

**CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

Contenido

1. Introducción	2
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
3. Conclusiones y Recomendaciones.....	11

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 segundo 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 segundo semestre de 2023 es de 163 registros; a continuación, se presenta el informe de Caracterización de Ciudadanos correspondiente al segundo semestre de 2023 través de los canales de atención: telefónico, presencial, página web, 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

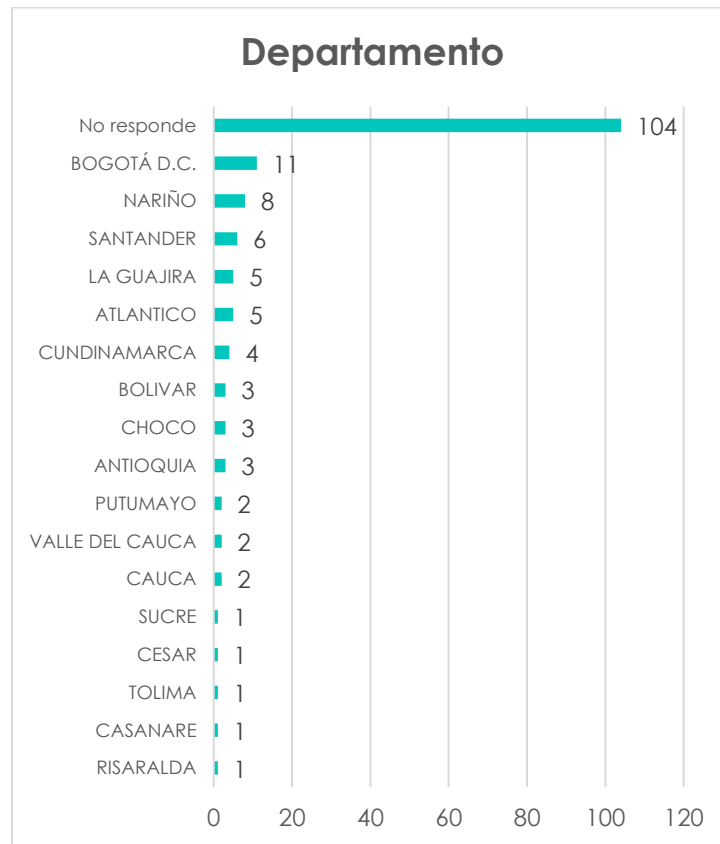
Variables Intrínsecas

- 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 segundo semestre de 2023, se tiene registro de 163 ciudadanos de los cuales 136 son personas naturales y 27 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 11 el número de ciudadanos registrados, lo que corresponde al 6,7% del total de registros. En su orden le sigue el departamento de Nariño con el 4,9%, Santander con el 3,7%, La Guajira y Atlántico con el 3,1% cada uno respectivamente, siendo estos los más representativos durante el periodo analizado.

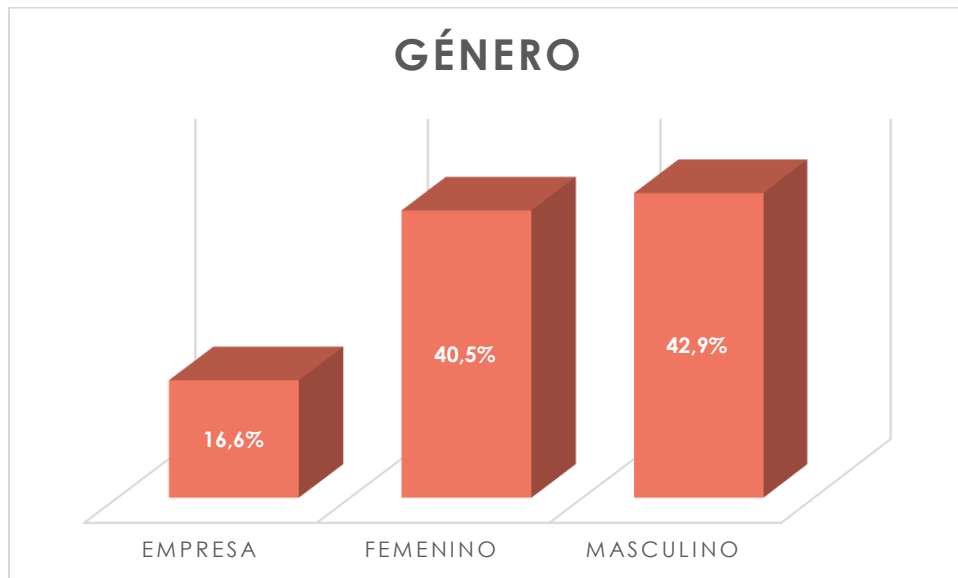


2.1.3 Variables Demográficas

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

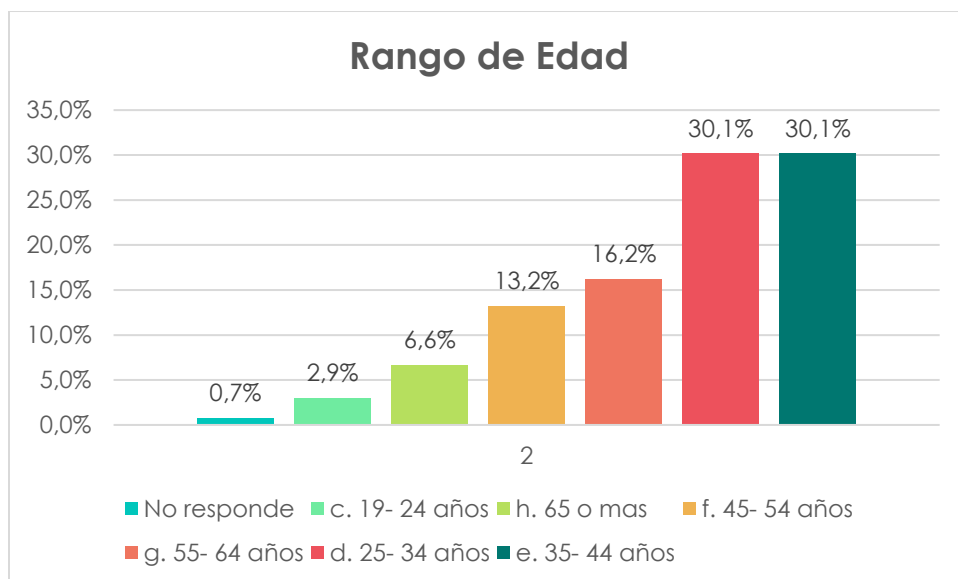
- **Género**

De los 136 registros de ciudadanos realizados en el segundo semestre de 2023, 66 corresponden al sexo femenino, 70 del sexo masculino y 27 a personas Jurídicas o empresas, esto representa el 40,5%, 42,9% y 16,6%, respectivamente.



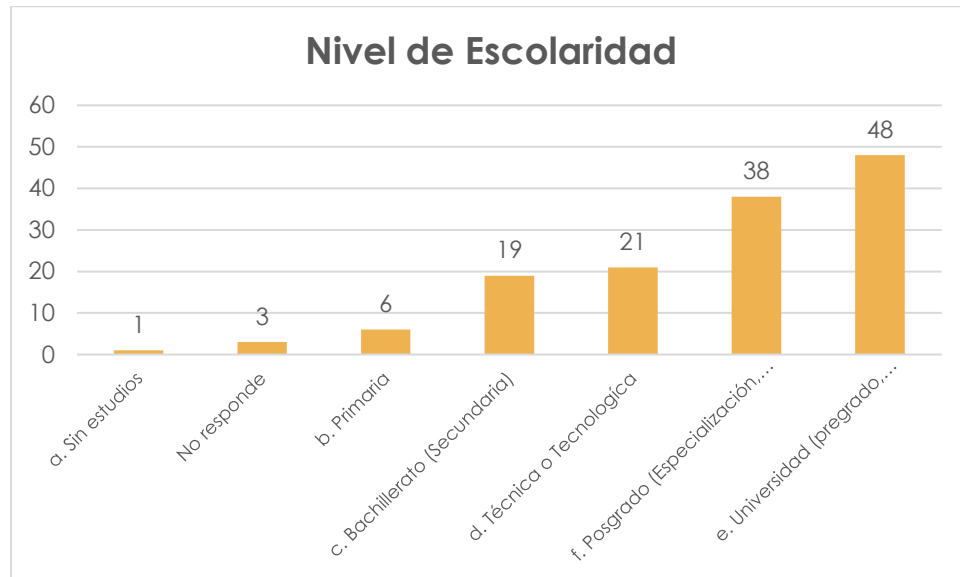
• **Rango de Edad**

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 segundo semestre de 2023 se encuentra que el 30,1% de la población está en el rango de 35 a 44 años de edad, seguido con el mismo porcentaje por el rango de 25 a 34 años de edad, que sumados corresponde a 82 ciudadanos, por su parte con un 16,2% se encuentran ciudadanos entre 55 y 64 años y con el 13,2% el rango de 45 a 54 años, en su orden le sigue la atención a Adultos Mayores con un porcentaje de participación del 6,6%, de los 136 registros de personas naturales.



• **Nivel de Escolaridad**

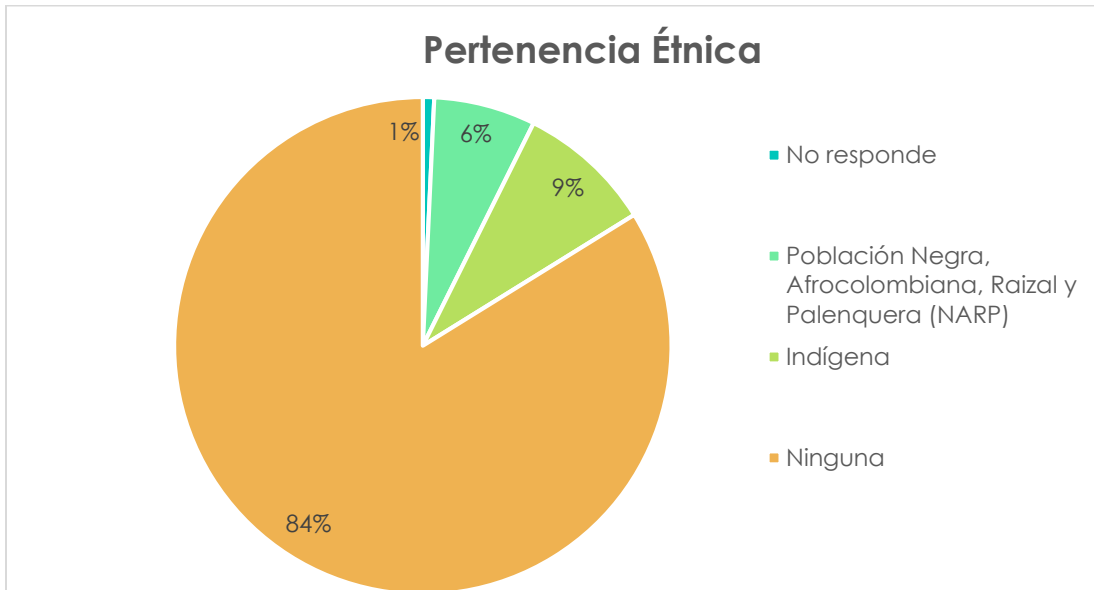
El nivel de escolaridad se segmenta 7 niveles, de esta variable se registra el último año aprobado por el ciudadano, de esta manera la caracterización de la ciudadanía en el segundo semestre de 2023 arroja los siguientes resultados.



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 48 y 38 registros respectivamente, representando el mayor número de registros en el periodo. La sumatoria de estos dos niveles representa un 63,2% del total de registros diligenciados en el segundo semestre del año 2023, seguido de nivel Técnico o Tecnológico con un 15,46% y el 14% 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 el ciudadano. Es así, como podemos observar que el 84% de los ciudadanos registrados no pertenecen a ninguna etnia, el 9% como Indígena, el 6% como Población negra, afrocolombiana, Raizal y Palenquera, y el 1% no responde.



• **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.

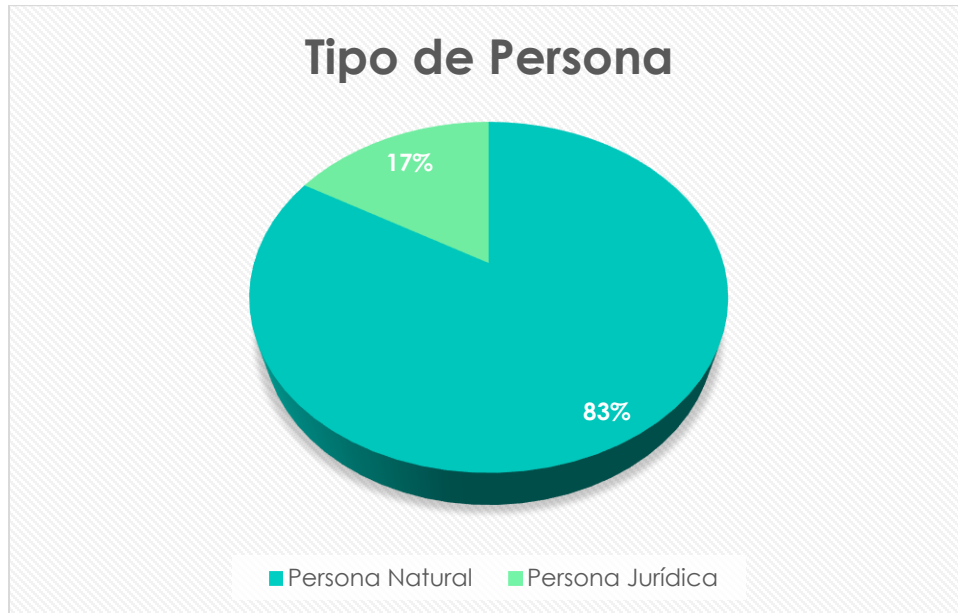


Del total de personas que diligenciaron el formulario de medición y caracterización encontramos, que 79 personas no se identifican con ningún grupo poblacional, siendo esto el 58,01% de la población registrada, seguidamente 27 personas son Madre Cabeza de Familia, 14 personas Víctimas del Conflicto Armado, 6 personas

Adultos Mayores, 5 personas Desplazadas y 4 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:



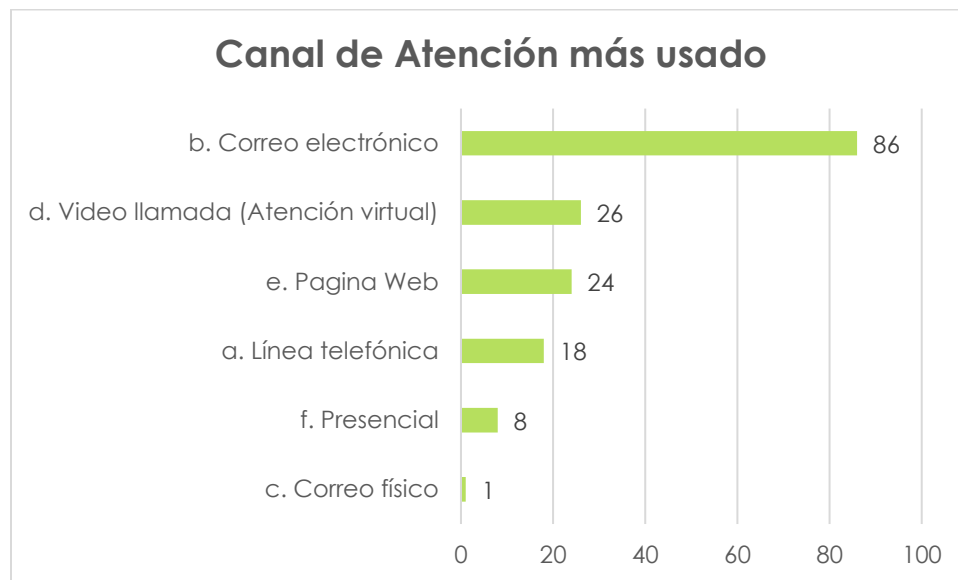
Es así como podemos observar, que el 83% correspondiente a 136 registros, pertenecen a personas Naturales, 27 registros a personas Jurídicas que equivalen al 17% del total de personas que acceden a la oferta institucional del MME.

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 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.



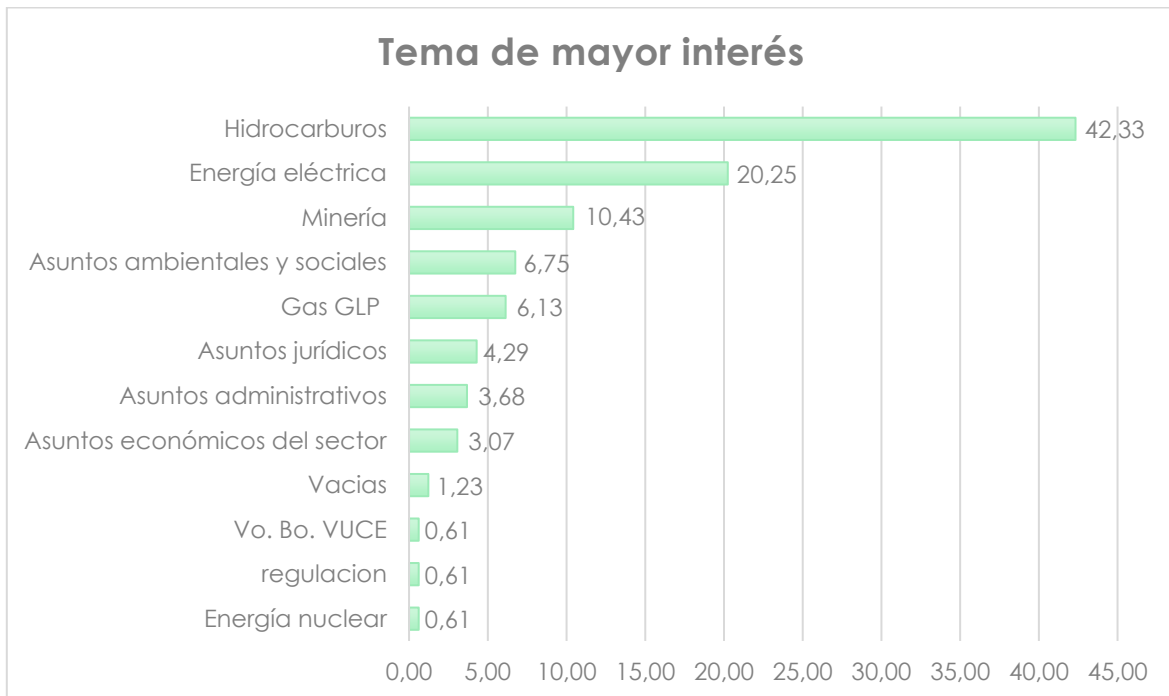
Es así, como para el segundo semestre de 2023, encontramos el Correo Electrónico es el canal más usado por la ciudadanía con un 52,8% de participación que equivale a 86 ciudadanos que hicieron uso de este canal. Seguido por el canal agendamiento web con un 16% de participación, Página web con un 14,7%, canal telefónico con un 11% y el canal presencial con un 4,9%.

2.1.5 Variables de Comportamiento

• Tema relacionado con el sector minero energético de mayor interés

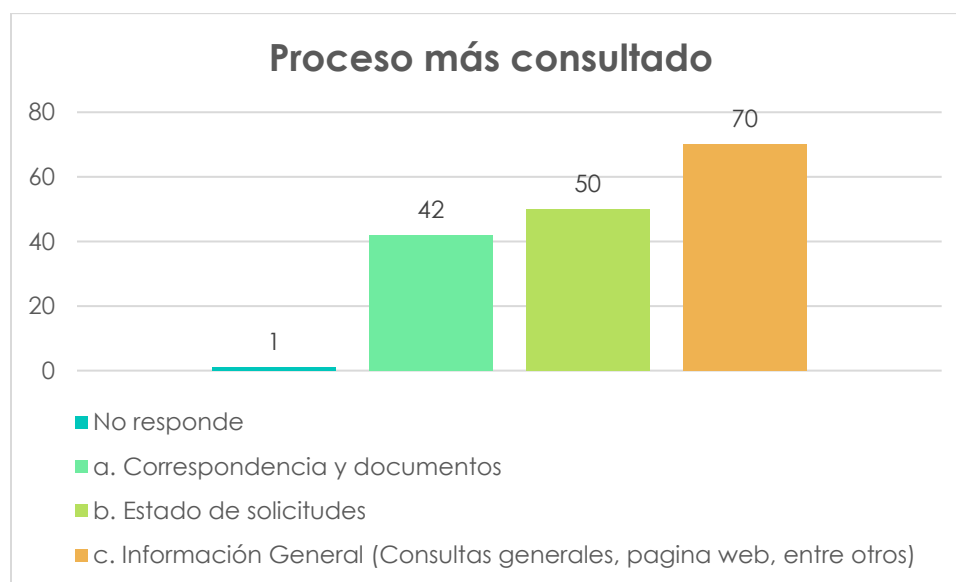
En este espacio se relacionan las temáticas más consultadas y de mayor interés de los ciudadanos. Desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se seleccionaron aquellas más relevantes.

Para el segundo semestre de 2023, las temáticas de mayor interés y consulta por parte de la ciudadanía, se encuentran orientadas hacia las áreas de hidrocarburos con 42,33% y energía eléctrica con el 20,25%, seguido por Minería con un 10,43% y Asuntos ambientales y sociales con un 6,75%. Por otra parte, la solicitud de Subsidios de Gas GLP comienza a tomar mayor relevancia para el segundo semestre de 2023 con una participación del 6,13%.



• 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 42,9% de las consultas realizadas por la ciudadanía es para Información general (Consultas generales, página web, entre otros), el 30,7% para conocer el estados de sus solicitudes, seguida del 25,8% para temas de correspondencia y documentos.

3. Conclusiones y Recomendaciones

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

El canal Agendamiento Web ha incrementado su nivel de participación con respecto al semestre anterior, lo que nos hace ver que los ciudadanos, prefieren una atención e interacción directa con los funcionarios. Se debe fomentar y fortalecer los 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.

El canal telefónico y el correo electrónico con el 63,8% de participación, son los dos canales más usados por los ciudadanos para contactarse con el Ministerio de Minas y Energía, es preciso fortalecer estos dos canales para continuar prestando un buen servicio, se debe 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 y se puedan transferir llamadas que no puedan ser atendidas desde el primer nivel.

La temática más consultada por la ciudadana corresponde a Hidrocarburos con el 42,33%, Energía Eléctrica con el 20,25% y Minería con el 10,43%. En este sentido, se debería 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.

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.