



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Energía

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS PRIMER SEMESTRE DE 2023

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

Tabla de contenido

1.	Introducción	1
2.	Variables de Caracterización	3
2.1	Persona Natural	3
2.1.2	Variables Geográficas	3
2.1.3	Variables Demográficas.....	4
2.1.4	Variables Intrínsecas	8
2.1.5	Variables de Comportamiento	9
2.2	Persona Jurídica	10
2.2.1	Variables Geográficas	11
2.2.2	Variables Intrínsecas	11
3.	Conclusiones.....	13
4.	Recomendaciones	13

1. Introducción

La Caracterización de Ciudadanos, permite identificar las características de los ciudadanos, grupos de valor e interés que interactúan con el Ministerio de Minas y Energía - MME, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad y a partir de allí gestionar acciones adecuadas para el establecimiento de nuevas estrategias que permitan mejorar la relación de la ciudadanía con el Ministerio.

El insumo para la caracterización de la ciudadanía del primer semestre de 2023, son los registros que reposan en el formulario de Caracterización y Medición asociado a la cuenta de Participación Ciudadana ubicado en One Drive y que es remitido por correo electrónico a los ciudadanos atendidos en los diferentes canales, así mismo, mediante el boletín ciudadano con una pieza gráfica diseñada para este fin, en la firma de respuesta a las solicitudes radicadas por ARGO a través del correo electrónico institucional y se aplica durante la atención presencial. La selección de variables para la caracterización toma como referencia las establecidas en *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 que registraron sus datos en el formulario de registro de caracterización y medición de la satisfacción para el primer semestre de 2023 es de 216; a continuación, se presenta el informe de Caracterización de Ciudadanos correspondiente al primer semestre de 2023 través de los canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, correo electrónico y correo físico del Ministerio de Minas y Energía (MME)

2. 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:

2.1 Persona Natural

Variables Geográficas

- Departamento

Variables Demográficas

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

Variables Intrínsecas

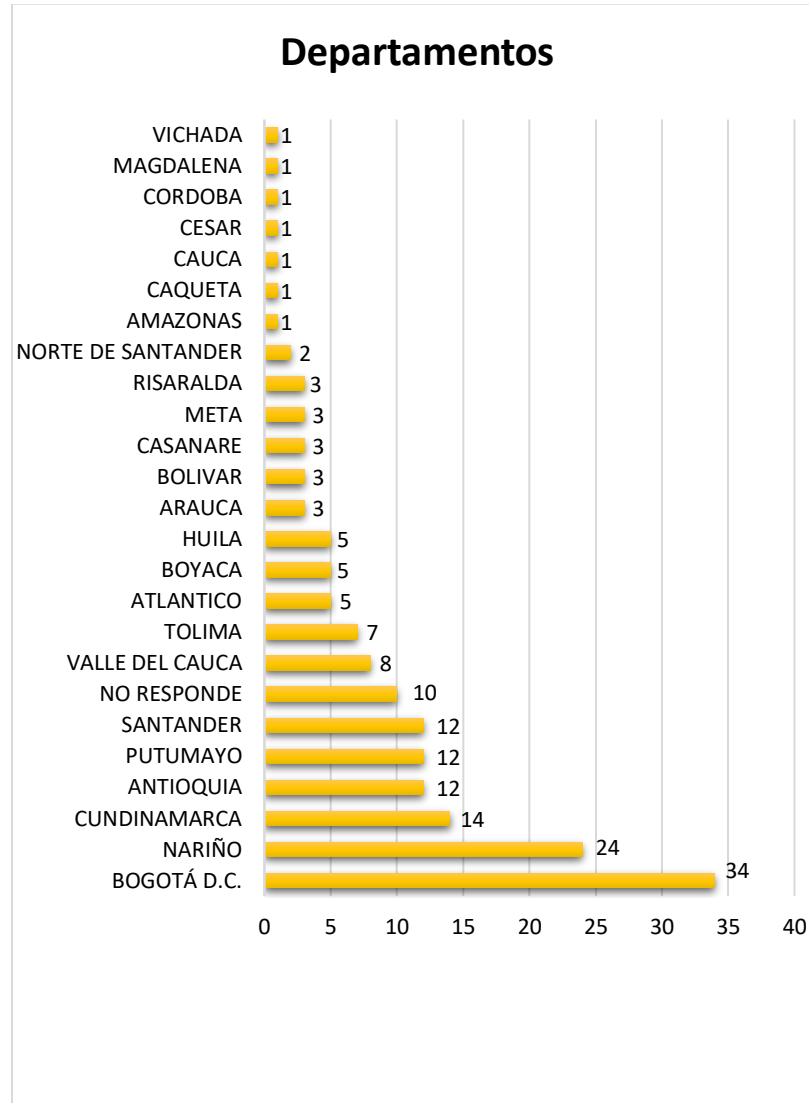
- Canal de atención más usado
- Variables de Comportamiento
- Tema relacionado con el sector minero energético de mayor interés

2.1.2 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 primer semestre de 2023, se tiene registro de 216 ciudadanos de los cuales 175 son personas naturales y 48 personas jurídicas, siendo mayor el porcentaje de participación de las personas naturales que elevaron sus consultas al MME respecto a los trámites y servicios que conforman la oferta institucional.

De esta manera se tiene que en la ciudad de Bogotá reside la mayor cantidad de personas que accedieron a la oferta institucional del Ministerio, siendo 34 el número de ciudadanos registrados, lo que corresponde al 19,43% del total de registros. En su orden le sigue el departamento de Nariño

con el 13.71%, Cundinamarca con el 8% y Antioquia, Putumayo y Santander con el 6,86% cada uno respectivamente, siendo estos los más representativos durante el periodo analizado.

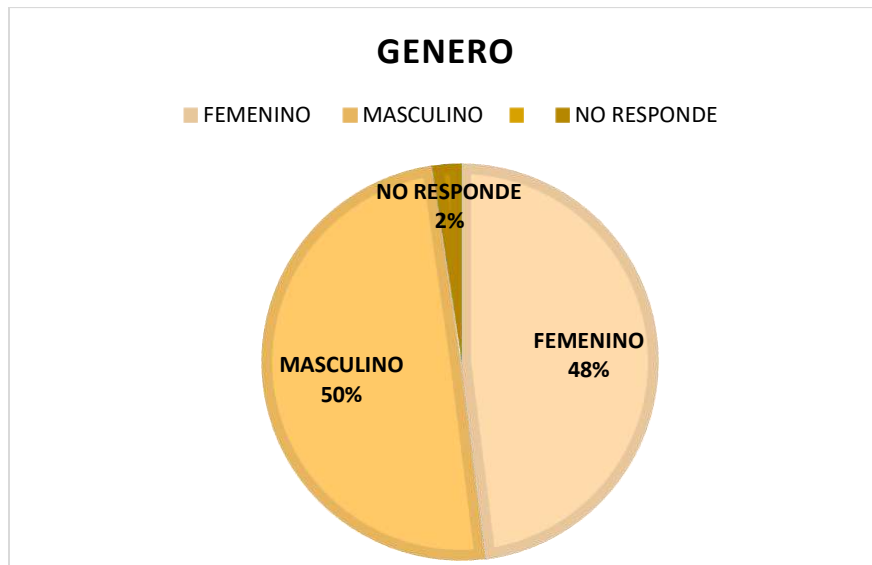


2.1.3 Variables Demográficas

Las categorías que componen esta variable para el análisis son: género, tipo de persona, rango de edad, nivel educativo, pertenencia étnica y grupo poblacional.

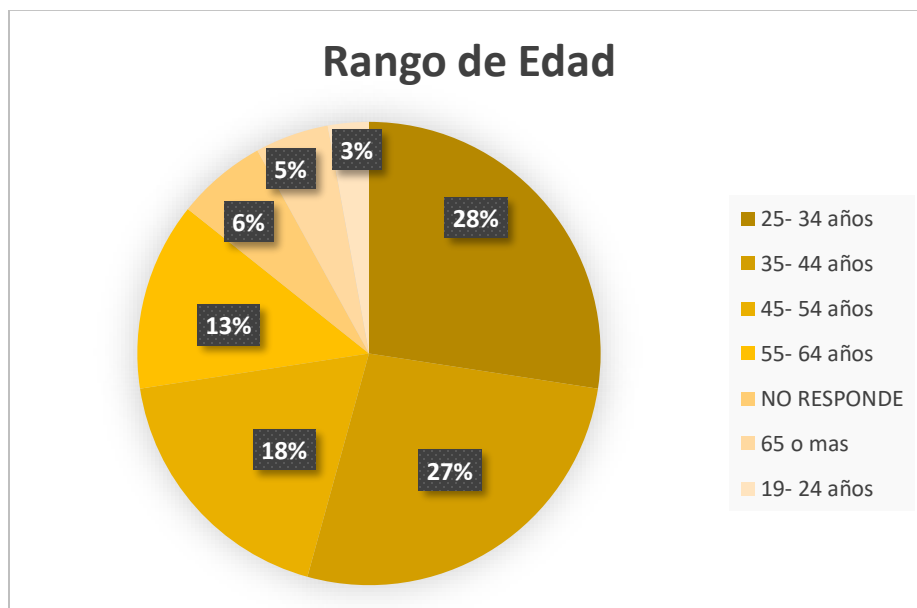
- **Género**

De los 175 registros de ciudadanos realizados en el primer semestre de 2023, 84 corresponden al sexo femenino, 87 del sexo masculino y 4 personas No informan, esto representa el 48%; 49,71% y 2,29% respectivamente.



• **Rango de Edad**

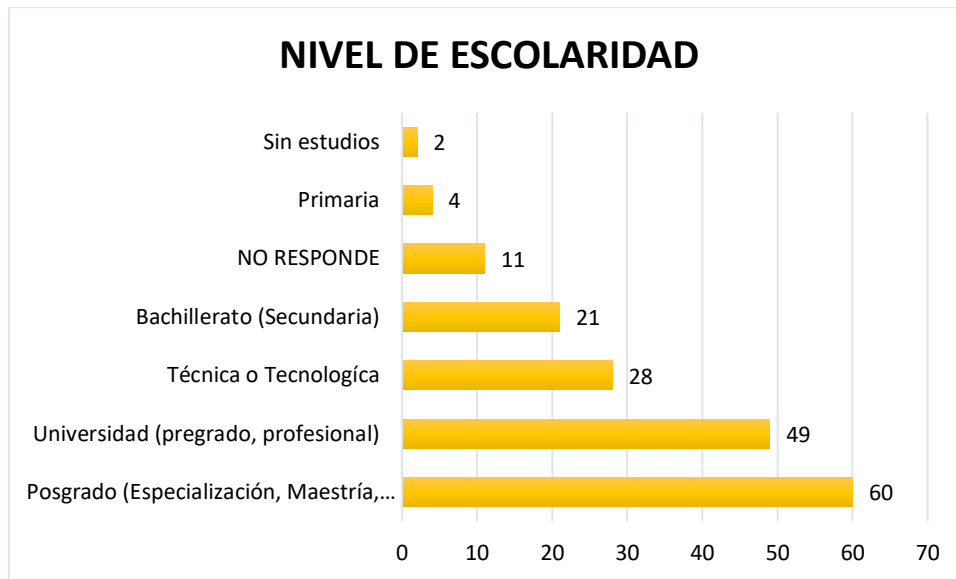
Dentro de esta variable, se fijaron 7 rangos para determinar la edad de los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios del MME a través de los diferentes canales de atención. De esta manera, durante el primer semestre de 2023 se encuentra que el 27,43% de la población está en el rango de 25 a 34 años, seguido con un 26,86% por el rango de 35 a 44 años de edad, que sumados corresponde a 95 ciudadanos de los 175 registros de personas naturales.



En su orden sigue el rango de 45 a 54 años con 32 personas y el rango de 55 a 64 años con 23 personas registradas, correspondiente al 18,29% y al 13,14% respectivamente. En el rango de 65 años y más, encontramos 9 registros y en el rango de 19 a 24 años 5 registros.

● **Nivel de Escolaridad**

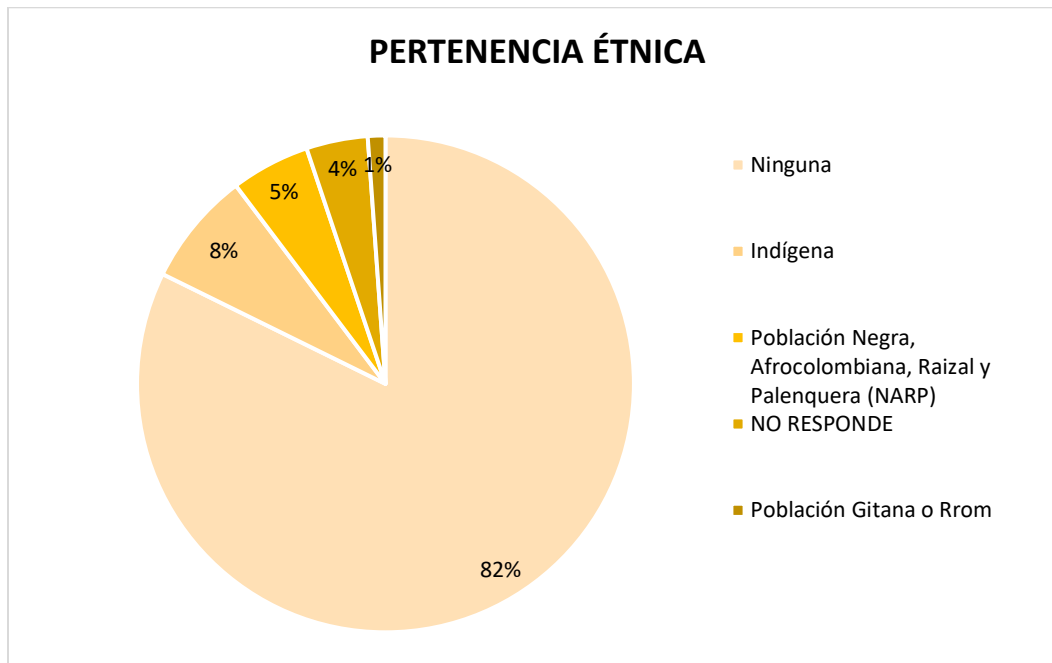
El nivel de escolaridad se segmenta 7 niveles, de esta variable se registra el último año aprobado por el ciudadano, de esta manera la caracterización de la ciudadanía en el primer semestre de 2023 arroja los siguientes resultados.



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 60 y 49 registros respectivamente, representando el mayor número de registros en el periodo. La sumatoria de estos dos niveles representa un 62,29% del total de registros diligenciados en el año 2023, seguido de nivel Técnico o Tecnológico con un 16% y el 12% con Bachillerato.

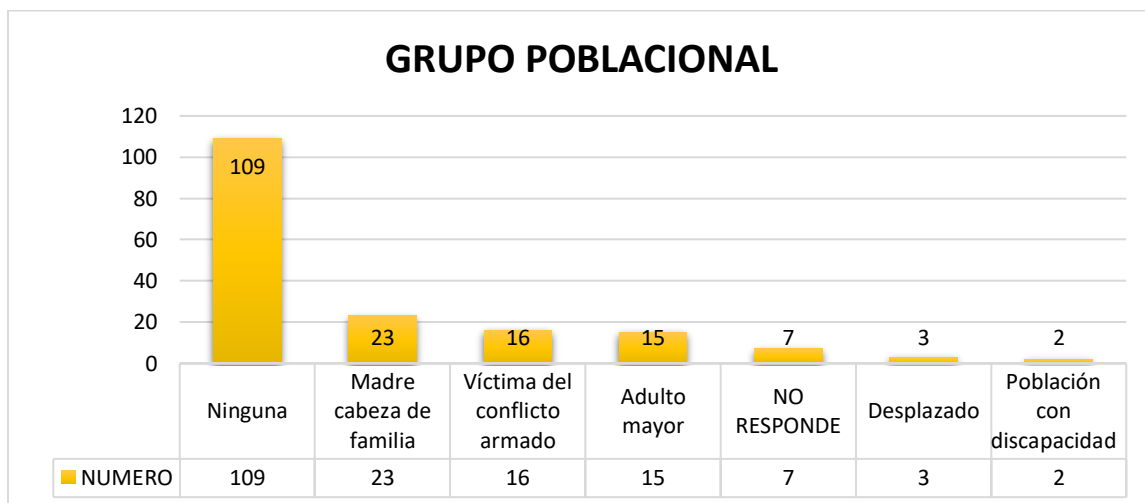
● **Pertenencia Étnica**

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 del ciudadano. Es así, como podemos observar que el 82% de los ciudadanos registrados no pertenecen a ninguna etnia, el 6% como caucásico, el 5,14% como Afrocolombianos, un 2% se reconoce como Gitano y el 7,43% como Indígena.



• **Grupo Poblacional**

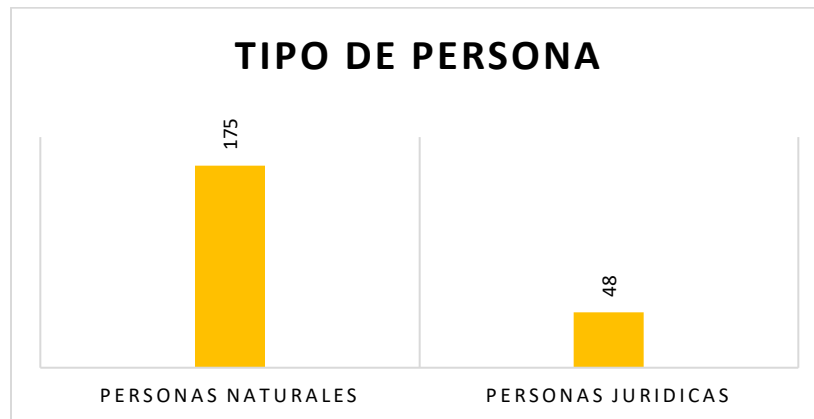
Para esta variable se definieron 7 categorías que desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se consideran las más relevantes.



Del total de personas que diligenciaron el formulario de medición y caracterización encontramos, que 109 personas no se identifican con ningún grupo poblacional, siendo esto el 62,29% de la población registrada, seguidamente 23 personas son Madre Cabeza de Familia, 15 personas Adultos Mayores, 15 personas Víctimas del Conflicto Armado, 3 personas Desplazadas y 2 personas que tienen algún tipo de discapacidad.

- **Tipo de Persona**

En esta categoría encontramos el tipo de ciudadano que accede a la oferta institucional del MME, descrito en 2 opciones.



Es así como podemos observar, que el 81,02% correspondiente a 175 registros, pertenecen a personas Naturales, 48 registros a personas Jurídicas que equivalen al 22,22% del total de personas que acceden a la oferta institucional del MME.

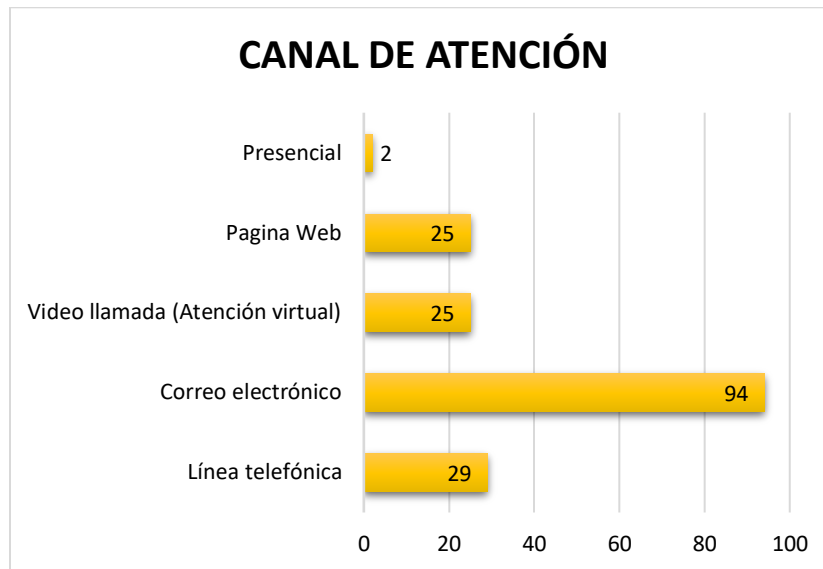
2.1.4 Variables Intrínsecas

- **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 Relacionamento 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.

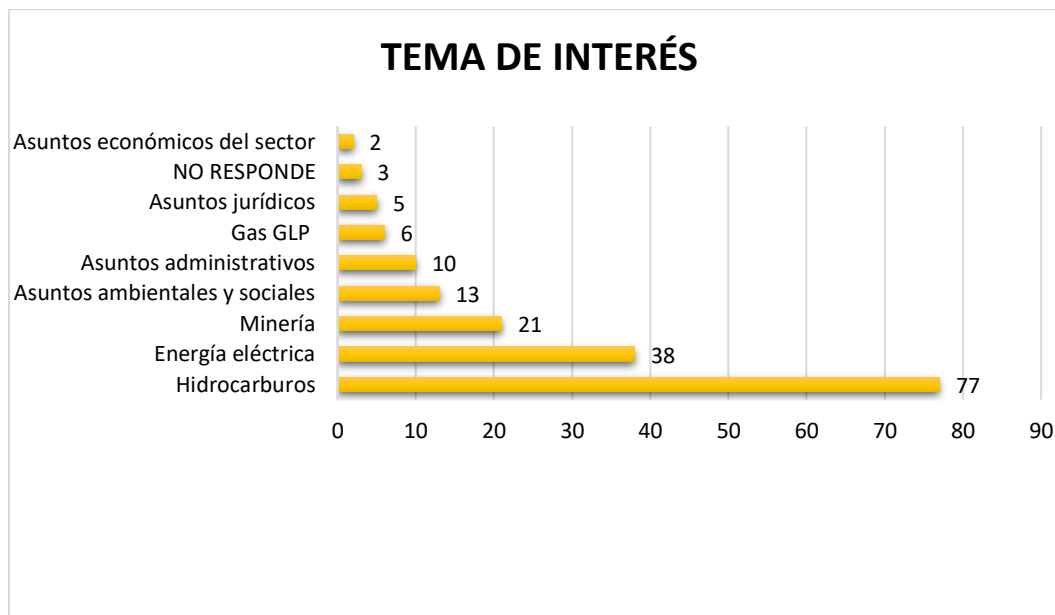
Es así, como para el primer semestre de 2023, encontramos el Correo Electrónico es el canal más usado por la ciudadanía con un 53% de participación que equivale a 94 ciudadanos que hicieron uso de este canal. Seguido por el canal telefónico con un 16%, en cuanto al canal web y agendamiento web se tuvo la misma cantidad de registros con un equivalente al 14,29 %, y el canal presencial con 2 personas que registraron la encuesta equivalente al 1,14%.



2.1.5 Variables de Comportamiento

- Tema relacionado con el sector minero energético de mayor interés

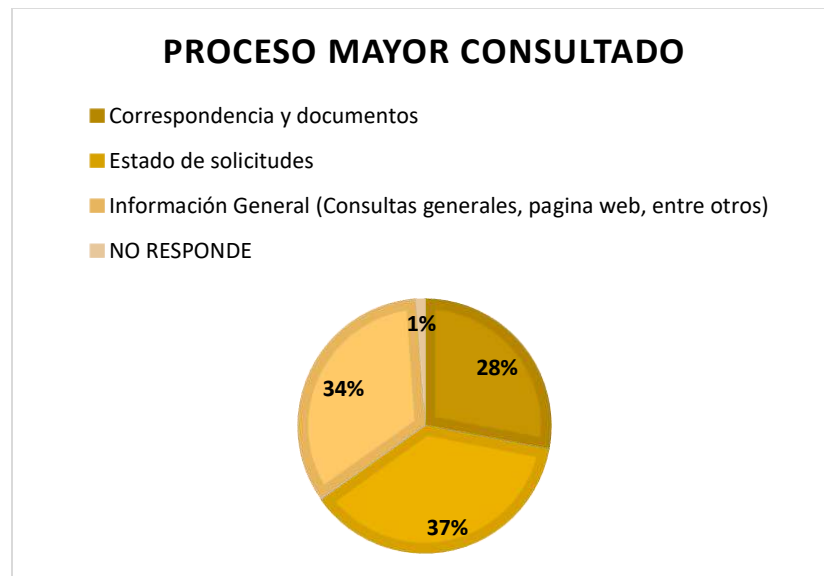
En este espacio se relacionan las temáticas más consultadas y de mayor interés de los ciudadanos. Desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se seleccionaron aquellas más relevantes.



Dentro de las temáticas más consultadas, encontramos que Hidrocarburos representa el 44% de los temas de mayor interés para la ciudadanía con 77 consultas realizadas, seguido de Energía Eléctrica con el 21% y Minería con el 12% de los temas consultados.

• **Proceso más consultado**

Los canales de atención buscan acercar la oferta institucional a la ciudadanía, gran parte del contacto está enfocado a los trámites y servicios, correspondencia y documentos, así como el estado de las solicitudes o consultas generales sobre el ministerio y su oferta institucional.



Como se puede observar el 37% de las consultas realizadas por la ciudadanía es para para conocer el estado de las solicitudes, el 34% por información en general sobre la oferta institucional del ministerio, seguida del 28% para temas de correspondencia y documentos.

2.2 Persona Jurídica

Variables Geográficas

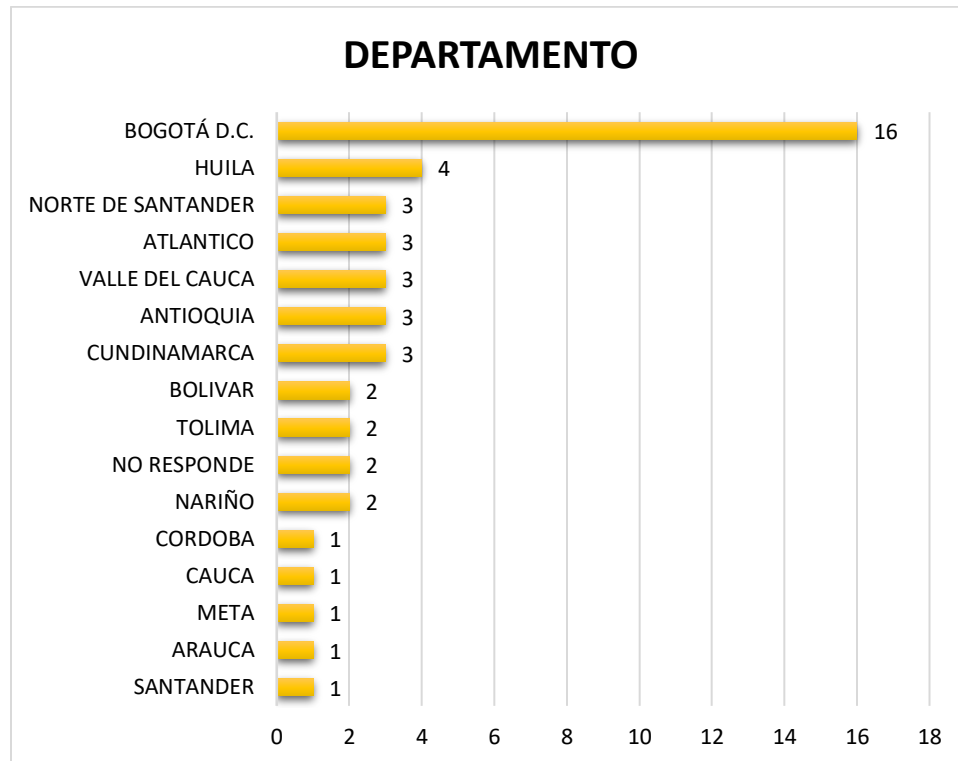
- Departamento

Variables Intrínsecas

- Canal de atención más usado Variables de Comportamiento
- Tema relacionado con el sector minero energético de mayor interés

2.2.1 Variables Geográficas

En los resultados de esta variable se relaciona el lugar de residencia de los ciudadanos – Personas Jurídicas que accedieron a la prestación de los servicios MME a través de los diferentes canales de atención; en el primer semestre de 2023, se tiene registro de 48 personas jurídicas.



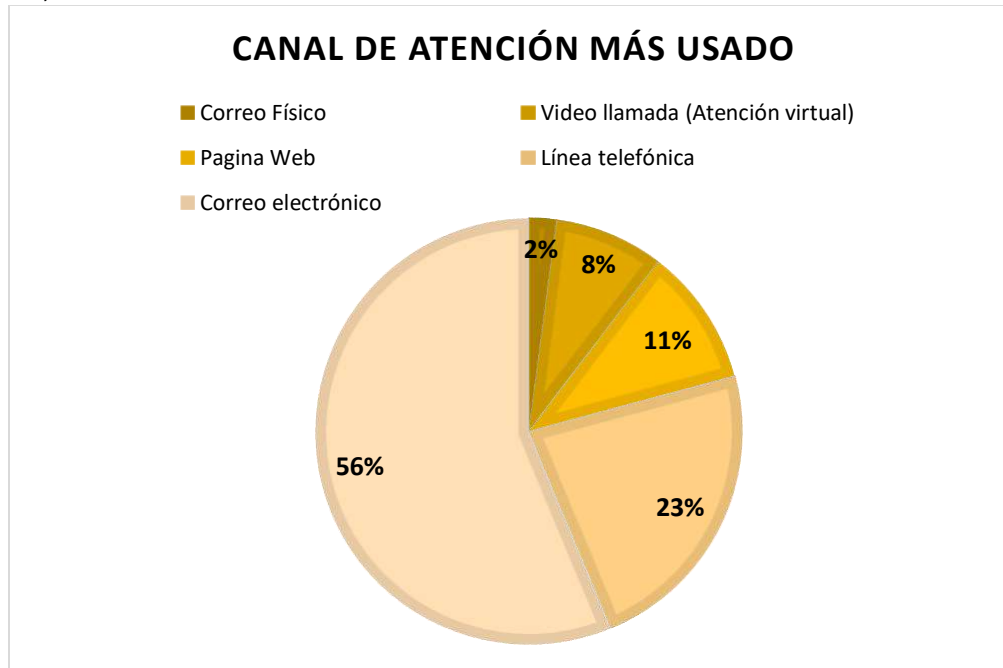
De esta manera se tiene que en la ciudad de Bogotá reside la mayor cantidad de personas Jurídicas que accedieron a la oferta institucional del Ministerio con un 33,33% de participación, seguido del departamento del Huila con un 8,33% y con el mismo porcentaje de participación Norte de Santander, Atlántico y Valle del Cauca con el 6,25% respectivamente.

2.2.2 Variables Intrínsecas

• Canal de atención más usado Variables de Comportamiento

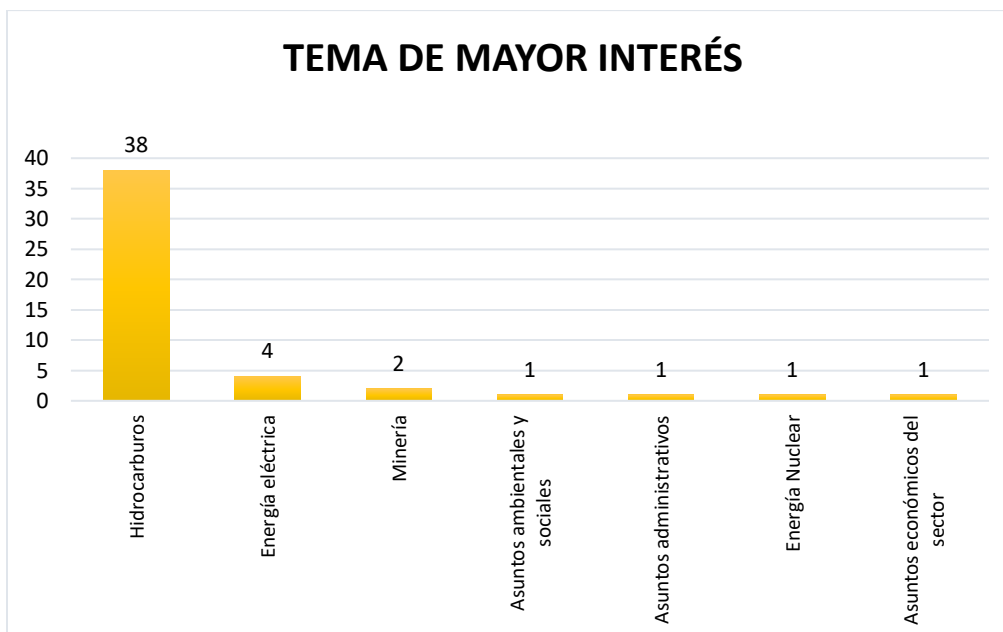
De los canales de atención dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía (Telefónico, Correo Físico, Atención virtual, Página web, Correo Electrónico y Presencial) encontramos que las Personas Jurídicas prefieren comunicarse con el Ministerio a través del Correo Electrónico con una participación del 56,25% seguido de la atención telefónica con un 22,92%, por su parte las consultas

a través de la página web representan un 10,42%, la atención virtual un 8,33% y el uso del correo físico un 2,08%



• 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 Personas Jurídicas. 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 Personas Jurídicas, encontramos que Hidrocarburos representa el 79.17% de los temas de mayor interés, seguido de Energía Eléctrica con el 8,33% y Minería con el 4,17% de los temas consultados.

3. Conclusiones

El ejercicio de caracterización de ciudadanos correspondiente al primer semestre de 2023, nos permite concluir lo siguiente:

Que la ciudad de Bogotá es quien tiene mayor interacción con los canales de atención del Ministerio de Minas y Energía, con un 22,42%, seguido de Nariño con el 11,66%, Cundinamarca con el 7,62% y Antioquia con el 6,73%, como las más representativas.

El canal telefónico y el correo electrónico con el 72,20% de participación, son los dos canales más usados por los ciudadanos para contactarse con el Ministerio de Minas y Energía.

La temática más consultada por la ciudadana corresponde a Hidrocarburos con el 51,57%, Energía Eléctrica con el 18,83% y Minería con el 10,31%.

4. Recomendaciones

Desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la información, se hace un análisis de los datos recolectados a través de la Encuesta de Medición y Caracterización de ciudadanos 2023, de allí se puede inferir que:

Siendo el canal telefónico y el correo electrónico los más usados por la ciudadanía para establecer contacto con el MME, se hace necesario fortalecer estos dos canales, no solamente para las líneas de atención gratuitas, si no, retomar el directorio telefónico de todas las dependencias de la entidad, de tal forma que la ciudadanía sienta cercanía con el Ministerio de Minas y Energía.

Se debe fomentar y fortalecer los demás canales de atención como el Presencial y el Agendamiento Web, de tal manera que permita descongestionar el canal de correo electrónico con preguntas frecuentes o con la consulta del estado de un trámite.

Fortalecer la socialización de la oferta institucional en el resto del país a través de los diferentes medios de difusión del MME, así como llevar el Ministerio del territorio a través de los escenarios de participación ciudadana destinados para dicho fin.

Robustecer el equipo de trabajo de la Dirección de Hidrocarburos, teniendo en cuenta que más del 50% de las solicitudes y contacto de los ciudadanos, son remitidos a esta área, y se debe garantizar la respuesta oportuna a los trámites y servicios de esta dependencia.