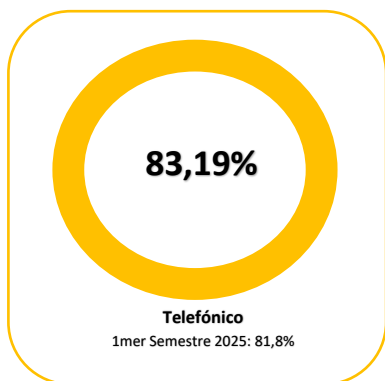
El **canal Correo Electrónico / Correo Físico** evidencia una mejora moderada, pasando de **73,3 % (Crítico)** en el primer semestre a **80,91 % (Aceptable)** en el segundo semestre. Si bien se observan avances en facilidad y tiempo de respuesta, aún persisten oportunidades de mejora en la calidad y claridad de las respuestas.

Los resultados muestran avances en **disposición de servicio (82,7 %)** y **facilidad para realizar la solicitud (82,8 %)**; sin embargo, el **tiempo de respuesta (76,4 %)** y la **calidad de la respuesta (80,2 %)** continúan limitando el ascenso del canal a un nivel satisfactorio. A pesar de ello, el comportamiento general refleja una evolución positiva y sostenida.



Análisis del Canal de Atención Telefónico

El **canal Telefónico** mantiene un desempeño sólido en ambos periodos. Aunque ya presentaba un resultado aceptable en el primer semestre (**81,8%**), en el segundo semestre continúa fortaleciéndose, alcanzando **83,19 %**, acercándose al umbral de satisfacción alta. Este canal se mantiene como uno de los más estables y mejor valorados por los ciudadanos.

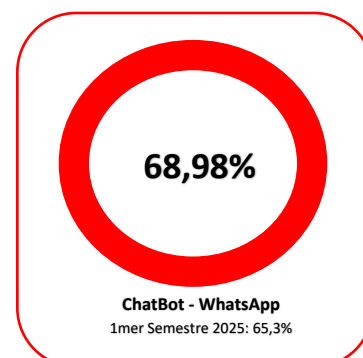


Se destacan especialmente la **disposición de servicio del personal (87,0 %)** y el **conocimiento y dominio del tema (85,4 %)**, atributos que refuerzan la percepción de confianza y efectividad ya evidenciada en el primer semestre. No obstante, la **facilidad para realizar la solicitud (83,4 %)** y el **tiempo de respuesta (78,8 %)** indican oportunidades de mejora para alcanzar el nivel satisfactorio.

Análisis del Canal de Atención ChatBot - WhatsApp

El **canal WhatsApp**, aunque registra un ligero incremento frente al primer semestre (**65,3 % a 68,98 %**), continúa ubicado en el nivel **Bajo – Crítico**. Este comportamiento indica que, a pesar de algunos ajustes, el canal aún no logra consolidarse como una alternativa efectiva de atención ciudadana.

Las mayores debilidades se mantienen en la **calidad de la respuesta (66,1 %)** y la **facilidad para realizar la solicitud (68,5**

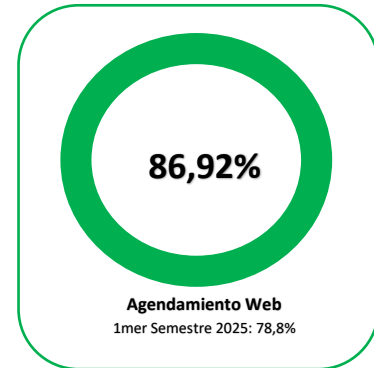


%), lo que evidencia dificultades estructurales en la atención automatizada y en la orientación brindada al ciudadano. Este comportamiento confirma que el canal aún se encuentra en una fase de maduración.

Análisis del Canal de Atención Agendamiento Web

El **canal de Agendamiento Web** también muestra una evolución positiva, pasando de **78,8 % (Aceptable)** a **86,92 % (Satisfactorio)**. Este comportamiento indica que las mejoras en la gestión digital y en la oportunidad del servicio han tenido un impacto favorable en la percepción ciudadana, consolidando este canal como una alternativa eficiente y confiable.

Los mejores desempeños se observan en la **disposición de servicio (89,4 %)**, la **facilidad para realizar la solicitud (89,1 %)** y el **conocimiento del proceso (88,4 %)**. Aunque el **tiempo de respuesta (82,3 %)** se mantiene en nivel aceptable, el desempeño general del canal evidencia una consolidación exitosa de los procesos digitales.



Los resultados del segundo semestre de 2025 reflejan avances significativos en la calidad del servicio del Ministerio de Minas y Energía, especialmente en los canales con mayor interacción directa o con procesos digitales estructurados. No obstante, persisten retos importantes en el canal WhatsApp y oportunidades de mejora en el canal Correo Electrónico/Físico, que deberán ser abordados de manera prioritaria en los próximos periodos de medición.

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.

Para el segundo semestre de 2025, de los 4225 registros generados a través del formulario de Caracterización de ciudadanos, 2837 ciudadanos nos indican cuáles son sus Necesidades y Expectativas.



El análisis de los comentarios ciudadanos evidencia un conjunto claro y reiterado de necesidades asociadas principalmente a la oportunidad, claridad y eficacia en la gestión institucional, así como a la resolución de trámites específicos. A partir del agrupamiento temático, se identifican las siguientes categorías prioritarias:

1. Oportunidad y tiempos de respuesta

La temática más recurrente se relaciona con la demora en las respuestas por parte del Ministerio. Los ciudadanos manifiestan de forma reiterada su inconformidad frente a los largos tiempos de espera, la falta de respuesta a solicitudes radicadas y la ausencia de información clara sobre el estado de los trámites. Expresiones como “respuesta oportuna”, “tiempos de respuesta”, “muy lentos” y “pronta respuesta” reflejan una expectativa transversal de mayor agilidad administrativa.

Esta necesidad sugiere una percepción de cuellos de botella en la gestión de solicitudes, lo que afecta la confianza en la entidad y genera sensación de abandono institucional.

2. Seguimiento y gestión de radicados

Una segunda temática clave es la trazabilidad de los radicados. Los comentarios muestran preocupación por la falta de seguimiento, respuestas incompletas o la remisión reiterada de solicitudes sin solución efectiva. Los ciudadanos esperan no solo recibir una respuesta, sino que esta sea concluyente y resolutive.

La reiteración de términos como “radicado”, “radicados” y “remite” evidencia la necesidad de mejorar los mecanismos de control interno, retroalimentación y cierre efectivo de los trámites.

3. Resolución de la “zona de frontera”

Un volumen significativo de comentarios hace referencia específica a la resolución de zona de frontera, particularmente a su demora o falta de definición. Para muchos usuarios, este trámite representa un cuello de botella crítico que afecta procesos productivos, comerciales o administrativos.

La reiteración de esta temática indica que no se trata de casos aislados, sino de un problema estructural que genera incertidumbre y afecta directamente a comunidades y actores económicos en territorios específicos.

4. Sistemas de información y plataformas (SICOM)

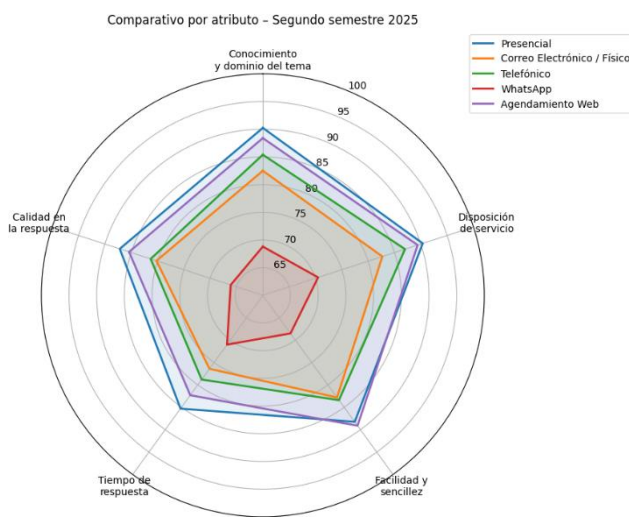
Se identifica también una expectativa recurrente frente al funcionamiento y desbloqueo del SICOM, así como a la claridad de los procedimientos asociados a esta plataforma. Los comentarios sugieren dificultades técnicas, demoras en desbloques y falta de acompañamiento institucional para resolver incidencias.

Esta situación refleja la necesidad de fortalecer tanto la capacidad operativa de los sistemas como los canales de soporte y orientación al usuario.

5. Acceso a información clara y orientación institucional

Finalmente, una temática transversal es la demanda por información clara, completa y comprensible. Los ciudadanos manifiestan no saber a quién acudir, qué requisitos cumplir o en qué etapa se encuentra su trámite, lo que incrementa la frustración y la reiteración de solicitudes. Esto evidencia una expectativa de mayor pedagogía institucional, comunicación proactiva y estandarización de la información entregada.

3. Conclusiones



En términos generales, se observa una **mayor homogeneidad y fortalecimiento del servicio** en los canales Presencial, Telefónico y Agendamiento Web, mientras que el canal WhatsApp mantiene un rezago evidente en todos los atributos.

En primer lugar, el **canal presencial** presenta un desempeño sobresaliente y consistente en todos los atributos evaluados, con valores que superan el 85% en cada uno de ellos. Se destaca especialmente en *disposición de servicio* *personal* y *conocimiento y dominio del tema*, lo que refleja una atención directa

sólida, con funcionarios capacitados y orientados a la resolución efectiva de las solicitudes ciudadanas. Este comportamiento ubica al canal presencial en un nivel **alto o satisfactorio** de calidad del servicio.

El **canal de Agendamiento Web** muestra un comportamiento igualmente robusto, con resultados altos en *facilidad y sencillez para realizar la solicitud*, *disposición de servicio* y *calidad en la respuesta*. Aunque presenta un leve descenso en el atributo *tiempo de respuesta*, sus valores se mantienen dentro del rango aceptable, consolidándolo como un canal eficiente y bien valorado por la ciudadanía, especialmente para trámites programados.

Por su parte, el **canal telefónico** evidencia un desempeño equilibrado, con resultados mayoritariamente en el nivel **aceptable** y algunos atributos en nivel **satisfactorio**, como *disposición*

de servicio y conocimiento del tema. Sin embargo, el radar muestra oportunidades de mejora en *tiempo de respuesta y calidad en la respuesta*, aspectos que podrían fortalecerse mediante optimización de turnos, guiones de atención y seguimiento de casos.

El **canal de Correo Electrónico / Físico** presenta un perfil más irregular. Si bien mantiene resultados aceptables en *conocimiento del tema y disposición de servicio*, los atributos de *tiempo de respuesta y calidad en la respuesta* se sitúan en el límite inferior del rango aceptable, evidenciando la necesidad de mejorar los flujos internos de gestión documental y los tiempos de respuesta al ciudadano.

Finalmente, el **canal WhatsApp** refleja el desempeño más bajo en el gráfico radar, con todos los atributos ubicados en el nivel **crítico**. Las menores calificaciones se concentran en *calidad en la respuesta y facilidad y sencillez*, lo que sugiere limitaciones en la capacidad resolutoria del canal, posiblemente asociadas a respuestas automatizadas insuficientes o a la falta de acompañamiento humano. Aunque se reconoce su potencial como canal digital de alto alcance, los resultados indican la necesidad de un rediseño funcional y operativo.

Ahora bien, frente a los comentarios reflejan una expectativa ciudadana centrada menos en la creación de nuevos servicios y más en el mejoramiento de la eficiencia, la comunicación y la capacidad de respuesta del Ministerio. Las temáticas recurrentes apuntan a desafíos operativos y de gestión que, de ser abordados, podrían tener un impacto significativo en la percepción institucional, la confianza ciudadana y la efectividad del servicio público.

4. Recomendaciones

La experiencia de atención no finaliza en el canal de contacto inicial, sino que se extiende a lo largo de todo el ciclo del trámite. Si bien los resultados evidencian un desempeño positivo del personal de atención y de varios canales, la percepción ciudadana se ve afectada por los tiempos, la calidad y la efectividad de las respuestas generadas por otras dependencias misionales. En este sentido, es fundamental fortalecer la articulación interna, estandarizar criterios de respuesta y reforzar la corresponsabilidad de todas las áreas en la satisfacción del ciudadano.

Adicionalmente, se recomienda **fortalecer los mecanismos de seguimiento y retroalimentación a las dependencias responsables de los trámites**, especialmente en aquellos casos que presentan mayores niveles de inconformidad asociados al tiempo de respuesta y a la calidad de la solución brindada. La implementación de alertas tempranas, reportes periódicos de desempeño por dependencia y espacios de retroalimentación interna permitirán identificar cuellos de botella, corregir desviaciones y mejorar la oportunidad y consistencia de las respuestas que finalmente recibe el ciudadano.

En relación con los canales que presentan niveles de satisfacción altos y aceptables, se sugiere **mantener y replicar las buenas prácticas identificadas**, particularmente en los canales presencial, telefónico y de agendamiento web. La capacitación continua del personal, el fortalecimiento de



habilidades comunicativas y el reconocimiento de los equipos con mejores resultados contribuyen a sostener una cultura de servicio orientada a la calidad y a la resolución efectiva de las solicitudes ciudadanas.

Respecto a los canales digitales, especialmente WhatsApp, se recomienda **avanzar en un proceso de mejora gradual y estructurada**, orientado a fortalecer la capacidad resolutive del canal y a gestionar adecuadamente las expectativas ciudadanas. Esto incluye el ajuste de flujos conversacionales, la mejora en la claridad de los mensajes automatizados, la incorporación de derivaciones oportunas a atención humana y la definición clara de los tipos de trámites que pueden ser gestionados de manera efectiva por este canal, evitando percepciones negativas asociadas a limitaciones operativas.

Finalmente, se recomienda **fortalecer la comunicación institucional hacia la ciudadanía**, informando de manera clara y pedagógica los alcances, tiempos estimados y responsabilidades de cada trámite. Este enfoque permitirá proteger la valoración del canal de atención y del personal de servicio al ciudadano, al tiempo que impulsa una mejora estructural en la gestión institucional del servicio.