



El futuro
es de todos

Minenergía

La NUEVA
ENERGIA



Informe de satisfacción trámites y servicios 2020

Encuesta de satisfacción de los usuarios que realizan Trámites y Servicios y OPAS ante del Ministerio de Minas y Energía 2020.

Ficha técnica	
Objetivo	Conocer el nivel de satisfacción en cuanto a los Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS que estas a disposición de la ciudadanía.
Grupo Objetivo	Usuarios de Trámites , 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 11 al 30 de Noviembre 2020

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



- Los ciudadanos encuestados son usuarios de los siguientes trámites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos-OPAS. Imagen 1.1

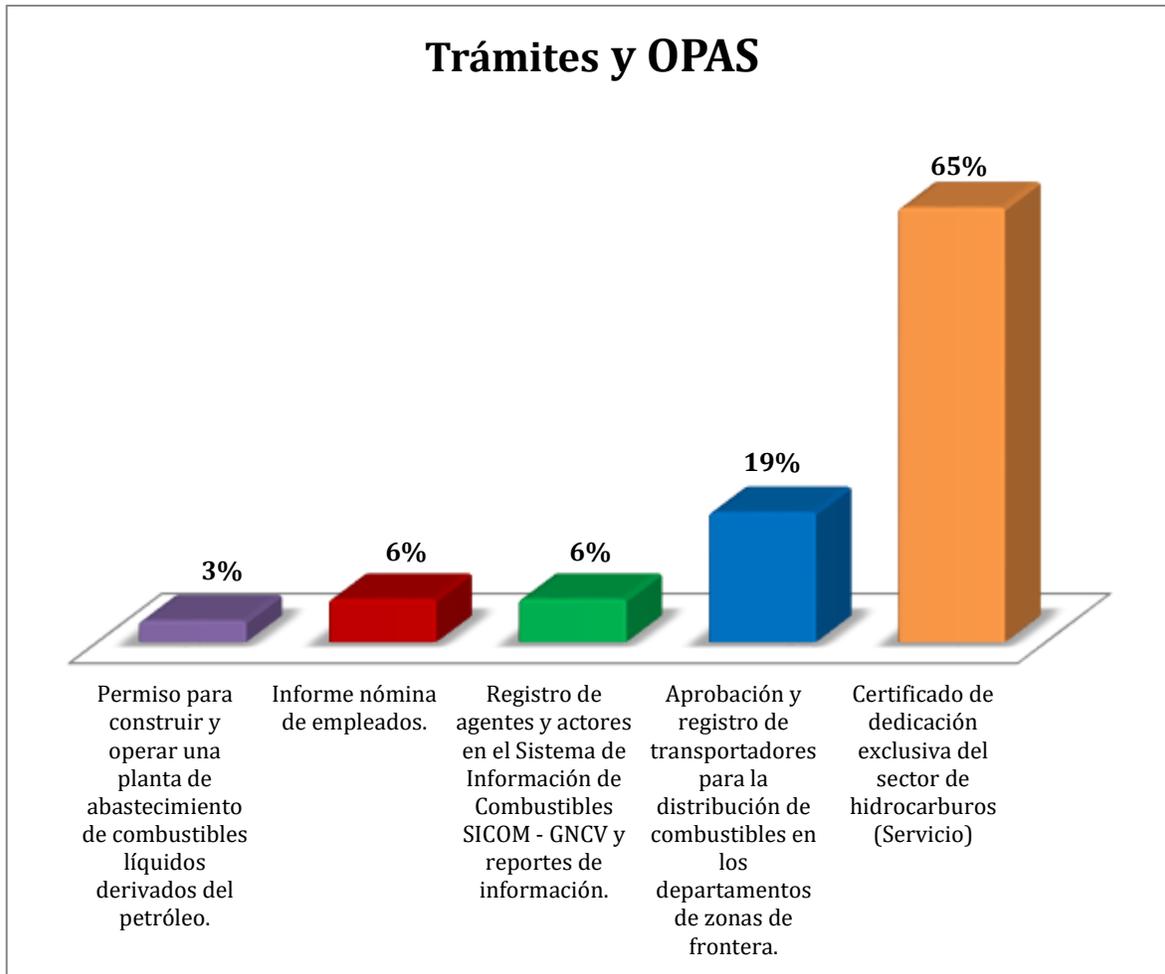


Imagen 1.1

- Frecuencia con la que interactúan con nuestra entidad una vez al año con el 39% y más de tres veces al año con un porcentaje de 33%. Imagen 1.2

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.



Frecuencia de interacción

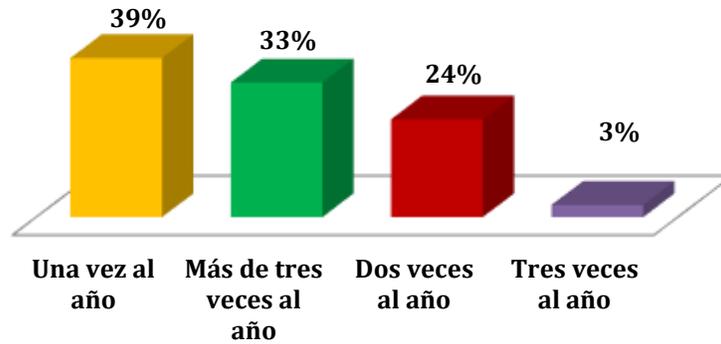


Imagen 1.2

- Durante el desarrollo del trámite presentó alguna dificultad, el porcentaje más alto es NO con un 73%. Imagen 1.3

Dificultades durante el desarrollo del trámite

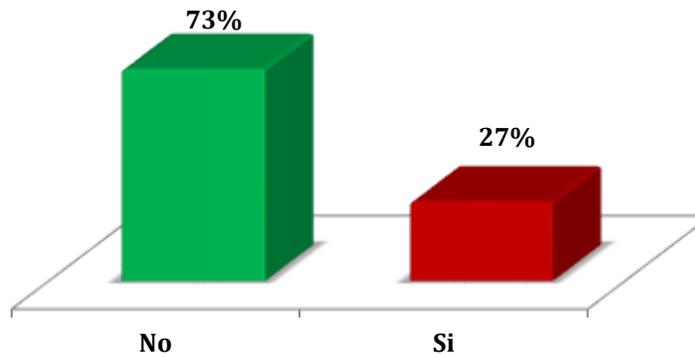


Imagen 1.3

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

De acuerdo al 27% donde nos manifiestan que, si tuvieron dificultades, manifestaron inconvenientes relacionados con:

1. La plataforma no estaba habilitada para realizar el trámite
2. Desinformación por parte de la entidad.
3. Falta de claridad en los tiempos de los requerimientos.

- El tiempo de duración: el 75% de las respuestas fueron positivas siendo 50% Excelente y 25% bueno. Imagen 1.4

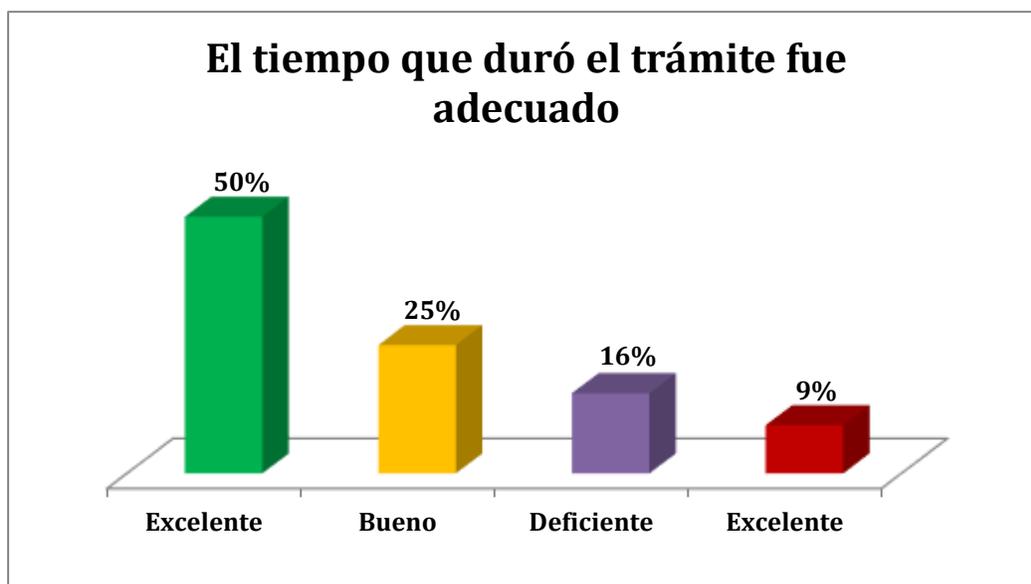


Imagen 1.4

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

- La información suministrada, para el desarrollo del trámite fue clara el porcentaje de mayor participación fue Excelente con 58% seguido de Bueno con 27%. Imagen 1.5

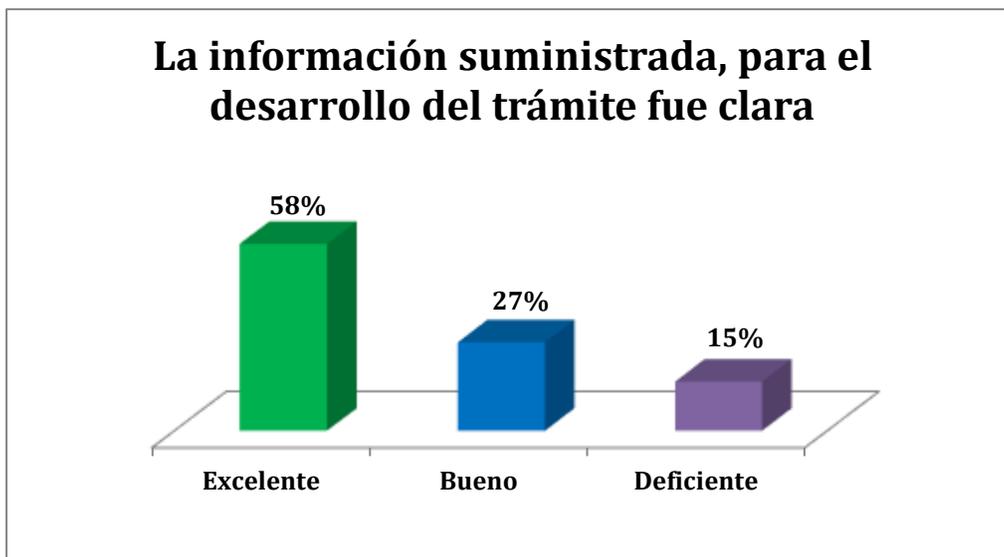


Imagen 1.5

- Le genera confianza realizar trámites ante el Ministerio, el porcentaje de participación más alto es Excelente con 76% seguido de Bueno con 15%. Imagen 1.6

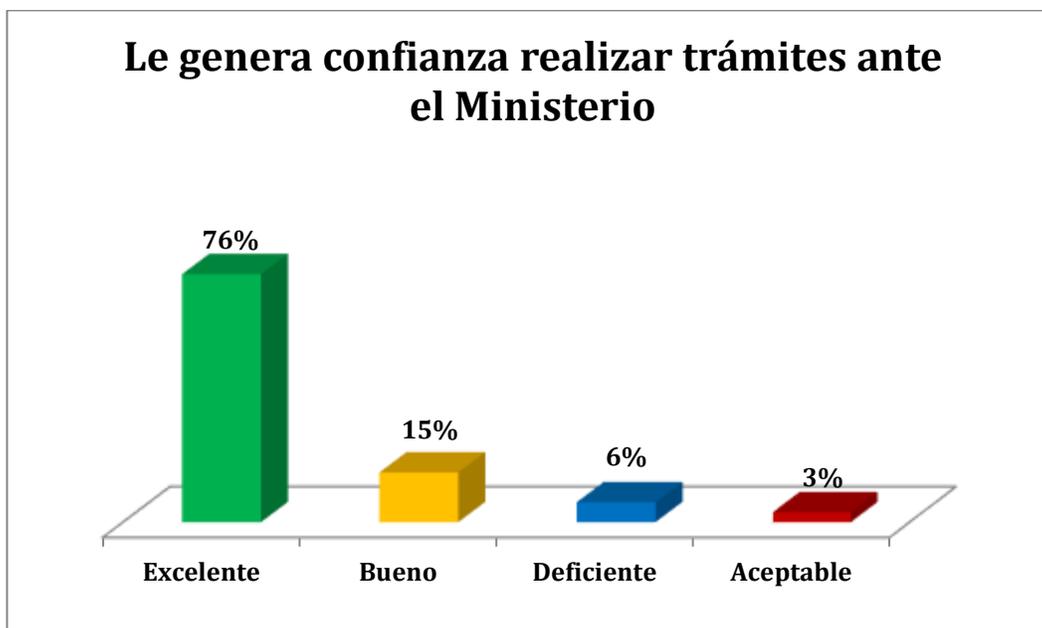


Imagen 1.6

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

- **Observaciones o recomendación realizadas en pro de mejorar la prestación de servicios de trámites y otras actuaciones administrativas.**
 - Brindar información clara y adecuada a los usuarios.
 - Los tramites realizarlos en menor tiempo posible máximo 8 días para su trámite y las personas encargadas que por favor cuando uno envíe un correo al menos se den el tiempo de contestar el correo para poder saber en qué o cómo va el trámite y así mismo copiar la respuesta al correo del cual se está realizando la solicitud.
 - Demasiada demora en trámites de actualización póliza zona frontera.
 - Que el usuario y contraseña sean por persona no por empresa, esto es que no se requiere multiplicidad de usuarios para cada una de las compañías.
 - Más información en la página principal.
 - Favor darle trámite a las cosas que son relativamente sencillas como esta.
 - El parqueadero del ministerio debe contar con zonas azules para los visitantes con vehículo para personas en condición de discapacidad, máxime teniendo en cuenta que no hay parqueaderos públicos cercanos.
 - Ninguna, todo muy bien.
 - Generar seguimiento a los trámites de las compañías vinculadas al sector de los hidrocarburos.
 - Muchas gracias.
 - Por favor que se indique la razón por la cual no se realiza el proceso.
 - Gracias por la oportunidad de comunicación, no tengo más.
 - Contar con información en base de datos de los registrados.
 - La emisión del certificado de exclusividad debería ser automática una vez se cumpla el requisito.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Conclusiones

1. La estadística y observaciones del presente informe nos ayudan a mejorar como entidad, en relación a los trámites y servicios y otros procedimientos administrativos – OPAS ya que obtenemos información y observaciones que nos permiten focalizar las oportunidades de mejora, y aumentar la satisfacción de la ciudadanía cuanto a la realización de los trámites y servicio y Otros Procedimientos Administrativos-OPAS.
2. Se debe considerar un rediseño de la sección de trámites, con el fin de brindar información oportuna y sencilla a los ciudadanos que realizan tramites con la entidad.
3. Verificar los espacios para la atención de población en situación de discapacidad.
4. Continuar con la realización del seguimiento a los tiempos de respuesta a cada uno de los tramites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos-OPAS.

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

