

**INFORME DE CARACTERIZACIÓN  
USUARIOS TRÁMITES Y SERVICIOS Y  
OTROS PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS - OPAS 2021**



## CONTENIDO

OBJETIVO .....	2
MÉTODO DE EVALUACIÓN .....	2
RESULTADOS .....	4
CONCLUSIONES .....	9

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





El Ministerio de Minas y Energía puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés un sistema de evaluación y análisis a través de formulario que fue enviado por correo electrónico y publicado en la página web de la entidad sección de trámites y servicios, con el fin de conocer sus características socio demográficas.

## OBJETIVO

Obtener información de las principales características de nuestros usuarios y usuarias de trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS con el fin de implementar acciones de mejora que permitan adecuar de la mejor manera posible los servicios de acuerdo a sus necesidades y aumentar la calidad en la prestación del servicio.

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

El formulario cuenta con 6 preguntas diseñadas específicamente para obtener principales características de nuestros usuarios:

- Tipo de documento.
- Por favor señale si usted es Hombre, Mujer, Otro.
- Raza o etnia.
- Vulnerabilidad (implica que requiere una atención prioritaria).
- Temas relacionados con el sector minero energético que son de su interés.
- Canales de comunicación que prefiere utilizar para entregar o recibir información de su interés.
- Indique la frecuencia con la que usted interactúa con nuestra entidad.



<b>Ficha técnica</b>	
<b>Encuesta de caracterización de los usuarios que realizan Trámites Servicios y OPAS ante del Ministerio de Minas y Energía 2021.</b>	
<b>Objetivo</b>	Obtener información de las características de nuestros usuarios de Trámites y Servicios y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS que nos permita estructurar procedimientos para grupos objetivos.
<b>Grupo Objetivo</b>	Usuarios de Trámites y Servicios y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS de nuestra entidad.
<b>Técnica</b>	Encuesta realizada en formulario enviada a través de correo electrónico ( <a href="mailto:gestiontramites@minenergia.gov.co">gestiontramites@minenergia.gov.co</a> ) y publicada en sección trámites y servicios página web.
<b>Periodo de Ejecución</b>	Del 21 de abril al 30 de Octubre 2021

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.





## RESULTADOS

- El tipo de documento con el cual se identificaron los ciudadanos, mayor participación fue Cedula de ciudadanía con un porcentaje de 52%. Imagen 1.1

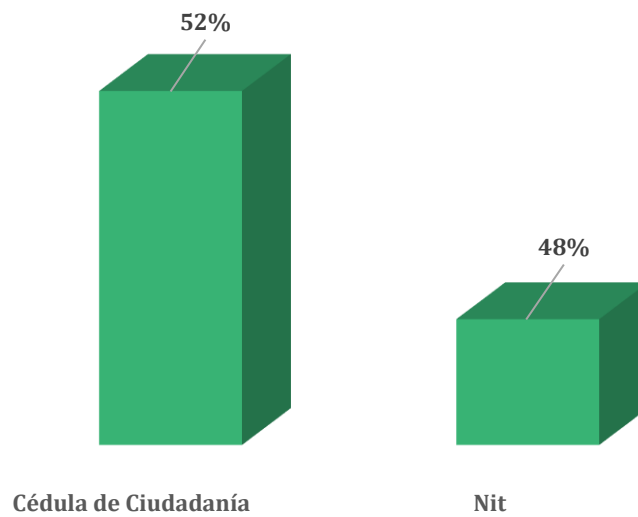


Imagen 1.1

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.





- Estadística por Género. Mayor participación con 52 % es Mujer. Imagen 1.2

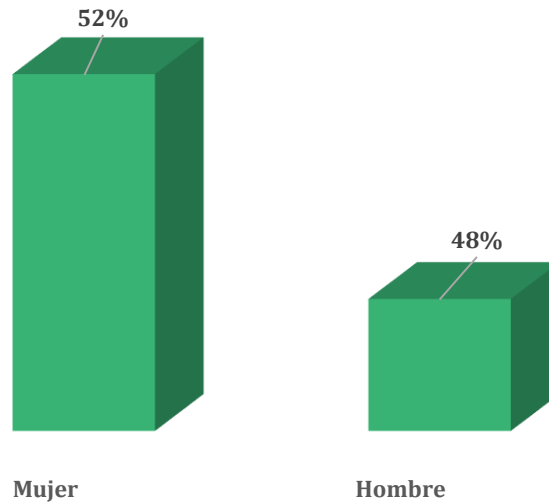


Imagen 1.2

- Los rangos de edad con mayor participación para este caso son de **36 a 45 años** con 26% y de **46 a 55 años** con un porcentaje del 25%. Imagen 1.3.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

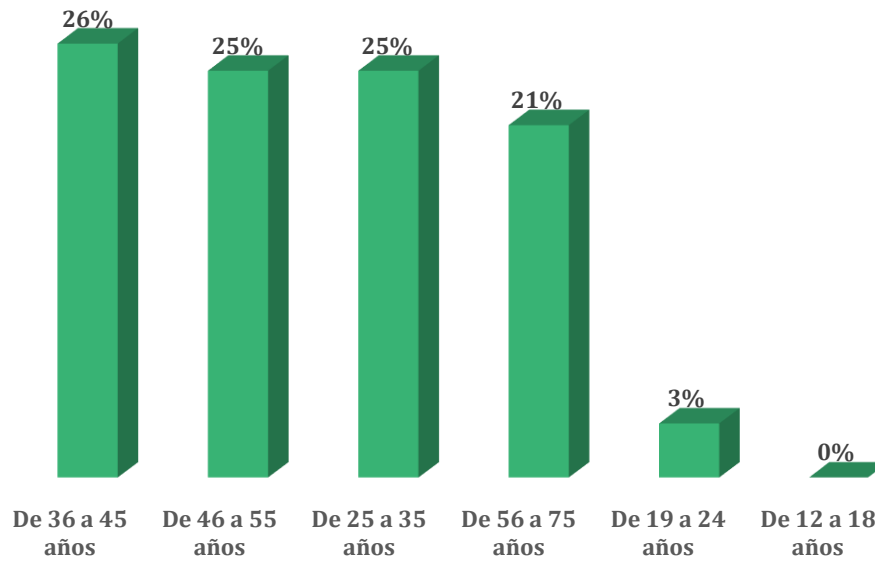


Imagen 1.3

- El tipo de Raza o Etnia con mayor porcentaje de participación en nuestros trámites y servicios es Mestizo con 49%, seguido de Blanco con 43%. Imagen 1.4

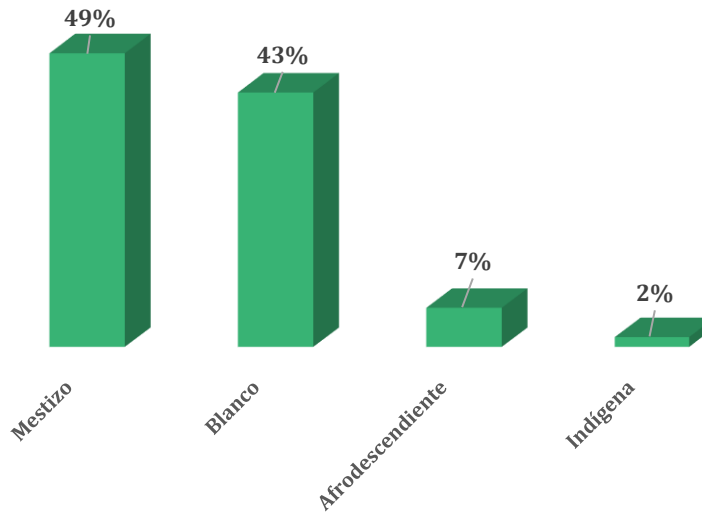


Imagen 1.4

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.





- En vulnerabilidad que implica que requiere una atención prioritaria, aunque con un porcentaje bajo contamos con dos tipos madre cabeza de hogar y adulto mayor. Imagen 1.5

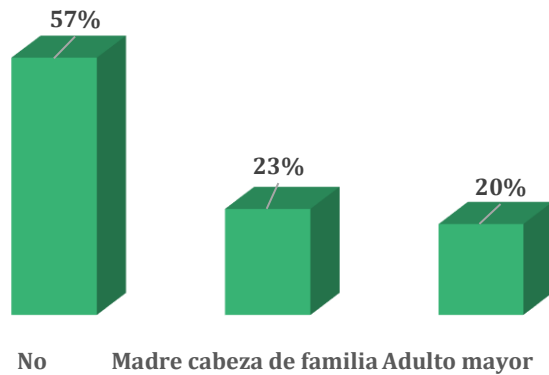


Imagen 1.5

- Los temas de interés de del sector minero-energético el de mayor participación es Hidrocarburos con 75%. Imagen 1.6

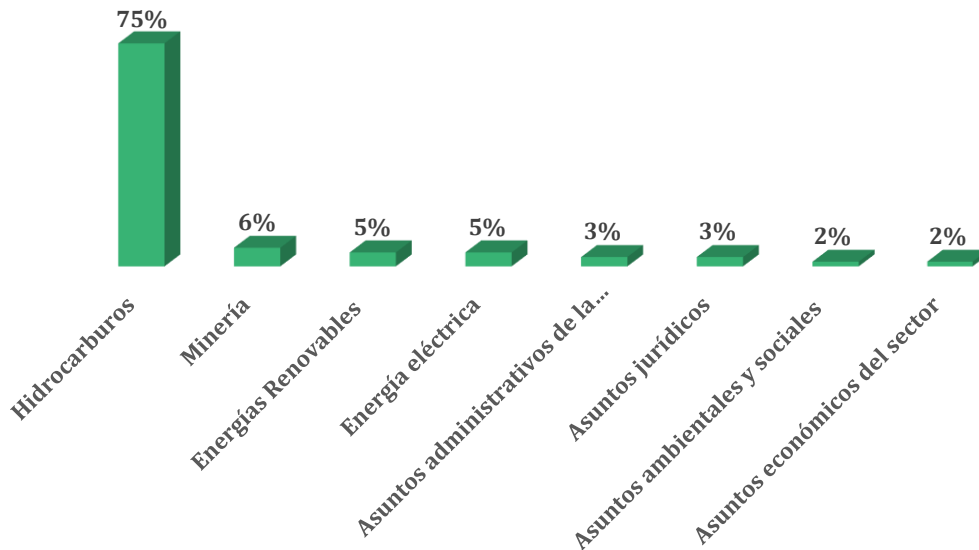


Imagen 1.6

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)







- Los canales de comunicación que prefieren utilizar para entregar o recibir información de interés es virtual con una participación del 80% seguido de telefonía móvil con 14%. Imagen 1.7

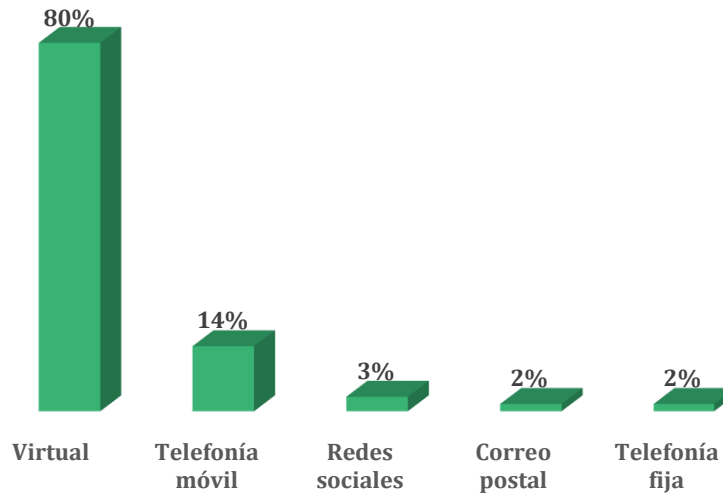


Imagen 1.7.

- La frecuencia con la que interactúan con nuestra entidad es, una vez al año con 38% y más de tres veces al año con 27%. Imagen 1.8.

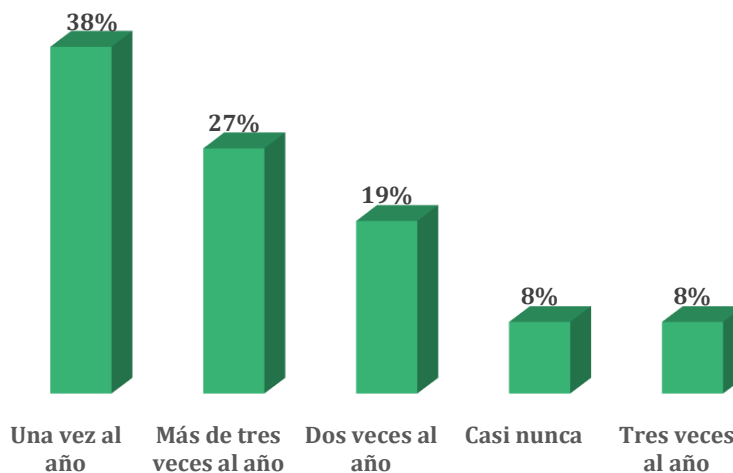


Imagen 1.8.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.





## CONCLUSIONES

De acuerdo con la estadística podemos determinar que los usuarios de tramites servicios y otros procedimientos administrativos OPAS, se identifican que el género de mayor participación es mujer con un 52%, el rango de edad en el que se encuentran es de 36 a 55 años, en cuanto a raza o etnia se destacan mestizos y blancos, la vulnerabilidad aunque el porcentaje es bajo contamos con dos condiciones que son: madres cabeza de hogar y adulto mayor, el tema de interés más tramitado del sector minero energético es hidrocarburos con un 75% de participación, el canal de comunicación que prefieren utilizar nuestros usuarios es el virtual con un porcentaje de 80% y la frecuencia de interacción que predomina es de una vez al año.

El Mayor porcentaje de nuestros usuarios de tramites servicios y otros procedimientos administrativos OPAS, utilizan los servicios del segmento Hidrocarburos esta información es importante para automatizar tramites inicialmente en este segmento, y lograr el impacto deseado, debido al rango de edad y vulnerabilidad es necesario realizar revisiones periódicas de nuestro portal para garantizar que el lenguaje utilizado para informar los requisitos de cada tramite sea claro como lo establece el Departamento Nacional de Administración Publica - DAFP, debemos establecer acciones de mejora en los canales de atención virtual, mejorando tiempos de respuesta, además de solucionar requerimientos en primer contacto que será un valor agregado al canal de interacción más utilizado por la ciudadanía.