



INFORME DE MEDICIÓN

DE LA SATISFACCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE TRÁMITES

VIGENCIA:

SEGUNDO SEMESTRE 2025

(JUNIO - DICIEMBRE)

La Energía de Nuestra Gente

Tabla de contenido

<i>Introducción</i>	3
<i>2. Objetivos</i>	3
2.1. Objetivo general.....	3
2.2. Objetivos específicos	3
<i>3. Metodología</i>	4
<i>4. Caracterización de los grupos de interés</i>	4
4.1. Tipo de Persona.....	4
4.2. Rango de edad	5
4.3. Género.....	5
4.4. Nivel Máximo de Estudios.....	6
<i>5. Departamento de Residencia</i>	7
<i>6. Trámites y procesos administrativos más realizado ante el MME</i>	8
<i>7. Resultados Medición de la Satisfacción</i>	8
<i>8. Índice de satisfacción de los trámites segundo semestre 2025.</i>	9
<i>9. Dificultades Durante la Solicitud del Trámite</i>	10
<i>10. Conclusiones</i>	11
<i>11. Recomendaciones</i>	11

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Tipo de Persona.....	4
Ilustración 2. Rango de Edad.....	5
Ilustración 3. Género.....	6
Ilustración 4. Nivel de Estudios	7
Ilustración 5. Departamento de Residencia	7
Ilustración 6. Trámites y Procesos Administrativos más solicitado ante el MME.....	8
Ilustración 7. Resultados Mediación de la Satisfacción.	9
Ilustración 8. Dificultades durante la solicitud.....	11

Introducción

La Encuesta de Satisfacción de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAS), permite identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que interactúan con el Ministerio de Minas y Energía - MME. Este ejercicio se centra en analizar la gestión administrativa de los trámites que presta la entidad, buscando mejorar la calidad en la atención y facilitar la relación de la ciudadanía con los procesos institucionales.

El insumo para este análisis son los registros del formulario que reposan en la cuenta oficial de Participación Ciudadana. Esta información se recolectó a través del correo electrónico, medio por el cual se remitió el enlace de la encuesta a los ciudadanos y empresas que gestionaron solicitudes ante el Ministerio. El análisis toma como base técnica la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En el marco de la estrategia de mejora continua y fortalecimiento de los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de Minas y Energía, se realizó la medición de percepción ciudadana respecto a la calidad, oportunidad y efectividad de los trámites gestionados a través de la entidad.

El presente informe consolida los resultados obtenidos durante el segundo semestre del año 2025, con un total de 127 registros efectivos. La medición tiene como propósito evaluar la experiencia de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y generar insumos para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y la optimización de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Desarrollar la medición de la satisfacción y la caracterización de los trámites gestionados ante el Ministerio de Minas y Energía durante el segundo semestre de 2025, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios institucionales.

2.2. Objetivos específicos

- Caracterizar los trámites y procesos administrativos con mayor demanda, identificando el perfil sociodemográfico y la naturaleza jurídica de los usuarios.
- Medir los niveles de satisfacción ciudadana frente a los atributos de amabilidad, claridad, facilidad y tiempos de respuesta.
- Analizar las inquietudes y sugerencias expresadas por los ciudadanos para detectar barreras técnicas o administrativas en la gestión de los trámites.
- Evaluar la eficacia del canal de correo electrónico como medio de interacción y recolección de información para la mejora continua.

3. Metodología

La medición de la satisfacción de los grupos de interés de los trámites del Ministerio de Minas y Energía se realizó mediante la aplicación de una encuesta satisfacción, con el propósito de evaluar la experiencia ciudadana y la calidad del servicio prestado por la entidad.

La encuesta tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y transversal, y fue dirigida a los grupos de interés que solicitaron trámites ante el Ministerio durante el período de junio a diciembre de 2025. El instrumento de recolección estuvo compuesto por preguntas cerradas y abiertas, orientadas a medir el nivel de satisfacción frente a aspectos como la claridad de los requisitos, facilidad y transparencia en el proceso, tiempo de respuesta, disponibilidad de la información y canales de atención, facilidad y oportunidad del trámite, trato recibido por parte de los funcionarios, efectividad de los canales de atención y nivel general de satisfacción frente al trámite realizado.

La población objetivo estuvo conformada por los usuarios que adelantaron trámites a través de los canales habilitados por el Ministerio. La muestra correspondió a los usuarios que, de manera voluntaria, aceptaron participar en la encuesta una vez finalizado el trámite. Durante el periodo evaluado se consolidaron 127 registros efectivos.

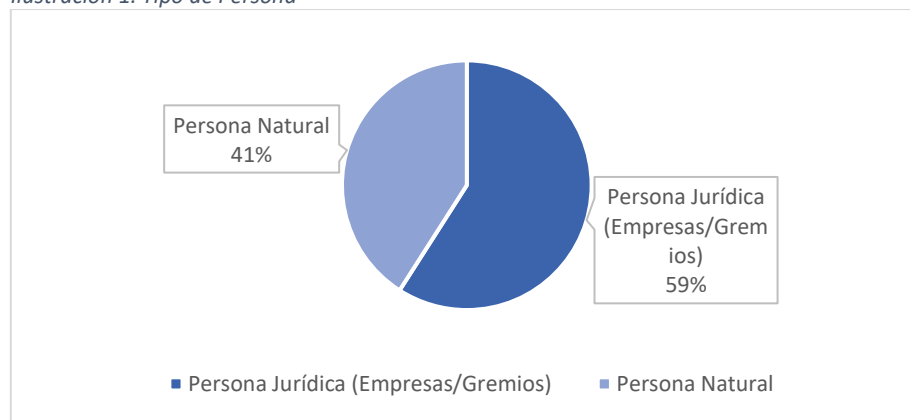
La recolección de la información se realizó mediante formulario electrónico, distribuido a través de correo electrónico desde la cuenta oficial de Participación Ciudadana, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los participantes, así como el uso de la información exclusivamente con fines estadísticos y de mejora continua.

Los resultados fueron consolidados y analizados mediante herramientas estadísticas descriptivas, permitiendo identificar niveles de satisfacción, tendencias y oportunidades de mejora en la gestión de los trámites del Ministerio. Los hallazgos constituyen un insumo para la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento de la eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

4. Caracterización de los grupos de interés

4.1. Tipo de Persona

Ilustración 1. Tipo de Persona



[OBJ]

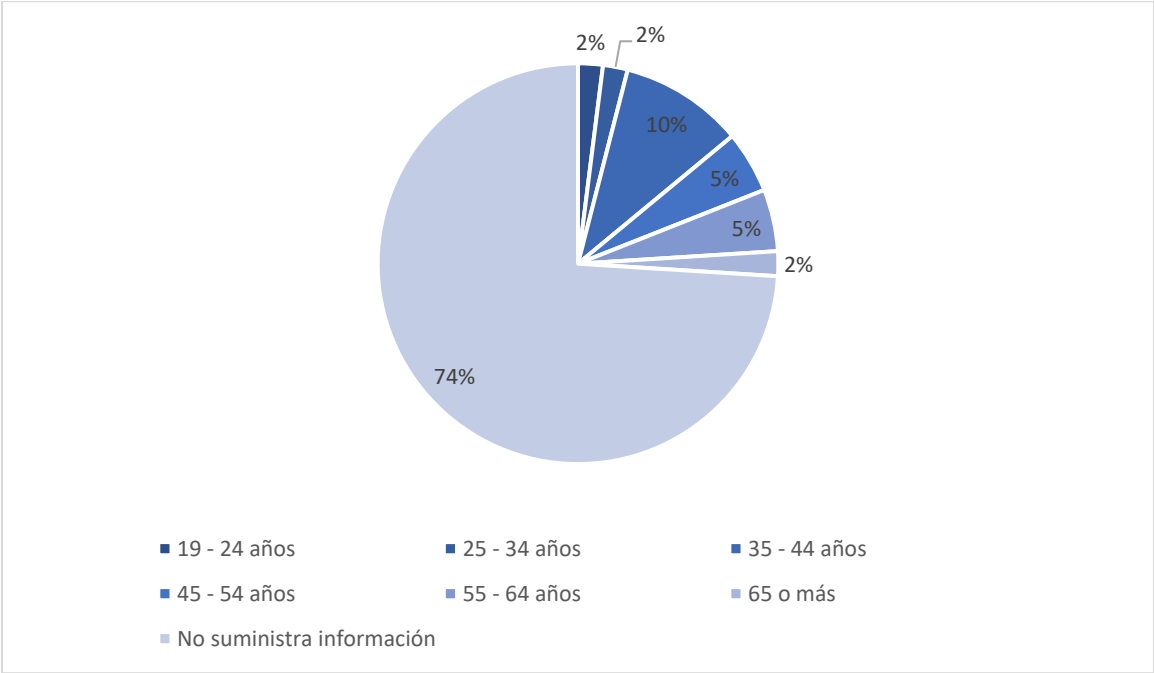
Fuente: elaboración propia.

Se observa una participación mayoritaria de la Persona Jurídica 59%, y Persona Natural corresponde al 41 %, lo que ratifica el impacto institucional en el sector empresarial y gremial del país.

4.2. Rango de edad

Dentro de esta variable, se establecieron los rangos para determinar la edad de los grupos de interés que acceden a los trámites y procesos administrativos del MME a través de los canales de atención.

Ilustración 2. Rango de Edad.



Fuente: elaboración propia.

Durante el segundo semestre de 2025 se encuentra que, entre la población que reportó su edad, el 10% se ubica en el rango de 35 a 44 años, consolidándose como el grupo etario con mayor participación, seguido por los rangos de 45 a 54 años y 55 a 64 años con un 5% cada uno. Es importante destacar que el 74% de los registros corresponden a ciudadanos que no suministraron información, lo cual se atribuye principalmente a que la gestión de trámites técnicos y corporativos a menudo es realizada por representantes de personas jurídicas que omiten datos de carácter personal.

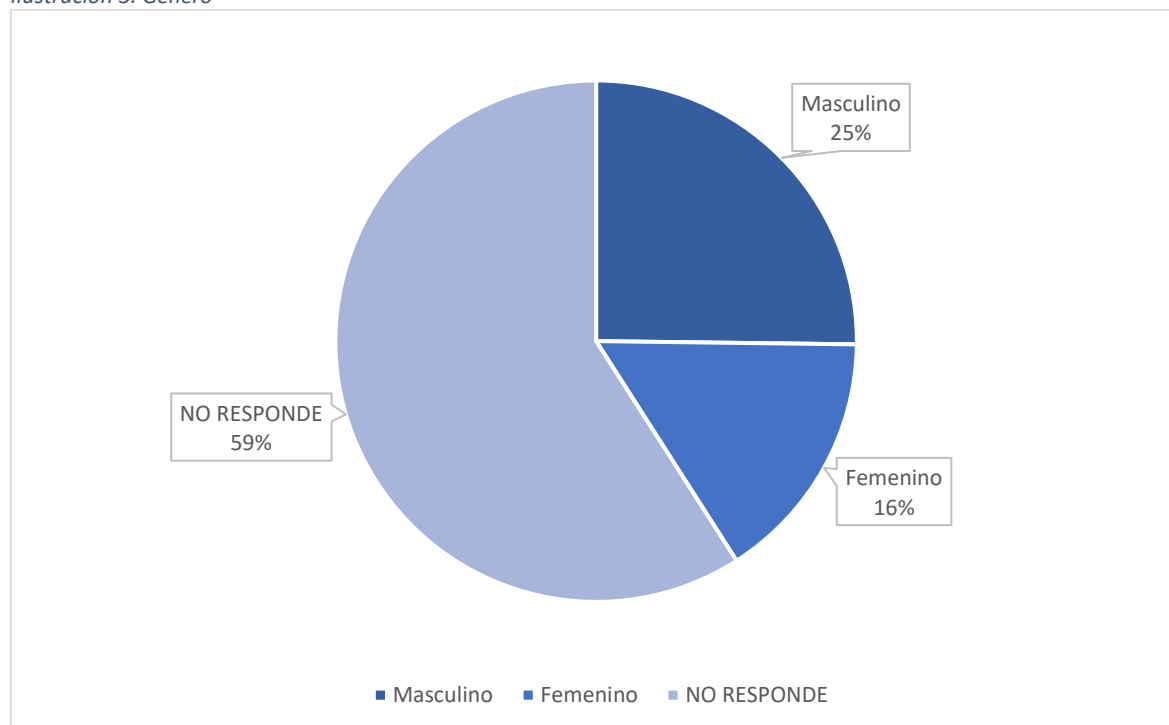
4.3. Género

Del total de los 127 registros analizados en este periodo, la distribución por género se presenta de la siguiente manera: 32 personas (25%) corresponden al género masculino, mientras que 20 personas (16%) corresponden al género femenino.

Es notable que la mayoría de los encuestados, equivalente a 75 personas (59%), optaron por la categoría "No responde". Esta alta incidencia se encuentra directamente relacionada con la naturaleza de los trámites gestionados (especialmente SICOM y Dedicación Exclusiva), los cuales poseen un marcado perfil corporativo. En estos casos, el solicitante actúa en representación de una

organización y prioriza el suministro de información de la persona jurídica sobre la caracterización individual de género.

Ilustración 3. Género



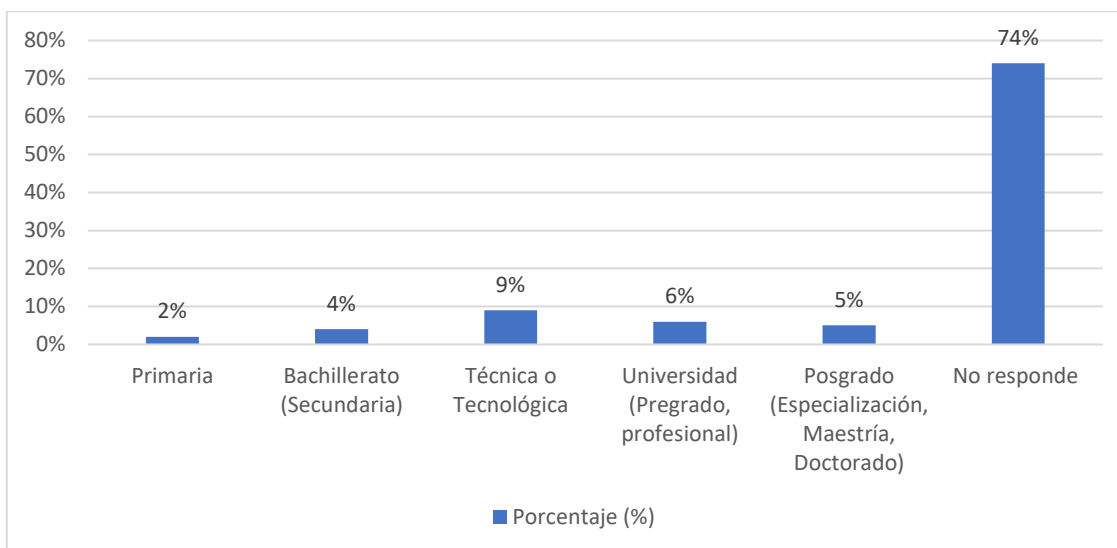
Fuente: Elaboración Propia.

4.4. Nivel Máximo de Estudios

Los resultados muestran que las personas que más utilizan los servicios del Ministerio cuentan con estudios de nivel Técnico o Tecnológico 9%, seguidos de cerca por los niveles Universitario 6% y Posgrado 5%. En conjunto, estos tres niveles de formación superior representan el 20% de los grupos de interés que participaron en la medición.

El 74% de los registros no cuenta con información sobre el nivel educativo, este comportamiento puede estar asociado a que la mayoría de los trámites ante el Ministerio de Minas y Energía son gestionados por personas jurídicas, cuyos representantes actúan en nombre de una organización y no a título individual considerando que su nivel académico personal no influye en el proceso.

Ilustración 4. Nivel de Estudios

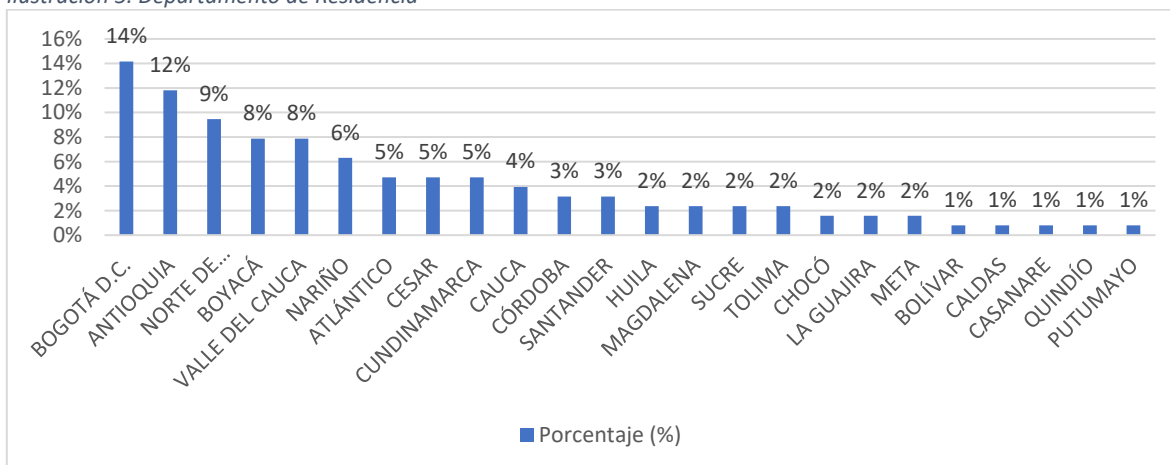


Fuente: Elaboración Propia.

5. Departamento de Residencia

La cobertura geográfica alcanzó a 24 departamentos, demostrando la efectividad de los canales digitales. Bogotá D.C. 14% y Antioquia 12% respectivamente, lideran la participación, seguidos por regiones con alta actividad minero-energética como Norte de Santander con el 9% y Boyacá 8%. Esta distribución valida que el canal digital permite la gestión de trámites desde zonas distantes sin necesidad de desplazamientos físicos.

Ilustración 5. Departamento de Residencia

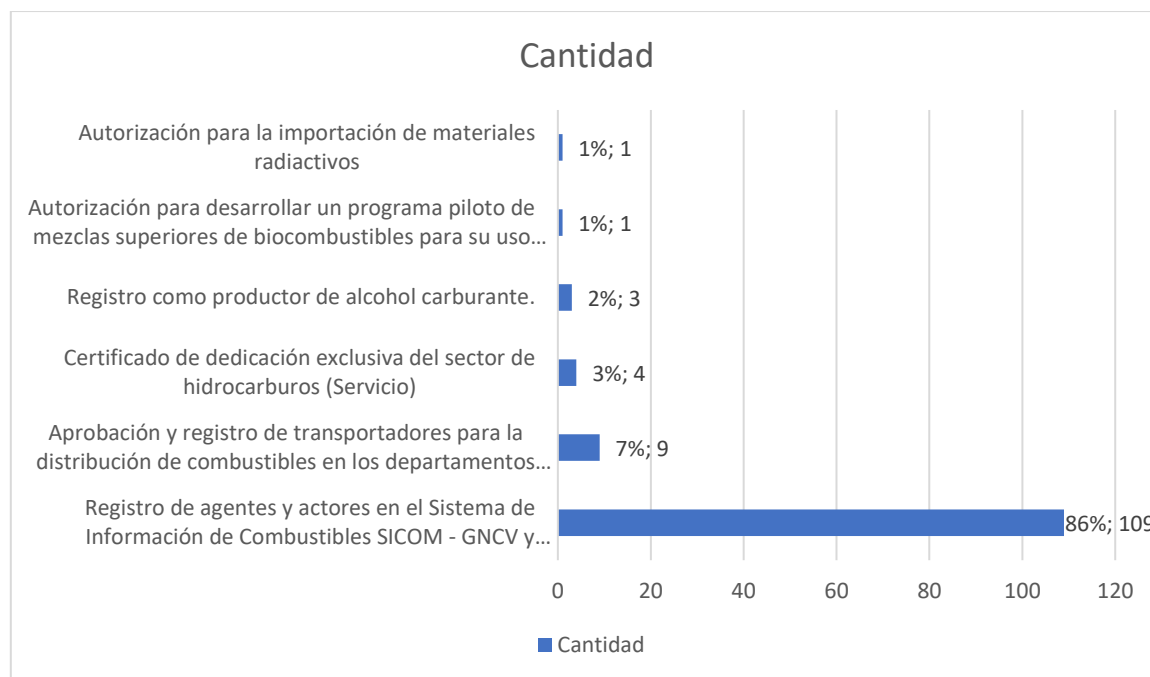


Fuente: Elaboración Propia.

6. Trámites y procesos administrativos más realizado ante el MME

Existe una concentración masiva del Trámite “*Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información*”, el cual abarca el 86% (109 solicitudes) del total de la gestión institucional el cual tiene como finalidad controlar y verificar que los vehículos impulsados con Gas Natural Comprimido Vehicular (GNCV) cuenten con equipos de conversión certificados y revisiones reglamentarias vigentes. Asimismo, permite registrar a los actores que intervienen en la cadena de GNCV y recopilar información relacionada con vehículos convertidos, certificados de conformidad y reportes de suministro y comercialización de gas. Adicionalmente, el Trámite “*Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera*” con el 7% (9 solicitudes), demuestra que el sector de combustibles líquidos y gas vehicular es el eje central de interacción con la ciudadanía. Otros procesos técnicos como el “*Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos y el Registro como productor de alcohol carburante*” mantienen una participación constante a menor escala.

Ilustración 6. Trámites y Procesos Administrativos más solicitado ante el MME



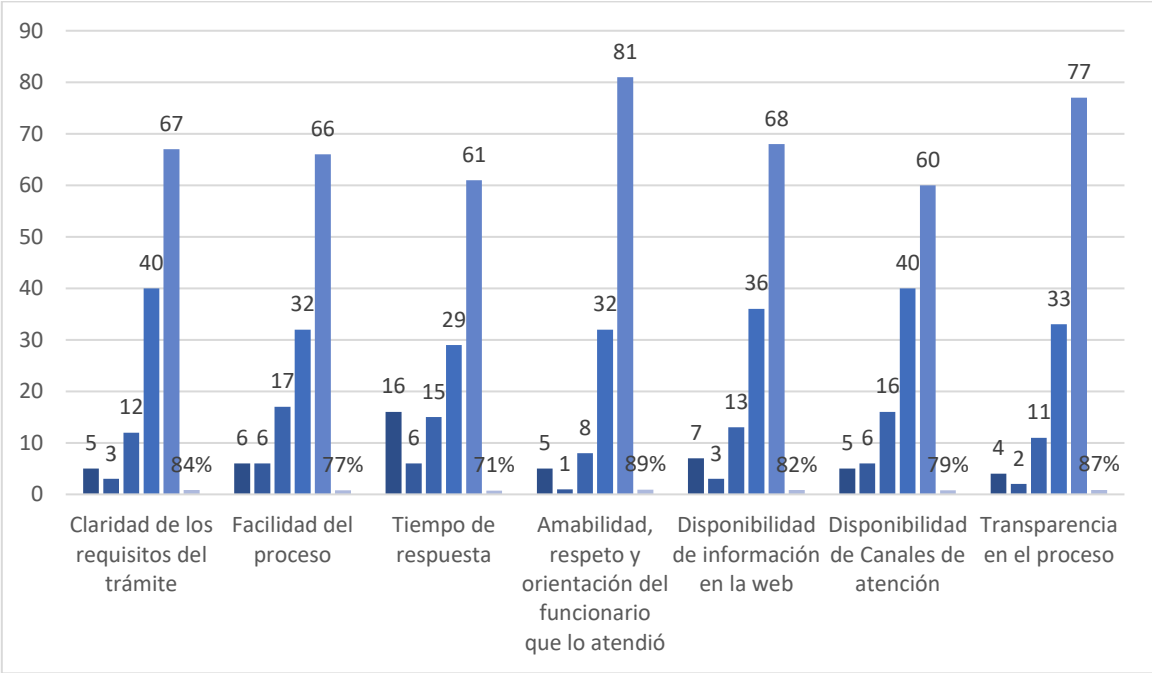
Fuente: Elaboración Propia.

7. Resultados Medición de la Satisfacción

A continuación, se evidencia la satisfacción de los trámites en los diferentes aspectos:

La medición de satisfacción de los trámites y solicitudes se realizó mediante una escala de 1 a 5, donde 1 indica un nivel bajo de satisfacción y 5 un nivel alto. Para efectos del análisis institucional, se consideran satisfactorias las respuestas ubicadas en los niveles 4 y 5, por reflejar una percepción positiva frente al proceso del trámite y la gestión realizada

Ilustración 7. Resultados Mediación de la Satisfacción.



Fuente: Elaboración Propia.

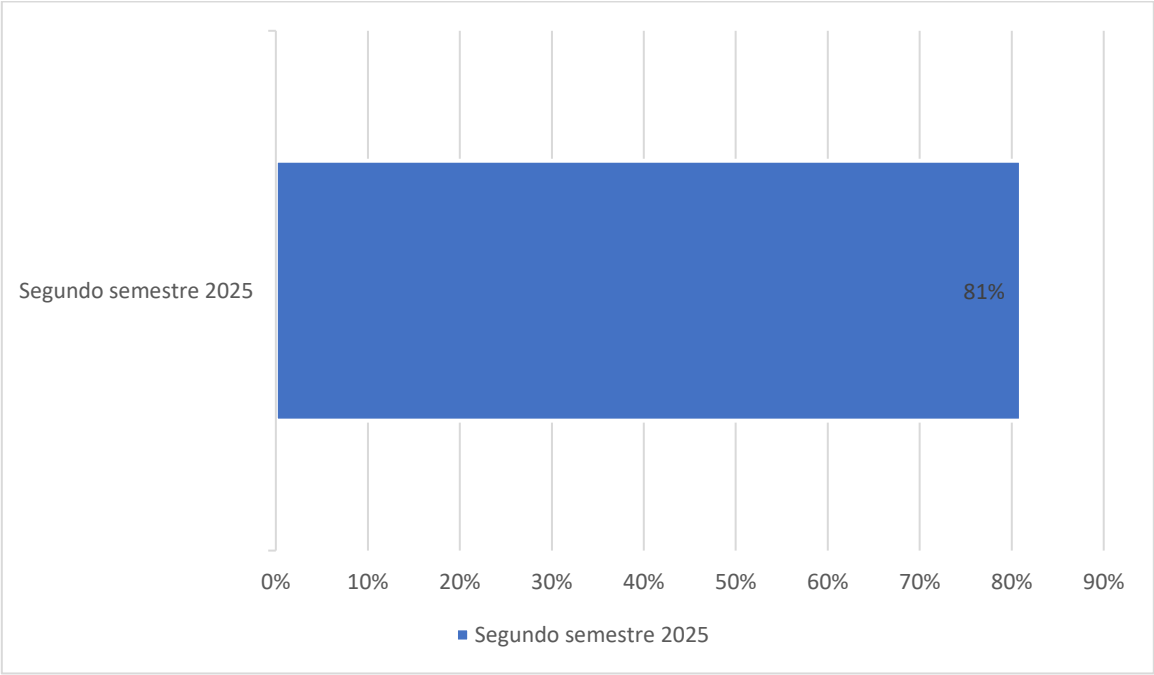
Los resultados de la medición de satisfacción correspondiente al segundo semestre de 2025, aplicada a grupos de interés de los trámites y servicios del Ministerio de Minas y Energía – MME evidencian una valoración positiva en los diferentes aspectos evaluados, con niveles de satisfacción superiores al 70 % en todos los ítems analizados. El aspecto con mayor satisfacción fue la “Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió” con un 89%, seguido de la “Transparencia en el proceso” alcanzando un 87%, lo cual refleja confianza en la gestión institucional. La “Claridad de los requisitos del trámite” obtuvo un 84%, indicando que la información suministrada resulta comprensible para la mayoría de los grupos de interés. En cuanto a la “Disponibilidad de información en la web” registró un 82% de satisfacción, mientras que la “Disponibilidad de canales de atención” alcanzó un 79 % y la “Facilidad del proceso” un 77%, evidenciando oportunidades de fortalecimiento en la simplificación y accesibilidad de los trámites. Finalmente, el “Tiempo de respuesta” presentó un 71% de satisfacción, constituyéndose como el aspecto con mayor oportunidad de mejora dentro de los aspectos evaluados

En términos generales, los resultados reflejan un desempeño institucional favorable, orientado al ciudadano y alineado con los principios de transparencia, eficiencia y mejora continua que rigen la gestión del Ministerio de Minas y Energía.

8. Índice de satisfacción de los trámites segundo semestre 2025.

De acuerdo con los aspectos evaluados en la encuesta de satisfacción se tiene un índice del 81% a nivel general de los trámites solicitados en este periodo de tiempo.

Ilustración 8. índice de satisfacción de los trámites segundo semestre 2025

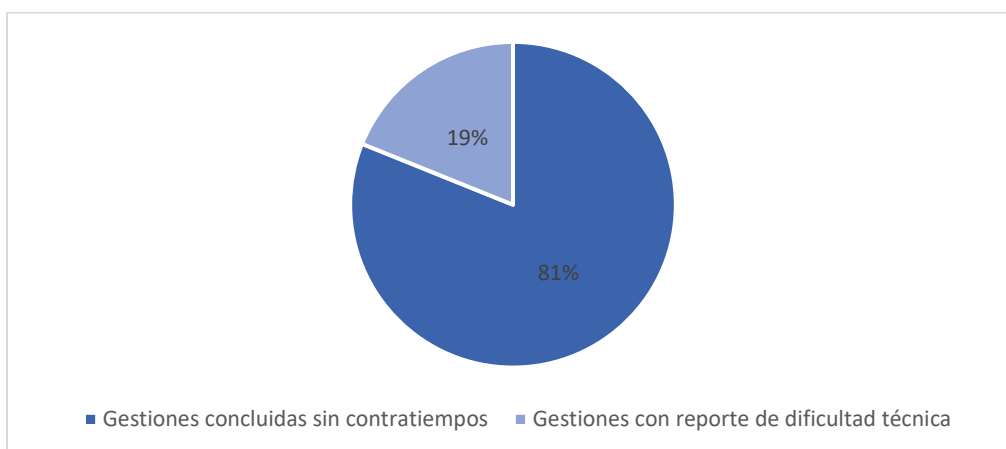


Fuente: Elaboración Propia.

9. Dificultades Durante la Solicitud del Trámite

Se evidencia un 81% de éxito en la solicitud de trámites sin inconvenientes es una cifra positiva, sin embargo, se presentó un 19% de dificultad técnica es un punto de atención crítico. Los comentarios de los usuarios sugieren que estas fallas ocurren principalmente durante el cargue de documentos pesados en la plataforma SICOM y problemas de compatibilidad con ciertos navegadores. Esto indica que la barrera no es el conocimiento del trámite, sino la estabilidad de la herramienta tecnológica.

Ilustración 9. Dificultades durante la solicitud.



Fuente: Elaboración Propia.

10. Conclusiones

- ⇒ Se evidencia una satisfacción en las solicitudes de trámites y OPAS del MME en el segundo semestre de 2025 favorable del (81%). Los resultados reflejan una gestión orientada al ciudadano, especialmente en aspectos relacionados con la calidad del trato, la transparencia y la claridad de la información suministrada.
- ⇒ Los niveles de satisfacción alcanzados confirman que la interacción entre los grupos de interés y la entidad se desarrollan bajo estándares adecuados de respeto, orientación y confianza institucional con una disponibilidad de información adecuada. Esto fortalece la imagen y el relacionamiento del Ministerio como entidad técnica que presta servicios con enfoque de servicio público con los grupos de interés.
- ⇒ Los resultados obtenidos no solo validan el desempeño institucional durante el segundo semestre de 2025, sino que orientan la toma de decisiones para fortalecer la calidad del servicio y consolidar una gestión cada vez más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

11. Recomendaciones

- ⇒ Fortalecimiento de la plataforma SICOM: Optimizar los servidores de carga de archivos para eliminar el 19% de fallas técnicas reportadas.
- ⇒ Implementación de Grupos Focales: Realizar sesiones de Grupos Focales con los usuarios recurrentes del SICOM y transportadores de zonas de frontera. Esto permitirá validar las mejoras en la plataforma directamente con quienes la usan y detectar barreras de usabilidad que no se captan en encuestas estándar.
- ⇒ Soporte en Tiempo Real: Habilitar canales de ayuda inmediata para resolver errores de plataforma durante el cargue de información técnica con un enlace oportuno en llamada en vivo que apoye los agentes del Call center.

- ⇒ Se identifican retos asociados a la eficiencia operativa y a la experiencia integral del trámite, particularmente en lo relacionado con tiempos de respuesta y simplificación de procesos. Estos aspectos constituyen oportunidades de mejora que deberán ser abordadas en el marco de las estrategias de optimización y transformación digital.