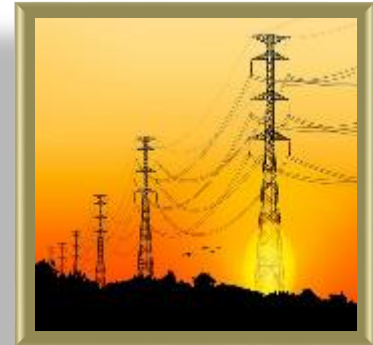




MINMINAS



CONSENSO
Investigaciones



Medición de la Satisfacción 2017 en cuanto al servicio que se presta al ciudadano en el Ministerio de Minas y Energía, conforme a los lineamientos de Buen gobierno y Participación Democrática

Diciembre de 2017



Tabla de contenido

1. INFORME DE RESULTADOS	3
1.1. CONTEXTO	3
1.2. SATISFACCIÓN GENERAL 2017	6
1.3. SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO.....	8
1.4. RAZONES SATISFACCIÓN + EXPECTATIVAS DE MEJORA.....	13
1.5. EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN 2016-2017.....	18
1.6. RELACIÓN CON EL MINISTERIO	20
1.7. PERFIL DEL ENTREVISTADO	26
1.8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28

1. INFORME DE RESULTADOS

1.1. CONTEXTO

Objetivo General:

Medir el Nivel de Satisfacción del Ciudadano (NSC) con el servicio que se presta el Ministerio de Minas y Energía.

Ficha Técnica:

METODOLOGÍA	⇒	Cuantitativa
TÉCNICA	⇒	Encuesta telefónica
POBLACIÓN	⇒	Personas naturales y jurídicas que se relacionan con el Ministerio de Minas y Energía
MUESTREO	⇒	Aleatorios simple, teniendo como marco muestral las bases de datos provistas por el Ministerio de Minas y Energía
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	⇒	Encuesta estructurada con preguntas cerradas y abiertas
PERIODO TRABAJO DE CAMPO	⇒	23 de Noviembre al 23 de Diciembre de 2017

Muestra:

Se realizaron 1.704 encuestas efectivas, distribuidas proporcionalmente a la población de los segmentos participantes en la medición, como se muestra a continuación:

Tabla 1: Total muestra realizada en el estudio, discriminada por segmento

Segmentos	Población	Proporción	Muestra
EDS	5.661	58,5%	997
Empresa de dedicación exclusiva de orden nacional o extranjero	960	9,9%	169
Empresas de gas Natural y GLP	230	2,4%	40
Electricistas	409	4,2%	72
Ciudadanos que han realizado consultas	2.420	25,0%	426
TOTAL	9.680	100%	1.704

Para el total (1,704) se ofrece resultados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de **2,16**.

Distribución de la muestra

Tabla 2: Distribución de la muestra por segmento y tipo de cliente

SEGMENTO	PERSONA JURÍDICA	PERSONA NATURAL	TOTAL BASE ¹
TOTAL	1477	227	1704
EDS	997	-	997
Empresas de Gas Natural y GLP	40	-	40
Empresas de dedicación exclusiva	169	-	169
Electricistas	45	27	72
Ciudadanos	226	200	426

Tabla 3: Distribución de la muestra por zona-ubicación geográfica

ZONA	PERSONA JURÍDICA	PERSONA NATURAL	TOTAL BASE
TOTAL	1477	227	1704
Antioquia-Chocó	209	19	228
Bogotá	111	8	119
Caribe	222	34	256
Centro	480	84	564
Eje Cafetero	85	8	93
Santanderes	75	10	85
Orinoquia	74	7	81
Sur	221	57	278

¹ Base: Corresponde al número de encuestados del estudio según la variable de análisis

Escala de calificación e Indicador

Siguiendo la metodología definida por el Ministerio de Minas, y según la escala de calificación utilizada en la medición anterior del 2016, los entrevistados en el presente estudio, evaluaron los atributos en una **escala de 1 a 5** para medir el Nivel de Satisfacción con el Ministerio.

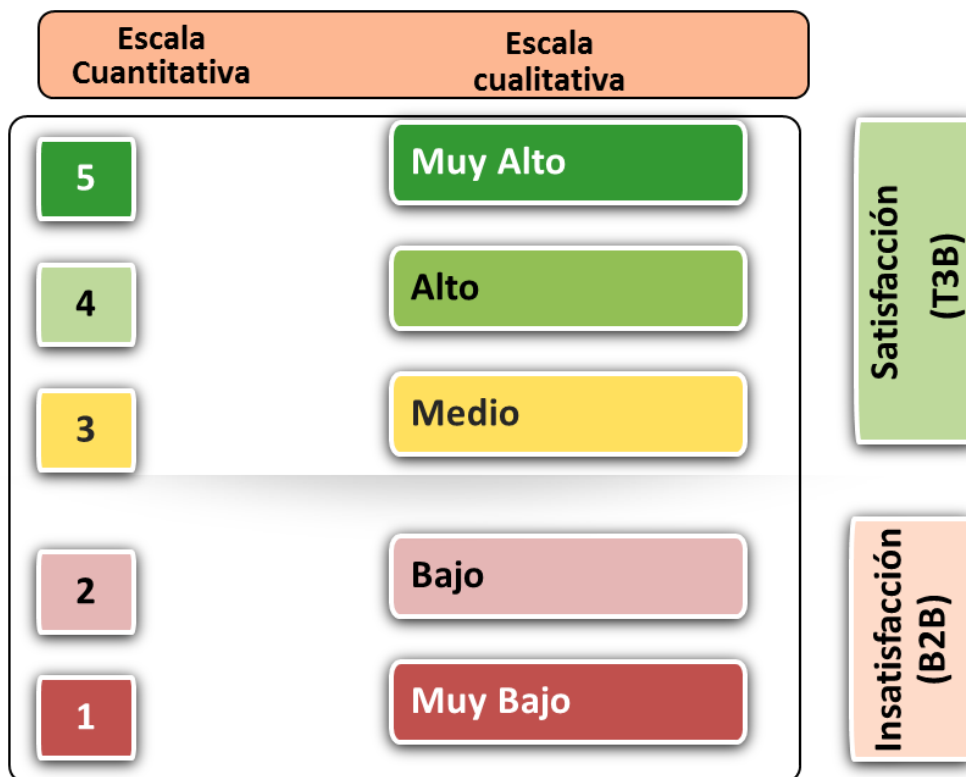


Figura 1: Escala de calificación e indicador de satisfacción

El **indicador del nivel de satisfacción** con el servicio ofrecido por el Ministerio corresponde al **T3B** obtenido de la pregunta *“De manera global, ¿cómo califica el servicio recibido por parte del Ministerio de Minas y Energía?”*

Las calificaciones de los atributos permiten identificar oportunidades para mejorar el servicio.

1.2. SATISFACCIÓN GENERAL 2017

Satisfacción General por tipo de encuestado

De manera general, el Ministerio de Minas y Energía alcanza un nivel de satisfacción general de **96,6%**.

Los clientes más satisfechos son las **personas jurídicas** que reportan (**97,3%**), con respecto a los clientes que son **personas naturales**, cuyo nivel de satisfacción es de **92,1%**, siendo esta calificación también muy alta.

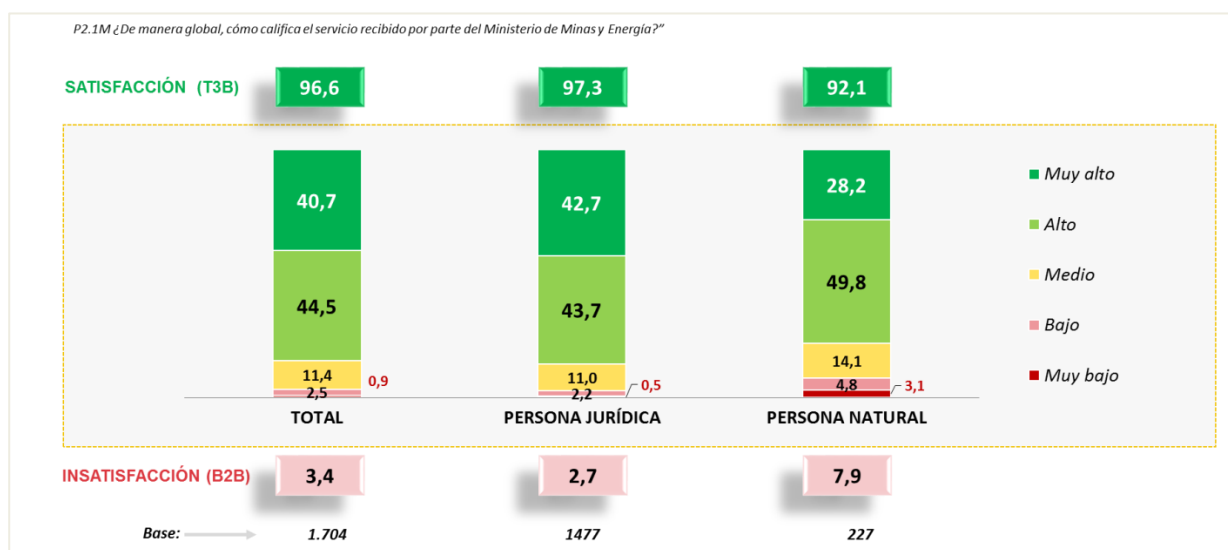


Figura 2: Satisfacción General con los servicios del Ministerio de Minas y Energía por tipo de encuestado

Satisfacción General (2017) por segmento de clientes

Las empresas de **gas natural y GLP** son las que reportaron tener un **nivel de satisfacción más alto con un 100,0%**, seguido de las **empresas de dedicación exclusiva (98,2 %)**, y en un tercer lugar **las empresas de EDS (97,1%)**.

Los clientes que reportaron menor nivel de satisfacción son los **ciudadanos con un 95,1%** y los **electricistas (93,1 %)**

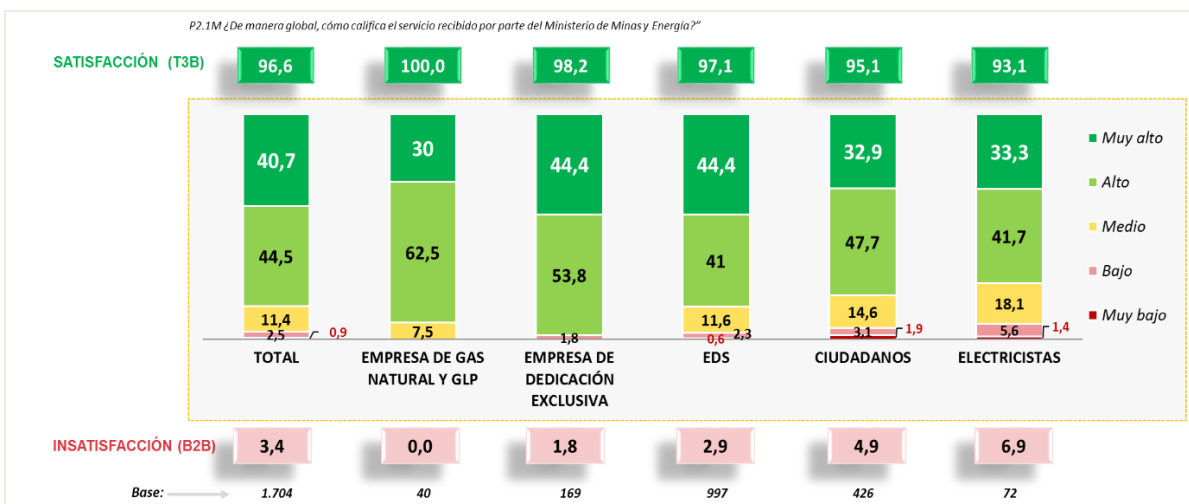


Figura 3: Satisfacción General con los servicios del Ministerio de Minas y Energía por segmento

Satisfacción General (2017) por zona

En el nivel de satisfacción por zonas, **Los Santanderes y Orinoquia** tiene un mayor nivel de **satisfacción 100,0%** respectivamente, reportando en los **Santanderes** las calificaciones más altas **65,9%**

Los encuestados de **Bogotá (99,2 %)**, los de **Antioquia (97,4 %)**, y los de **la zona centro (97,2%)**, manifiestan también un **nivel de satisfacción alto**.

Las zonas que presentan un nivel de satisfacción menor son el **Caribe (96,5 %)**, el **Eje cafetero (93,5%)** y el **Sur (92,8%)**

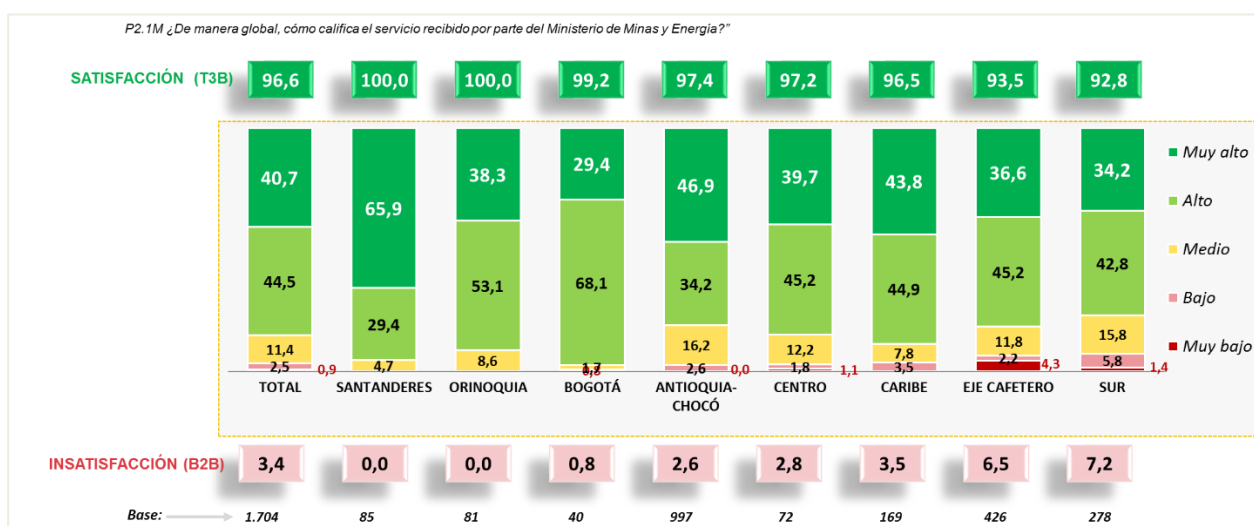


Figura 4: Satisfacción General con los servicios del Ministerio de Minas y Energía por ubicación geográfica

1.3. SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Satisfacción general con los atributos de servicio (2017)

Los atributos del servicio **mejor calificados** son los que tienen que ver con **La atención recibida: “Respeto percibido en el trato con los funcionarios” (97,6 %)**, **“La amabilidad del personal dispuesto para atender sus solicitudes” (97,1 %)** y el de la **“Preparación de los funcionarios que atendieron sus solicitudes” (96,1%)**

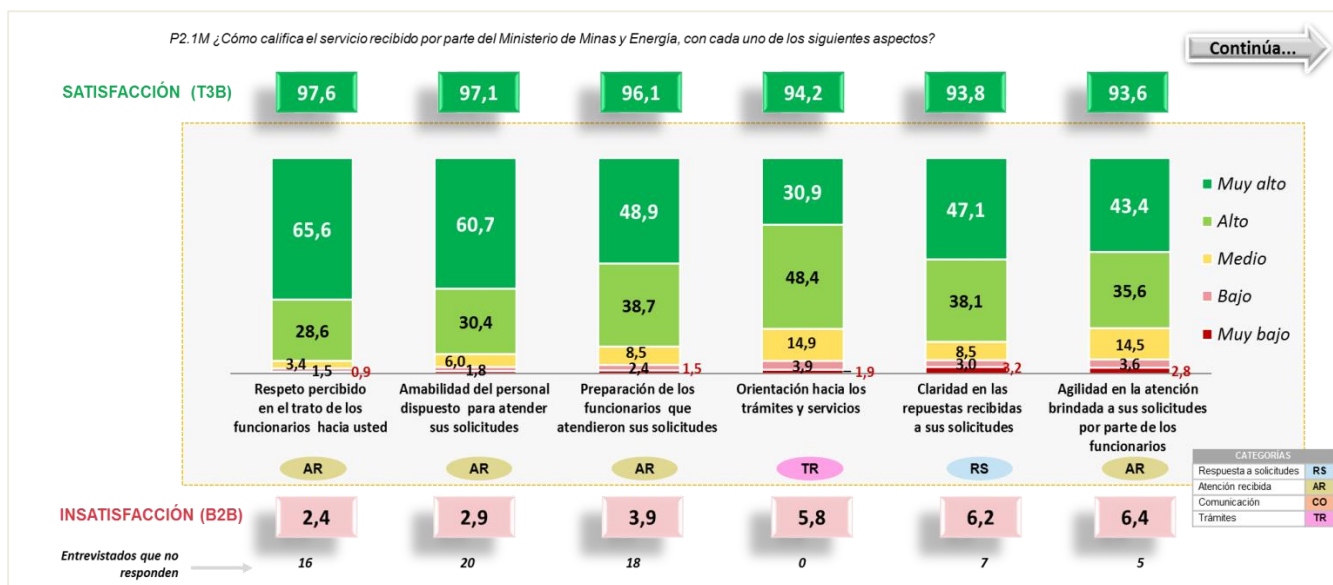


Figura 5: Satisfacción General con los atributos del servicio

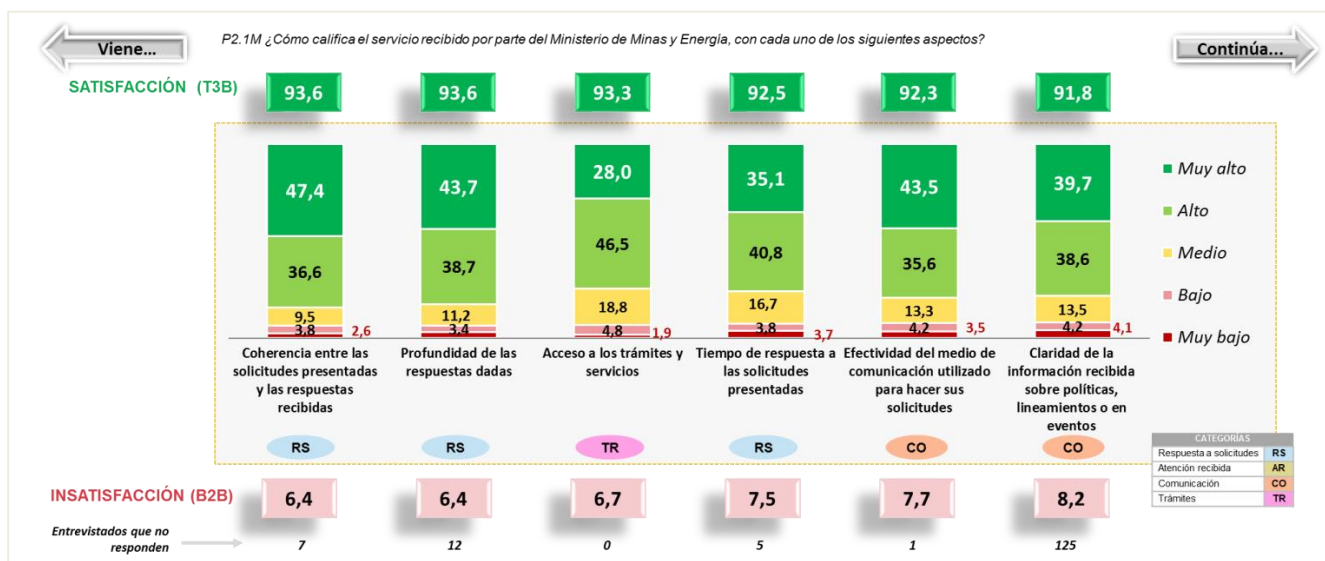


Figura 6: Satisfacción General con los atributos del servicio

“La puntualidad de los trámites y servicios” (91,0%), y “La confianza que le generan las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero” (90,0%), fueron los atributos con menos nivel de satisfacción.

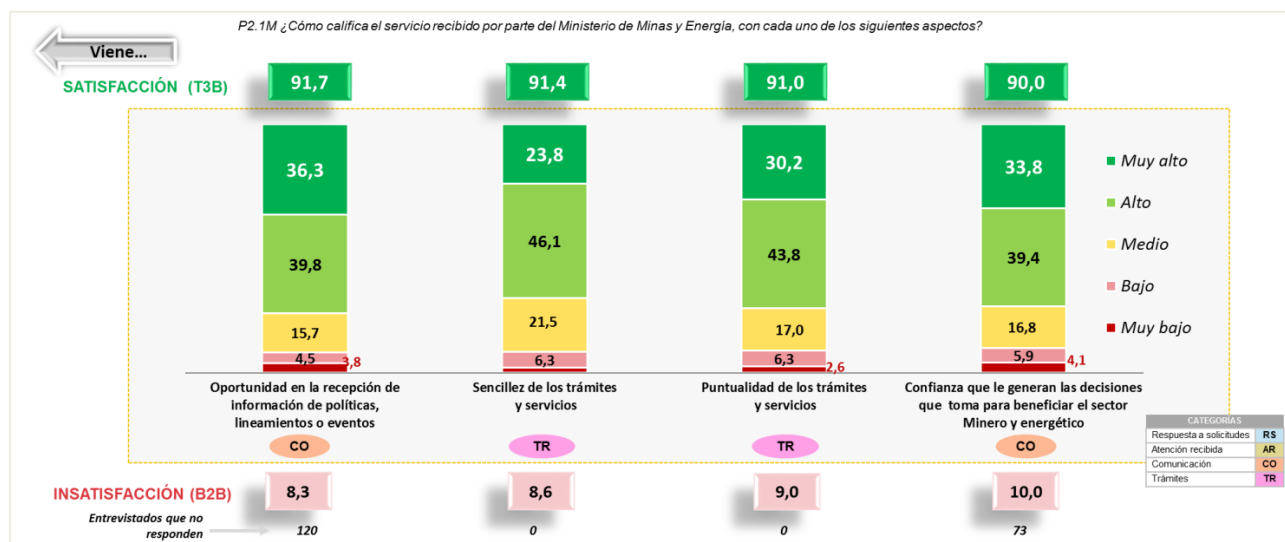


Figura 7: Satisfacción General con los atributos del servicio

Satisfacción general con los atributos –TIPO DE ENCUESTADO-

En el nivel de satisfacción de los atributos del servicio, se pudo identificar que tanto para los clientes que son **Persona jurídica (97,9%)** como para los que son persona **natural (95,2%)**, el atributo **mejor calificado** fue el de “**Respeto percibido en el trato de los funcionarios hacia usted**”, seguido de “**Amabilidad del personal dispuesto para atender sus solicitudes**” que obtuvo una calificación de **97,4%** para los clientes persona jurídicas y **95,2%** para los que son persona natural.

El atributo de servicio “**Confianza que le generan las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero**” obtuvo las calificaciones **más bajas** tanto para los **clientes que son persona jurídica (91,5%)** y para los que son persona natural (**80,1%**).

Tabla 4: Satisfacción General con los atributos del servicio, según el tipo de encuestado

 P2.1M ¿Cómo califica el servicio recibido por parte del Ministerio de Minas y Energía, con cada uno de los siguientes aspectos? Calificaciones menores de 90

SATISFACCION (T3B)				Continúa...
ATRIBUTO -> CONTINÚA	TOTAL	PERSONA JURÍDICA	PERSONA NATURAL	
AR Respeto percibido en el trato de los funcionarios hacia usted	97,6	97,9	95,2	
AR Amabilidad del personal dispuesto para atender sus solicitudes	97,1	97,4	95,2	
AR Preparación de los funcionarios que atendieron sus solicitudes	96,1	96,6	92,4	
TR La orientación hacia los trámites y servicios del Ministerio de Minas y Energía	94,2	95,1	88,5	
RS Claridad en las repuestas recibidas a sus solicitudes	93,8	95,1	85,5	
AR Agilidad en la atención brindada a sus solicitudes por parte de los funcionarios	93,6	94,6	86,8	

CATEGORÍAS	
Respuesta a solicitudes	RS
Atención recibida	AR
Comunicación	CO
Trámites	TR

Tabla 5: Satisfacción General con los atributos del servicio, según el tipo de encuestado

SATISFACCION (T3B)				Continúa...
ATRIBUTO -> CONTINÚA	TOTAL	PERSONA JURÍDICA	PERSONA NATURAL	
RS Coherencia entre las solicitudes presentadas y las repuestas recibidas	93,6	94,8	85,9	
RS Profundidad de las repuestas dadas	93,6	94,7	85,8	
TR El acceso a los trámites y servicios del Ministerio de Minas y Energía	93,3	94,2	87,7	
RS Tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas	92,5	93,5	85,9	
CO Efectividad del medio de comunicación utilizado para hacer sus solicitudes	92,3	92,8	88,9	
CO Claridad de la información recibida sobre políticas, lineamientos o en eventos	91,8	92,4	87,1	

CATEGORÍAS	
Respuesta a solicitudes	RS
Atención recibida	AR
Comunicación	CO
Trámites	TR

Los clientes que son **persona jurídica** también reportaron una **calificación baja** en el atributo de servicio **“La puntualidad de los trámites y servicios” (91,6%)** y para los clientes **persona natural** en **“La Sencillez de los trámites y servicios del ministerio” (85,0%)**

Tabla 6: Satisfacción General con los atributos del servicio, según el tipo de encuestado

Viene...		SATISFACCION (T3B)												
ATRIBUTO -> CONTINÚA	TOTAL	PERSONA JURÍDICA	PERSONA NATURAL											
CO Oportunidad en la recepción de información de políticas, lineamientos o eventos	91,7	92,4	87,4	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CATEGORÍAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Respuesta a solicitudes</td> <td>RS</td> </tr> <tr> <td>Atención recibida</td> <td>AR</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>CO</td> </tr> <tr> <td>Trámites</td> <td>TR</td> </tr> </tbody> </table>	CATEGORÍAS		Respuesta a solicitudes	RS	Atención recibida	AR	Comunicación	CO	Trámites	TR
CATEGORÍAS														
Respuesta a solicitudes	RS													
Atención recibida	AR													
Comunicación	CO													
Trámites	TR													
TR La sencillez de los trámites y servicios del Ministerio de Minas y Energía	91,4	92,4	85,0											
TR La puntualidad de los trámites y servicios del Ministerio de Minas y Energía	91,0	91,6	87,2											
CO Confianza que le generan las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero	90,0	91,5	80,1											

Entrevistados: 1.704

Datos organizados de mayor a menor de acuerdo el total *Para el calculo se excluyen los entrevistados que no saben o se negaron a contestar.*

Satisfacción general con los atributos (2017) –SEGMENTOS –

En los segmentos por empresas se puede observar que **las EDS y las empresas de gas natural y GLP** califican que en general muy bien los atributos del servicio, exceptuando **“Confianza que le generan las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero”** obtuvo la calificación más baja (91,0%) y (87,2%) respectivamente para estas empresas.

Tabla 7: Satisfacción General con los atributos del servicio, según segmentos de cliente

P2.1M ¿Cómo califica el servicio recibido por parte del Ministerio de Minas y Energía, con cada uno de los siguientes aspectos?

○ Calificaciones menores de 90

Satisfacción (T3B)		Continúa...				
ATRIBUTO -> CONTINÚA	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
AR Respeto percibido en el trato de los funcionarios hacia usted	97,6	97,3	100,0	100,0	97,2	97,2
AR Amabilidad del personal dispuesto para atender sus solicitudes	97,1	96,9	100,0	100,0	95,8	96,5
AR Preparación de los funcionarios que atendieron sus solicitudes	96,1	95,9	100,0	100,0	94,4	94,7
TR Orientación hacia los trámites y servicios	94,2	95,4	100,0	93,5	88,9	92,0
RS Claridad en las repuestas recibidas a sus solicitudes	93,8	95,3	97,4	100,0	90,3	88,3
AR Agilidad en la atención brindada a sus solicitudes por parte de los funcionarios	93,6	94,8	100,0	100,0	88,9	88,5

CATEGORÍAS	
Respuesta a solicitudes	RS
Atención recibida	AR
Comunicación	CO
Trámites	TR

Tabla 8: Satisfacción General con los atributos del servicio, según segmentos de cliente

Viene...		SATISFACCION (T3B)					Continúa...
ATRIBUTO -> CONTINÚA	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS	
RS Coherencia entre las solicitudes presentadas y las respuestas recibidas	93,6	94,3	100,0	100,0	90,3	89,4	
RS Profundidad de las respuestas dadas	93,6	95,1	100,0	95,9	88,9	89,2	
TR Acceso a los trámites y servicios	93,3	93,3	100,0	97,6	93,1	91,1	
RS Tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas	92,5	94,3	94,6	98,2	83,3	87,6	
CO Efectividad del medio de comunicación utilizado para hacer sus solicitudes	92,3	92,5	97,5	97,6	90,1	89,7	
CO Claridad de la información recibida sobre políticas, lineamientos o en eventos	91,8	93,5	91,9	90,3	90,3	88,3	

CATEGORÍAS	
Respuesta a solicitudes	RS
Atención recibida	AR
Comunicación	CO
Trámites	TR

Tabla 9: Satisfacción General con los atributos del servicio, según segmentos de cliente

Viene...		SATISFACCION (T3B)					Continúa...
ATRIBUTO -> CONTINÚA	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS	
CO Oportunidad en la recepción de información de políticas, lineamientos o eventos	91,7	92,6	91,9	90,5	95,2	89,5	
TR Sencillez de los trámites y servicios	91,4	93,0	92,5	89,3	86,1	89,4	
TR Puntualidad de los trámites y servicios	91,0	92,5	97,5	91,7	84,7	87,8	
CO Confianza que le generan las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero	90,0	91,0	87,2	100,0	88,2	84,1	

CATEGORÍAS	
Respuesta a solicitudes	RS
Atención recibida	AR
Comunicación	CO
Trámites	TR

Datos organizados de mayor a menor de acuerdo al total

 Entrevistados: 1.704
 Para el cálculo se excluyen los entrevistados que no saben o se negaron a contestar.

Un comportamiento similar se presenta para **las empresas de dedicación exclusiva**, presentando calificaciones altas en la mayoría de los atributos, sin embargo, el atributo de servicio **“Sencillez de los trámites y servicios”** con el **89,3%** presenta la **más baja calificación**.

Diferente a las demás clientes, para los **electricistas** el atributo con **menor calificación** fue el de **“Tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas”** (**83,3%**). Y para los **ciudadanos** el de la **“Confianza que le generan las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero”** (**84,1%**).

1.4. RAZONES SATISFACCIÓN + EXPECTATIVAS DE MEJORA

Razones de satisfacción por el total

Al indagar a los clientes sobre las razones de la calificación, los clientes que dieron una **calificación alta**, manifestaron que es porque **“No han tenido dificultades /le ha ido bien”** (33,7%), por la **“rapidez en las respuestas/agilidad”** (9,2%) y por la **“Buena atención y amabilidad”** (3,6%).

Si bien el nivel de satisfacción general de los clientes es alto, algunos que no le dieron calificación de 5, argumentaron que es por **“Mucha tramitología / Procesos complejos”** (18,1%), por **“Demoras en los trámites (10,2%)** y por la **“Información poco clara/confusa”** (2,9%).

P2.3 ¿Cuáles son las razones para dar las calificaciones?

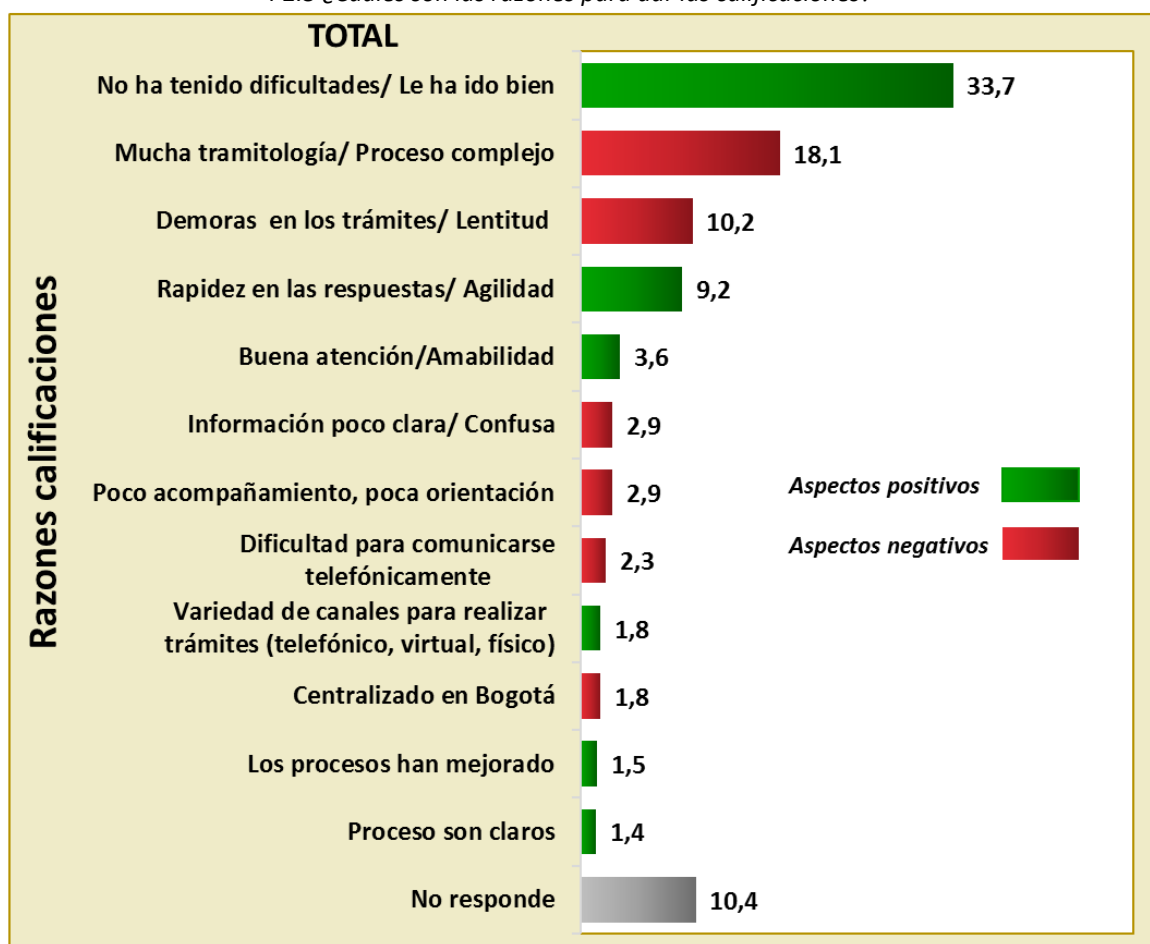


Figura 8: Razones de calificación -TOTAL –

Razones de satisfacción por segmento

P2.3 ¿Cuáles son las razones para dar las calificaciones?

Tabla 10: Cinco principales razones de Calificación, según EDS

Cinco principales razones de las calificaciones <i>Entrevistados: 997</i>		EDS
✓	No ha tenido dificultades/ Le ha ido bien	39,3
✗	Mucha tramitología/ Proceso complejo	18,4
✓	Rapidez en las respuestas/ Agilidad en los procesos	9,0
✗	Demoras en los trámites/ Lentitud en respuesta	8,4
✓	Buena atención/Amabilidad	3,8

Tabla 11: Cinco principales razones de Calificación, según Empresa De Gas Natural Y GLP

Cinco principales razones de las calificaciones <i>Entrevistados: 40</i>		EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP
✓	No ha tenido dificultades/ Le ha ido bien	42,5
✗	Mucha tramitología/ Proceso complejo	30,0
✗	Demoras en los trámites/ Lentitud en respuesta	7,5
✓	Rapidez en las respuestas/ Agilidad en los procesos	5,0
✓	Buena atención/Amabilidad	5,0

Tabla 12: Cinco principales razones de Calificación, según empresa de dedicación exclusiva

Cinco principales razones de las calificaciones <i>Entrevistados: 169</i>		EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA
✓	Rapidez en las respuestas/ Agilidad en los procesos	18,3
✗	Mucha tramitología/ Proceso complejo	14,2
✗	Demoras en los trámites/ Lentitud en respuesta	11,8
✓	No ha tenido dificultades/ Le ha ido bien	11,2
✗	Información poco clara/ Confusa	8,3

Tabla 13: Cinco principales razones de Calificación, según electricistas

Cinco principales razones de las calificaciones <i>Entrevistados: 72</i>	ELECTRICISTAS
✗ Mucha tramitología/ Proceso complejo	25,0
✓ No ha tenido dificultades/ Le ha ido bien	19,4
✗ Demoras en los trámites/ Lentitud en respuesta	16,7
✗ Dificultad para comunicarse telefónicamente	5,6
✗ Centralizado en Bogotá	2,8

Tabla 14: Cinco principales razones de Calificación, según ciudadanos

Cinco principales razones de las calificaciones <i>Entrevistados: 426</i>	CIUDADANOS
✓ No ha tenido dificultades/ Le ha ido bien	31,2
✗ Mucha tramitología/ Proceso complejo	16,7
✗ Demoras en los trámites/ Lentitud en respuesta	12,7
✓ Rapidez en las respuestas/ Agilidad en los procesos	7,5
✗ Poco acompañamiento, poca orientación al ciudadano	4,0

✓ Aspectos positivos
 ✗ Aspectos negativos

Expectativas de mejora por el total

Al indagar a los clientes sobre las **expectativas de mejora**, el **33,8%** manifestaron que **“No tiene recomendaciones, lo ha hecho bien”**.

Sin embargo, el **16,8%** expresan que se debe mejorar en **la agilidad (trámites, respuesta, procesos)**, el **15,0%** mejorar **la comunicación, la divulgación de la información**, y el **8,0%** manifestó que se deberían **realizar más y mejores capacitaciones, charlas en la región**.

4.1. En su opinión ¿qué debe hacer el Ministerio de Minas y Energía para mejorar la atención v el servicio?

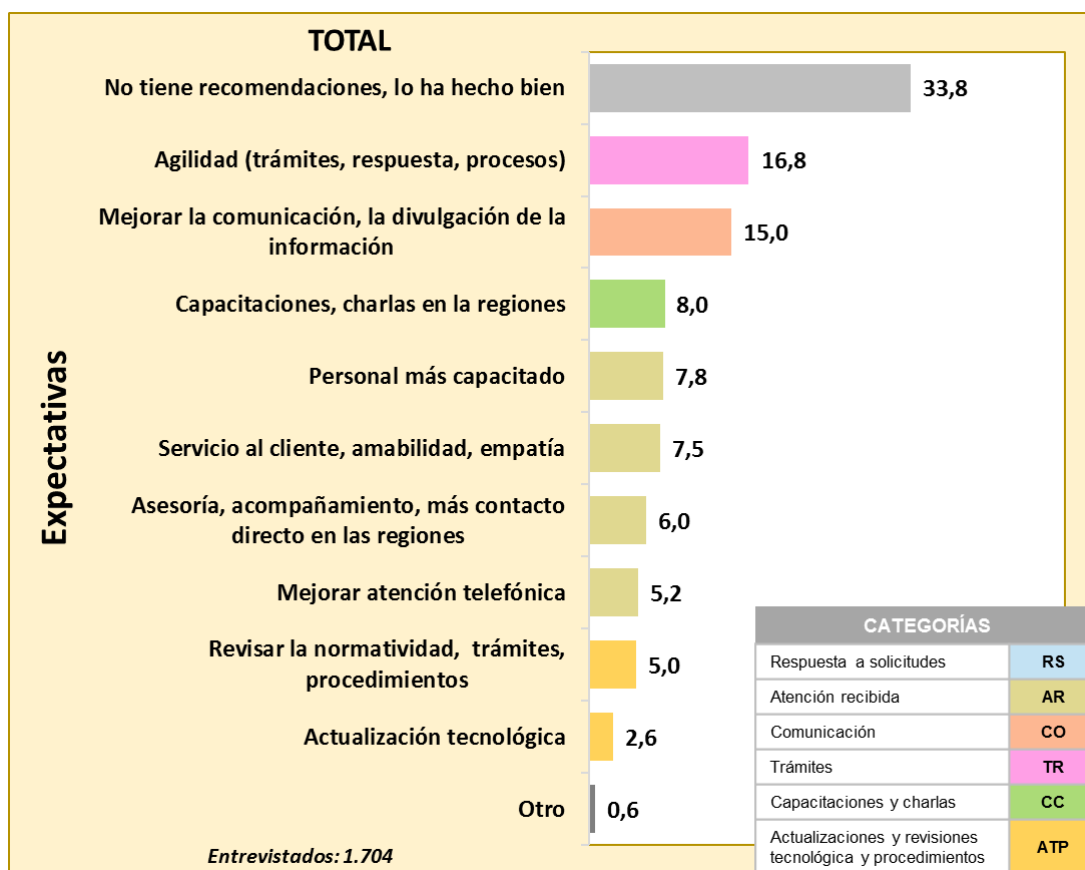


Figura 9: Expectativas de mejora -TOTAL-

Expectativas de mejora por segmento

4.1. En su opinión ¿qué debe hacer el Ministerio de Minas y Energía para mejorar la atención y el servicio?

Tabla 15: Cinco principales expectativas, según EDS

Cinco principales expectativas	EDS
No tiene recomendaciones, lo ha he hecho bien	37,6
Agilidad (trámites, respuesta, en los procesos)	12,8
Mejorar la comunicación, la divulgación de la información	12,0
Capacitaciones, charlas en la regiones	9,9
Asesoría, acompañamiento, más contacto directo en las regiones	7,8

Entrevistados: 997

CATEGORÍAS	
Respuesta a solicitudes	RS
Atención recibida	AR
Comunicación	CO
Trámites	TR
Capacitaciones y charlas	CC
Actualizaciones y revisiones tecnológica y procedimientos	ATP

Tabla 16: Cinco principales expectativas, Empresa De Gas Natural Y GLP







Cinco principales expectativas <i>Entrevistados: 40</i>	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP
 No tiene recomendaciones, lo ha he hecho bien	32,5
 Agilidad (trámites, respuesta, en los procesos)	20,0
 Mejorar la comunicación, la divulgación de la información	12,5
 Servicio al cliente, amabilidad, empatía	7,5
 Asesoría, acompañamiento, más contacto directo en las regiones	5,0
 Revisar la normatividad, trámites, procedimientos	5,0

Tabla 17: Cinco principales expectativas, Empresa de dedicación exclusiva






Cinco principales expectativas <i>Entrevistados: 169</i>	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA
 No tiene recomendaciones, lo ha he hecho bien	38,5
 Mejorar la comunicación, la divulgación de la información	26,0
 Agilidad (trámites, respuesta, en los procesos)	16,6
 Actualización tecnológica	7,1
 Mejorar atención telefónica	5,3

Tabla 18: Cinco principales expectativas, electricistas











Cinco principales expectativas <i>Entrevistados: 72</i>	ELECTRICISTAS
 No tiene recomendaciones, lo ha he hecho bien	22,2
 Agilidad (trámites, respuesta, en los procesos)	22,2
 Mejorar la comunicación, la divulgación de la información	19,4
 Mejorar atención telefónica	11,1
 Personal más capacitado	9,7

Tabla 19: Cinco principales expectativas, ciudadanos

Cinco principales expectativas <i>Entrevistados: 426</i>		CIUDADANOS
	No tiene recomendaciones, lo ha he hecho bien	25,1
	Agilidad (trámites, respuesta, en los procesos)	24,9
	Mejorar la comunicación, la divulgación de la información	16,9
	Personal más capacitado	12,4
	Servicio al cliente, amabilidad, empatía	11,3

1.5. EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN 2016-2017

Comparativo de satisfacción por el total 2016 – 2017

Comparativamente con el año 2016, en el año 2017 **mejoró el nivel de satisfacción:**

- En los clientes que son **personas jurídicas** el nivel de satisfacción aumentó **+0,3 puntos** para el año 2017, registrando en el **2016** un nivel de satisfacción del **97,0%** y para el **2017** el **97,3%**.
- Para las **personas naturales**, el aumento del nivel de satisfacción en el año 2017 fue de **+1,1 puntos**, en el año **2016** registró un nivel de satisfacción de **91,0%** y para el **2017** un **92,1%**.

P2.1M ¿De manera global, cómo califica el servicio recibido por parte del Ministerio de Minas y Energía?"

	PERSONA JURÍDICA			PERSONA NATURAL		
	2016	2017	DIF (2017-2016)	2016	2017	DIF (2017-2016)
5 Muy alto	52,0	42,7	-9,3	38,0	28,2	-9,8
4 Alto	30,0	43,7	13,7	35,0	49,8	14,8
3 Medio	15,0	11,0	-4,0	18,0	14,1	-3,9
2 Bajo	3,0	2,2	-0,8	7,0	4,8	-2,2
1 Muy Bajo	-	0,5	0,5	2,0	3,1	1,1
T3B - Satisfacción	97,0	97,3	+0,3	91,0	92,1	+1,1
B2B - Insatisfacción	3,0	2,7	-0,3	9,0	7,9	-1,1
BASE	208	1477		595	227	

Para el calculo se excluyen los entrevistados que no saben o se negaron a contestar.

Figura 10: Evolución de la Satisfacción del cliente del Ministerio de minas 2016 vs 2017

Comparativo de satisfacción por atributos 2016 – 2017

Los atributos de servicio en los cuales los clientes **persona jurídica** aumentaron más puntos el año 2017 fue en: **“Profundidad de las respuestas dadas”** con +9,7 puntos y en **“Claridad de la información recibida sobre políticas, lineamientos o en eventos”** con +7,4 puntos. El atributo que presentó una disminución más relevante fue en **“Coherencia entre las solicitudes presentadas y las respuestas recibidas”** con -2,2 puntos.

Por su parte, para los clientes que son **personas naturales** los atributos que presentaron mayor aumento fue para: **“Coherencia entre las solicitudes presentadas y las respuestas recibidas”** con +3,9 puntos y **“Profundidad de las respuestas dadas”** con +3,8 puntos. **“Confianza que le generan las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero”** fue el atributo que presentó una **disminución más significativa con -4,9 puntos**

P2.1M ¿Cómo califica el servicio recibido por parte del Ministerio de Minas y Energía, con cada uno de los siguientes aspectos?

Tabla 20: Comparativo de la satisfacción por los atributos del servicio del Ministerio de Minas 2016 vs 2017

		PERSONA JURÍDICA			PERSONA NATURAL		
		2016	2017	DIF (2017-2016)	2016	2017	DIF (2017-2016)
SATISFACCIÓN GENERAL DECLARADA		97,0	97,3	+0,3	91,0	92,1	+1,1
AR	Respeto percibido en el trato de los funcionarios hacia usted	99,0	97,9	-1,1	96,0	95,2	-0,8
AR	Amabilidad del personal dispuesto para atender sus solicitudes	99,0	97,4	-1,6	93,0	95,2	2,2
AR	Preparación de los funcionarios que atendieron sus solicitudes	93,0	96,6	3,6	92,0	92,4	0,4
RS	Claridad en las repuestas recibidas a sus solicitudes	95,0	95,1	0,1	88,0	85,5	-2,5
AR	Agilidad en la atención brindada a sus solicitudes por parte de los funcionarios	No se evaluó	94,6	No comparable	No se evaluó	86,8	No comparable
RS	Coherencia entre las solicitudes presentadas y las respuestas recibidas	97,0	94,8	-2,2	82,0	85,9	3,9
RS	Profundidad de las respuestas dadas	85,0	94,7	9,7	82,0	85,8	3,8
RS	Tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas	95,0	93,5	-1,5	83,0	85,9	2,9
CO	Efectividad del medio de comunicación utilizado para hacer sus solicitudes	90,0	92,8	2,8	90,0	88,9	-1,1
CO	Claridad de la información recibida sobre políticas, lineamientos o en eventos	85,0	92,4	7,4	90,0	87,1	-2,9
CO	Oportunidad en la recepción de información de políticas, lineamientos o eventos	90,0	92,4	2,4	85,0	87,4	2,4
CO	Confianza que le generan las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero	93,0	91,5	-1,5	85,0	80,1	-4,9

NOTA: Solo se muestran atributos comparables

1.6. RELACIÓN CON EL MINISTERIO

Frecuencia de Comunicación

De manera general los encuestados manifiestan **no comunicarse frecuentemente** con el Ministerio de Minas. **Cerca del 40%** de los participantes en el estudio lo hacen de manera ocasional; **un 25,8% lo hace mensualmente**, bien sea una o dos veces en dicho periodo.

Al observar el comportamiento de los segmentos de clientes, **los electricistas** son quienes **se comunican con mayor regularidad; una o dos veces al mes (38,9%)**. En el caso de los **ciudadanos** se observa una variación alta en las respuestas, hay quienes lo hacen más de **una vez por semana (9,9%)**, como también son quienes mayormente manifiestan que solo **se han comunicado con la entidad una vez (10,3%)**.

Para las **empresas de dedicación exclusiva** la comunicación con el ministerio la hacen **una o dos veces al año (45,6 %)**

3.1. ¿Con qué frecuencia se comunica con el Ministerio de Minas y Energía?

○ Los primeros lugares, por segmento

FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
Más de una vez por semana	8,3	9,1	2,5	-	9,7	9,9
Una o dos veces al mes	25,8	22,6	27,5	29,0	38,9	29,6
Una o dos veces al año	22,8	21,6	2,5	45,6	18,1	17,6
Ocasionalmente	37,6	43,3	42,5	18,9	27,8	32,6
Solo lo ha hecho una vez	5,6	3,4	5,0	6,5	5,6	10,3
BASE:		997	40	169	72	426








Figura 11: Frecuencia de comunicación con el Ministerio de Minas y energía

Medios de Comunicación que utiliza

El **medio de comunicación** utilizado en la última comunicación con el Ministerio es el **canal telefónico (54,1%)**; siendo **los ciudadanos** los que utilizaron en mayor medida este medio (**62,0%**).

Los **medios virtuales le siguen en mayor uso**, siendo el **correo electrónico (23,5%)** quien ocupa la segunda posición y la **página web del Ministerio (7,8%)** el tercer medio más utilizado; las empresas de gas Natural y de dedicación exclusiva son quienes utilizan mayormente los canales virtuales.

3.2 ¿La última vez usted se comunicó con el Ministerio de Minas y Energía?

MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
 Telefónicamente	54,1	55,3	32,5	30,8	58,3	62,0
 Correo electrónico	23,5	25,5	32,5	21,9	26,4	18,1
 Página web del Ministerio	7,8	7,8	5,0	16,6	1,4	5,6
 Personalmente en las oficinas del Ministerio	7,3	5,2	15,0	10,1	9,7	9,9
 Correo físico	4,4	2,7	12,5	18,3	1,4	2,6
 Cuando el Ministerio visitó su región (evento, reunión, capacitación, feria, visita)	2,2	2,8	2,5	-	2,8	1,6
 Redes sociales	0,7	0,7	-	2,4		0,2
BASE:	1704	997	40	169	72	426

Datos organizados de mayor a menor de acuerdo al total







Figura 12: Medios de comunicación que utiliza con el Ministerio de Minas y energía

Medios de Comunicación que prefiere

Al indagar a los participantes en el estudio acerca del **medio de comunicación preferido** para que el Ministerio se comunique, el correo electrónico es el **más mencionado, cerca del 80%** de los entrevistados manifiestan predilección por este canal.

El **teléfono (12,7%)** es el **segundo medio**, mencionado por los entrevistados, en este caso particular los **ciudadanos (14,1%)** y las **EDS (13,9%)** son quienes más lo sugieren.

3.6 ¿A través de qué medios prefiere que el Ministerio de Minas y Energía se comunice con usted para informarle acerca de temas relacionados con normatividad, actualizaciones, lineamientos, reglamentos o similares?

	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
 Correo electrónico	76,7	75,6	80,0	84,6	76,4	75,8
 Telefónicamente	12,7	13,9	5,0	5,9	6,9	14,1
 Comunicación escrita (carta)	4,4	4,4	7,5	7,7	5,6	2,6
 Eventos presenciales	2,6	2,7	-	-	4,2	3,3
 Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram)	1,5	1,3	-	1,8	1,4	1,9
 Aplicación Móvil (APP)	1,1	1,2	5,0	-	1,4	0,7
Otro	1,1	0,8	2,5	-	4,2	1,6
BASE:	1704	997	40	169	72	426

Datos organizados de mayor a menor de acuerdo el total

Figura 13: Medios de comunicación que prefiere con el Ministerio de Minas y energía

Información recibida del Ministerio de Minas

Al indagar acerca de la información que han recibido por parte del Ministerio de Minas, los temas de mayor mención son en su orden: **Políticas para el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos (81,2%)** y **Eventos o espacios de participación en el sector minero-energético (80,3%)**.

En el primer caso, **las empresas de gas Natural y GLP** son quienes más reportan la recepción de este tipo de información **(97,5%)**, mientras que **las empresas de dedicación exclusiva mencionan la recepción de información relacionada con los eventos y espacios de participación (87,0%)**

3.3 ¿Qué tipo de información recibe por parte del Ministerio de Minas y Energía?

TIPO DE INFORMACIÓN QUE RECIBE % SI	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
Políticas o lineamientos relacionados con el sector minero-energético	44,1	46,5	55,0	34,3	48,6	40,4
Eventos o espacios de participación en el sector minero-energético	32,0	30,1	32,5	27,2	36,1	37,6
Políticas para el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos	30,0	31,4	30,0	24,9	34,7	27,9
BASE	1704	997	40	169	72	426

Datos organizados de mayor a menor de acuerdo el total

Figura 14: Información recibida por parte del Ministerio de Minas y energía

Motivos de comunicación con el Ministerio

Con respecto a las consultas o trámites que los participantes en el estudio mencionan haber realizado ante el Ministerio de Minas y Energía, las **consultas técnicas o jurídicas ocupan el primer puesto (81,2%)**, seguido de los **seguimientos a trámites específicos (80,3%)**.

El **reporte de problemas, situaciones o anomalías** es la consulta o trámite de menor reporte por parte de los participantes en el estudio, **menos del 30% manifiestan haberse comunicado al Ministerio para tal fin**. En este caso, los **ciudadanos** son el segmento que más ha realizado el trámite **(33,3%)**.

Las **empresas de dedicación exclusiva** son quienes más **solicitan orientación acerca de datos del sector o ubicación de documentos ante el Ministerio (56,8%)**

3.4 ¿En los últimos doce (12) meses, usted se ha comunicado con el Ministerio de Minas y Energía por alguno de estos motivos?

USTED SE HA COMUNICADO CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA POR: % SI	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
Realizar una consulta técnica o jurídica	81,2	79,6	97,5	87,0	80,6	81,0
Iniciar o hacer seguimiento a un trámite específico	80,3	82,3	75,0	87,0	76,4	74,2
Solicitar orientación o información general sobre ubicación de documentos o datos del sector	50,0	48,0	35,0	56,8	44,4	54,2
Informar un problema, situación o anomalía existente	29,0	31,4	40,0	5,3	19,4	33,3
Presentar un derecho de petición, queja, reclamo o denuncia - PQRDS	14,7					
BASE	1704	997	40	169	72	426

Datos organizados de mayor a menor de acuerdo el total

Figura 15: Motivos de comunicación con el Ministerio de Minas y energía

Temas consultados ante el Ministerio de Minas

En general, los temas de mayor consulta entre los entrevistados, corresponden a:

- Almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas **(57,5%)**
- Biocombustibles **(36,7%)**
- Transporte de hidrocarburos o gas **(30,2%)**

Puntualmente:

- Las **empresas de gas natural y GLP**, además de los temas ya nombrados manifiesta consultar acerca de **reglamentos técnicos de energía o gas (55,0%)**.
- Empresa de dedicación exclusiva:** Exploración y/o explotación de hidrocarburos o gas **(65,7%)**
- Los electricistas:** Reglamentos técnicos de energía o gas **(44,0%)** y generación, transporte o distribución de energía **(22,2%)**

3.5 ¿La comunicación con el Ministerio de Minas y Energía ha sido por algún tema relacionado con ___?

Tres primeros lugares de los temas, por segmento

LA COMUNICACIÓN CON EL MINISTERIO HA SIDO POR ALGUN TEMA RELACIONADO CON: % SI	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
Almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas	57,5	76,1	57,5	17,2	20,8	35,9
Biocombustibles	36,7	45,0	10,0	11,2	12,5	34,0
Transporte de hidrocarburos o gas	30,2	28,1	42,5	43,2	13,9	31,7
Exploración y/o explotación de hidrocarburos o gas	19,0	11,0	17,5	65,7	18,1	19,2
Reglamentos técnicos de energía o gas	14,7	6,9	55,0	20,7	44,4	21,6
Actividades de minería formal	11,4	10,0	2,5	6,5	9,7	17,6
Ambientales y sociales del sector minero-energético	9,2	6,5	-	21,3	11,1	11,0
Subsidios de energía y gas	8,3	3,1	42,5	9,5	12,5	16,2
Generación, transporte o distribución de energía	8,2	6,5	10,0	10,1	22,2	8,7
Actividades para la formalización minera	7,2	4,2	7,5	10,1	9,7	12,4
Asuntos laborales u organizacionales propios del Ministerio	5,3	4,6	-	5,9	12,5	5,9
Prestación del servicio de energía	5,1	2,6	10,0	5,9	18,1	8,0
Regalías	4,2	1,5	10,0	11,8	6,9	6,3
BASE	1704	997	40	169	72	426

Figura 16: Temas consultados al Ministerio de Minas y energía

Medios preferidos para jornadas de formación realizados por el Ministerio

Al indagar acerca de la preferencia de medios presenciales o virtuales para la realización de jornadas de formación u orientación los encuestados, no manifiestan una referencia marcada; el **59,6% prefieren que sean presenciales, mientras que el 40,4% considera mejor los medios virtuales.**

Para el caso del **medio presencial, las empresas de Gas natural y GLP son quienes muestran mayor predilección (75,0%),** mientras que **las empresas de dedicación exclusiva son los que menos afinidad sienten por el medio (52,7%).**

En cuanto a los **medios virtuales, las empresas de dedicación exclusiva son quienes más los prefieren (47,3),** seguido de los ciudadanos (46,0%).

3.7 ¿Si el ministerio de Minas y Energía realiza jornadas de formación o de orientación en lineamientos técnicos y legales, usted prefiere que sean___?

MEDIO PREFERIDOS PARA JORNADA DE FORMACIÓN	TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
Presenciales	59,6	62,7	75,0	52,7	58,3	54,0
A través de medios virtuales (chat, videoconferencia)	40,4	37,3	25,0	47,3	41,7	46,0
BASE	1704	997	40	169	72	426

Datos organizados de mayor a menor de acuerdo el total

Figura 17: Medios preferidos para jornadas de formación realizados por el Ministerio de Minas y energía

1.7. PERFIL DEL ENTREVISTADO

El entrevistado modal, corresponde a un mestizo, sin ningún tipo de condición de vulnerabilidad, con edades entre los 35 y 44 años, de clase media- baja y con un nivel de estudio superior (Universitario)

Rango de edad del entrevistado por total y segmento

6.11 ¿Cuál es el rango de edad?

Rango de edad	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
18 - 24 años 4,0	2,9	5,0	4,7	5,6	6,1
25 - 34 años 23,4	18,7	12,5	27,8	30,6	32,6
35 - 44 años 31,7	35,7	40,0	20,7	33,3	25,6
45 - 54 años 23,9	24,4	22,5	24,3	23,6	23,0
55 - 64 años 13,4	14,2	20,0	19,5	4,2	9,9
Otro 2,6	2,9	-	3,0	1,4	2,3
BASE 1704	997	40	169	72	426

Figura 18: Rango de edad del entrevistado por total y segmento

Nivel de estudio del entrevistado por total y segmento

6.12 ¿Cuál es el máximo nivel de estudios?

Nivel de estudios alcanzado	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
Sin estudios 0,9	1,0			1,4	0,9
Primaria 2,9	2,9			1,4	4,7
Bachillerato (secundaria) 13,7	17,7	5,0	3,0	2,8	11,3
Técnica o y tecnología 20,8	24,4	10,0	4,7	18,1	20,2
Universidad (pregrado) 43,1	43,0	42,5	39,1	47,2	44,4
Posgrado (especialización,...) 18,0	10,1	42,5	53,3	29,2	18,3
BASE 1704	997	40	169	72	426

Figura 19: Nivel de estudios del entrevistado por total y segmento

Estrato socioeconómico del entrevistado por total y segmento

7.11 ¿A qué estrato pertenece su vivienda?







Estrato socioeconómico	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
Estrato 1  5,6	3,3	-	-	5,6	13,8
Estrato 2  13,8	12,9	12,5	7,7	12,5	18,5
Estrato 3  19,2	12,1	22,5	19,5	38,9	32,2
Estrato 4  8,4	4,5	10,0	16,0	20,8	12,2
Estrato 5  3,4	1,3	5,0	4,7	6,9	7,0
Estrato 6  2,1	,7	10,0	7,7	2,8	2,1
BASE	1704	40	169	72	426

Figura 20: Estrato socioeconómico del entrevistado por total y segmento

Raza y vulnerabilidad del entrevistado por total y segmento

Tabla 21: Raza del entrevistado

De acuerdo a su cultura, pueblo o rasgo físico... es o se reconoce como	TOTAL
Indígena	3,0
Rom	2,9
Raizal del Archipiélago de San Andrés y Providencia	4,8
Palenquero de San Basilio	2,1
Negro(a), mulato(a), Afrocolombiano(a) o Afrodescendiente	3,7
Mestizo	53,2
Ninguno de los anteriores	30,3

Tabla 22: Vulnerabilidad del entrevistado

Se encuentra en alguna de las siguientes condiciones de vulnerabilidad	TOTAL
Población en condición de discapacidad	0,5
Desplazado	1,1
Madre cabeza de familia	3,1
Víctima del conflicto armado	2,0
Ninguno de los anteriores	93,4

1.8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El nivel de satisfacción de los clientes es alto, tanto para las personas jurídicas como para las naturales.

Aspectos positivos

- ✓ **La atención recibida y el recurso humano** con el que cuenta el ministerio, sin lugar a dudas es uno de los elementos que contribuye de manera más significativa al alto nivel de satisfacción de los clientes, aspectos como **la amabilidad del personal**, **la preparación de los funcionarios**, y el **respeto percibido por parte de los funcionarios**, son los atributos que generan bienestar y por ende una satisfacción alta en el servicio que le ha prestado el Ministerio de Minas.



Figura 21: Aspectos positivos: Atención recibida del Ministerio de Minas

Las estrategias y procesos implementados por parte del Ministerio en el año 2017, han logrado tener un impacto positivo en los clientes, según este estudio, el nivel de satisfacción **fue más alto el año 2017 con relación al año 2016**.

- ✓ Los principales elementos en los se evidencia mejoras, tiene que ver con la **respuesta a solicitudes**, los clientes identificaron como un avance positivo, **la profundidad de las**

respuestas dadas por parte del Ministerio, la claridad sobre la información, la coherencia entre las solicitudes presentadas y las respuestas recibidas.



Figura 22: Aspectos positivos: Respuesta a solicitudes por parte del Ministerio de Minas

Aspectos por mejorar

Si bien es importante y significativa la labor realizada por el Ministerio durante este último año 2017, es también relevante a partir de los resultados de este estudio, visualizar algunos aspectos como **oportunidades de mejora** en los servicios, trámites y en la cualificación de la atención a los usuarios y a la ciudadanía en general, con lo que contribuya a dar respuesta a las **necesidades y expectativas de sus clientes y al desarrollo social y económico del sector**, lo cual es el principal objetivo que tiene el Ministerio.

- De acuerdo a lo anterior y pensando en los tipos de clientes que tiene el Ministerio, se logra identificar que falta focalizar un poco más los esfuerzos en mejorar la relación, la atención y los seguimientos a los **ciudadanos y los electricistas**, ya que son éstos quienes presentaron los **niveles de satisfacción más bajos**, siendo la **claridad en las respuestas recibidas a sus solicitudes**, el atributo de servicio que contribuyó a esta baja calificación.

Aspectos en los cuales el Ministerio debería enfocar y ejecutar sus acciones de mejora



En la relación, atención y seguimiento que hace a los ciudadanos y electricistas



En la agilidad (trámites, respuesta, procesos). Facilidad de los trámites, y claridad en las respuestas



En la comunicación, la divulgación de la información. Claridad en la respuestas recibidas



En la confianza que le generan a los clientes en las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero

Figura 23: Aspectos a mejorar: Principales aspectos

- **Los trámites y la repuesta a solicitudes** son elementos importantes en los cuales los clientes manifestaron cierto malestar, para éstos **la facilidad y el tiempo que requieran para realizar los trámites, y la claridad en la respuesta son** importantes, aspectos en los cuales el Ministerio podría enfocar sus esfuerzos para mejorar procesos que tengan que ver con estos atributos del servicio.

En este sentido manifestaron, que en algunas ocasiones percibían en el servicio brindado por el Ministerio **mucha tramitología y Procesos complejos, demoras en los trámites e información poco clara/confusa.**



Figura 24: Aspectos a mejorar: Aspectos importantes para los clientes – Malestar manifestado por los clientes

- **La confianza y credibilidad**, son aspectos que puede ser aún más trabajados por parte del Ministerio, el **acercarse más a sus clientes, conocer sus principales necesidades, expectativas, y realidades**, puede determinar a que los clientes mejoren la **confianza que le generan las decisiones que toma el Ministerio para beneficiar el sector Minero**, ya que este atributo obtuvo en términos generales un nivel de satisfacción bajo.
- **Las expectativas de mejora** que manifestaron los clientes, están enfocadas en Los trámites, en la comunicación y en las capacitaciones y charlas, también relacionadas con los atributos de servicio que tuvieron las más bajas calificaciones (**La puntualidad de los trámites y servicios, la sencillez de los trámites y servicios, y la confianza que le generan las decisiones que toma para beneficiar el sector Minero**), es por esto que los clientes tiene como prioridad que el Ministerio mejore:
 - ✓ La **agilidad (trámites, respuesta, procesos)**,
 - ✓ **La comunicación, la divulgación de la información**
 - ✓ **Realizar más y mejores capacitaciones, charlas en la región**

- **Generar más y mejores capacitaciones** que estén de acuerdo a las necesidades de los clientes, generará que éstos tengan más **y mejor información del Ministerio y del sector minero**, lo cual puede contribuir significativamente en que los clientes **aumenten la confianza** en las decisiones que tome en Ministerio para beneficiar al sector.
- Por otro lado, la **frecuencia de comunicación de los clientes con el ministerio no es muy alta**, situación que podría mejorar, identificando, incentivando y **promoviendo medios y canales fáciles, interactivos, y personalizados** para que los clientes puedan comunicarse con el Ministerio y realizar las consultas sobre aspectos técnicos o jurídicos, seguimientos a trámites específicos, entre otros, con mayor comodidad.
- El medio de comunicación **más usado (teléfono)** no es el **más preferido (correo electrónico)** según los resultados del estudio. Sería pertinente indagar cuales son las causas (barreras o limitantes) para que el correo electrónico no sea el más usado, sobre todo para los ciudadanos y las EDS. Además, se podría identificar cuales medios son más eficaces según tipo de cliente, e incentivar el uso de los otros medios que ayuden a mejorar la comunicación con el ministerio.
- Con relación a la **comunicación que algunos participantes en el estudio desean recibir por parte del ministerio** sobre los procesos y los tiempos de respuesta, se podría implementar como estrategia para asegurar la gestión de la comunicación, enviar varios correos (de los requerimientos, dudas e información solicitada por el cliente) tanto a las personas de las empresas que toman las decisiones en cada proceso, como aquellas encargadas de la ejecución, con el fin disminuir la brecha de que la información no sea recibida y realizar mejores seguimientos.
- **Articular los medios y formas de comunicación con los procesos de tiempo de respuestas e información clara**, conllevará a una mejora significativa en la comunicación del Ministerio con los clientes, y por ende sus relaciones se verán afectadas de manera positiva, aportando un elemento importante en el desarrollo del sector minero.