

**INFORME ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN TRÁMITES SERVICIOS
Y OTROS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS - OPAS 2021**

CONTENIDO

OBJETIVO	2
MÉTODO DE EVALUACIÓN	2
ASPECTOS A EVALUAR.....	2
RESULTADOS	4
CONCLUSIONES	8

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico 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

Página 1 de 9





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.

OBJETIVO

Evaluar la calidad en la prestación del servicio en la realización de trámites servicios y otros procedimientos administrativos - OPAS desde su inicio hasta la finalización, para generar acciones encaminadas hacia el fortalecimiento del proceso y mejorar la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

El formulario cuenta con 4 preguntas de la siguiente manera:

- ¿Durante el desarrollo del trámite se presentó alguna dificultad? SI – NO.
- ¿El tiempo que duró el trámite fue? Excelente – Bueno – Aceptable – Deficiente.
- ¿La información suministrada, para el desarrollo del trámite fue? Excelente – Bueno – Aceptable – Deficiente.
- ¿Le genera confianza realizar trámites ante el Ministerio? SI – NO.

ASPECTOS A EVALUAR

Dificultad en el desarrollo del trámite: Para la entidad es importante identificar posibles dificultades que se presenten en el proceso, esta opción tiene habilitada una casilla de texto para digitar puntualmente la oportunidad de mejora.

Tiempo que duro el trámite: Hace referencia a la percepción que tiene el ciudadano frente al tiempo que tarda la entidad en dar respuesta a su requerimiento.



Información suministrada: Está enfocada en identificar la accesibilidad y claridad en que se tiene para realizar el trámite.

Confianza en la realización del trámite: dentro del marco de integridad y transparencia es necesario para la entidad identificar la confianza que tiene la ciudadanía al realizar este tipo de trámites.

Ficha técnica	
Encuesta de satisfacción de los usuarios que realizan Trámites Servicios y OPAS ante del Ministerio de Minas y Energía 2021.	
Objetivo	Evidenciar Oportunidades de mejora en los Trámites y Servicios y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS que estas a disposición de la ciudadanía.
Grupo Objetivo	Usuarios de Trámites y Servicios y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS de nuestra entidad.
Técnica	Encuesta realizada en formulario enviada a través de correo electrónico (gestiontramites@minenergia.gov.co) y publicada en sección trámites y servicios página web.
Periodo de Ejecución	Del 21 de abril al 30 de Octubre 2021

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.



RESULTADOS

- Los ciudadanos encuestados son usuarios de los siguientes trámites y servicios y otros procedimientos administrativos-OPAS. El de mayor participación es **“Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos”** con un 43%.

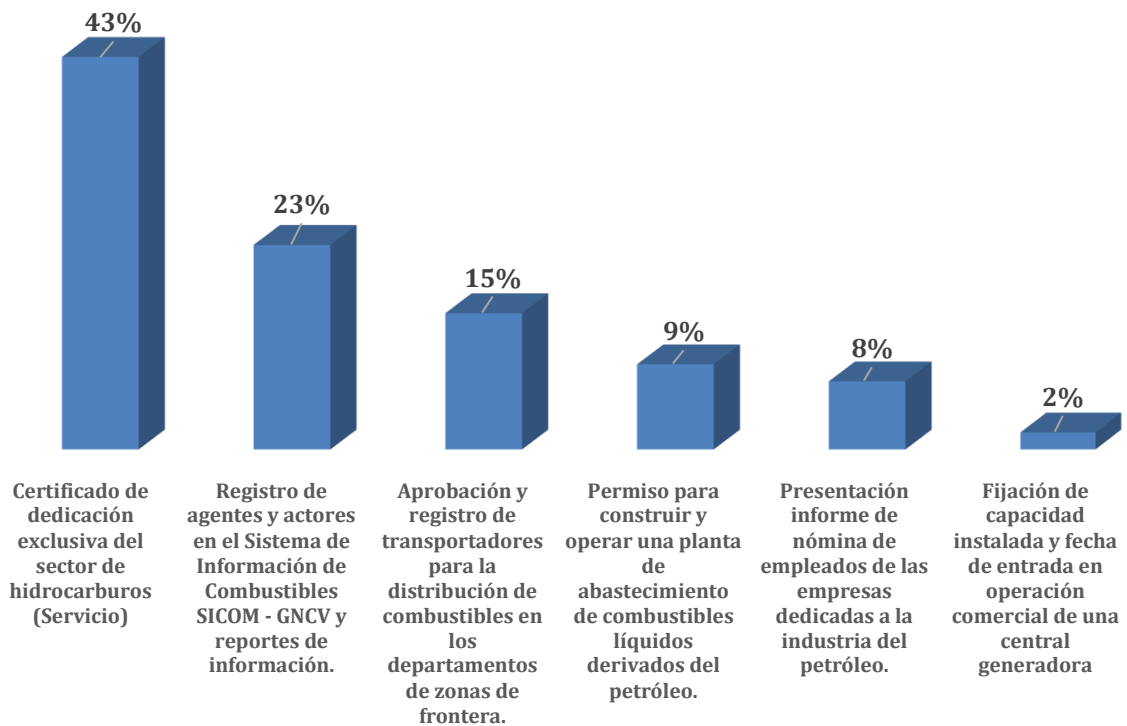


Imagen 1.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.



- La pregunta ¿Durante el desarrollo del trámite presentó alguna dificultad? La mayor participación es NO con un 66%. Imagen 1.2.

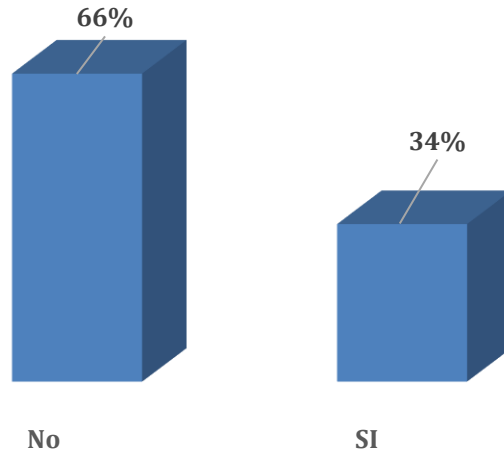


Imagen 1.2

El 34% de la ciudadanía que respondió SI presento los siguientes inconvenientes:

Observaciones
Se requiere actualizar el dato del representante legal de la compañía en nuestros usuarios de SICOM y aun no se recibe la autorización a esa dependencia por parte del Ministerio, no sirven ninguno de los documentos enviados
no me deja hacer el trámite por la página Web
cada vez piden cosas diferentes
El Sistema no arrojo Radica do
tempo de respect
Demora en la respuesta y dificultad al contactar telefónicamente con la entidad
El silencio a mi solicitud radicada 1-2020-055120
A la fecha no hemos recibido la certificación
un poco demorado el documento requerido por temas de Covid19
radique y al mes me dan respuesta negando certificado de dedicación exclusiva
Quedo mal escrito nuestro NIT en el certificado, sin embargo nos resolvieron este inconveniente muy rápido
Tiempo de respect

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.





1) No san Respuestas dentro del tiempo 2) el ítem 15 no tiene la opción otros

UN POCO DE DEMORA

- La pregunta **¿El tiempo que duró el trámite fue?** La respuesta con mayor participación es **Excelente con una participación del 34%** seguido de **Bueno con un 33%**. Imagen 1.3.

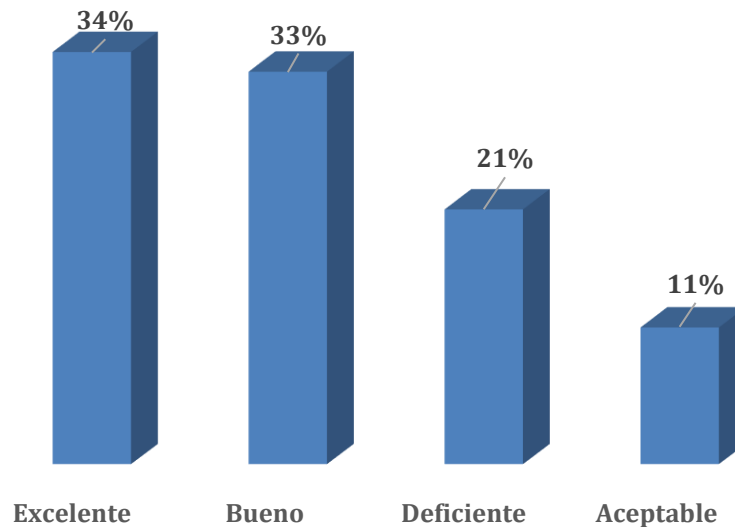


Imagen 1.3

- La pregunta **¿La información suministrada, para el desarrollo del trámite fue?** La respuesta con mayor participación es **Bueno con una participación del 44%** seguido de **Excelente con un 36%**. Imagen 1.4.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

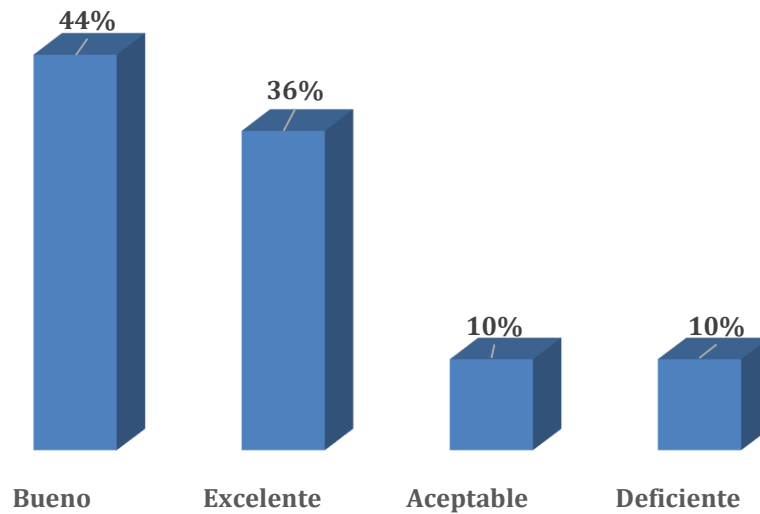


Imagen 1.4

- La pregunta **¿Le genera confianza realizar trámites ante el Ministerio?** La respuesta con mayor participación es **SI** con una participación del **95%** .1.5.

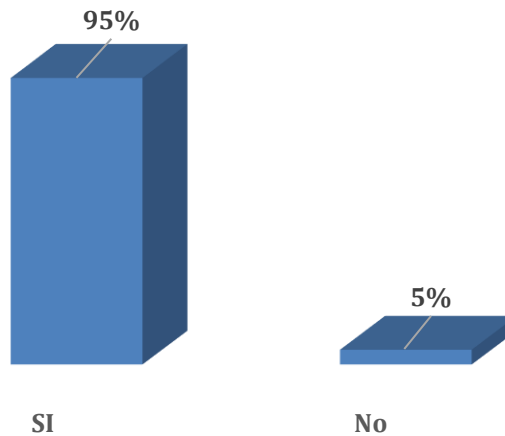


Imagen 1.5.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.



- **Pregunta ¿Tiene alguna observación o recomendación que nos ayude a mejorar la prestación de servicios de trámites y otras actuaciones administrativas?** Las observaciones fueron las siguientes:
 - a) En mi concepto faltaría capacitación o claridad de procedimientos en los funcionarios, para el trámite de determinados temas
 - b) "En los trámites relacionados con Ley Frontera el servicio es excelente y eficaz.
 - c) Sin embargo, nosotros realizamos otros trámites que no aparecen en el numeral 14 para calificar y es el trámite de vinculación o desvinculación de vehículos al comercializador industrial de los mayoristas, este trámite es deficiente, demorado y no dan respuesta oportuna. Tienen una oportunidad de mejora con el funcionario encargado del tema. "
 - d) Que no sean tan demorados los tramites documentales.
 - e) Si, responder los mensajes que se envían a través de email, más rapidez en los trámites.
 - f) Notifique si ha habido algún inconveniente durante el trámite.
 - g) Ninguna
 - h) No tengo observaciones
 - i) no
 - j) Entidad excelente y clara en sus procedimientos
 - k) NO NINGUNA.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la estadística podemos concluir que el trámite más solicitado es “*Certificado de dedicación exclusiva del sector hidrocarburos*”, la mayoría de la ciudadanía no ha presentado ninguna dificultad en la presentación del trámite, y la minoría que ha presentado dificultad se refieren a tiempos de respuesta sin embargo para la pregunta “*¿El tiempo que duró el trámite fue?*”, las respuestas con mayor participación fueron excelente y bueno y debido a este resultado podemos concluir que la minoría presente y caso particular y no generalizado, la mayoría de la ciudadanía marca como excelente y buena la información recibida para el desarrollo del trámite y un 95% le genera confianza realizar trámites y OPAS ante la entidad.



De igual forma para mejorar la satisfacción de nuestra ciudadanía debemos mejorar los tiempos de respuesta, así como también establecer tramites totalmente en línea que le faciliten a la ciudadanía la radicación, también es necesario realizar socialización al interior de la entidad con el fin de manejar una estandarización de información que permita dar claridad frente a los requisitos del cada tramite aumentar la confianza de la ciudadanía.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico 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

Página 9 de 9

