



**MINISTERIO DE MINAS
Y ENERGÍA**

Caracterización **de Ciudadanos 2022**



**Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano
y Gestión de la Información**

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS 2022

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información

Contenido

Introducción.....	3
Variables de Caracterización	4
PERSONA NATURAL	5
<i>Variables Geográficas</i>	5
<i>Variables Demográficas</i>	6
<i>Variables Intrínsecas</i>	9
<i>Variables de Comportamiento</i>	10
PERSONA JURÍDICA.....	11
<i>Variables Geográficas</i>	11
<i>Tipología Organizacional</i>	11

Introducción

La caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor se realiza con el fin de identificar y analizar las características demográficas, geográficas, e intrínsecas y/o de comportamiento, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo, con el fin de entregar información segmentada y consolidada de cada uno de los grupos de valor.

El insumo para la caracterización de la ciudadanía del año 2022, son los registros que reposan en el formulario de Caracterización y Medición ubicado en One Drive y que es remitido por correo electrónico a los ciudadanos atendidos en los diferentes canales de atención.

La selección de variables para la caracterización toma como referencia la *Guía Metodológica Para La Caracterización De Ciudadanos, Usuarios Y Grupos De Interés* establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (versión 5, noviembre de 2022). El Total de ciudadanos registrados en el formulario de registro de caracterización y medición para el año 2022 es de 487.

A continuación, se presenta el informe de Caracterización de Ciudadanos atendidos en el año 2022 a través de los canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, correo electrónico y correo físico del Ministerio de Minas y Energía (MME).

Variables de Caracterización

Las variables consideradas para el ejercicio de caracterización de la ciudadanía realizada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información del Ministerio de Minas y Energía son:

PERSONA NATURAL

Variables Geográficas:

- Departamento

Variables Demográficas

- Género
- Rango de Edad
- Nivel Educativo
- Pertenencia Étnica
- Grupo Poblacional
- Tipo de Persona

Variables Intrínsecas

- Canal de atención más usado

Variables de Comportamiento

- Tema relacionado con el sector minero energético de mayor interés

PERSONA JURÍDICA

Variables Geográficas:

- Departamento

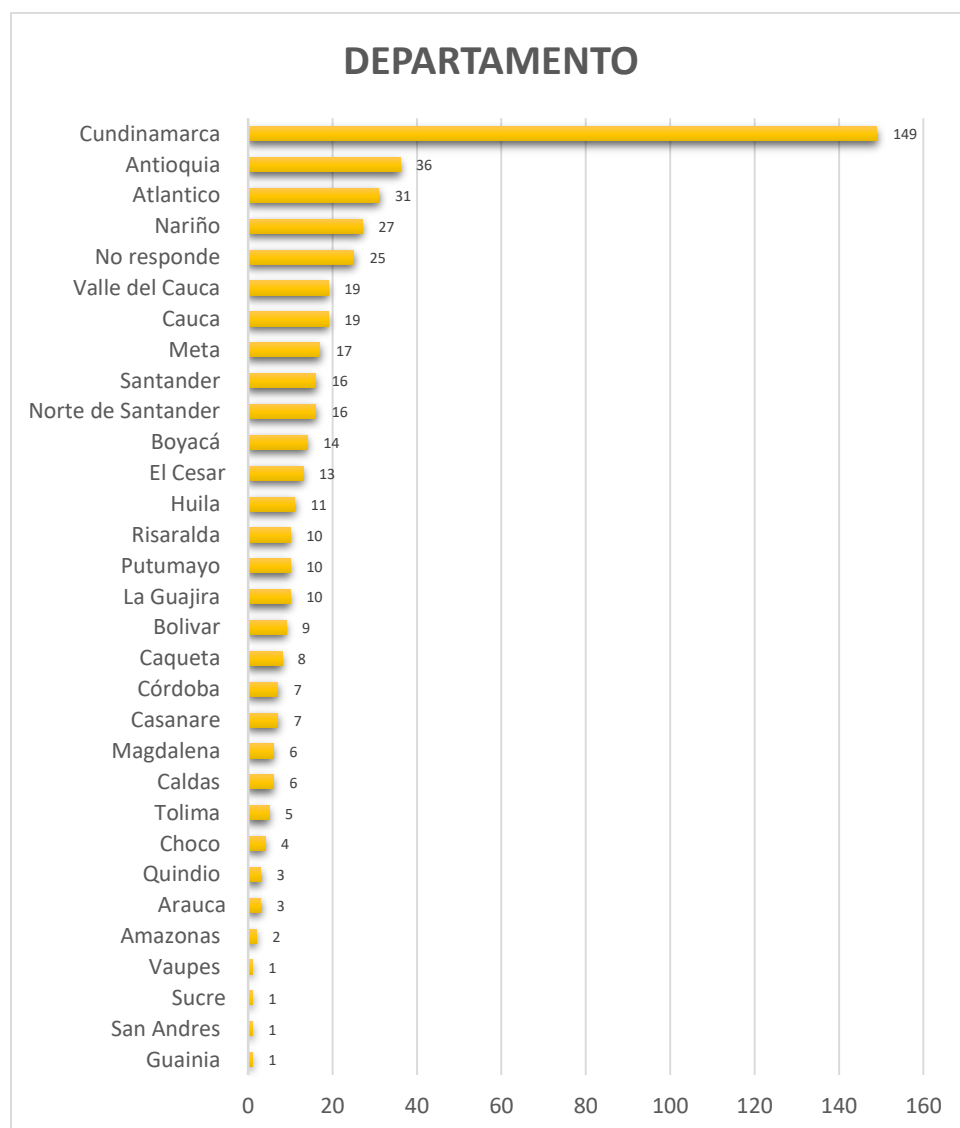
Tipología Organizacional

- Canal de Atención más Usado
- Tema relacionado con el sector minero energético de mayor interés

PERSONA NATURAL

Variables Geográficas

En los resultados de esta variable se relaciona el lugar de residencia de los ciudadanos que accedieron a la prestación de los servicios MME a través de los diferentes canales de atención. En el año 2022, se tiene registro de 462 ciudadanos residentes en Colombia y 25 ciudadanos que no registran lugar de residencia, que elevaron sus consultas al MME respecto a los trámites y servicios que conforman la oferta institucional.



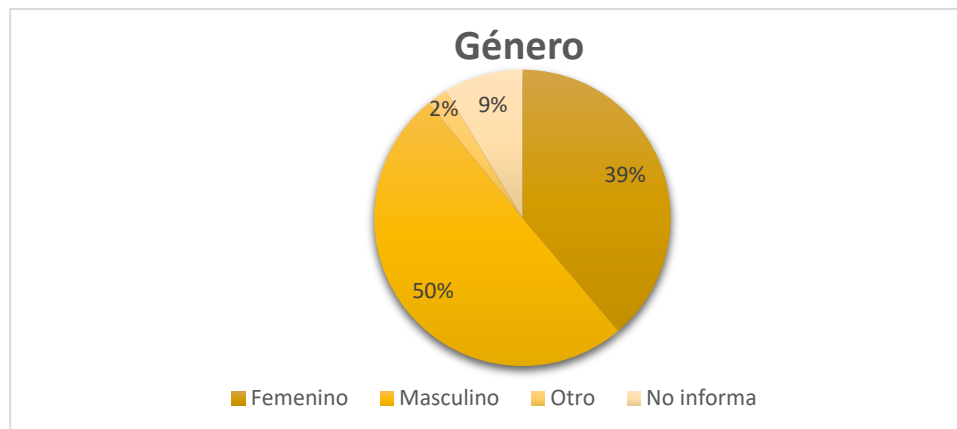
De esta manera se tiene que el departamento de Cundinamarca reside la mayor cantidad de personas que accedieron al portafolio de trámites y servicios del MME, siendo 149 el número de ciudadanos registrados, lo que corresponde al 30,60% del total de registros. En su orden le sigue los departamentos de Antioquia, Atlántico y Nariño como los más representativos en el periodo analizado.

Variables Demográficas

Las categorías que componen esta variable para el análisis son: Género, Tipo de Persona, Rango de Edad, Nivel Educativo, Pertenencia Étnica y Grupo Poblacional.

- **Género**

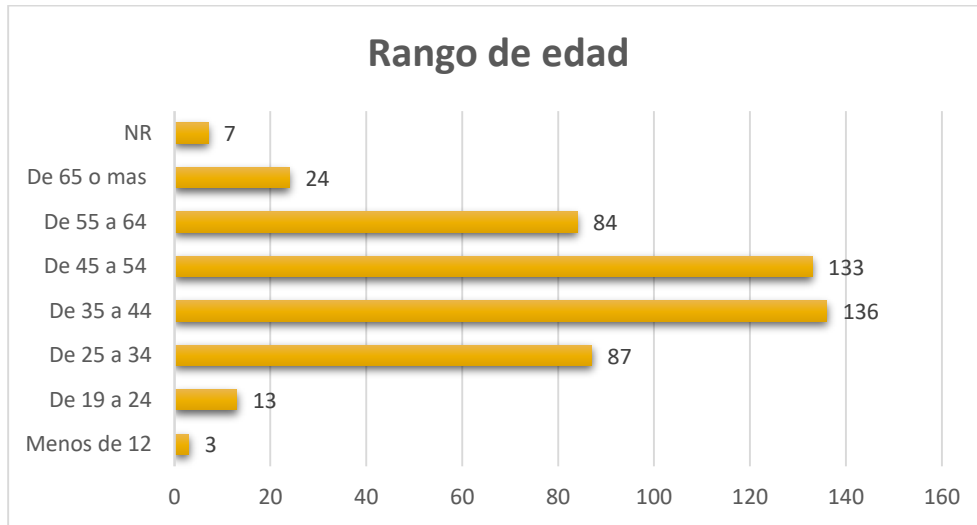
De los 487 registros de ciudadanos realizados en el año 2022, 189 corresponden al sexo femenino, 245 al sexo masculino, 11 a Otro y 42 No informa, esto representa el 39%; el 50%; el 2% y el 9% respectivamente.



- **Rango de Edad**

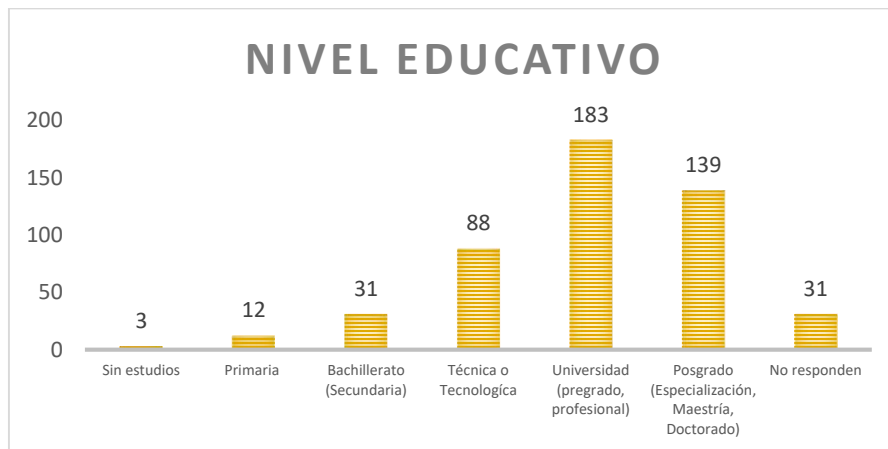
Dentro de esta variable, se fijaron 7 rangos para determinar la edad de los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios del MME a través de los diferentes canales de atención.

De esta manera, durante el año 2022 se encuentra que el 27,93% de la población está en el rango de 35 a 44 años, seguido con un 27,31% por el rango de 45 a 54 años de edad, que sumados corresponde a 269 ciudadanos de los 487 registros. En su orden sigue el rango de 25 a 34 años con 87 personas y el rango de 55 a 64 años con 84 personas registradas, correspondiente al 17,86% y 17,25% respectivamente. En el rango de 65 años y más, encontramos 24 registros y en el rango de 19 a 24 años 13 registros; así mismo, contamos con 3 registros de personas menores de 12 y finalmente 7 registros de personas que no respondieron.



- **Nivel Educativo**

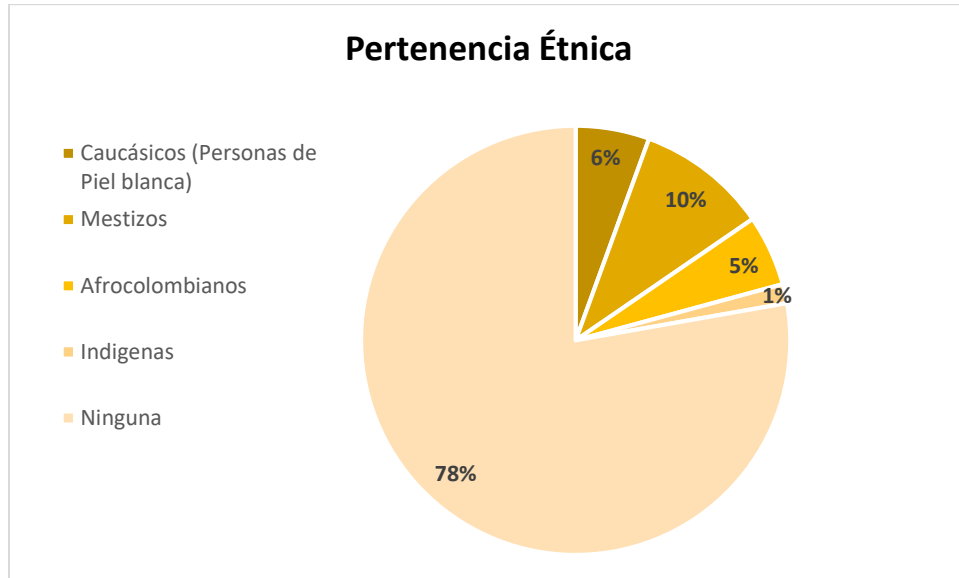
El nivel de escolaridad se segmenta 7 niveles, de esta variable se registra el último año aprobado por el ciudadano, de esta manera la caracterización de la ciudadanía en el 2022 arroja los siguientes resultados.



Lo anterior, permite determinar que el nivel de escolaridad de los ciudadanos que principalmente acceden a los trámites y servicios del MME a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad se ubica en el nivel universitario y posgrado con 183 y 139 registros respectivamente, representando el mayor número de registros en el periodo. La sumatoria de estos dos niveles representa un 66,11% del total de registros diligenciados en el año 2022.

- **Pertenencia Étnica**

Esta categoría dentro de las variables demográficas, permite identificar la pertenencia étnica de los ciudadanos que acceden a la oferta institucional del MME. Es preciso aclarar, que esta variable es de autorreconocimiento por parte el ciudadano.



Es así, como podemos observar que el 78% de los ciudadanos registrados no pertenecen a ninguna etnia, el 10% se autorreconoce como Mestizo, el 6% como caucásico, el 5% como Afrocolombianos y el 1% como Indígena.

- **Grupo Poblacional**

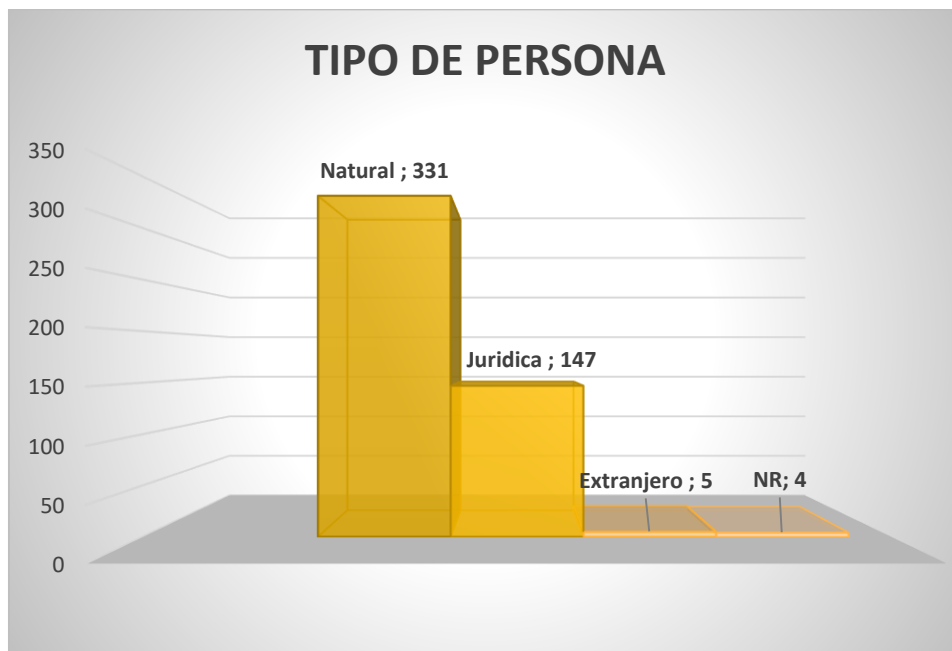
Para esta variable se definieron 7 categorías que desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se consideran las más relevantes.



Del total de personas que diligenciaron el formulario de medición y caracterización encontramos, que 374 personas no se identifica con ningún grupo poblacional, siendo esto el 76% de la población registrada, seguidamente 45 personas son Madre Cabeza de Familia, 28 personas Adultos Mayores, 13 personas Víctimas del Conflicto Armado, 10 personas Desplazadas y 9 personas se clasifica en la categoría Otros.

- **Tipo de Persona**

En esta categoría encontramos el tipo de ciudadano que accede a la oferta institucional del MME, descrito en cuatro opciones.

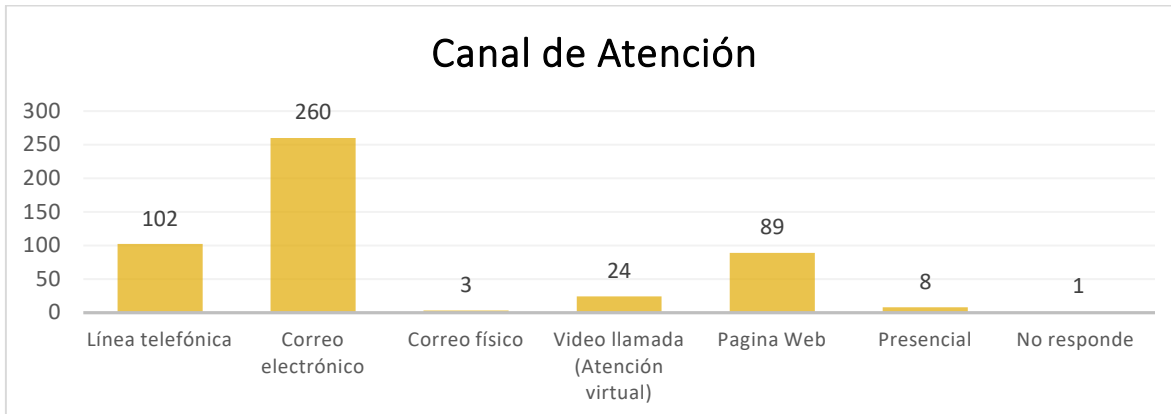


Es así como podemos observar, que el 67,9% correspondiente a 331 registros, pertenecen a personas Naturales, 147 registros a personas Jurídicas siendo el 30,1% del total, 5 personas a Extranjeros y 4 personas no responden.

Variables Intrínsecas

- **Canal de atención más usado**

En los canales Presencial y Telefónico se atienden todo lo que corresponde a las peticiones verbales que ingresan a la entidad. Es a través de estos canales que se da un acompañamiento riguroso a los ciudadanos que se encuentran interesados en los Trámites y Servicios del MME. Los servidores encargados del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información cuentan con la capacidad profesional para orientar al ciudadano, y garantizar el acceso a la oferta institucional y así mismo a fortalecer la relación Estado-Ciudadano.

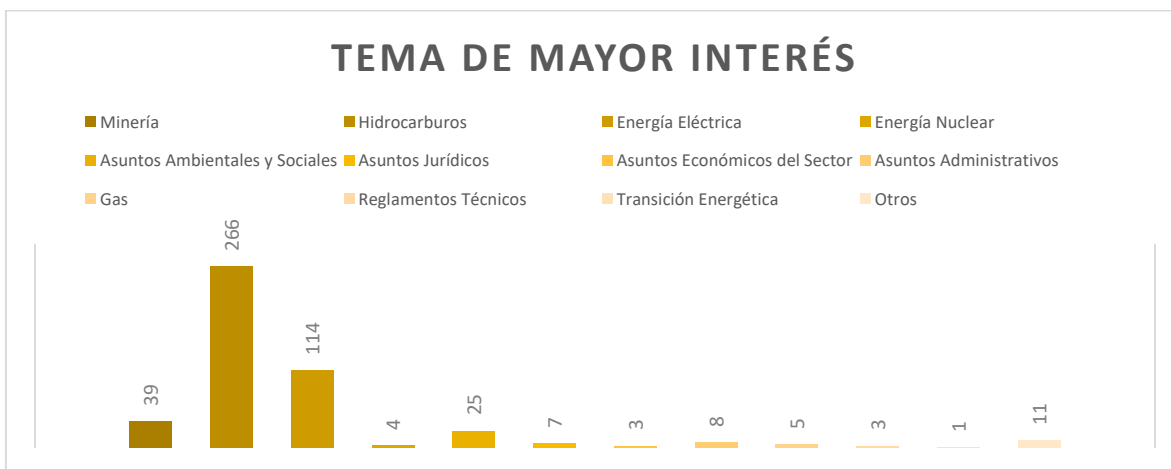


Es así, como podemos observar que la ciudadanía sigue prefiriendo los canales digitales tales como el correo electrónico con una participación del 53,39%, la Línea Telefónica con el 20,94%, la página web con el 18,28%, seguido de Video Llamada (Atención Virtual) con el 4,93%, atención presencial con el 1,24%, correo físico 0,62% y No responde con el 0,21%.

Variables de Comportamiento

- **Tema relacionado con el sector minero energético de mayor interés**

En este espacio se relacionan las temáticas más consultadas y de mayor interés de los ciudadanos. Desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se seleccionaron aquellas más relevantes.



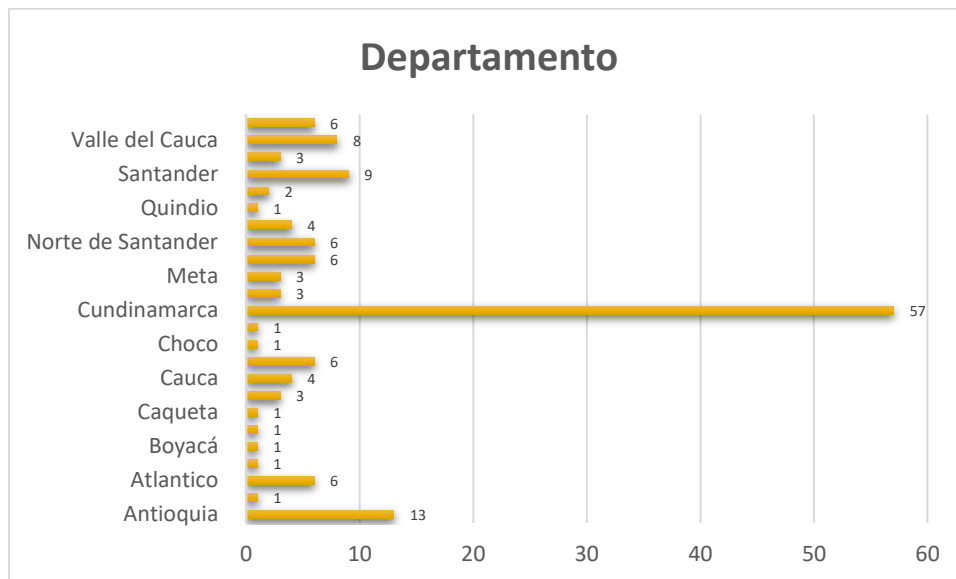
Dentro de las temáticas más consultadas, encontramos que **Hidrocarburos** representa el 54,62% de los temas de mayor interés para la ciudadanía, seguido de **Energía Eléctrica** con el 23,41% y **Minería** con el 8% de los temas consultados.

PERSONA JURÍDICA

Variables Geográficas

- **Departamento**

En los resultados de esta variable se relaciona el lugar de procedencia de las Personas Jurídicas que registraron sus datos a través del formulario de medición y caracterización y que accedieron a la prestación de los servicios MME a través de los diferentes canales de atención. En el año 2022, se tiene registro de 147 personas Jurídicas, que elevaron sus consultas al MME respecto a los trámites y servicios que conforman la oferta institucional.

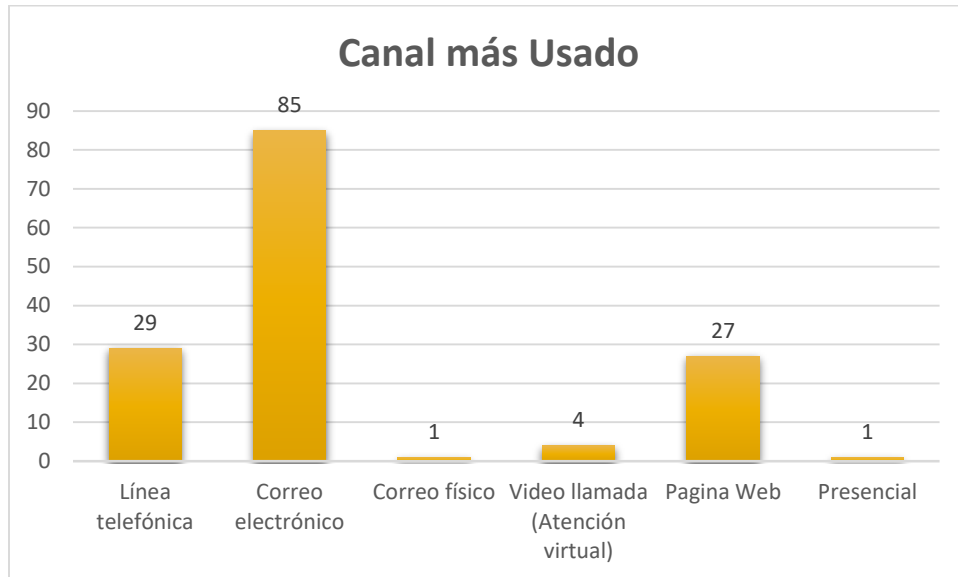


Del gráfico anterior encontramos que 57 empresas pertenecen al departamento de Cundinamarca, seguido de Antioquia con el registro de 13 empresas y, Santander y Valle del Cauca con 9 y 8 empresas respectivamente.

Tipología Organizacional

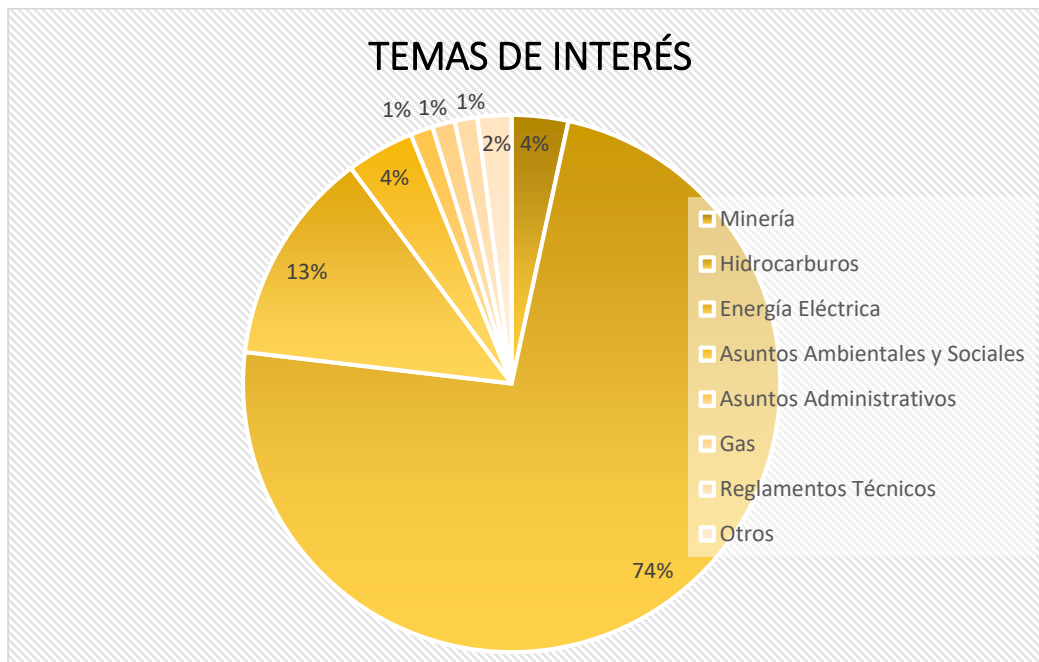
- **Canal de Atención más Usado**

Se observa que las empresas prefieren los canales digitales como medio de contacto, tales como el correo electrónico con una participación del 57,82%, la Línea Telefónica con el 19,73%, la página web con el 18,37%, seguido de Video Llamada (Atención Virtual) con el 2,72%, atención presencial con el 0,68% y correo físico 0,68%.



- **Tema relacionado con el sector minero energético de mayor interés**

En este espacio se relacionan las temáticas más consultadas y de mayor interés de las empresas. Desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se seleccionaron aquellas más relevantes.



Dentro de las temáticas más consultadas por las empresas que se registraron el formulario de medición y caracterización, encontramos que **Hidrocarburos** representa el 74% de los temas de mayor interés, seguido de **Energía Eléctrica** con el 13%, **Asuntos Ambientales** con el 4% y **Minería** con el 4% de los temas consultados.