

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN  
PQRSD, TRÁMITES, SERVICIOS Y CANALES DE  
ATENCIÓN  
PRIMER SEMESTRE DE 2023**

**Bogotá D.C.  
2023**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Alcance de la Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Resultados de la Medición de la Satisfacción .....</b>	<b>5</b>
Resultados Generales Indicador de Satisfacción.....	5
Resultados por Canal de Atención y Atributo.....	5
Resultados Generales por Canal de Atención.....	7
<b>4. Temas de mayor interés .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Resultados de Satisfacción de PQRSD .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Resultados de Satisfacción de Trámites y Servicios .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Necesidades y Expectativas .....</b>	<b>11</b>
<b>8. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>12</b>

## 1. Introducción

El proceso de medición de la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor del Ministerio de Minas y Energía, corresponde a un sistema de identificación del nivel de aceptación de los procedimientos llevados a cabo para la atención de los requerimientos que se presentan ante la entidad frente a las funciones de la misma.

En el marco de lograr el objetivo de brindar a la ciudadanía información de calidad, completa y de manera oportuna y transparente, el ministerio realiza sondeos de medición de satisfacción de manera constante que permiten identificar la percepción de la manera en que se da el proceso de atención, así como el articular estrategias que permitan mejorar de manera gradual el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.

Este informe presenta los resultados de la medición de la satisfacción para el primer semestre de 2023, de los canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, correo electrónico y correo físico del Ministerio de Minas y Energía (MME), así como de los trámites, servicios y PQRSD, contando con 216 registros obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta de satisfacción asociada a la cuenta de Participación Ciudadana ubicado en One Drive y que es remitida por correo electrónico a los ciudadanos atendidos en los diferentes canales, así como, mediante el boletín ciudadano con una pieza gráfica diseñada para este fin y en la firma de respuesta a las solicitudes radicadas por ARGO a través del correo electrónico institucional.

## 2. Alcance de la Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía

Las actividades de medición de satisfacción de la ciudadanía inician con el envío de la Encuesta de Medición de la Satisfacción a los ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía, continúa con la generación de reportes a partir de los resultados de la medición de satisfacción y finaliza con la generación del informe de medición de satisfacción de los ciudadanos.

### ¿Que se evalúa?

La Calidad del Servicio se ha determinado como el eje central para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía, es por ello que para definir la calidad se establecen los siguientes atributos:



Se evalúan los siguientes Atributos:

- Facilidad y sencillez para realizar su solicitud
- Confianza en la solución brindada
- Tiempo de respuesta
- Calidad en la respuesta
- Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió



Los canales de atención a evaluar son:

- Presencial
- Telefónico
- Correo Electrónico
- Agendamiento Web (Atención Virtual)
- Página Web



Procesos Evaluados:

- Trámites y OPAS
- Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSD)

### 3. Resultados de la Medición de la Satisfacción




#### Resultados Generales Indicador de Satisfacción



El nivel de satisfacción general con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia (Enero a Junio de 2023) fue de 66.80%, que con respecto al mismo periodo del año 2022 (73,96%) cae en 7,16 puntos porcentuales, colocando al Ministerio de Minas y Energía en un nivel de satisfacción BAJO - CRITICO.

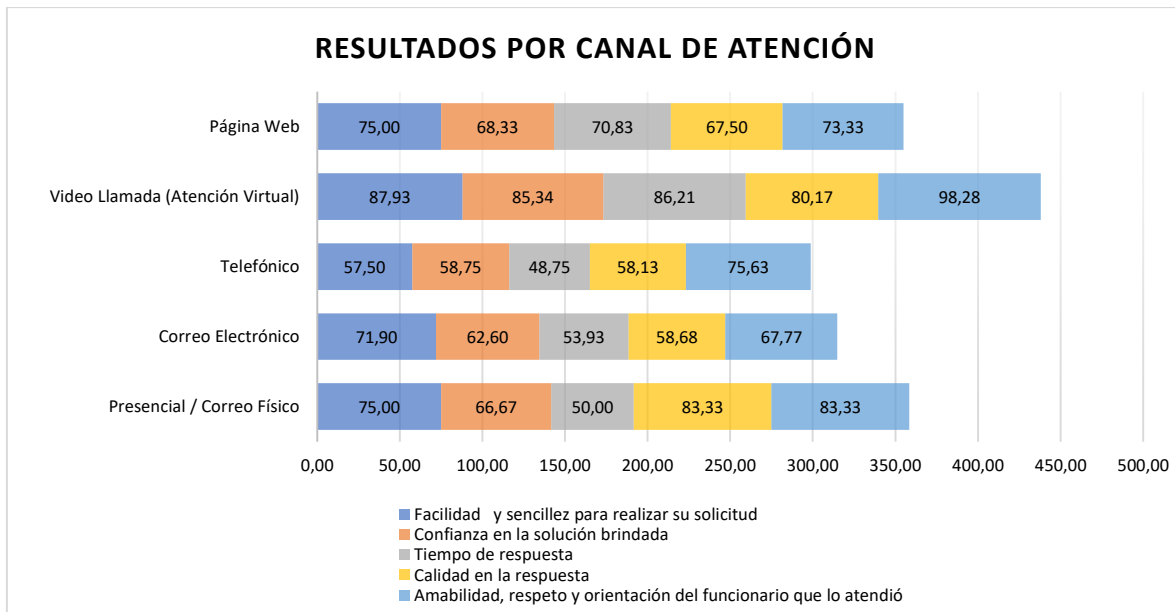
La variación en los resultados generales del indicador de satisfacción, corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

#### Interpretación del Indicador de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de Satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Calidad del Servicio	Alto	Mayor o igual a 85	 Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	 Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	 Crítico

#### Resultados por Canal de Atención y Atributo

Como parte del proceso de mejoramiento continuo que se tiene, no solamente de la oferta institucional sino de los canales de atención que tiene el Ministerio de Minas y Energía para la atención de los requerimientos ciudadanos, se hace preciso evaluar de forma constante y continua la percepción que tiene la ciudadanía sobre los canales de atención provistos para tal fin.



Como se observa, respecto al atributo **facilidad y sencillez para realizar la solicitud**, los ciudadanos perciben que el canal Video Llamada (Atención Virtual) es satisfactoria, con una calificación del 87.93%, por su parte los canales presencial/correo físico y página web, se encuentran en una escala aceptable con un 75% cada uno, y en estado crítico o con un nivel de satisfacción bajo respecto al atributo analizado, son los canales telefónico y correo electrónico con una 57.50% y un 71.90% respectivamente.

Por su parte, el atributo **confianza en la solución brindada**, encontramos que el canal Video Llamada (Atención Virtual) es satisfactoria con un 85,34%, mientras que los canales página web, telefónico, correo electrónico y presencial/correo físico, reportan niveles de satisfacción bajos-críticos con una 68,33%, 58,75%, 62,60% y 66,67% respectivamente.

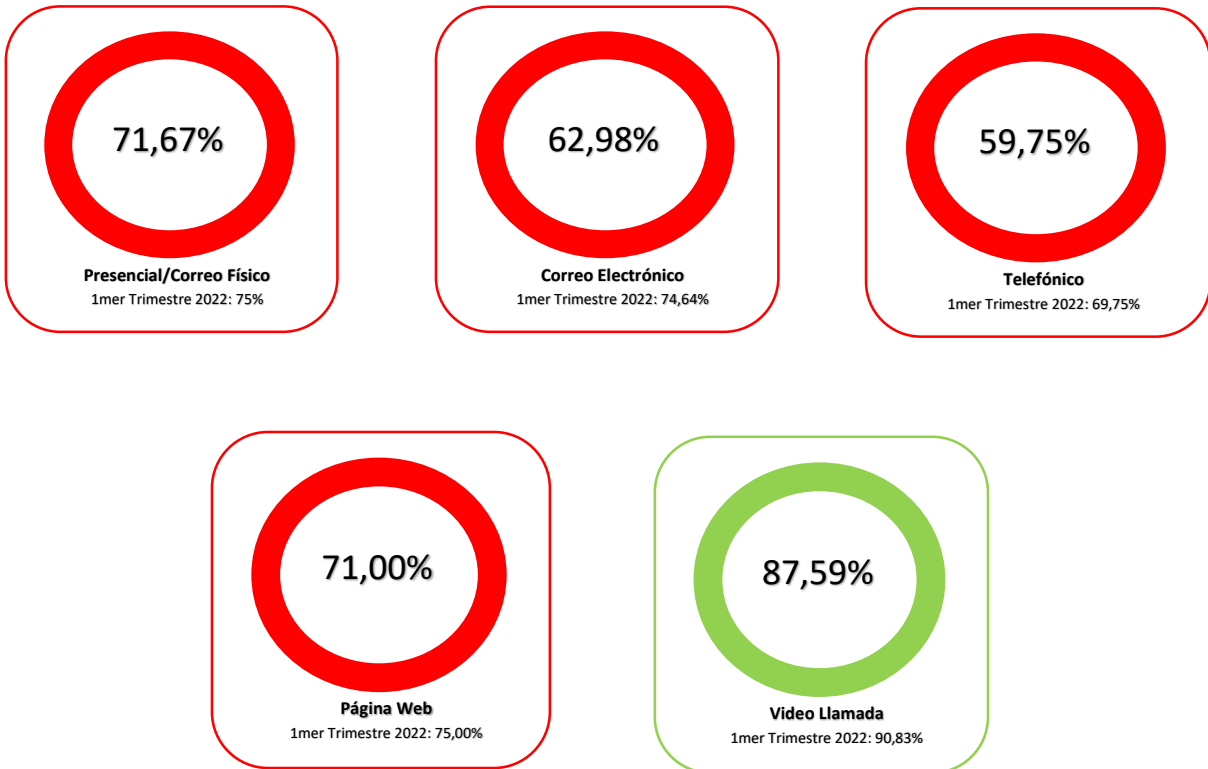
El atributo **Tiempos de respuesta**, dentro de todos los atributos analizados, es el que se encuentra en estado bajo-crítico, puesto que para todos los canales a excepción del canal Video Llamada (Atención Virtual) (86,21%), se encuentran por debajo del 70%. Es así como la página web presenta un 70,83%, el canal telefónico un 48,76%, el canal correo electrónico un 53,75% y el canal presencial/correo físico un 50%.

Respecto a **Calidad en la Respuesta**, encontramos que el canal página web obtuvo una calificación de 67,50%, el telefónico del 58,13%, el correo electrónico 58,68% estando estos canales en nivel de satisfacción bajo-crítico en relación a este atributo. Por su parte, los canales Video Llamada (Atención Virtual) y Presencial/Correo Físico se encuentran en un nivel de satisfacción Medio-Aceptable, con un 80,17% y 83,33% respectivamente.

Finalmente, el atributo **Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió**, presenta un nivel de satisfacción Aceptable – Satisfactorio para los canales página web, Video

llamada (atención virtual), telefónico y presencial/correo físico. Sin embargo, el canal correo electrónico presenta un nivel de satisfacción bajo-crítico en este atributo con un 67,77%.

### Resultados Generales por Canal de Atención

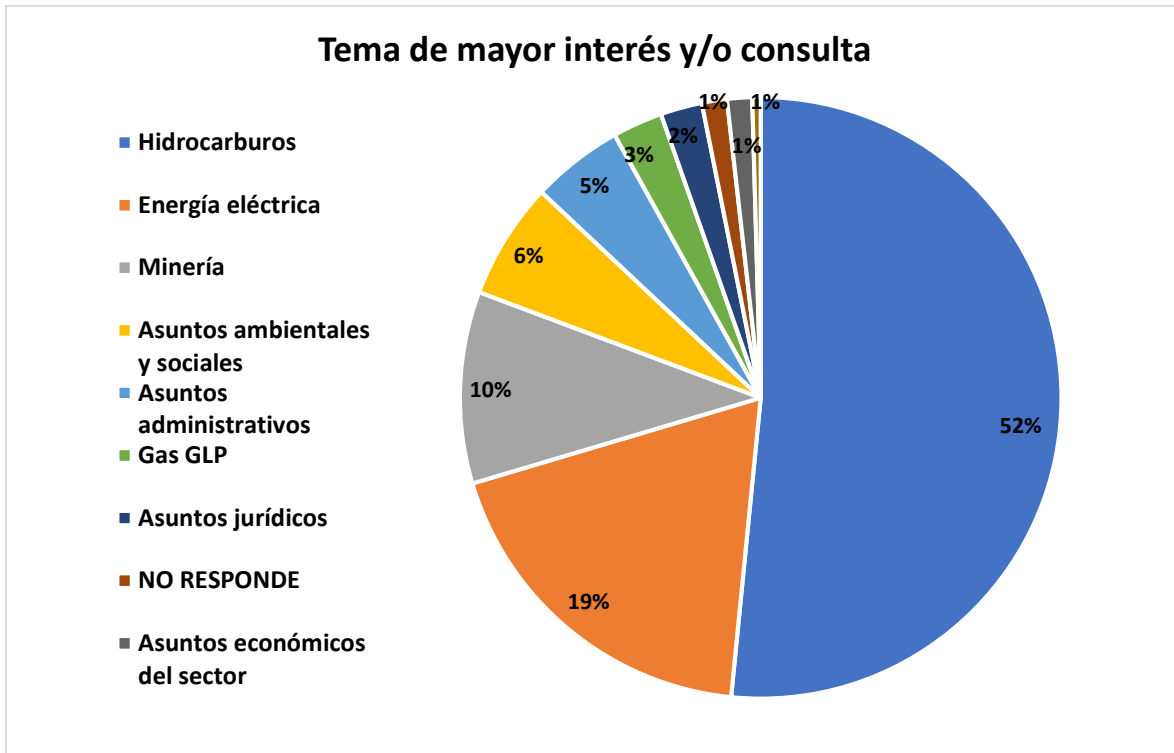


### Escalas de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de Satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Calidad del Servicio	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico

#### 4. Temas de mayor interés

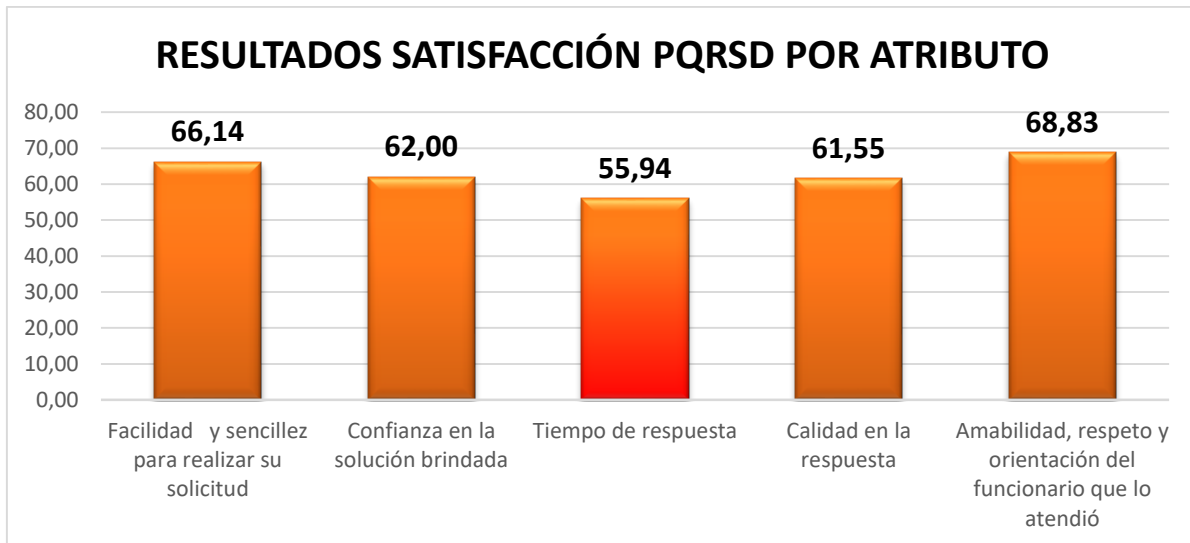
Para el primer semestre de 2023, las temáticas de mayor interés y consulta por parte de la ciudadanía, se encuentran orientadas hacia las áreas de hidrocarburos con 51,57% y energía eléctrica con el 18,83%, seguido por Minería con un 10,31% y Asuntos ambientales y sociales con un 6,28%.





## 5. Resultados de Satisfacción de PQRS

En el proceso de valoración de la satisfacción por parte de la ciudadanía frente a la gestión de PQRS por parte de la entidad, se presentaron los siguientes resultados:

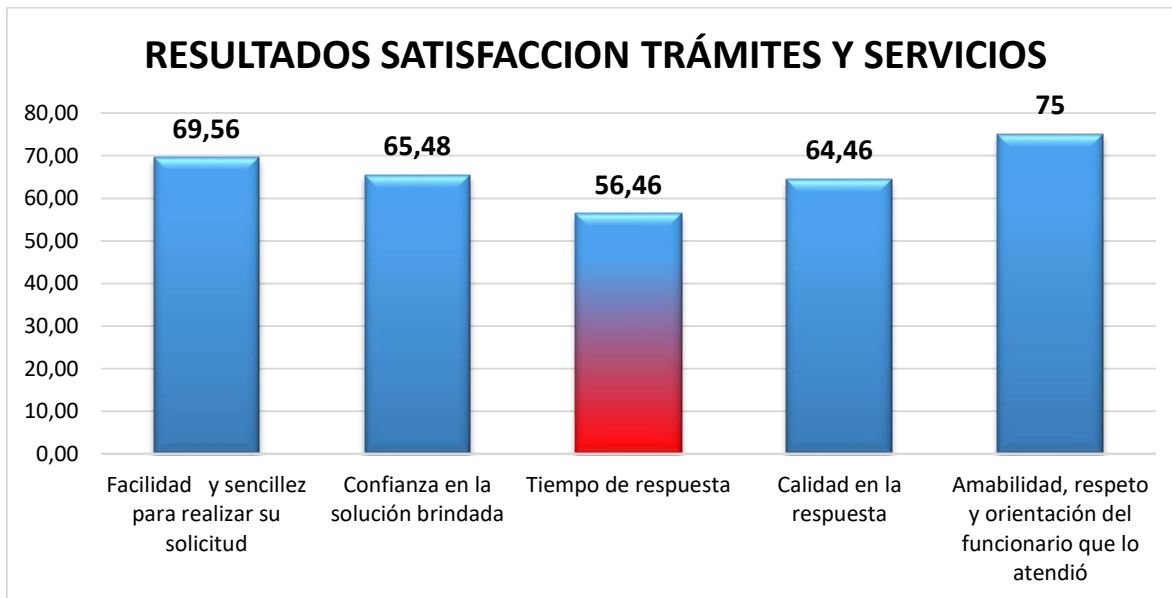


Para la variable de **facilidad y sencillez para realizar su solicitud**, la ciudadanía indica un nivel de satisfacción de 66,14%, para el atributo **confianza en la solución brindada** obtuvo un nivel de satisfacción de 66% ; respecto a la variable **tiempo de respuesta**, se encuentra un nivel de satisfacción de 55,94% ubicándolo como uno de los atributos en estado bajo – crítico; el cuarto criterio corresponde a **calidad en la respuesta**, obteniendo resultado de 61,55% y finalmente el quinto criterio de evaluación corresponde a **amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió** obteniendo un nivel de satisfacción del 68,83%.

De acuerdo a lo anterior, el nivel de satisfacción general frente al tratamiento de las PQRS por parte del Ministerio, presenta un nivel de **satisfacción general del 62.89%**, ubicándolo en un nivel bajo-crítico en la escala de Satisfacción.

## 6. Resultados de Satisfacción de Trámites y Servicios

En el proceso de valoración de la satisfacción por parte de la ciudadanía frente a la gestión de los trámites y servicios por parte de la entidad, se presentaron los siguientes resultados.



Para la variable de **facilidad y sencillez para realizar su solicitud**, la ciudadanía indica un nivel de satisfacción de 69,56%, para el atributo **confianza en la solución brindada** obtuvo un nivel de satisfacción de 65,48% ; respecto a la variable **tiempo de respuesta**, se encuentra un nivel de satisfacción de 56,46% ubicándolo como uno de los atributos en estado bajo – crítico; el cuarto criterio corresponde a **calidad en la respuesta**, obteniendo resultado de 64,46% y finalmente el quinto criterio de evaluación corresponde a **amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió** obteniendo un nivel de satisfacción del 75%.

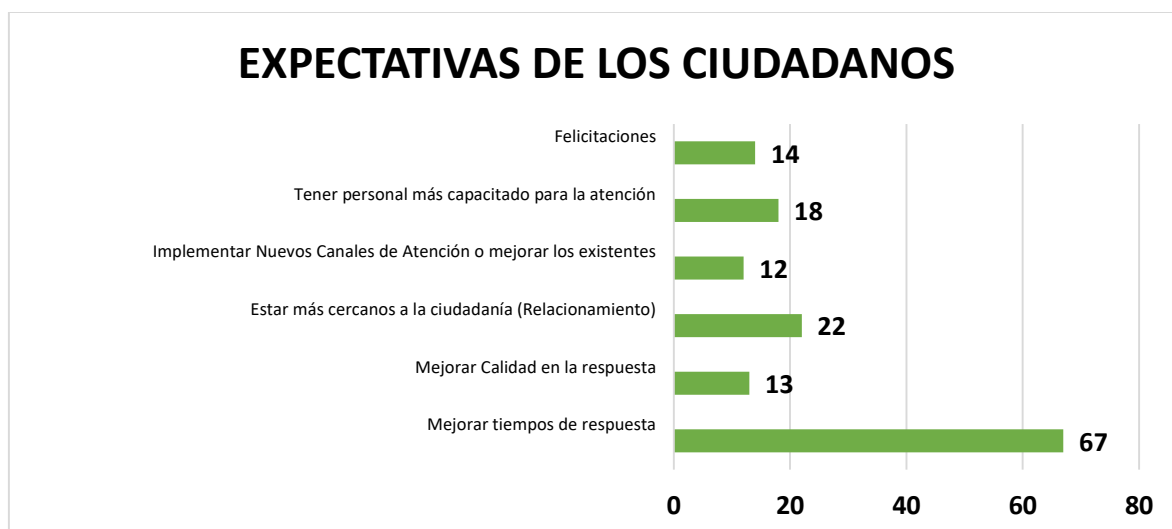
De acuerdo a lo anterior, el nivel de satisfacción general frente al tratamiento de las PQRSD por parte del Ministerio, presenta un nivel de **satisfacción general del 66,19%**, ubicándolo en un nivel bajo-crítico en la escala de Satisfacción.

## 7. Necesidades y Expectativas

Conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, es un elemento fundamental para que la gestión del Ministerio de Minas y Energía logre adecuar sus capacidades en función de la satisfacción de las necesidades ciudadanas; por lo cual, la priorización y definición de acciones en la planeación debe analizarse a la luz de los resultados de estos ejercicios, cuyo objetivo principal consiste en la identificación de características, necesidades, expectativas, intereses y preferencias de la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad, con el fin de brindar insumos suficientes para el diseño e implementación del modelo de gestión de la entidad y de los planes, políticas, programas o iniciativas que desarrolle en cumplimiento de su objetivo misional.

Es así como a través de la Encuesta de Medición de la Satisfacción, diseñada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, se indaga por estos dos atributos a través de las preguntas: ¿Cuáles son sus expectativas frente a los servicios del Ministerio de Minas y Energía? y ¿Cuáles son sus necesidades frente a la oferta institucional del Ministerio de Minas y Energía?; para el primer semestre de 2023, de los 223 registros generados, 146 los ciudadanos nos indican cuáles son sus **Expectativas**, las cuales fueron agrupadas en las más relevantes:

- ❖ Mejorar tiempos de respuesta
- ❖ Mejorar Calidad en la respuesta
- ❖ Estar más cercanos a la ciudadanía (Relacionamiento)
- ❖ Implementar Nuevos Canales de Atención o mejorar los existentes
- ❖ Tener personal más capacitado para la atención
- ❖ Felicitaciones



Respecto a las necesidades, para el primer semestre de 2023 de los 223 registros tomados, tan solo 20 ciudadanos expresaron sus necesidades, las cuales se clasificaron en aquellas más relevantes o reiterativas, con los siguientes resultados:

<b>NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<i>Actualización de Documentos</i>	1
<i>Revisar la facturación de Energía Eléctrica</i>	1
<i>Poder acceder a Subsidios de Gas</i>	5
<i>Asesorías Jurídicas o Técnicas</i>	5
<i>Creación de Políticas Públicas</i>	2
<i>Mejorar tiempos y calidad en las respuestas</i>	4
<i>Empleo</i>	1
<i>Poder hablar con los funcionarios y la Ministra</i>	1

## 8. Conclusiones y Recomendaciones

Se evidencia que el atributo **TIEMPOS DE RESPUESTA** ha sido el de menor calificación tanto para los canales de atención como para PQRSD, Trámites y Servicios, encontrándose por debajo del 60%, que en la escala de satisfacción es bajo-crítico; por esta razón es indispensable ejercer mayor control por parte de los Jefes, Coordinadores y Directores respecto a la respuesta oportuna de las peticiones asignadas a cada dependencia.

Por su parte, el canal de atención telefónico, presenta el nivel de satisfacción general más bajo de todos los canales con un 59,75%, lo que indica que se debe fortalecer el equipo de atención telefónica y cualificar a los mismos en los temas misionales de la entidad.

Siendo el canal Video llamada (Atención Virtual) el canal con el mejor nivel de satisfacción, se debe potencializar el uso del mismo y la cualificación de los colaboradores que atiendan este canal, de tal forma que permita descongestionar otros canales de atención.

El control y seguimiento a las PQRSD y los Trámites y Servicios, aparte de ser liderada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, debe ser responsabilidad de los Jefes, Coordinadores, Directores y funcionarios del Ministerio de Minas y Energía, de tal forma que se evite el daño antijurídico en la entidad, a razón de la no respuesta oportuna o de fondo a una petición ciudadana.

Los ciudadanos expresan en sus necesidades y expectativas, el poder comunicarse con las dependencias de la entidad y con altos funcionarios del Ministerio directamente, sin encontrar barreras en este relacionamiento, por lo anterior se sugiere 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.