

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

**Bogotá D.C.  
2023**

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

## 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 segundo 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 163 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 por 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 (Julio a Diciembre de 2023) fue del **75,09%** que con respecto al primer semestre del mismo año (66.80%) se puede observar una mejora por el **aumento en 8,29** puntos porcentuales el nivel de satisfacción, colocando al Ministerio de Minas y Energía en un nivel de satisfacción **ACEPTABLE**.

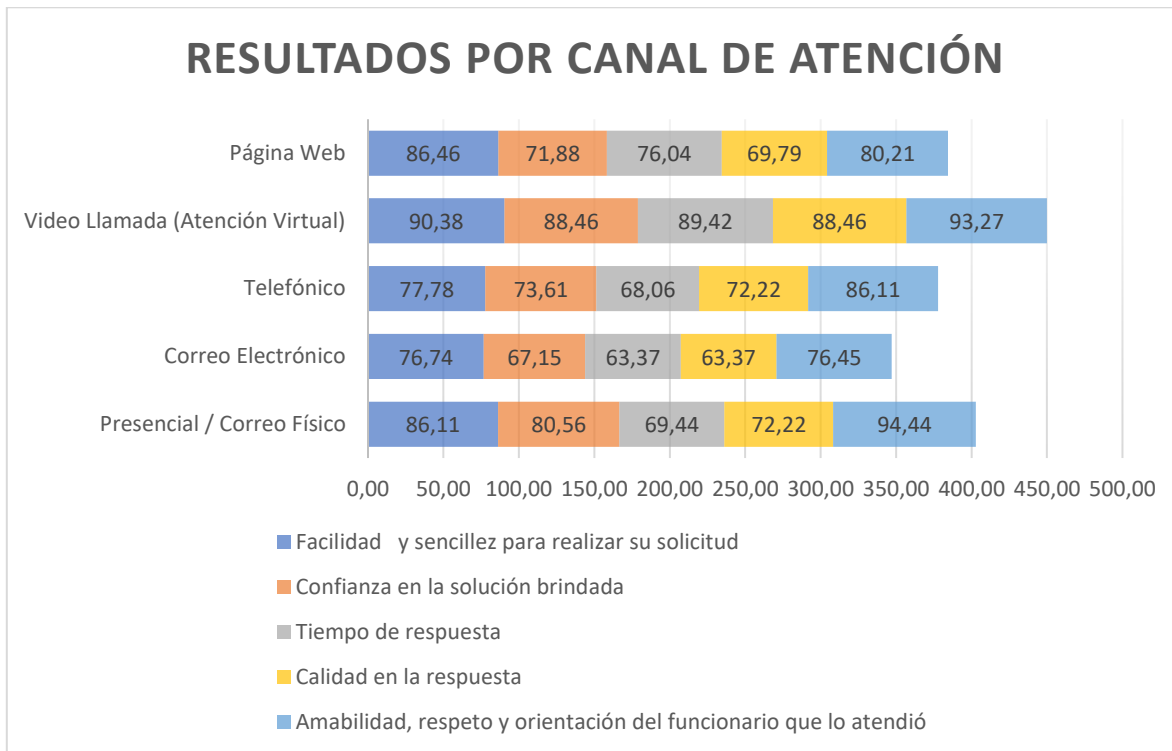
La variación en los resultados generales del indicador de satisfacción, corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

#### 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), Página Web y atención presencial / Correo Físico es **SATISFACTORIA**, con una calificación del 90,38%, 86,46% y 86,11% respectivamente, por su parte los canales telefónico y correo electrónico se encuentran en una escala aceptable con un 77,78% y 74,74%, con una notable mejora respecto al primer semestre (57.50% y un 71.90% respectivamente) que se encontraban en estado crítico.

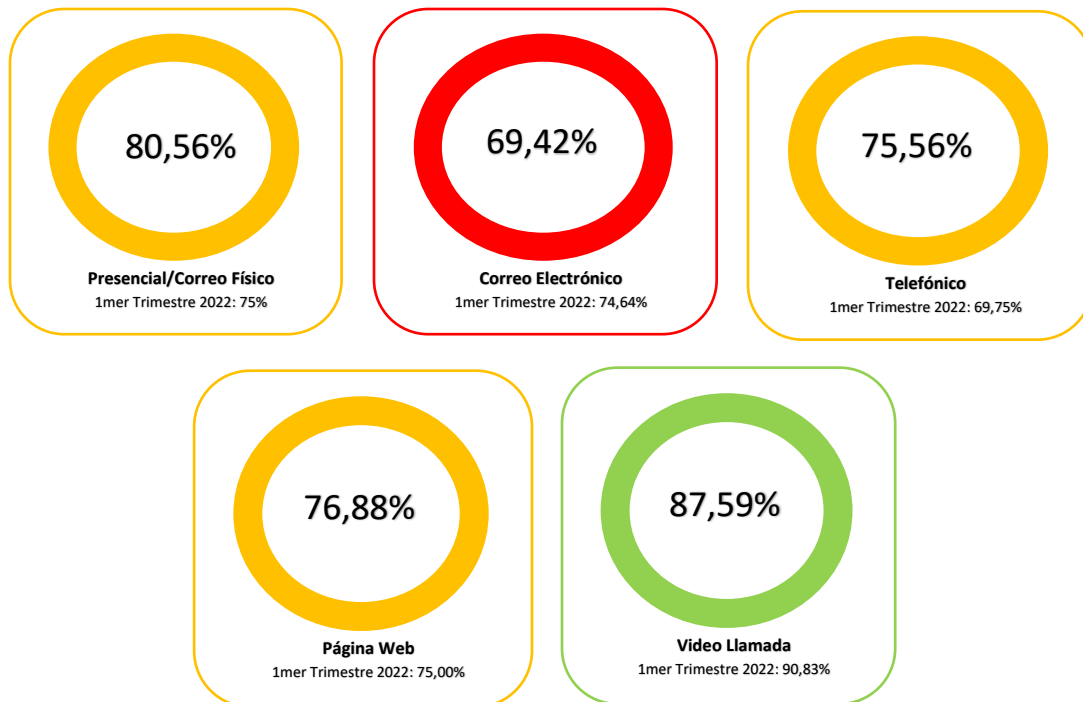
Por su parte, el atributo **confianza en la solución brindada**, encontramos que el canal Video Llamada (Atención Virtual) es satisfactoria con un 88,46%, el canal presencial /correo físico reporta un nivel de confianza aceptable con un 80,56%, mientras que los canales página web, telefónico y correo electrónico, reportan niveles de satisfacción bajos-críticos con una 71,88%, 73,61% y 67,15% respectivamente. Aun así, es notable la mejora en el canal telefónico, que en el primer semestre de 2023 reportó un nivel de confianza del 58,75%.

El atributo **Tiempos de respuesta**, dentro de todos los atributos analizados, es el que mayor incide en el nivel de satisfacción total de la ciudadanía, el canal Video Llamada (Atención Virtual) (89,42%) se encuentra en nivel satisfactorio, Página web pasó de ser crítico en primer semestre de 2023 a pasar a un nivel aceptable en el segundo semestre de 2023 con un 76,04%; por su parte, el canal telefónico un 68,06%, el canal correo electrónico un 63,37% y el canal presencial/correo físico un 69,44% se encuentran en estado de satisfacción bajo-crítico, que aunque subieron su puntaje con respecto al primer semestre de 2023, continúan estando en un nivel bajo.

Respecto a **Calidad en la Respuesta**, encontramos que el canal página web obtuvo una calificación de 69,79%, el telefónico y Presencial/Correo Físico con 72,22% cada uno, el correo electrónico 63,37%, estando estos canales en nivel de satisfacción bajo-crítico en relación a este atributo. Por su parte, el canal Video Llamada (Atención Virtual) y se encuentran en un nivel satisfactorio, con un 89,42%.

Finalmente, el atributo **Amabilidad, respecto y orientación del funcionario que lo atendió**, presenta un nivel de satisfacción Aceptable para los canales página web y correo electrónico con un 80,21% y 76,45% respectivamente, por su parte, los canales Video llamada (atención virtual), telefónico y presencial/correo físico su nivel de satisfacción subió con respecto al primer semestre de 2023, ubicándolos en un nivel SATISFACTORIO con 93,27%, 86,11% y 94,44% respectivamente.

### Resultados Generales por Canal de Atención

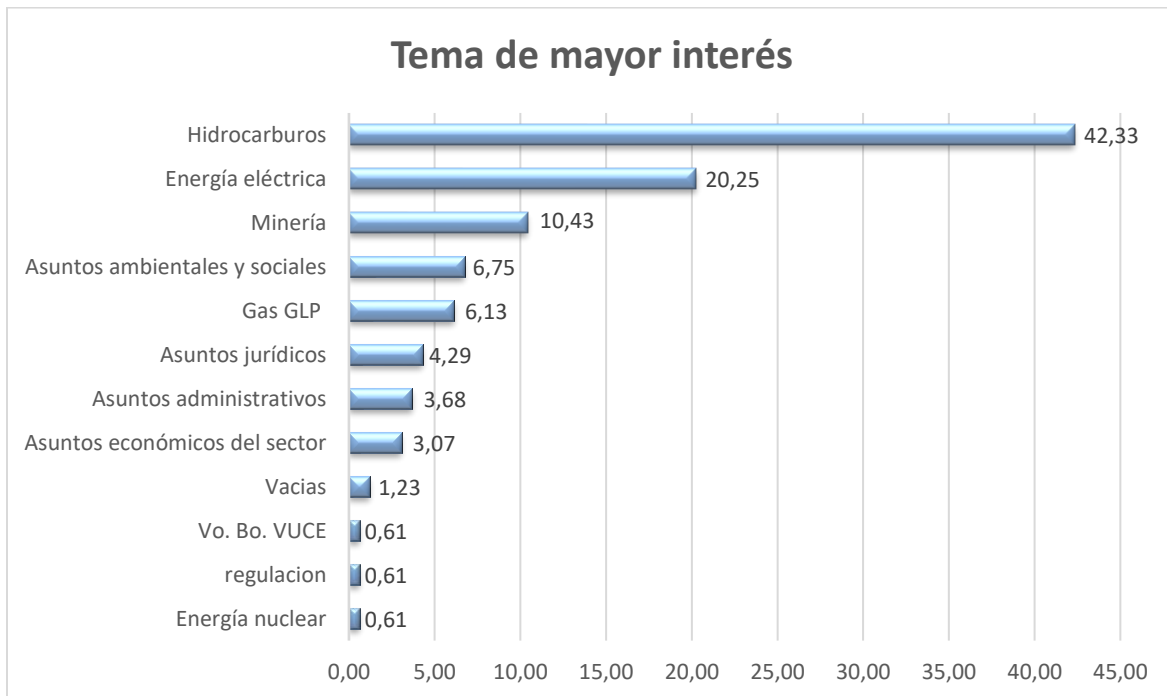


### Escalas de Satisfacción

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

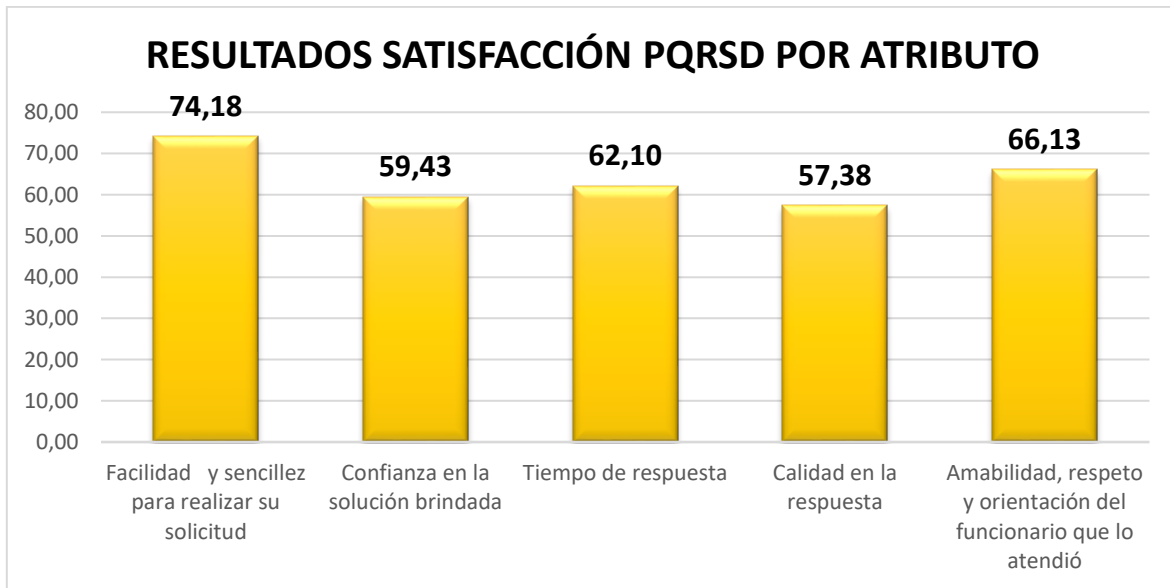
Para el primer semestre de 2023, las temáticas de mayor interés y consulta por parte de la ciudadanía, se encuentran orientadas hacia las áreas de hidrocarburos con 42,33% y energía eléctrica con el 20,25%, seguido por Minería con un 10,43% y Asuntos ambientales y sociales con un 6,75%. Por otra parte,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





## 5. Resultados de Satisfacción de PQRSD

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

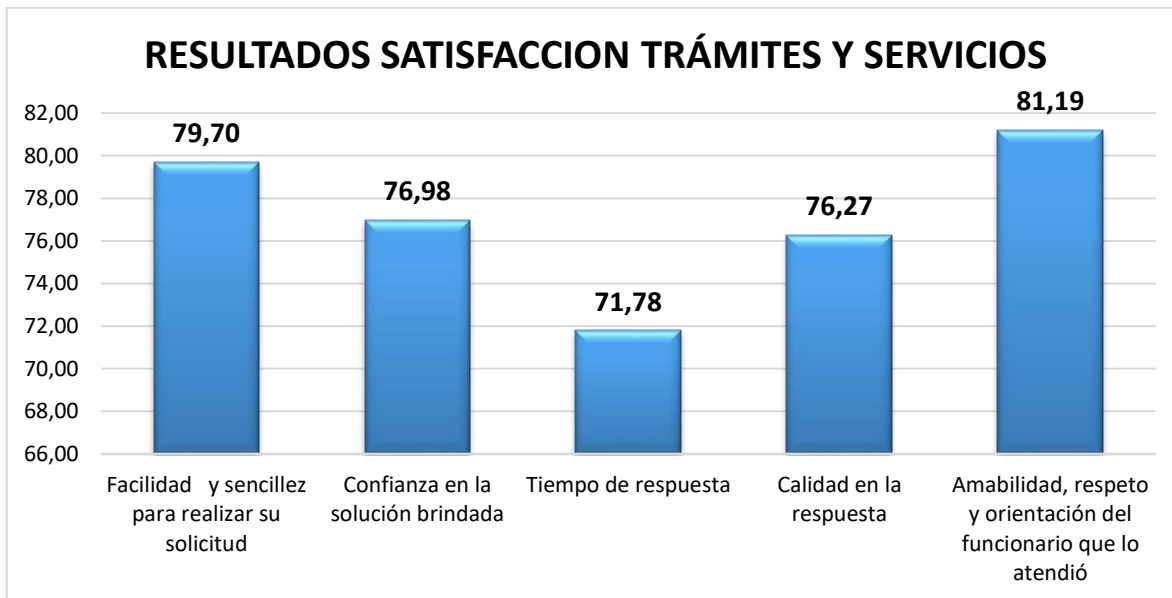


Para la variable de **facilidad y sencillez para realizar su solicitud**, la ciudadanía indica un nivel de satisfacción de 74,18%, para el atributo **confianza en la solución brindada** obtuvo un nivel de satisfacción de 59,43% ; respecto a la variable **tiempo de respuesta**, se encuentra un nivel de satisfacción del 62,10% estando en un nivel bajo – crítico, sin embargo, en comparación con el primer semestre de 2023, el atributo de tiempo de respuesta mejoró en 6,16 puntos porcentuales; el cuarto criterio corresponde a **calidad en la respuesta**, obteniendo resultado de 57,38% que respecto al semestre anterior bajó su nivel (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 66,13%.

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 63,84%**, subiendo el **nivel de satisfacción en 0,95 puntos** en comparación con el primer semestre de 2023.

## 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 79,70%, para el atributo **confianza en la solución brindada** obtuvo un nivel de satisfacción de 76,98% ubicando estos dos primeros atributos en un nivel ACEPTABLE ; respecto a la variable **tiempo de respuesta**, se encuentra un nivel de satisfacción de 71,78%, atributo que tuvo una mejora significativa en comparación con el primer semestre de 2023 (56,46%), ubicándolo sin embargo, como uno de los atributos en estado bajo – crítico; el cuarto criterio corresponde a **calidad en la respuesta**, obteniendo resultado de 76,27% y finalmente el quinto criterio de evaluación corresponde a **amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió** obteniendo un nivel de satisfacción del 81,19%.

De acuerdo a lo anterior, el nivel de satisfacción general frente al tratamiento de los TRÁMITES por parte del Ministerio, presenta un nivel de **satisfacción general del 77,18%**, ubicándolo en un nivel ACEPTABLE en la escala de Satisfacción.

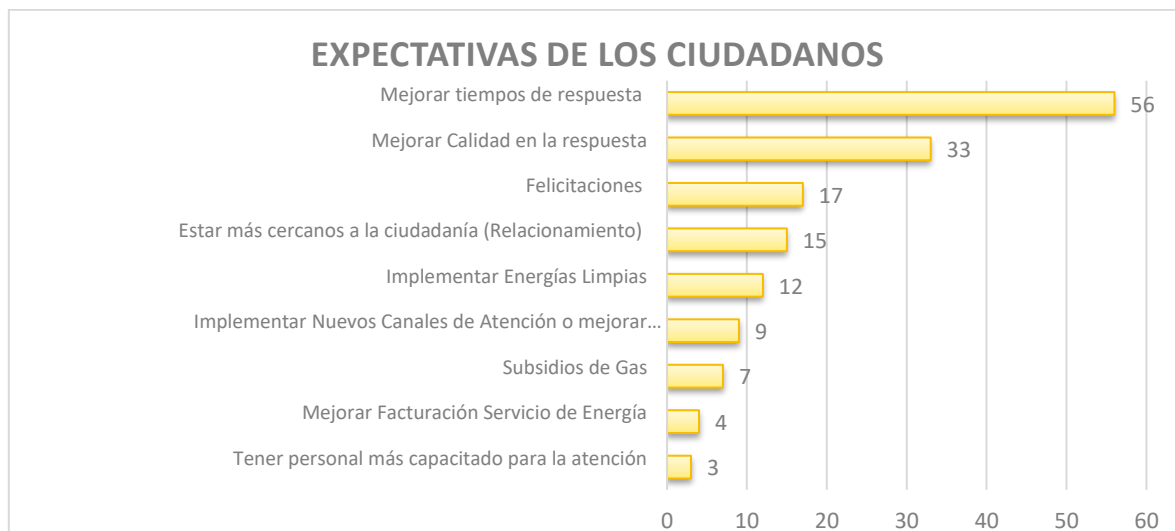
## 7. Necesidades y Expectativas

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 segundo semestre de 2023, de los 163 registros generados, 156 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
- ❖ Subsidios de Gas
- ❖ Mejorar Facturación Servicio de Energía
- ❖ Felicitaciones



Respecto a las necesidades, para el segundo semestre de 2023 de los 163 registros tomados, 137 ciudadanos expresaron sus necesidades, las cuales se clasificaron en aquellas más relevantes o reiterativas, con los siguientes resultados:

**NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS**

<i>Mejorar tiempos y calidad de respuestas</i>	28
<i>Información de trámites y servicios</i>	24
<i>Asesoría Jurídica y Técnica Permanente</i>	24
<i>Subsidios de Gas</i>	21
<i>Implementar Energías Limpias y acceso a la energía</i>	15
<i>Oportunidades de Empleo</i>	8
<i>Implementar Nuevos Canales de Atención o mejorar los existentes</i>	6
<i>Poder comunicarse con los funcionarios de las áreas técnicas</i>	5
<i>Revisar Facturación Servicio de Energía</i>	3
<i>Tener personal más capacitado para la atención</i>	3
<i>Bajar precio de los combustibles</i>	1

## 8. Conclusiones y Recomendaciones

Se evidencia que el nivel de satisfacción general con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia (Julio a Diciembre de 2023) fue del **75,09%** que con respecto al primer semestre del mismo año (66.80%) se puede observar una mejora por el **aumento en 8,29** puntos porcentuales el nivel de satisfacción, colocando al Ministerio de Minas y Energía en un nivel de satisfacción **ACEPTABLE**.

Hubo una mejora significativa en el nivel de satisfacción del canal de telefónico pasando de 59,75% en el primer semestre de 2023 a 75,56% para el segundo semestre de 2023. Lo anterior, principalmente corresponde a que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, reforzó el número de agentes para la atención telefónica y fortaleciendo la capacitación en la atención de PQRSD en las dependencias de la entidad, haciendo un llamado a los gestores para que atiendan oportunamente a los agentes del canal telefónico cuando tengan solicitudes de la ciudadanía que no puedan ser resueltas desde el primer nivel de atención, reduciendo así los tiempos de respuesta.

El atributo **TIEMPOS DE RESPUESTA** aunque ha sido el de menor calificación tanto para los canales de atención como para PQRSD, Trámites y Servicios, este atributo se incrementó en 13,7 puntos porcentuales con respecto al semestre anterior, encontrándose en 73,57% que, aunque es positivo, aún se encuentra en estado 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.

Esta mejora, se puede atribuir a las capacitaciones que desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se llevó a cabo en las diferentes dependencias del Ministerio, donde se explicó el procedimiento de atención a PQRSD y daño antijurídico.

El control y seguimiento a las PQRSD y los Trámites y Servicios, aparte de ser liderada por el Grupo de Relacionamiento 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.

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 estén canal, de tal forma que permita descongestionar otros canales de atención.

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 es necesario 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.

Así mismo, los ciudadanos requieren respuestas a sus comunicaciones en Lenguaje Claro, ya que expresan que en muchas ocasiones se les da respuesta citando el artículo de una norma, información que resulta no ser clara para la ciudadanía a la hora de dar inicio a sus trámites.