Minas y Energía

Informe

de medición de la satisfacción y caracterización de trámites

Primer semestre 2026



TABLA DE CONTENIDO

- 1. Introducción ---------- 2
- 2. Objetivos ---------- 3
  - 2.1. Objetivo general ---------- 3
  - 2.2. Objetivos específicos ---------- 3
- 3. Metodología ---------- 3
- 4. Caracterización de los grupos de interés ---------- 5
  - 4.1. Tipo de Persona ---------- 5
  - 4.2. Rango de edad ---------- 5
  - 4.3. Género ---------- 6
  - 4.4. Nivel Máximo de Estudios ---------- 7
  - 4.5. Departamento de Residencia ---------- 7
- 5. Trámites y procesos administrativos más realizados ante el MME - 8
- 6. Resultados Medición de la Satisfacción ---------- 9
- 7. Índice de satisfacción de los trámites primer semestre 2026. ----- 11
- 8. Dificultades Durante la Solicitud del Trámite ---------- 12
- 9. Conclusiones ---------- 12
- 10. Recomendaciones ---------- 13

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Tipo de Persona ---------- 5
Ilustración 2. Rango de Edad. ---------- 5
Ilustración 3. Género ---------- 4
Ilustración 4. Nivel de Estudios ---------- 7
Ilustración 5. Departamento de Residencia ---------- 8
Ilustración 6. Trámites y Procesos Administrativos más solicitado ante el MME. 9
Ilustración 7. Resultados Medición de la Satisfacción. ---------- 10
Ilustración 8. índice de satisfacción de los trámites primer semestre 2026. ----- 11
Ilustración 9. Dificultades durante la solicitud. ---------- 12

1. INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAS), permite identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que interactúan con el Ministerio de Minas y Energía - MME.

Este ejercicio se centra en analizar la gestión administrativa de los trámites que presta la entidad, buscando mejorar la calidad en la atención y facilitar la relación de la ciudadanía con los procesos institucionales.

Esta medición se enmarca en las políticas de Racionalización de Trámites y de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Decreto 1499 de 2017) y en lo dispuesto

El insumo para este análisis son los registros del formulario que reposan en la cuenta oficial de Participación Ciudadana.

Esta información se recolectó a través del correo electrónico, medio por el cual se remitió el enlace de la encuesta a los ciudadanos y empresas que gestionaron solicitudes ante el Ministerio.

El análisis toma como base técnica Herramienta de medición de experiencia ciudadana – Versión 1 – marzo de 2022, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En el marco de la estrategia de mejora continua y fortalecimiento de los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de Minas y Energía, se realizó la medición de percepción ciudadana respecto a la calidad, oportunidad y efectividad de los trámites gestionados a través de la entidad.

El presente informe consolida los resultados obtenidos durante el primer semestre del año 2026, con un total de 160 registros efectivos.

La medición tiene como propósito evaluar la experiencia de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y generar insumos para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y la optimización de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Desarrollar la medición de la satisfacción y la caracterización de los trámites gestionados ante el Ministerio de Minas y Energía durante el primer semestre del año 2026, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios institucionales.

2.2. Objetivos específicos

- Caracterizar los trámites y procesos administrativos con mayor demanda, identificando el perfil sociodemográfico y la naturaleza jurídica de los usuarios.

- Medir los niveles de satisfacción ciudadana frente a los atributos amabilidad, transparencia, disponibilidad de información y de canales de atención, claridad de los requisitos, facilidad del proceso y tiempo de respuesta.

- Analizar las inquietudes y sugerencias expresadas por los ciudadanos para detectar barreras técnicas o administrativas en la gestión de los trámites.

- Calcular el índice general de satisfacción del semestre y formular recomendaciones que sirvan de insumo para las acciones de mejora y de racionalización de trámites de la entidad.

3. Metodología

La medición de la satisfacción de los grupos de interés de los trámites del Ministerio de Minas y Energía se realizó mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción, con el propósito de evaluar la experiencia ciudadana y la calidad del servicio prestado por la entidad.

La encuesta tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y transversal, y fue dirigida a los grupos de interés que solicitaron trámites ante el Ministerio durante el período de enero a junio de 2026.

El instrumento de recolección estuvo compuesto por preguntas cerradas y abiertas, orientadas a caracterizar a los usuarios (tipo de persona, rango de edad, género, nivel máximo de estudios y departamento de residencia), identificar el trámite realizado y medir el nivel de satisfacción frente a siete aspectos: amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió; transparencia en el proceso; disponibilidad de información en la web; claridad de los requisitos del trámite; disponibilidad de canales de atención; facilidad del proceso, y tiempo de respuesta.

Adicionalmente, se indagó si el usuario presentó dificultades durante la solicitud del trámite.

La población objetivo estuvo conformada por los usuarios que adelantaron trámites a través de los canales habilitados por el Ministerio.

La muestra correspondió a los usuarios que, de manera voluntaria, aceptaron participar en la encuesta una vez finalizado el trámite.

Durante el periodo evaluado se consolidaron 160 registros efectivos. Dado que la participación fue voluntaria y la muestra no se seleccionó de manera probabilística, los resultados describen la percepción de los usuarios que respondieron la encuesta y deben interpretarse como indicativos, no como estimaciones estadísticamente representativas del total de usuarios.

La recolección de la información se realizó mediante formulario electrónico, distribuido a través de correo electrónico desde la cuenta oficial de Participación Ciudadana, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los participantes, así como el uso de la información exclusivamente con fines estadísticos y de mejora continua.

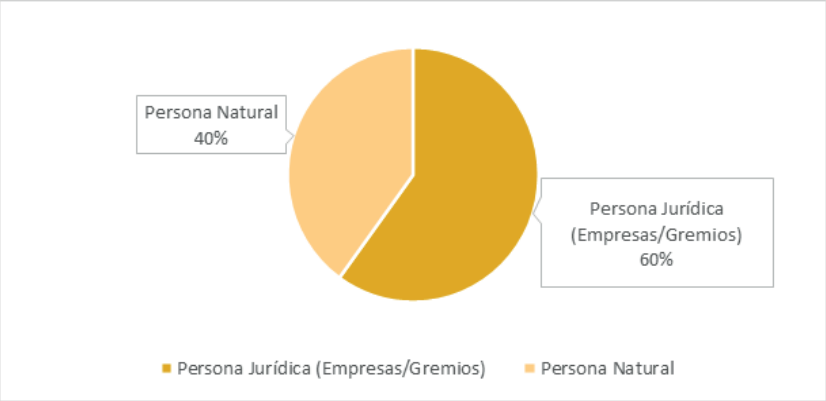
Los resultados fueron consolidados y analizados mediante herramientas estadísticas descriptivas, permitiendo identificar niveles de satisfacción, tendencias y oportunidades de mejora en la gestión de los trámites del Ministerio.

Los hallazgos constituyen un insumo para la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento de la eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

4. Caracterización de los grupos de interés

4.1. Tipo de Persona

Ilustración 1. Tipo de Persona



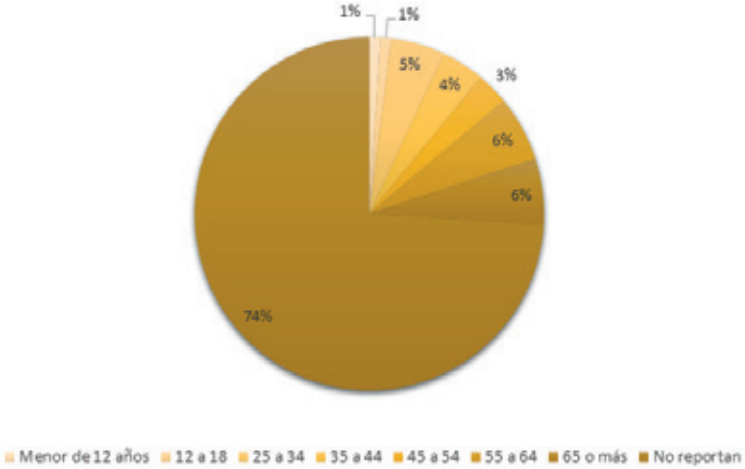
Fuente: elaboración propia.

Se observa una participación mayoritaria de la Persona Jurídica con un 60 % (96 registros), mientras que las personas naturales corresponden al 40 % (64 registros). Esta distribución evidencia una participación significativa de personas jurídicas en la gestión de los trámites y servicios del Ministerio.

4.2. Rango de edad

Dentro de esta variable, se establecieron los rangos para determinar la edad de los grupos de interés que acceden a los trámites y procesos administrativos del MME a través de los canales de atención.

Ilustración 2. Rango de Edad.



Fuente: elaboración propia.

Durante el primer semestre de 2026 se encuentra que, del total de registros, los rangos de 55 a 64 años y de 65 años o más concentran cada uno el 6 %, consolidándose como los grupos etarios con mayor participación, seguidos por los rangos de 25 a 34 años (5 %), 35 a 44 años (4 %) y 45 a 54 años (3 %).

Es importante destacar que el 74% de los registros corresponde a ciudadanos que no suministraron información sobre su edad, lo cual podría explicarse porque la gestión de trámites técnicos y corporativos a menudo es realizada por representantes de personas jurídicas que omiten datos de carácter personal.

4.3. Género

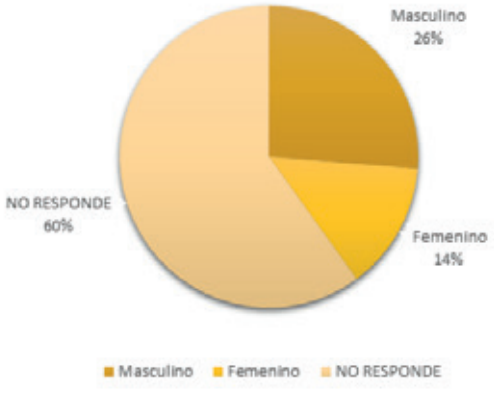
Del total de los 160 registros analizados en este periodo, la distribución por género se presenta de la siguiente manera: 42 personas (26%) corresponden al género masculino, y 22 personas (14%) corresponden al género femenino. Por su parte, 96 personas (60%) seleccionaron la opción “No responde”

Es importante destacar que el 60 % de los registros no reporta información sobre el género.

De estos registros, la mayor participación corresponde a usuarios que realizaron el trámite de Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información, seguido por el trámite de Autorización para ejercer la actividad de distribuidor minorista.

Esta distribución puede estar relacionada con la naturaleza de los trámites gestionados ante el Ministerio y con la participación de representantes de personas jurídicas.

Ilustración 3. Género



Fuente: elaboración propia.

4.4. Nivel Máximo de Estudios

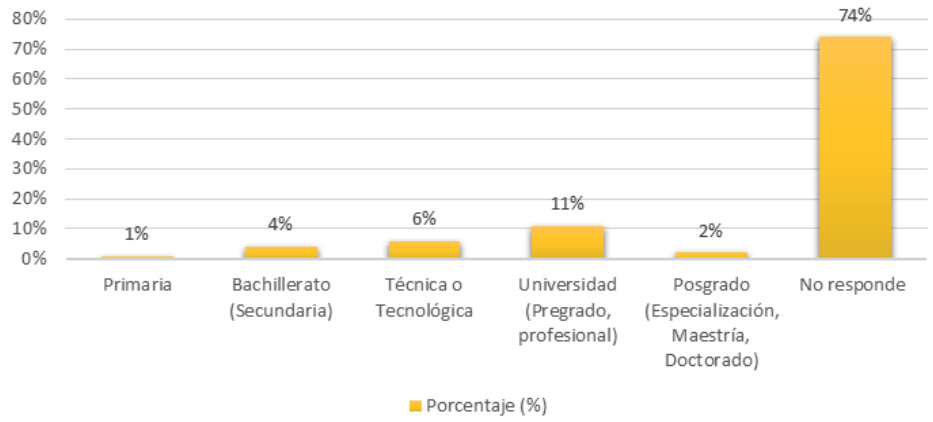
Entre las personas que reportaron información sobre su nivel máximo de estudios, el nivel universitario presenta la mayor participación, con un 11 %, seguido por los niveles técnico o tecnológico, con un 6 %, y posgrado, con un 2 %. Los niveles de bachillerato (4 %) y primaria (1 %) completan la distribución de quienes reportaron esta información.

En conjunto, estos niveles de formación superior representan el 19 % de los registros analizados.

Es importante destacar que el 74 % de los registros no reporta información sobre el nivel máximo de estudios.

Este comportamiento puede estar relacionado con la naturaleza de los trámites gestionados ante el Ministerio, varios de los cuales son realizados por representantes de personas jurídicas, para quienes la información sobre el nivel educativo puede no ser necesaria para la gestión del trámite

Ilustración 4. Nivel de Estudios

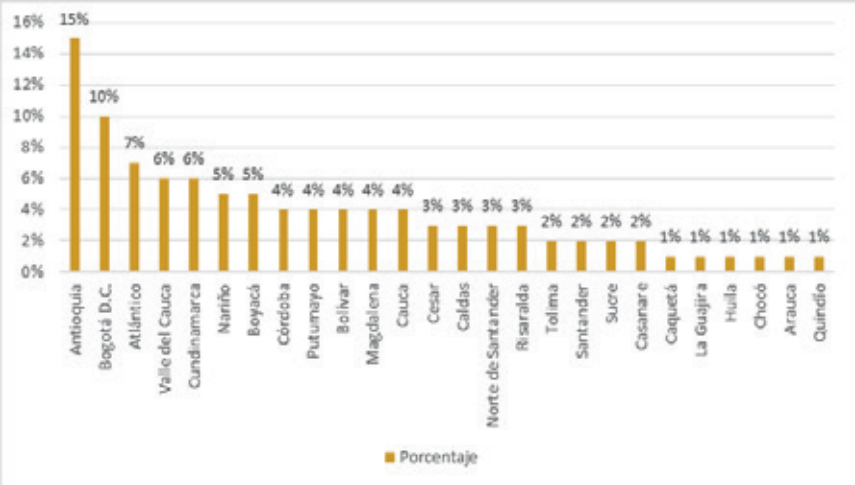


4.5. Departamento de Residencia

La cobertura geográfica alcanzó 26 lugares de residencia, evidenciando la participación de grupos de interés provenientes de diferentes regiones del país. Antioquia, con el 15%, y Bogotá D.C., con el 10%, registraron los mayores niveles de participación, seguidos por Atlántico, con el 7%, y Valle del Cauca y Cundinamarca, con el 6% cada uno. Los demás departamentos registran participaciones entre el 1 % y el 5 %.

Esta distribución refleja el alcance de los canales dispuestos por el Ministerio para la gestión de sus trámites y servicios desde diferentes zonas del territorio nacional.

Ilustración 5. Departamento de Residencia



5. Trámites y procesos administrativos más realizados ante el MME

Se evidencia una concentración significativa en el trámite “Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información”, el cual representa el 73,1% (117 solicitudes) del total de encuestas diligenciadas.

Esta participación refleja la importancia de las actividades relacionadas con el Gas Natural Comprimido Vehicular (GNCV) dentro de la gestión institucional, dado que el trámite permite registrar y gestionar la información de los agentes y actores que intervienen en la cadena de este combustible, así como recopilar y verificar los reportes asociados a la operación, conversión, certificación y comercialización de GNCV.

En segundo lugar, el trámite “Autorización para ejercer la actividad de distribuidor minorista” registra una participación del 15,6% (25 solicitudes), lo que evidencia una demanda importante de actuaciones relacionadas con la distribución y comercialización de combustibles líquidos.

Esta participación, junto con la registrada por los trámites asociados al transporte y distribución en zonas de frontera, permite identificar que las actividades de comercialización y abastecimiento de combustibles constituyen otro componente relevante de la interacción con la ciudadanía y los agentes del sector.

Por su parte, la “Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera” representa el 4,4% (7 solicitudes), reflejando la presencia de requerimientos relacionados con el control y formalización de las actividades de transporte y distribución de combustibles en áreas con condiciones particulares de abastecimiento.

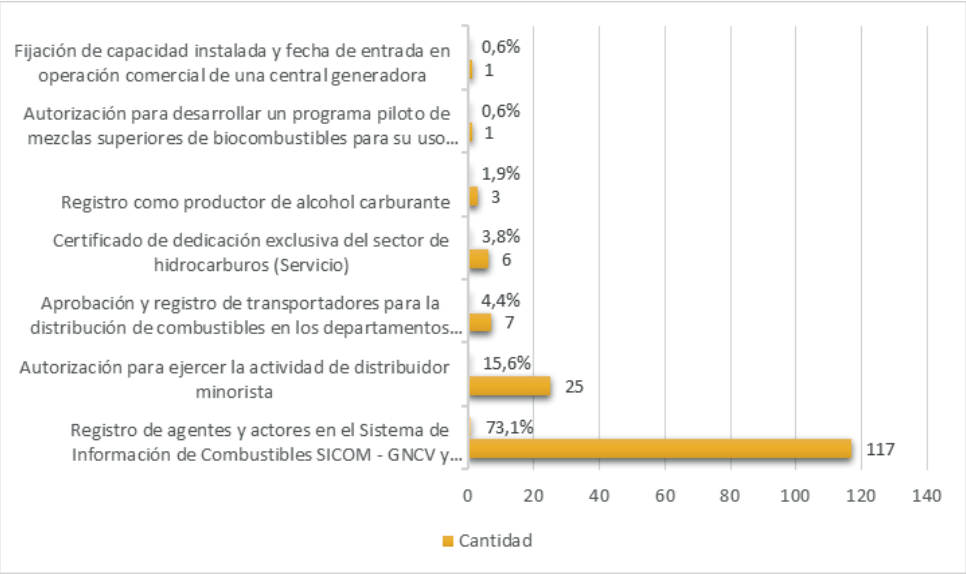
Otros trámites de carácter técnico y sectorial presentan una participación menor, aunque complementan la gestión institucional. En este grupo se encuentran el "Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos", con 3,8% (6 solicitudes), y el "Registro como productor de alcohol carburante", con 1,9% (3 solicitudes).

Finalmente, la "Autorización para desarrollar un programa piloto de mezclas superiores de biocombustibles para su uso exclusivo en vehículos automotores o fuentes móviles terrestres" y la "Fijación de capacidad instalada y fecha de entrada en operación comercial de una central generadora" registran 0,6% (1 solicitud) cada uno.

En conjunto, los resultados muestran que la gestión se concentra principalmente en trámites asociados al registro, control, distribución y comercialización de combustibles, con una participación particularmente alta de las actuaciones relacionadas con el GNCV.

Esto evidencia que las solicitudes atendidas se encuentran estrechamente vinculadas con la regulación y seguimiento de los diferentes actores que participan en la cadena de combustibles y sus actividades conexas.

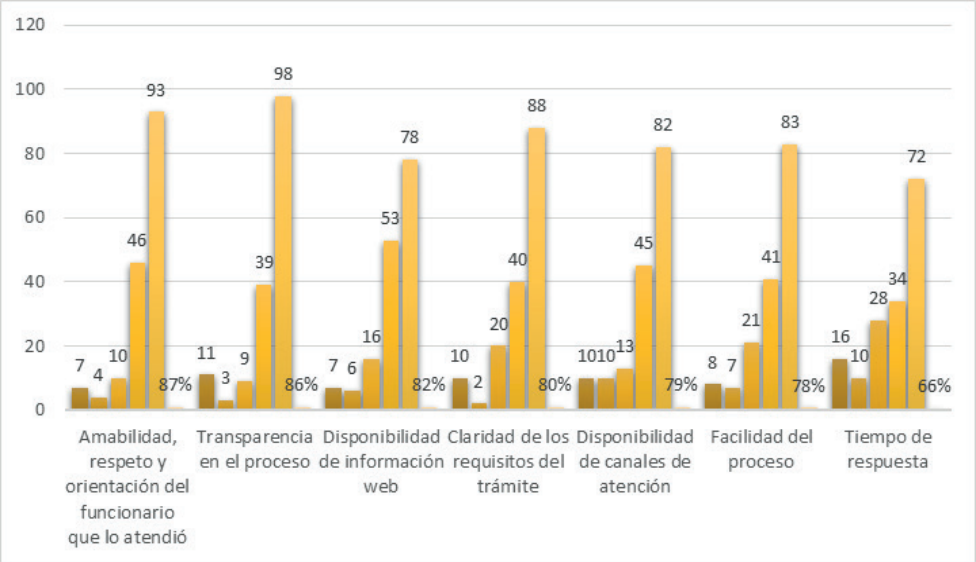
Ilustración 6. Trámites y Procesos Administrativos más solicitado ante el MME.



6. Resultados Medición de la Satisfacción

La medición de satisfacción de los trámites y solicitudes se realizó mediante una escala de 1 a 5, donde 1 indica un nivel bajo de satisfacción y 5 un nivel alto. Para efectos del análisis institucional, se consideran satisfactorias las respuestas ubicadas en los niveles 4 y 5, por reflejar una percepción positiva frente al proceso del trámite y la gestión realizada.

Ilustración 7. Resultados Medición de la Satisfacción.



Los resultados de la medición de satisfacción correspondiente al primer semestre de 2026, aplicada a los grupos de interés de los trámites y servicios del Ministerio de Minas y Energía – MME, evidencian una valoración favorable en la mayoría de los aspectos evaluados.

El aspecto con mayor nivel de satisfacción fue la “Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió”, con un 87%, seguido de la “Transparencia en el proceso”, que alcanzó un 86%, reflejando una percepción positiva frente a la atención recibida y a la gestión institucional.

La “Disponibilidad de información en la web” registró un 82% de satisfacción, mientras que la “Claridad de los requisitos del trámite” obtuvo un 80%, evidenciando una valoración favorable de la información y de los requisitos asociados a los trámites.

Por su parte, la “Disponibilidad de canales de atención” alcanzó un 79% y la “Facilidad del proceso” un 78%, resultados que muestran una percepción positiva, aunque con oportunidades de fortalecimiento orientadas a facilitar la gestión de los trámites.

Finalmente, el “Tiempo de respuesta” presentó un 66 % de satisfacción (106 de 160 respuestas en los niveles 4 y 5) y concentró el mayor número de calificaciones bajas: 26 respuestas (16 %) en los niveles 1 y 2, siendo el aspecto con menor valoración y, por tanto, la principal oportunidad de mejora identificada en la medición.

Este resultado evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los tiempos de atención y respuesta asociados a los trámites y servicios.

En términos generales, los resultados reflejan un desempeño institucional favorable, especialmente en aspectos relacionados con la atención brindada por los funcionarios, la transparencia y la disponibilidad de información.

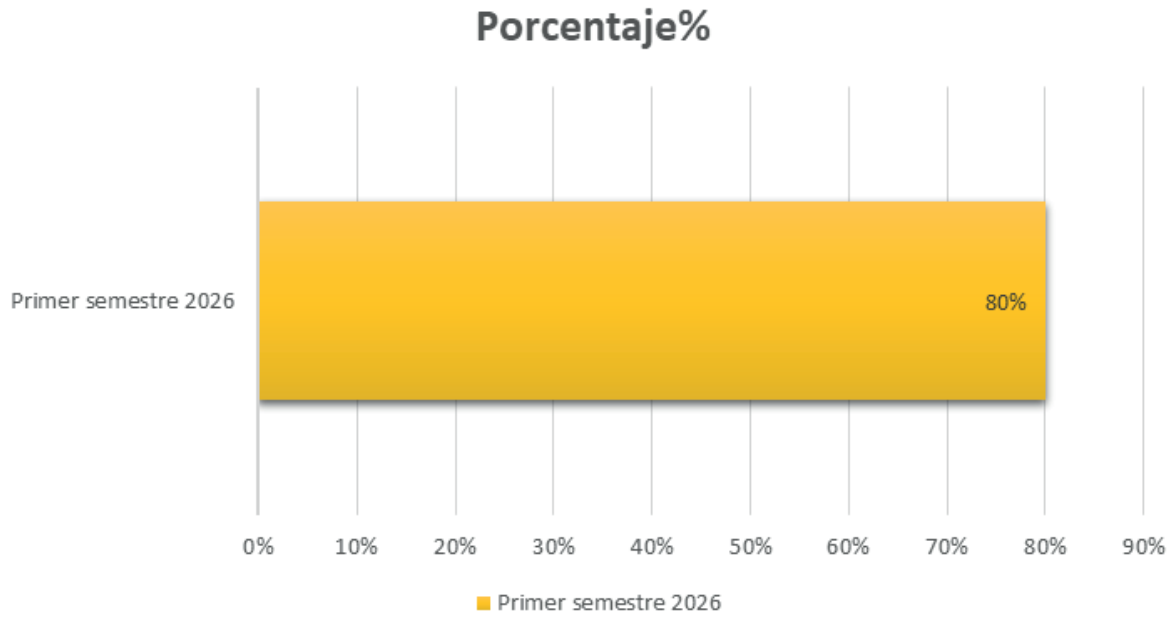
No obstante, el resultado obtenido en el tiempo de respuesta constituye un aspecto prioritario para el fortalecimiento de la experiencia de los grupos de interés y de las acciones de mejora continua del Ministerio de Minas y Energía.

7. Índice de satisfacción de los trámites primer semestre 2026.

De acuerdo con los resultados obtenidos en los aspectos evaluados en la encuesta de satisfacción, el índice general de satisfacción de los trámites y servicios correspondiente al primer semestre de 2026 fue del 80 %.

Este índice corresponde al promedio de los porcentajes de satisfacción de los siete aspectos evaluados; de manera equivalente, de las 1.120 calificaciones registradas (160 encuestas × 7 aspectos), 892 se ubicaron en los niveles 4 y 5 (79,6 %).

Ilustración 8. índice de satisfacción de los trámites primer semestre 2026.



8. Dificultades Durante la Solicitud del Trámite

De las 160 personas encuestadas durante el primer semestre de 2026, 134 (84 %) manifestaron no haber tenido dificultades durante la solicitud del trámite, mientras que 26 personas (16 %) reportaron haber presentado alguna dificultad.

De acuerdo con las observaciones registradas por los usuarios que manifestaron dificultades, los principales aspectos señalados corresponden a demoras en los tiempos de respuesta, falta de respuesta o dificultad para establecer contacto con las dependencias responsables, falta de claridad y orientación durante el proceso, redundancia o exceso de trámites y requisitos, así como algunas situaciones relacionadas con las plataformas o sistemas utilizados, particularmente con el nuevo SICOM.

Estos hallazgos son consistentes con la menor valoración obtenida por el atributo de tiempo de respuesta (66 %) y orientan las recomendaciones del presente informe.

Ilustración 9. Dificultades durante la solicitud.



9. Conclusiones

- Se evidencia una satisfacción favorable en las solicitudes de trámites y OPAS del MME durante el primer semestre de 2026, con un resultado general del 80%.

  Los resultados reflejan una percepción favorable de la atención recibida, especialmente en aspectos relacionados con la amabilidad, el respeto, la orientación, la transparencia en el proceso y la disponibilidad de información en la web.

- Los niveles de satisfacción alcanzados evidencian que la interacción entre los grupos de interés y la entidad se desarrolla bajo condiciones favorables de respeto, orientación y confianza institucional, así como de disponibilidad de información.

Estos resultados contribuyen al fortalecimiento del relacionamiento del Ministerio con sus grupos de interés y a la prestación de los trámites y servicios con enfoque de servicio al ciudadano.

- Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los trámites y servicios durante el primer semestre de 2026, y constituyen un insumo para orientar acciones encaminadas a fortalecer la calidad del servicio y consolidar una gestión cada vez más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

- El tiempo de respuesta, con un 66 % de satisfacción, es el aspecto con menor valoración y el que concentra la mayor proporción de calificaciones bajas; junto con la facilidad del proceso (78 %) y la disponibilidad de canales de atención (79 %), constituye la principal oportunidad de mejora identificada.

  Esta lectura coincide con las dificultades reportadas por el 16 % de los encuestados, centradas en demoras, falta de respuesta o de contacto con las dependencias y en el uso del nuevo SICOM.

- La medición se concentra en el trámite de Registro de agentes y actores en el SICOM – GNCV y reportes de información (73,1 % de los registros), seguido de la Autorización para ejercer la actividad de distribuidor minorista (15,6 %); por tanto, los resultados del semestre reflejan principalmente la experiencia de los usuarios de la cadena de combustibles.

- La caracterización de los usuarios presenta un alto porcentaje de información no reportada (74 % en edad y en nivel de estudios, 60 % en género), asociado a la participación mayoritaria de personas jurídicas (60 %), lo que limita el análisis sociodemográfico de los grupos de interés.

10. Recomendaciones

- **Fortalecimiento de los canales y herramientas de atención:** Continuar fortaleciendo los canales dispuestos para la gestión de trámites y servicios, procurando mejorar la disponibilidad y claridad de la información suministrada a los grupos de interés.

- **Mejoramiento de la experiencia del trámite:** Implementar acciones orientadas a facilitar la realización de los trámites y servicios, especialmente en aquellos aspectos relacionados con los tiempos de respuesta, facilidad del proceso y acceso a la información.

- **Fortalecimiento del acompañamiento al ciudadano:** Reforzar la orientación y el acompañamiento a los usuarios durante las diferentes etapas del trámite, con el fin de atender oportunamente las inquietudes y dificultades que puedan presentarse durante el proceso.

- **Seguimiento a las oportunidades de mejora:** Realizar seguimiento periódico a los aspectos identificados en la medición de satisfacción, particularmente aquellos relacionados con la eficiencia, facilidad, tiempos de atención y disponibilidad de información, de manera que los resultados de la encuesta sirvan como insumo para el mejoramiento continuo de los trámites y servicios.

- **Priorización de los tiempos de respuesta:** Analizar, con las dependencias responsables, los tiempos de respuesta de los trámites de Registro de agentes y actores en el SICOM – GNCV y de Autorización para ejercer la actividad de distribuidor minorista, que en conjunto representan el 88,8 % de los registros, y evaluar la inclusión de acciones de racionalización (normativas, administrativas o tecnológicas) en la estrategia de racionalización de trámites de la siguiente vigencia registrada en el SUIT.

- **Acompañamiento en el uso del nuevo SICOM:** Fortalecer la orientación a los usuarios mediante guías, preguntas frecuentes o espacios de capacitación, y canalizar con el área responsable las incidencias técnicas reportadas en la encuesta.

- **Ajuste del instrumento de medición:** Revisar el formulario de la encuesta para mejorar la calidad de la caracterización (por ejemplo, diferenciar las preguntas para persona natural y jurídica, y verificar los rangos de edad), e incluir una pregunta cerrada sobre el tipo de dificultad presentada, de manera que pueda cuantificarse en próximas mediciones.

- **Comparación entre periodos:** Incorporar en los próximos informes el comparativo con la medición del semestre anterior, con el fin de hacer seguimiento a la evolución del índice de satisfacción y al efecto de las acciones de mejora implementadas.