

Caracterización Trámites y Servicios 2020

El futuro es de todos Minenergía

La Nueva ENERGÍA



Género

Hombres **36%**
Mujeres **61%**

Rango de edades

25 a 35 años **12%**
36 a 45 años **30%**
46 a 55 años **24%**
56 a 75 años **30%**
Menores de 12 años **3%**

Documentación

Cédula de ciudadanía **45%**
NIT **55%**

Nivel de escolaridad

Bachiller **3%** Técnico **21%** Profesional **48%**
Postgrado **24%** Maestría **3%**

Idioma

Español **62%** Inglés **32%** Francés **4%** Alemán **2%**

Raza o Etnia

Blanco **55%** Mestizo **41%** Afrodescendiente **3%**

Estratificación



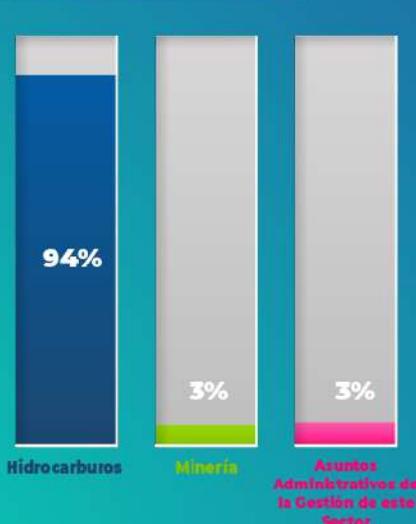
Actividad principal

Empleado (a) **75%** Empresario (a) **22%** Independiente **3%**

Vulnerabilidad

Discapacidad de algún tipo **6%**
Madre cabeza de familia **9%**
Adulto mayor **3%**
Diabético **3%**
Otros **6%**
Ninguna - No Aplica **73%**

Temas de Interés



Frecuencia de Interacción

1 al año **39%** 2 al año **24%** 3 al año **3%** Más de 3 al año **33%**

Canales de Comunicación

Virtuales **61%** Telefónico **16%** Mail **4%** Otros **20%**

Conclusión

De acuerdo con la estadística podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios que realizan trámites y servicios son mujeres en representación de empresas, con un rango de edades entre 36 a 45 y 56 a 75 pertenecientes a estrato 3 con un nivel de escolaridad profesional, el idioma que manejan es español-inglés, el tipo de raza o etnia es Blanco. El 73% de ellos no requiere de atención prioritaria, el tema de interés es Hidrocarburos, prefieren utilizar canales de atención virtuales y utilizan nuestros servicios de 1 o más de tres veces al año.