



El futuro
es de todos

Minenergía

LA NUEVA
ENERGÍA



**INFORME MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS
INSTRUMENTOS DE SERVICIO DEL
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Minas y energía se encuentra comprometido en brindar servicios enmarcados en principios de transparencia y acceso a la información pública; por lo anterior, trabaja de manera permanente en el establecimiento de estrategias que permitan la mejora continua de sus procesos mediante la evaluación de los canales de atención dispuestos y de los servicios prestados.

Por lo tanto, mediante el presente informe se realiza la evaluación de las encuestas de satisfacción aplicadas a los servicios prestados por el Ministerio mediante los canales de atención, la aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS propuestos y acorde a estos resultados, proponer estrategias de mejora que puedan ser aplicados para brindada un mejor servicio.

OBJETIVO

Realizar la medición y evaluación de los instrumentos de servicio dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía para la atención de las necesidades de los grupos de valor, mediante la aplicación de herramientas que permitan identificar el comportamiento actual del servicio.

ALCANCE

El presente informe es aplicado a los instrumentos de servicio implementados por el Ministerio para la atención de los requerimientos de sus grupos de valor.

1. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Esta actividad se realiza mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción aplicada a la ciudadanía, con la cual se busca evidenciar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor frente al lenguaje utilizado por los diferentes tipos de comunicaciones entidad – ciudadanía, el servicio prestado y los diferentes trámites y servicios con los que cuenta la entidad.

Durante el periodo comprendido entre los meses de mayo y junio, se realiza la medición de la percepción de la ciudadanía frente a los canales de atención dispuestos por el Ministerio para su acercamiento a la entidad, la misma fue evaluada mediante la aplicación de una encuesta en la que se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

1.1 Mecanismo más utilizado para la comunicación de la ciudadanía con la entidad.

Se logra evidenciar que el canal más usado por la ciudadanía es el correo electrónico con un 69%, seguido por el teléfono con un 14%, siendo estos dos los canales de mayor acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Imagen 1. Mecanismo más utilizado de comunicación



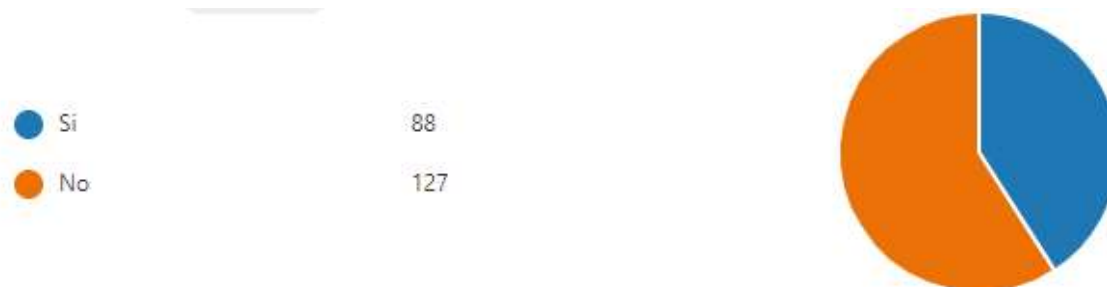
Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

1.2 Conocimiento de la carta de trato digno de la entidad publicada en la página web

Mediante la encuesta realizada se logra evidenciar que, del 100% de las personas que diligenciaron la encuesta, un 60% afirman no conocer la carta de trato digno de la entidad que se encuentra publicada en la página web mediante el siguiente link: <https://www.minenergía.gov.co/en/carta-de-trato-digno>

Actualmente y como estrategia de inclusión, la carta de trato digno ha sido grabada en audio para la población en situación de discapacidad (ceguera) y traducida a lenguaje Wayuunaiké.

Imagen 2. Conocimiento Carta de Trato Digno



Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta que es mayor la población que no conoce la carta de trato digno de la entidad, se recomienda implementar un acceso directo en la página del Ministerio, la cual sea visualizada en la página principal; esto con el fin de fortalecer

su divulgación a través de los diferentes canales dispuestos por el ministerio para la ciudadanía.

1.3 Conocimiento de la política de servicio publicada en la página web de la entidad

Mediante los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada, se logra evidenciar que del 100% de las personas que hasta el momento la han diligenciado, el 53% afirman conocer la política de servicio, frente a un 47% que no la conocen.

Imagen 3. Conocimiento de la política de servicio.



Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

1.4 Valoración del lenguaje claro.

Frente a la claridad de la información brindada por el Ministerio, se obtuvo una valoración del 90% que considera que la información suministrada fue clara y precisa.

El 5% de la ciudadanía no estuvo conforme con la información ya que esta no fue clara frente a las especificaciones solicitadas.

Para el 5% de la población encuestada no fue clara la pregunta o no manifiesta su nivel de conformidad con la respuesta.

Imagen 4. Lenguaje claro

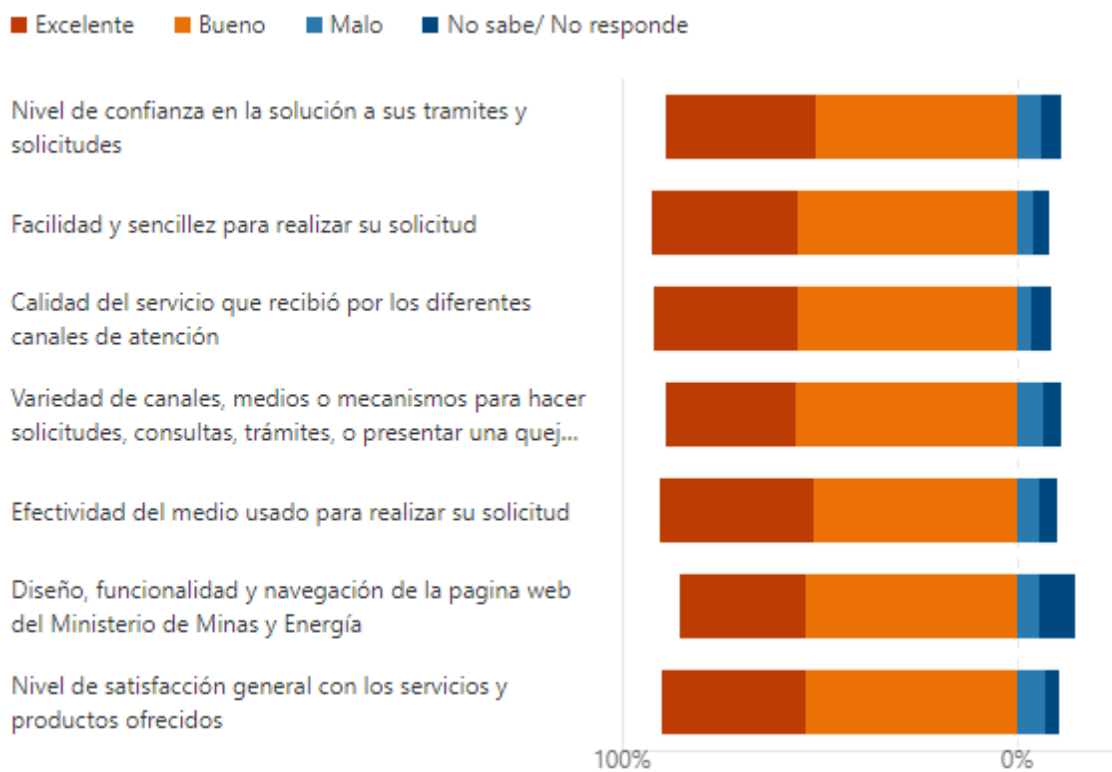


Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

1.5 Evaluación de servicios prestados por el Ministerio de Minas y Energía.

Para la evaluación del servicio prestado por la entidad, fueron evaluados siete (7) ítems que corresponden a la valoración de aspectos tales como el nivel de confianza, facilidad para la solicitud de información, calidad de los canales, variedad de canales y su efectividad, funcionalidad de la página web y nivel de satisfacción de las comunicaciones recibidas. Frente a los interrogantes propuestos se obtuvo el siguiente resultado:

Imagen 5. Evaluación servicios prestados.



Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

Según la encuesta de satisfacción realizada a la ciudadanía se logra evidenciar que frente al aspecto de nivel de confianza en la solución de trámites y solicitudes se calificó de la siguiente manera: Excelente 37.7%, bueno 50.9%, malo 6.1% y no sabe/ no responde 5.2%.

Para el aspecto de facilidad y sencillez para realizar su solicitud los resultados fueron los siguientes: Excelente 36.8%, bueno 55.2%, malo 4.2% y no sabe/ no responde 3.8%.

Variedad de canales, medios o mecanismos para hacer solicitudes, consultas tramites o presentar una queja o reclamo fueron los siguientes resultados: Excelente 33%, bueno 55.7%, malo 6.6% y no sabe/ no responde 4.7%.

En el aspecto de efectividad del medio usado para realizar su solicitud logramos evidenciar los siguientes resultados: Excelente 38.7%, bueno 51.4%, malo 5.7% y no sabe/ no responde 4.2%.

Diseño, funcionalidad y navegación de la página web del Ministerio de Minas y Energía se obtuvieron los siguientes resultados: Excelente 32.1%, bueno 53.3%, malo 5.7% y no sabe/ no responde 9%.

Nivel de satisfacción general con los servicio y productos ofrecidos se evidencio de la siguiente manera: Excelente 36.3%, bueno 53.3%, malo 7.1% y no sabe/ no responde 3.3%.

Lo anterior sostiene la prestación del servicio en un nivel bueno de atención, lo cual permite evidenciar que si bien es una calificación apropiada, pueden establecerse actividades y estrategias para la mejora de los servicios. Por lo anterior, se evalúa a nivel interno la implementación de herramientas como los ANS y programas de incentivos que permitan optimizar la atención y mejorar la percepción de la ciudadanía.

Recomendación General

- Se recomienda implementar estrategias para el conocimiento de la carta de trato digno. A manera de ejemplo se recomienda tener un espacio en la página principal de la entidad con el fin de que conozcan las actividades, noticias que son de interés para la ciudadanía.

2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

Como estrategia de mejora de los servicios prestados por parte del Ministerio de cara a la ciudadanía, se propone la implementación de ANS (Acuerdos de nivel de servicio) que permitirán medir a nivel interno, la gestión de los procesos de tal manera que se vea reflejado a nivel externo, una mejora frente a la percepción de los grupos de valor.

2.1 Atención de primer nivel

El Ministerio de Minas y Energía cuenta con el canal de atención de primer nivel para la recepción de las solicitudes que sean allegadas a la entidad, mediante este ANS se busca analizar la cantidad de solicitudes son

trasladadas a otras dependencias y medir que aquellas que no son trasladadas sean atendidas en un plazo máximo de dos (2) días.

En este canal se evalúan dos tipos de acuerdos de nivel de servicio:

- a. El nivel de servicio de las solicitudes atendidas se evaluará buscando lograr un máximo de 10% de solicitudes trasladadas de acuerdo con el total de recibidas por el grupo.
- b. El segundo nivel de servicio corresponde a la medición de los tiempos de respuesta, para los cuales se establece un plazo máximo de dos (2) días.

Imagen 6. Acuerdo de nivel de servicio atención del primer nivel

ANS Atención de primer nivel		
Proceso	Atención primer nivel	
Mes	Mayo	
Responsable	Paola Andrea Muñoz	
ANS Comunicaciones trasladadas		
Datos	Cantidad/mes	Descripción ANS comunicaciones trasladadas
Cantidad de recibidas	109	Lograr un porcentaje máximo de 10% para el traslado de comunicaciones a otras dependencias
Cantidad comunicaciones atendidas	70	
Cantidad de comunicaciones trasladadas	39	
ANS Tiempos de respuesta		
Datos	Promedio/mes	Descripción ANS tiempo de respuesta
Promedio tiempo de respuesta	2	Mantener el tiempo de respuesta a las solicitudes de 2 días

Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

Mediante la implementación del acuerdo de nivel de servicio, se logra evidenciar que en el mes de mayo se recibieron un total de 109 solicitudes de las cuales fueron atendidas por parte del equipo de atención de primer nivel 70 solicitudes y fueron trasladadas a las dependencias un total de 39.

En el análisis del nivel de servicio de tiempos de respuesta se logra evidenciar que se está cumpliendo con el tiempo estipulado inicialmente que corresponde a dos (2) días para brindar la respuesta desde el canal de atención de primer nivel.

2.2 Contact Center

El Ministerio de Minas y Energía cuenta con el centro de contacto, a través del cual se comunican los grupos de valor para gestionar solicitudes, obtener información de procesos, tramites y servicios. Por este medio, los agentes de servicio tienen la disposición de atender a la ciudadanía, brindando la información requerida.

En este canal de atención se tienen en cuenta tres niveles de servicio para su evaluación y monitoreo:

a. ANS llamadas contestadas.

Mediante este nivel de servicio se busca lograr un 97% de llamadas contestadas por los agentes de la entidad.

b. ANS tiempo gestión de llamadas.

Mediante esta evaluación se busca optimizar los tiempos de atención de las llamadas por parte de los agentes, estableciendo un tiempo de atención no mayor a los ocho (8) minutos por llamada.

c. ANS nivel de satisfacción.

Mediante la encuesta de satisfacción dispuesta para la valoración del ciudadano después de que su solicitud ha sido resuelta, se busca identificar de manera mensual cuál ha sido el nivel de satisfacción de los usuarios al ser atendidos por los agentes del contact center.

Imagen 7. Acuerdo de nivel de servicio Contac center

ACUERDOS DE NIVEL DE SEVICIO PARA LA ATENCION EN CONTACT CENTER							
Proceso	Contact center						
Responsable	Andrea Saavedra						
Mes	Mayo						
	ANS			DATOS			
ANS llamadas contestadas	Descripción	Lograr la atención del 97% de las llamadas entrantes al Ministerio				Cantidad total de llamadas entrantes	1759
	Fórmula	Total de llamadas contestadas + total de llamadas devueltas * 100 / total de llamadas				Cantidad de llamadas contestadas	1692
	Cálculo ANS (%)	99,03				Cantidad de llamadas perdidas	67
ANS tiempo de gestión llamada	Descripción	Mantener un TMO igual o inferior a ocho minutos				Cantidad de llamadas devueltas	50
	Fórmula	Promedio= sumatoria de tiempo de llamadas/ total de llamadas				Tiempo promedio de gestion de llamadas/mes	5
	Cálculo ANS	Cumple				Promedio satisfacción encuesta (%)	94
ANS Nivel de satisfacción	Descripción	Mantener un nivel de satisfacción al usuario superior al 85%					
	Medición	Encuesta de satisfacción					
	Cálculo ANS	Cumple					

Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

De acuerdo con la implementación de los ANS al proceso de contact center, se evidencian los siguientes resultados:

ANS llamadas contestadas: Para el mes de mayo se recibió un total de 1759 llamadas, de las cuales fueron contestadas 1692 y devueltas 50, frente a esta información logramos evidenciar que el proceso se encuentra en un 99.03% de cumplimiento del ANS propuesto.

ANS Gestión de llamadas: Mediante la información brindada por los responsables del proceso, se evidencia que el tiempo promedio de las llamadas esta entre 5 y 7 minutos, lo cual permite dar cumplimiento al ANS propuesto.

ANS nivel de satisfacción: Frente a la encuesta de satisfacción del proceso, se evidencia un promedio de 94%, cumpliendo con el porcentaje propuesto para el ANS, correspondiente a un 85%

Buzón devolución de llamadas: El buzón entro en funcionamiento desde el cuatro (4) de mayo del presente año. Para el mes de mayo y junio se devolvieron 47 y 29 llamadas correspondientemente. Por el momento la información registrada, aparte de los datos personales, es cualitativa, por lo que se recomienda generar una parametrización de las respuestas registradas para poder manejar y analizar los datos adecuadamente.

2.3 Correo electrónico

Para la atención de los requerimientos escritos, la entidad dispone del correo electrónico, este canal permite que la ciudadanía realice trámites y solicite servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad o el estado.

Las mediciones de los niveles de servicio a implementar en este canal de atención permitirán medir los tiempos de radicación de las solicitudes que llegan por parte de la ciudadanía, siendo el criterio para evaluar el no exceder de los cinco (5) minutos contados a partir de su recepción.

Imagen 8. Acuerdo de nivel de servicio correo electrónico

ANS PARA LA ATENCIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO				
Correo	menergia@minenergia.gov.co			
Responsable				
Mes de evaluación	MAYO			
Semana	Cantidad/semana	Tiempos de radicación /minutos	Descripción ANS	Tiempos de radicación ANS / minutos
1	894	8	Lograr la radicación de las comunicaciones allegadas al Ministerio mediante correo electrónico en un tiempo no superior a 5 minutos.	5
2	959	8		5
3	854	5		5
4	1005	4		5
Mes	Prom/mes	Prom/minutos	Tiempo ANS /minutos	Prom Tiempo ANS /minutos
	928	6,25	5	5

Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

De acuerdo con la implementación de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio) se logra evidenciar que durante las dos (2) primeras semanas del mes de mayo, los tiempos estipulados para el nivel de servicio no se estaban cumpliendo, se logra observar un tiempo de radicación promedio de ocho minutos. Para la segunda semana se evidencia una mejoría en los tiempos de radicación, teniendo un promedio entre 4 y 5 minutos posteriores a la llegada de la solicitud, cumpliendo así el nivel de servicio propuesto para este medio de atención.

2.4 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – PQRSD

Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por Ley para la atención de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD y la ampliación otorgada por el Decreto 491 de 2020, se realiza la medición de este ANS de manera trimestral; correspondiendo la primera medición al periodo comprendido entre los meses de enero y marzo de 2021.

Mediante los diferentes mecanismos dispuestos por la entidad, se recibieron durante el primer trimestre 1.025 PQRSD; las cuales, al ser evaluadas mediante los ANS obtuvieron el siguiente resultado:

Imagen 8. Acuerdo de nivel de servicio correo electrónico

Responsable:		HERNANDO RODRIGUEZ OTALORA					
Mes de evaluación:		IER TRIMESTRE 2021					
Tipología	Cantidad	Tiempo de respuesta por Ley (en días)	Periodicidad	Nivel de Críticidad (SIN)		Promedio Tiempo de Respuesta MRE	Descripción ANS
Derechos de Petición	853	30	TRIMESTRAL	De 1 a 10	BAJA	18	
				De 11 a 20	MEDIA		
				De 21 a 29	ALTA		
				> 30	CRITICA		
Solicitud de información	110	30	TRIMESTRAL	De 1 a 6	BAJA	13	
				De 7 a 12	MEDIA		
				De 12 a 19	ALTA		
				> 20	CRITICA		
Queja y reclamo	20	30	TRIMESTRAL	De 1 a 10	BAJA	30	
				De 11 a 20	MEDIA		
				De 21 a 29	ALTA		
				> 30	CRITICA		
Consultas	29	35	TRIMESTRAL	De 1 a 12	BAJA	30	
				De 13 a 25	MEDIA		
				De 26 a 34	ALTA		
				> 35	CRITICA		
Denuncias	13	30	TRIMESTRAL	De 1 a 10	BAJA	18	
				De 11 a 20	MEDIA		
				De 21 a 29	ALTA		
				> 30	CRITICA		
Total	1025						

Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

Luego de la evaluación de las PQRSD se logra evidenciar lo siguiente:

- ✓ **Derechos de petición** se recibieron un total de 853, para los cuales se están comunicando las respuestas en un tiempo promedio a 16 días. Se evidencia que se está cumpliendo con lo estipulado en el artículo 5 del decreto 491 del 2020 “*ampliación de términos para atender las peticiones*”.
- ✓ **Solicitud de información:** se recibieron 110 solicitudes y se están brindando las respuestas en un tiempo aproximado de 13 días.
- ✓ **Queja y reclamo** se recibieron un total de 20 en el primer trimestre del 2021, los cuales se están contestando en un tiempo aproximado de 30 días.
- ✓ **Consultas** se recibieron un total de 29 solicitudes para el primer trimestre del año en curso y sus respuestas se están brindando en un tiempo aproximado de 30 días.

Recomendaciones

A manera general se evidencia un cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la legislación nacional, sin embargo, es recomendable implementar estrategias a los funcionarios para lograr que las respuestas se comuniquen dentro de los tiempos estipulados por la ley, de esta manera logramos una mejor percepción por parte del ciudadano hacia la entidad y recordando que la ampliación de los términos solo será mientras dure la emergencia sanitaria por la Covid-19.

2.5 Trámites y Servicios

Mediante los diferentes mecanismos dispuestos por la entidad, se recibieron durante el primer trimestre 326 trámites y servicios; los cuales, al ser evaluados mediante los ANS arrojaron el siguiente resultado:

Imagen 9. Acuerdo de nivel de servicio Trámites y Servicios

ACUERDOS DE NIVEL DE SEVICIO PARA LA ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS				
Proceso	Trámites y servicios			
Responsable proceso	Wilson Javier Torres			
Responsable medición	Ronald Landínez Rey			
Periodo evaluado	Enero - marzo 2021			
Periodicidad	TRIMESTRAL			
Tipología	TIEMPO DE RESPUESTA (días hábiles) Decreto 041	Cantidad/ Trimestre	Nivel de Criticidad (días)	TIEMPO DE RESPUESTA (días hábiles)
Registro Inicial Distribuidor Minorista	60	15	De 1 a 20 - Baja De 21 a 40 - Media De 41 a 59 - Alta >= 60 - Crítica	19
Registro Inicial Agentes Grupo Prima	30	4	De 1 a 10 - Baja De 11 a 21 - Media De 22 a 29 - Alta >= 30 - Crítica	19
Cambio Propietario-Operador	30	26		19
Cambio Distribuidor Mayorista	30	4		18
Cambio de Razón Social del Agente	30	44		22
Cambio de Organismo Evaluador de la Conformidad	30	8		15
Actualización de Nomenclatura en Sicom	30	2		23
Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial	30	23		24
Solicitud Cambio de Representante Legal	30	2		23
Configuración Productos para compra y venta para Agentes Prima	30	1		15
Cambio de Operador de la EDS de GNCV	30	0		0
Solicitud de Corrección en Declaración de Información	30	20		16
Solicitud Compra de Combustible a Precio Nacional	4	43		De 1 a 3 - Baja >= 4 - Crítica
Visto Bueno para importación de Combustibles (VUCE)Ministerio de Comercio Industria y Turismo	6	3	De 1 a 3 - Baja De 4 a 5 - Alta >= 6 - Crítica	8
Levantamiento de Suspensión por no Conformidades	30	0	De 1 a 10 - Baja	0
Derogación o cancelación de código Sicom	30	0	De 11 a 21 - Media	0
Fijar la proporción en que debe distribuirse el impuesto de industria y comercio entre los municipios afectados por la construcción de centrales de generación eléctrica.	90	0	De 1 a 30 - Baja De 31 a 60 - Media	0
Declaración de utilidad Pública de áreas destinadas a proyectos de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.	90	0	De 61 a 85 - Alta	0
Fijación de capacidad instalada y fecha de entrada en operación comercial de una central generadora.	90	0	= 86 Crítica	0
Informe nómina de empleados.	30	24	De 1 a 10 - Baja	0
Registro como productor de alcohol carburante.	30	0	De 11 a 21 - Media	0
Permiso para construir y operar una planta de abastecimiento de combustibles líquidos derivados del petróleo.	60	0	De 1 a 20 - Baja De 21 a 40 - Media De 41 a 59 - Alta >= 60 - Crítica	0
Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información.	30	0	De 1 a 10 - Baja De 11 a 21 - Media De 22 a 29 - Alta >= 30 - Crítica	0
Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.	30	46		6
Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos	30	61		11
Autorización para desarrollar un programa piloto de mezclas superiores de biocombustibles para su uso exclusivo en vehículos automotores o fuentes móviles terrestres	30	0	= 30 - Crítica	0
Total		326		

Fuente: Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

Mediante la aplicación del ANS, se evidencia la respuesta por fuera de los tiempos para los trámites correspondientes a “solicitud de compra de combustible a precio nacional” y “visto bueno para la importación de combustibles (VUCE) MinComercio”; ubicándolos en un nivel crítico de respuesta de acuerdo con los siguientes niveles:

BAJA
MEDIA
ALTA
CRÍTICA

CONCLUSIONES

Mediante la implementación de encuestas de satisfacción y herramientas de medición como los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS, se logra evidenciar la mejora progresiva de la gestión interna del grupo; viéndose reflejada esta gestión en los resultados de percepción de los grupos de valor del Ministerio. De acuerdo a esto, se buscará la ampliación de los temas manejados desde la atención de primer nivel en un corto plazo con el fin de ampliar la cobertura de temas tratados desde este servicio e incentivar la mejora de los tiempos de respuesta a los requerimientos de los grupos de valor, logrando así el fortalecimiento la calidad de la atención y el cumplimiento de las metas propuestas en las herramientas de apoyo.

Así mismo, como estrategia de mejora frente al acercamiento a los grupos de valor mediante los diferentes mecanismos y herramientas dispuestos por la entidad, se trabajará en un mediano plazo, en la reestructuración de la página web de la entidad, buscando que esta renovación sea dinámica, de fácil manejo y comprensión e impacte positivamente a nuestros grupos de valor; de esta manera, se dinamizará la página con la publicación de los temas de interés de la ciudadanía, cumpliendo con el principio de transparencia y acceso a la información.

De otra parte, partiendo de esta primera aplicación de los ANS a los procesos y servicios del Ministerio para la atención a la ciudadanía, se busca lograr un proceso de mejora continua que permita a la entidad acercarse de manera eficiente a las necesidades de nuestros grupos de valor; brindando información oportuna y de calidad de manera transparente. Adicionalmente se trabajará en el fortalecimiento del servicio, involucrando a la estrategia herramientas de afianzamiento de las competencias de los funcionarios y contratistas para lograr que las respuestas sean comunicadas dentro de los

tiempos estipulados por la ley y de esta manera lograr, en un mediano plazo, una mejor percepción por parte del ciudadano hacia la entidad.