

PRIMER SEMESTRE DE 2026

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA, USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Grupo de Relacionamiento
con el Ciudadano y
Gestión de la Información

Ministerio de Minas y Energía

La Energía de Nuestra Gente



TABLA DE CONTENIDO

1. Resultados de la Medición de la Satisfacción	4
Resultados Generales Indicador de Satisfacción.....	4
Resultados por Canal de Atención y Atributo.....	5
2. Necesidades y Expectativas	9
7. Conclusiones	12
8. Recomendaciones	13



Introducción

Como parte de su compromiso de ofrecer información de calidad, completa, oportuna y transparente, el Ministerio realiza de manera continua encuestas de satisfacción. Estos sondeos permiten conocer la percepción sobre el proceso de atención y facilitan el diseño de estrategias orientadas a mejorar, de forma gradual, la satisfacción de ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.

Este informe presenta los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2026, abarcando los diferentes canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, ChatBot WhatsApp, correo electrónico y correo físico. A través de estos medios, la ciudadanía accede y gestiona trámites, servicios y PQRSD ante el Ministerio.

La medición correspondiente al primer semestre de 2026 se fundamentó en los datos recopilados mediante el nuevo sistema de omnicanalidad YACO. Esta plataforma integra y sistematiza la información de quienes utilizan los servicios del Ministerio a través de los distintos canales de atención, permitiendo una recolección de datos más amplia y precisa que en periodos anteriores.

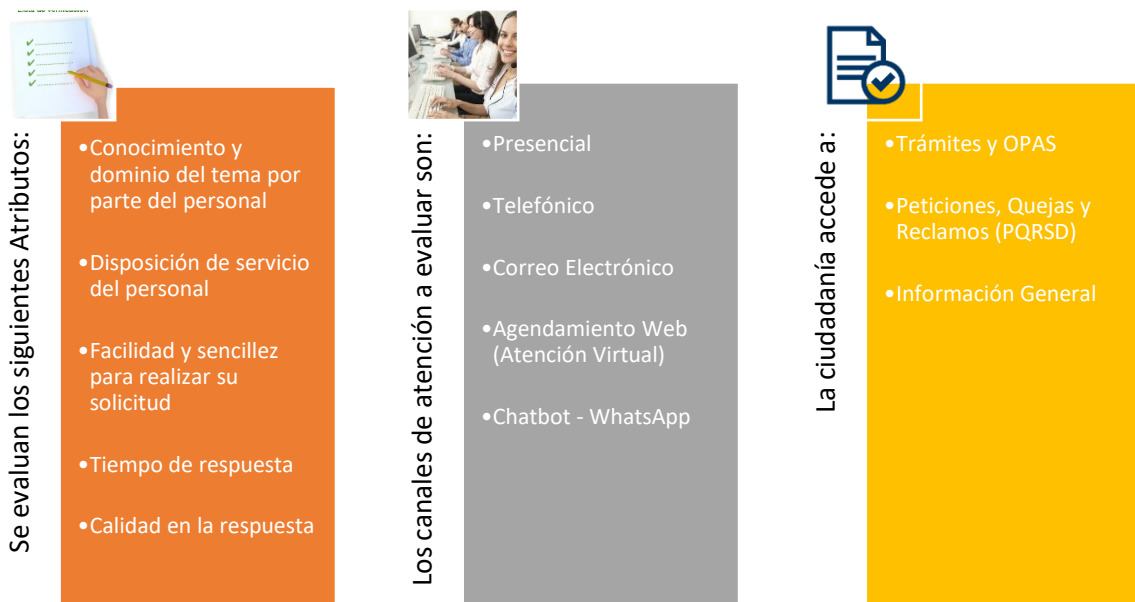
En total, se consolidó una base de 2063 registros durante el primer semestre de 2026. A partir de estos datos, se elabora el presente informe, cuyo propósito es contribuir a la toma de decisiones institucionales con un enfoque centrado en la ciudadanía.

Alcance de la Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía

El **proceso** de medición de la satisfacción ciudadana comienza con la atención brindada a través de los distintos canales dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía, seguido del registro de caracterización y el envío automático de la Encuesta de Satisfacción. Posteriormente, se generan reportes a partir de los resultados obtenidos, culminando con la elaboración del informe de medición de satisfacción ciudadana.

¿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:



1. Resultados de la Medición de la Satisfacción

Resultados Generales Indicador de Satisfacción



El nivel de satisfacción general frente a la calidad del servicio prestado por el Ministerio de Minas y Energía durante el **primer semestre de 2026** alcanzó un resultado de **81,38 %**. En comparación con el **segundo semestre de 2025 (81,39 %)**, el indicador presenta una variación mínima de **-0,01 puntos porcentuales**, lo que evidencia un comportamiento estable en la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos. Este resultado ubica al Ministerio en un nivel de satisfacción **Aceptable**, de acuerdo con la metodología institucional de medición.

La estabilidad del indicador refleja que, pese a las diferencias de desempeño observadas entre los

distintos canales de atención, la percepción general de los ciudadanos se mantiene consistente. En este periodo, algunos canales consolidaron resultados sobresalientes, mientras que otros continúan representando oportunidades de mejora, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad y la calidad de la respuesta.

Para el periodo comprendido entre enero y junio de 2026 se analizaron **2.063 encuestas de satisfacción**, recopiladas a través de la plataforma de omnicanalidad YACO, las cuales constituyen la base para el cálculo del indicador y el análisis presentado en este informe.

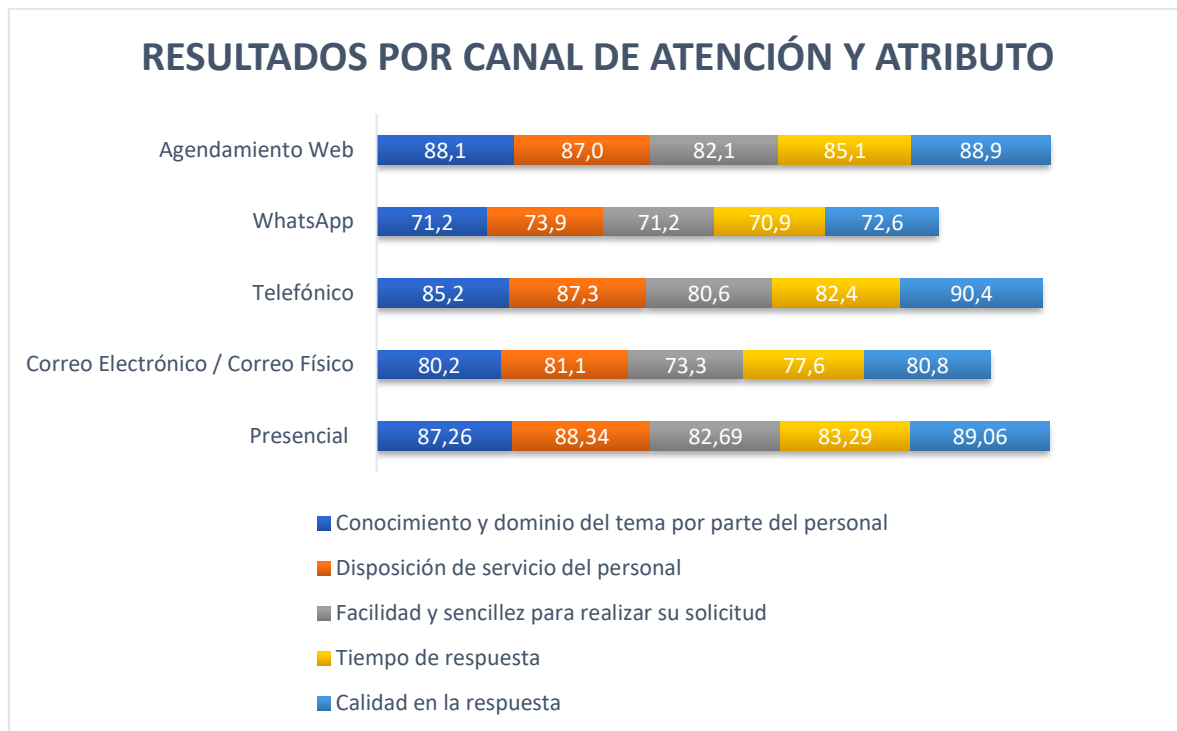
Interpretación del Indicador de Satisfacción

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

Con el propósito de fortalecer el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía, el Ministerio de Minas y Energía realiza el seguimiento permanente a la percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio prestado a través de sus diferentes canales de atención. Este ejercicio permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y tendencias en la experiencia del usuario, constituyéndose en un insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional.

Los resultados presentados a continuación corresponden a la evaluación de los cinco atributos definidos para medir la calidad del servicio: **conocimiento y dominio del tema por parte del personal, disposición de servicio, facilidad y sencillez para realizar la solicitud, tiempo de respuesta y calidad de la respuesta**. El análisis se desarrolla para cada uno de los canales de atención habilitados por la Entidad: **Presencial, Telefónico, Correo Electrónico/Correo Físico, ChatBot – WhatsApp y Agendamiento Web**, permitiendo identificar el desempeño particular de cada uno de ellos y los aspectos que inciden en la percepción ciudadana



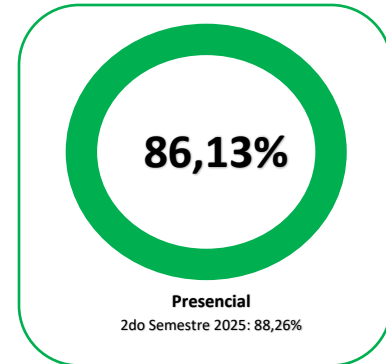
Análisis del Canal de Atención Presencial

El canal **Presencial** obtuvo un nivel de satisfacción del **86,13 %** durante el primer semestre de 2026, registrando una disminución de **2,13 puntos porcentuales** frente al segundo semestre de 2025, cuando alcanzó **88,26 %**. A pesar de esta variación, el canal **se mantiene en un nivel de satisfacción satisfactorio**, consolidándose como uno de los canales con mejor percepción por parte de la ciudadanía.

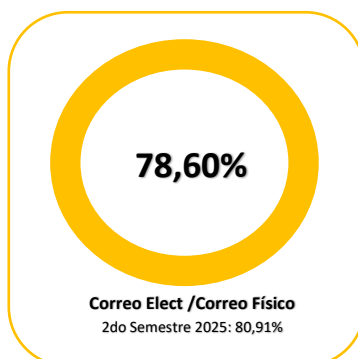
Los resultados por atributo evidencian que las principales fortalezas del canal continúan siendo la **calidad en la respuesta (89,06 %)** y la **disposición de servicio del personal (88,34 %)**, seguidas del **conocimiento y dominio del tema (87,26 %)**. Estos resultados reflejan que los ciudadanos mantienen una percepción favorable sobre la capacidad técnica del personal, la actitud de servicio y la atención brindada durante la interacción presencial.

No obstante, el análisis comparativo con el semestre anterior muestra una disminución en la mayoría de los atributos evaluados. La variación más representativa se presenta en **facilidad y sencillez para realizar la solicitud**, que pasó de **88,24 %** a **82,69 %**, seguida del **tiempo de respuesta**, que disminuyó de **85,29 %** a **83,29 %**. Estas variaciones sugieren oportunidades para optimizar la experiencia del ciudadano, especialmente en aspectos relacionados con la agilidad de la atención y la simplificación de los procesos. Por el contrario, el atributo **calidad en la respuesta** registró un incremento, al pasar de **87,17 %** a **89,06 %**, evidenciando una mejora en la percepción sobre la pertinencia y utilidad de las respuestas brindadas.

En términos generales, el canal presencial mantiene un desempeño sólido y continúa ubicándose en un nivel satisfactorio de calidad del servicio. Si bien se observa una ligera reducción en el indicador general respecto al semestre anterior, los resultados reflejan que la atención presencial conserva altos estándares de servicio, por lo que las acciones de mejora deberán enfocarse en fortalecer la oportunidad de la atención y facilitar el proceso de gestión para los ciudadanos, con el propósito de mantener y consolidar los niveles de satisfacción alcanzados.



Análisis del Canal de Atención Correo Electrónico / Correo Físico



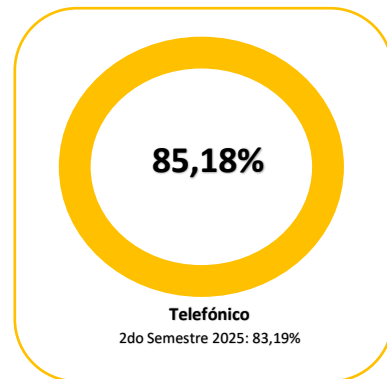
El canal **Correo Electrónico / Correo Físico** obtuvo un nivel de satisfacción de **78,60 %** durante el primer semestre de 2026, lo que representa una disminución de **2,31 puntos porcentuales** frente al segundo semestre de 2025, cuando registró **80,91 %**. A pesar de esta variación, el canal conserva un nivel de satisfacción **Aceptable**, reflejando una percepción favorable por parte de la ciudadanía, aunque con oportunidades de mejora en algunos aspectos de la atención.

El análisis por atributos evidencia que la **disposición de servicio del personal (81,1%)** y la **calidad en la respuesta (80,8%)** continúan siendo los aspectos mejor valorados por los ciudadanos, seguidos del **conocimiento y dominio del tema (80,2 %)**. Estos resultados indican que los usuarios perciben positivamente la actitud del personal y la pertinencia de las respuestas emitidas a través de este canal.

Sin embargo, la disminución del indicador general está asociada principalmente al comportamiento del atributo **facilidad y sencillez para realizar la solicitud**, que presentó la mayor variación al pasar de **82,8 % a 73,3 %**, ubicándose en el nivel más bajo entre los atributos evaluados. Este resultado puede estar relacionado con dificultades en la experiencia del usuario para gestionar sus solicitudes mediante este canal, lo que impacta directamente la percepción del servicio. Por otra parte, el **tiempo de respuesta** mostró una leve mejora, pasando de **76,4 % a 77,6 %**, mientras que la **calidad en la respuesta** también presentó un comportamiento positivo al incrementarse de **80,2 % a 80,8 %**, evidenciando avances en la oportunidad y pertinencia de las respuestas brindadas.

Análisis del Canal de Atención Telefónico

El canal **Telefónico** alcanzó un nivel de satisfacción del **85,18%** durante el primer semestre de 2026, registrando un incremento de **1,99 puntos porcentuales** frente al segundo semestre de 2025, cuando obtuvo **83,19%**. Este resultado permitió que el canal pasara de un nivel de satisfacción **Aceptable** a un nivel **Satisfactorio**, consolidándose como uno de los canales con mejor desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.



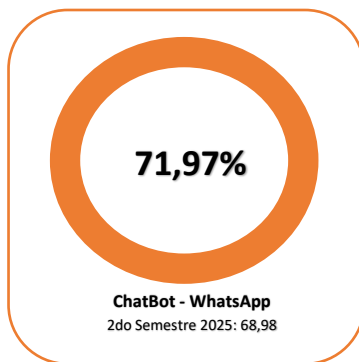
El comportamiento por atributos evidencia una mejora significativa en la percepción de los ciudadanos, destacándose especialmente la **calidad en la respuesta (90,4%)**, que presentó el mayor incremento frente al periodo anterior, pasando de **81,3% a 90,4%**. Asimismo, la **disposición de servicio del personal (87,3%)** y el **conocimiento y dominio del tema (85,2%)** mantienen resultados sobresalientes, reflejando la confianza de los ciudadanos en la capacidad técnica y la actitud de servicio del personal encargado de la atención telefónica.

De igual manera, el atributo **tiempo de respuesta** presentó una mejora importante al pasar de **78,8% a 82,4%**, lo que evidencia avances en la oportunidad de la atención brindada. No obstante, la **facilidad y sencillez para realizar la solicitud** registró una leve disminución, pasando de **83,4% a 80,6%**; aunque continúa ubicándose en un nivel aceptable, representa una oportunidad para simplificar el proceso de atención y fortalecer la experiencia del usuario durante la interacción con el canal.

En términos generales, el canal telefónico evidencia una evolución positiva respecto al semestre anterior, impulsada principalmente por el fortalecimiento de la calidad de las respuestas y la mejora

en los tiempos de atención. Estos resultados reflejan el impacto favorable de las acciones implementadas para optimizar el servicio y consolidan este canal como una alternativa confiable, eficiente y altamente valorada por la ciudadanía.

Análisis del Canal de Atención ChatBot - WhatsApp



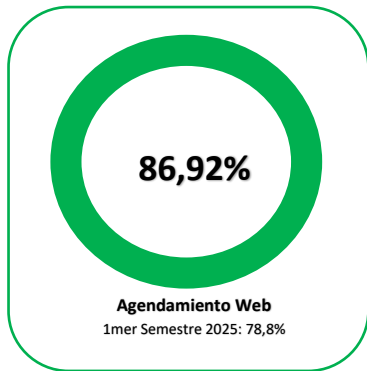
El canal **ChatBot - WhatsApp** obtuvo un nivel de satisfacción del **71,97%** durante el primer semestre de 2026, lo que representa un incremento de **2,99 puntos porcentuales** frente al segundo semestre de 2025, cuando registró **68,98%**. Si bien el canal continúa ubicándose en un nivel de satisfacción **Crítico**, los resultados evidencian una tendencia favorable que refleja el impacto de las acciones de fortalecimiento implementadas para mejorar la experiencia de los ciudadanos en este canal de atención.

El análisis por atributos muestra avances en cuatro de los cinco aspectos evaluados. Se destaca especialmente el incremento en la **calidad de la respuesta**, que pasó de **66,1%** a **72,6%**, constituyéndose en la mejora más significativa del periodo. Asimismo, la **disposición de servicio del personal** aumentó de **70,5%** a **73,9%**, mientras que los atributos de **conocimiento y dominio del tema** y **facilidad y sencillez para realizar la solicitud** alcanzaron **71,2%**, superando los resultados obtenidos en el semestre anterior. El único atributo que presentó una variación mínima fue el **tiempo de respuesta**, que se mantuvo prácticamente estable al pasar de **71,0 %** a **70,9 %**.

Estos resultados evidencian que el canal continúa avanzando en su proceso de consolidación como alternativa de atención digital. Las mejoras implementadas en los flujos conversacionales, la optimización de las respuestas automatizadas y el fortalecimiento de la atención contribuyen a una percepción más favorable por parte de la ciudadanía, aunque aún persisten oportunidades para incrementar la capacidad resolutoria y ofrecer una experiencia más simple y eficiente.

En términos generales, el comportamiento del canal refleja una evolución positiva y sostenida, manteniendo una tendencia de mejora respecto a los periodos anteriores. Si bien el nivel de satisfacción aún se encuentra por debajo del rango aceptable, los avances observados demuestran que las acciones de mejora implementadas han comenzado a generar resultados favorables. En consecuencia, resulta fundamental continuar fortaleciendo este canal mediante ajustes permanentes a sus funcionalidades, la actualización de contenidos y la optimización de los procesos de atención, con el propósito de consolidarlo como un mecanismo cada vez más eficiente, oportuno y cercano para la ciudadanía.

Análisis del Canal de Atención Agendamiento Web



El canal **Agendamiento Web** obtuvo un nivel de satisfacción del **86,24%** durante el primer semestre de 2026. Aunque este resultado representa una leve disminución de **0,68 puntos porcentuales** frente al segundo semestre de 2025 (**86,92 %**), el canal **se mantiene en un nivel de satisfacción satisfactorio**, consolidándose como una de las alternativas digitales mejor valoradas por la ciudadanía.

El análisis por atributos evidencia un desempeño sólido en la mayoría de los aspectos evaluados. Se destacan especialmente la **calidad en la respuesta (88,9 %)** y el **conocimiento y dominio del tema por parte del personal (88,1%)**, seguidos de la **disposición de servicio (87,0 %)**, resultados que reflejan una percepción positiva de los ciudadanos frente a la atención recibida y la capacidad del personal para brindar orientación efectiva durante el proceso.

En comparación con el semestre anterior, el canal presenta mejoras importantes en los atributos **calidad en la respuesta**, que pasó de **85,4% a 88,9 %**, y **tiempo de respuesta**, que aumentó de **82,3% a 85,1 %**, evidenciando avances en la oportunidad y efectividad de la atención. No obstante, el atributo **facilidad y sencillez para realizar la solicitud** registró una disminución, pasando de **89,1% a 82,1%**, convirtiéndose en el principal factor que incidió en la ligera reducción del indicador general. Este comportamiento sugiere la necesidad de revisar la experiencia del usuario durante el proceso de agendamiento, con el fin de identificar oportunidades para simplificar la interacción y hacer más intuitivo el acceso al servicio.

El canal de Agendamiento Web mantiene un desempeño sobresaliente y continúa posicionándose como una alternativa eficiente y confiable para la atención ciudadana. Los resultados obtenidos evidencian que las mejoras implementadas han fortalecido la calidad y oportunidad de la atención; sin embargo, será importante continuar optimizando la experiencia de uso del canal para preservar los altos niveles de satisfacción alcanzados y responder de manera cada vez más efectiva a las expectativas de la ciudadanía.

2. Necesidades y Expectativas

Conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía constituye un insumo fundamental para fortalecer la gestión institucional y orientar acciones de mejora en la prestación de los servicios. Con este propósito, la Encuesta de Satisfacción incorpora un espacio abierto en el que los ciudadanos pueden expresar libremente sus opiniones, sugerencias y observaciones sobre la atención recibida.

El análisis cualitativo de los comentarios evidencia que, si bien una proporción importante de ciudadanos reconoce la calidad de la atención y el compromiso del personal del Ministerio, persisten oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la oportunidad de las respuestas, la comunicación con los usuarios y la capacidad resolutoria de algunos trámites. A partir del análisis temático de las respuestas se identificaron las siguientes categorías:

1. Oportunidad en los tiempos de respuesta

La principal necesidad manifestada por la ciudadanía continúa estando relacionada con la oportunidad en la atención de las solicitudes. Los comentarios reflejan una percepción reiterada frente a demoras en la respuesta de peticiones, trámites, certificados y actuaciones administrativas, en algunos casos señalando tiempos superiores a los establecidos o prolongaciones que afectan el desarrollo de actividades personales, empresariales e institucionales.

Expresiones como "mejorar los tiempos de respuesta", "demasiada demora", "las respuestas excedieron los tiempos de ley" y "deberían agilizar más los procesos" fueron recurrentes durante el periodo de análisis, evidenciando que este aspecto sigue siendo el principal factor que impacta la satisfacción ciudadana.

2. Calidad, claridad y pertinencia de las respuestas

Otra temática recurrente hace referencia a la necesidad de recibir respuestas más claras, completas y ajustadas a las solicitudes presentadas. Algunos ciudadanos manifiestan que las respuestas resultan generales, ambiguas o remiten únicamente a la normatividad sin resolver de fondo la inquietud planteada.

También se identifican observaciones relacionadas con respuestas incompletas, solicitudes de información adicional que no había sido requerida inicialmente y casos en los que los ciudadanos consideran que la respuesta no corresponde a lo solicitado. Estos comentarios evidencian la importancia de continuar fortaleciendo la calidad técnica de las respuestas y garantizar que cada requerimiento sea atendido de manera integral.

3. Fortalecimiento de los canales de atención y comunicación

Los ciudadanos expresan la necesidad de contar con canales de comunicación más ágiles y cercanos con el Ministerio. Entre las principales sugerencias se encuentran la habilitación o fortalecimiento de canales como WhatsApp, líneas telefónicas directas, atención personalizada y mecanismos que faciliten la interacción con las dependencias responsables de los trámites.

Asimismo, se presentan comentarios orientados a mejorar la disponibilidad de la página web, la plataforma SICOM, los mecanismos de radicación y seguimiento de solicitudes, así como la actualización de la información publicada en los canales digitales. Estas observaciones reflejan la expectativa de una atención más accesible y una comunicación más efectiva con la ciudadanía.

4. Seguimiento y resolución efectiva de las solicitudes

Una parte importante de los comentarios hace referencia a la necesidad de fortalecer el seguimiento de los trámites y garantizar respuestas que solucionen efectivamente las solicitudes ciudadanas. Los usuarios manifiestan inconformidad cuando los requerimientos son trasladados entre entidades, cuando no reciben respuesta definitiva o cuando consideran que la atención se limita a aspectos procedimentales sin resolver la situación planteada.

Esta categoría evidencia la expectativa de contar con una gestión más articulada entre las diferentes dependencias y entidades competentes, orientada no solo al cumplimiento de los términos legales, sino también a la resolución efectiva de las necesidades ciudadanas.

5. Reconocimiento a la atención y al talento humano

De manera paralela a las oportunidades de mejora, un número significativo de ciudadanos destacó la calidad de la atención recibida por parte de los servidores y colaboradores del Ministerio. Los comentarios resaltan el conocimiento técnico, la disposición de servicio, la amabilidad, el profesionalismo y el acompañamiento brindado durante la atención.

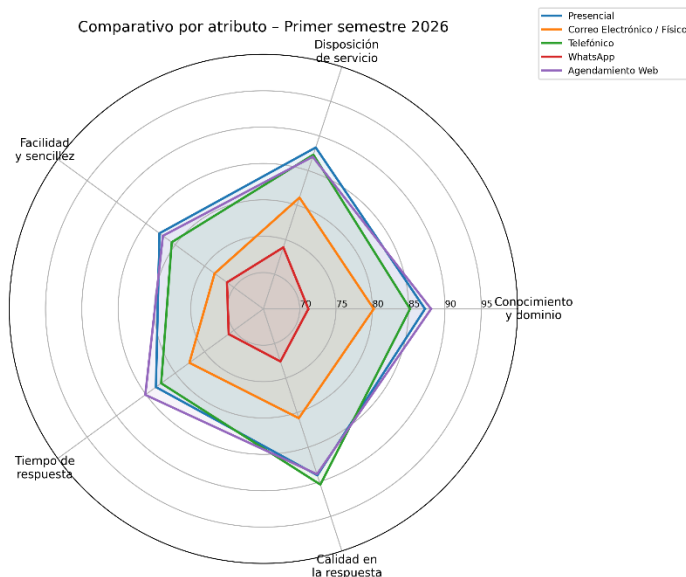
También fueron frecuentes las expresiones de agradecimiento por las respuestas oportunas, el apoyo recibido y el compromiso demostrado por diferentes dependencias, lo que evidencia que la percepción sobre el talento humano continúa siendo uno de los principales factores que fortalecen la confianza de la ciudadanía en la Entidad.

6. Necesidades específicas sobre programas, trámites y reglamentación

Finalmente, se identifican comentarios asociados a necesidades particulares relacionadas con programas institucionales, proyectos de energías renovables, comunidades energéticas, Colombia Solar, reglamentos técnicos (RETIE y RETILAP), SICOM, formalización minera y trámites asociados a hidrocarburos.

Más que nuevas solicitudes de servicios, estos comentarios reflejan la expectativa de recibir mayor orientación, acompañamiento y espacios de capacitación que permitan comprender mejor los requisitos, procedimientos y alcances de los programas y trámites administrados por el Ministerio.

7. Conclusiones



Los resultados de la medición de satisfacción correspondientes al primer semestre de 2026 evidencian un desempeño estable de los canales de atención del Ministerio de Minas y Energía, alcanzando un indicador general de satisfacción del **81,38%**, nivel que se mantiene dentro del rango **Aceptable**. El análisis comparativo por atributos muestra que los canales **Presencial, Telefónico y Agendamiento Web** continúan consolidándose como los de mejor percepción ciudadana, al registrar resultados satisfactorios en la mayoría de los aspectos evaluados.

El gráfico comparativo por atributos evidencia que los mayores niveles de satisfacción se concentran en **la calidad de la respuesta, la disposición de servicio y el conocimiento del personal**, atributos que alcanzan sus mejores resultados en los canales **Telefónico, Presencial y Agendamiento Web**. Estos resultados reflejan el compromiso del talento humano y la capacidad técnica de los equipos para orientar y atender las solicitudes de la ciudadanía con calidad y oportunidad.

Por su parte, el canal **Correo Electrónico / Correo Físico** mantiene un nivel de satisfacción **Aceptable**, presentando fortalezas en el conocimiento del personal y la calidad de las respuestas; sin embargo, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la facilidad para realizar las solicitudes y la optimización de los procesos asociados a este canal, aspectos que continúan impactando la experiencia de los usuarios.

Aunque el canal **ChatBot - WhatsApp** permanece en un nivel **Crítico**, los resultados muestran una evolución favorable respecto al semestre anterior, con mejoras en cuatro de los cinco atributos evaluados, especialmente en la calidad de la respuesta y la disposición de servicio. Este comportamiento evidencia que las acciones implementadas para fortalecer el canal han comenzado a generar resultados positivos, por lo que resulta importante continuar su proceso de optimización para consolidarlo como una alternativa digital cada vez más eficiente y resolutoria.

El análisis confirma que la percepción ciudadana sobre la atención brindada por el Ministerio continúa siendo favorable; no obstante, los principales retos institucionales siguen orientados a fortalecer la oportunidad de las respuestas, simplificar la interacción en algunos canales y garantizar una atención cada vez más integral y resolutoria. La consolidación de las buenas prácticas

identificadas y la implementación de acciones de mejora focalizadas permitirán mantener la confianza de la ciudadanía y avanzar hacia niveles de satisfacción superiores en los próximos periodos de medición.

8. Recomendaciones

Los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2026 evidencian un desempeño favorable de los canales de atención del Ministerio de Minas y Energía y reflejan el compromiso institucional con la prestación de un servicio orientado a las necesidades de la ciudadanía. En este contexto, se presentan las siguientes recomendaciones con el propósito de fortalecer las acciones de mejoramiento continuo y consolidar los avances alcanzados:

- **Fortalecer la corresponsabilidad de las dependencias en la atención al ciudadano**, promoviendo que todas las áreas involucradas en la gestión de trámites, servicios y PQRSD mantengan un compromiso permanente con la oportunidad, calidad y suficiencia de las respuestas emitidas. La satisfacción ciudadana es el resultado del trabajo articulado de toda la Entidad y no exclusivamente de los canales de atención.
- **Continuar fortaleciendo la cultura institucional de servicio**, promoviendo espacios de sensibilización e intercambio de buenas prácticas que permitan mantener altos estándares de atención, comunicación efectiva y orientación al ciudadano, contribuyendo a consolidar una experiencia de servicio cercana, respetuosa y resolutive.
- **Mantener el proceso de fortalecimiento de los canales de atención**, mediante la actualización permanente de sus funcionalidades, la optimización de los mecanismos de interacción y el aprovechamiento de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información y la gestión de los trámites por parte de la ciudadanía.
- **Consolidar mecanismos de seguimiento y retroalimentación sobre la experiencia ciudadana**, utilizando los resultados de las encuestas de satisfacción como un insumo para la identificación de oportunidades de mejora, el reconocimiento de las buenas prácticas y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio.
- **Continuar promoviendo la articulación entre las áreas misionales y el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información**, con el fin de asegurar que la atención brindada en todos los canales responda de manera oportuna, clara y consistente a las necesidades de los ciudadanos, fortaleciendo la confianza y la percepción positiva frente a la gestión institucional.
- **Mantener las acciones de mejora implementadas en los canales digitales**, especialmente en el ChatBot – WhatsApp y en los demás mecanismos virtuales de atención, impulsando procesos de revisión y ajuste continuo que permitan fortalecer progresivamente la experiencia del usuario y ampliar la capacidad de respuesta de estos canales.