



MINMINAS

MEDICIÓN DE  
LA SATISFACCIÓN  
**DE USUARIOS**  
DEL MINISTERIO  
DE MINAS Y ENERGÍA  
**2016**



Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano -  
Ministerio de Minas y Energía

# Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	7
1. OBJETIVOS .....	8
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	8
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
2. METODOLOGÍA .....	9
2.1. ESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO LÍDER .....	10
2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS A EVALUAR.....	10
3. CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ....	13
4. FICHA TÉCNICA Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	13
5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	14
6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	15
6.1. PERSONA NATURAL .....	16
6.2. PERSONA JURÍDICA .....	29
6.3. ANÁLISIS BIVARIADO ENTRE LOS RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO .....	42
6.3.1. PERSONA NATURAL.....	42
6.3.2. PERSONA JURÍDICA .....	45
CONCLUSIONES .....	46
ANEXO 1: GUIÓN Y ENCUESTA.....	50

## Índice de tablas

TABLA 1. VARIABLES Y CATEGORÍA DE SATISFACCIÓN .....	10
TABLA 2. ESCALA DE MEDICIÓN .....	13
TABLA 3. FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO .....	13
TABLA 4. REGISTROS RECIBIDOS .....	14
TABLA 5. DISTRIBUCIÓN DE LOS MARCACIONES REALIZADAS .....	15
TABLA 6. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PERSONAS NATURALES .....	16
TABLA 7. SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PERSONAS NATURALES .....	17
TABLA 8. COHERENCIA EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS NATURALES .....	18
TABLA 9. PROFUNDIDAD EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS NATURALES .....	19
TABLA 10. SATISFACCIÓN FRENTE A LA EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS NATURALES .....	20
TABLA 11. SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LAS PERSONAS NATURALES .....	21
TABLA 12. SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS NATURALES .....	22
TABLA 13. SATISFACCIÓN CON LA CONFIANZA QUE GENERAN LAS DECISIONES QUE TOMA EL MINISTERIO DE LAS PERSONAS NATURALES .....	23
TABLA 14. SATISFACCIÓN CON LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PERCIBIDA POR LAS PERSONAS NATURALES .....	24
TABLA 15. SATISFACCIÓN CON EL RESPETO PERCIBIDO HACIA LAS PERSONAS NATURALES .....	25
TABLA 16. SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS NATURALES .....	26
TABLA 17. SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS POR LAS PERSONAS NATURALES .....	27
TABLA 18. SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS PERSONAS NATURALES CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA .....	28
TABLA 19. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	29

TABLA 20. SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	30
TABLA 21. COHERENCIA EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS JURÍDICAS .....	31
TABLA 22. PROFUNDIDAD EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS JURÍDICAS .....	32
TABLA 23. SATISFACCIÓN FRENTE A LA EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	33
TABLA 24. SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	34
TABLA 25. SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	35
TABLA 26. SATISFACCIÓN CON LA CONFIANZA QUE GENERAN LAS DECISIONES QUE TOMA EL MINISTERIO DE LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	36
TABLA 27. SATISFACCIÓN CON LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PERCIBIDA POR LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	37
TABLA 28. SATISFACCIÓN CON EL RESPETO PERCIBIDO HACIA LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	38
TABLA 29. SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	39
TABLA 30. SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	40
TABLA 31. SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA.....	41
TABLA 32. SATISFACCIÓN GLOBAL POR ZONA DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PERSONAS NATURALES.....	43
TABLA 33. SATISFACCIÓN GLOBAL POR NIVEL DE ESCOLARIDAD.....	44
TABLA 34. SATISFACCIÓN GLOBAL POR ALCANCE DE LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	45



## Indice de gráficas

GRÁFICA 1. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PERSONAS NATURALES.....	16
GRÁFICA 2. SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PERSONAS NATURALES .....	17
GRÁFICA 3. COHERENCIA EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS NATURALES .....	18
GRÁFICA 4. PROFUNDIDAD EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS NATURALES .....	19
GRÁFICA 5. SATISFACCIÓN FRENTE A LA EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS NATURALES .....	20
GRÁFICA 6. SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LAS PERSONAS NATURALES .....	21
GRÁFICA 7. SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS NATURALES.....	22
GRÁFICA 8. SATISFACCIÓN CON LA CONFIANZA QUE GENERAN LAS DECISIONES QUE TOMA EL MINISTERIO DE LAS PERSONAS NATURALES .....	23
GRÁFICA 9. SATISFACCIÓN CON LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PERCIBIDA POR LAS PERSONAS NATURALES.....	24
GRÁFICA 10. SATISFACCIÓN CON EL RESPETO PERCIBIDO HACIA LAS PERSONAS NATURALES.....	25
GRÁFICA 11. SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS NATURALES .....	26
GRÁFICA 12. SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS POR LAS PERSONAS NATURALES .....	27
GRÁFICA 13. SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS PERSONAS NATURALES CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA.....	28
GRÁFICA 14. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	29
GRÁFICA 15. SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	30
GRÁFICA 16. COHERENCIA EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS JURÍDICAS .....	31

GRÁFICA 17. PROFUNDIDAD EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS JURÍDICAS .....	32
GRÁFICA 18. SATISFACCIÓN FRENTE A LA EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	33
GRÁFICA 19. SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	34
GRÁFICA 20. SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	35
GRÁFICA 21. SATISFACCIÓN CON LA CONFIANZA QUE GENERAN LAS DECISIONES QUE TOMA EL MINISTERIO DE LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	36
GRÁFICA 22. SATISFACCIÓN CON LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PERCIBIDA POR LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	37
GRÁFICA 23. SATISFACCIÓN CON EL RESPETO PERCIBIDO HACIA LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	38
GRÁFICA 24. SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	39
GRÁFICA 25. SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS .....	40
GRÁFICA 26. SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA .....	41
GRÁFICA 27. SATISFACCIÓN GLOBAL POR ZONA DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PERSONAS NATURALES .....	43
GRÁFICA 28. SATISFACCIÓN GLOBAL POR NIVEL DE ESCOLARIDAD.....	44
GRÁFICA 29. SATISFACCIÓN GLOBAL POR ALCANCE DE LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	45

## Índice de figuras

FIGURA 1. PASOS PARA REALIZAR LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS .....	9
FIGURA 2. CRUCE DE VARIABLES DE SATISFACCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS .....	12
FIGURA 3. TIPOS DE USUARIOS DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA.....	15

## **INTRODUCCIÓN**

El Ministerio de Minas y Energía tiene como misión “formular y adoptar políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos para contribuir al desarrollo económico y social del país”, en este sentido ofrece a sus usuarios y grupos de interés trámites, servicios y productos relacionados con el establecimiento de políticas y lineamientos para el sector, para propender por la satisfacción de las necesidades y expectativas de los mismos.

En el ejercicio responsable de su objeto, el Ministerio a través del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, la norma NTCGP 1000:2009 y del Modelo Estándar de Control Interno MECI, ha desarrollado una herramienta propia para la medición de la satisfacción de sus usuarios que incluye la metodología, el instrumento de medición o encuesta y un aplicativo web para la captura y procesamiento de la información, el cual adicionalmente contiene los parámetros definidos en la caracterización de usuarios. Este ejercicio de medición permite al Ministerio conocer la percepción que los usuarios tienen de su oferta y del servicio brindado con el fin de identificar oportunidades de mejora en los servicios, trámites y en la cualificación de la atención a los usuarios y a la ciudadanía en general.

Para la concepción y diseño de la herramienta se tuvo en cuenta los lineamientos para el diseño e implementación de mediciones de percepción y expectativas ciudadanas del Departamento Nacional de Planeación – DNP que contemplan seis pasos principales, los cuales se desarrollan a lo largo del presente informe.

El documento contiene además de la metodología, los principales resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios y grupos de interés del Ministerio, los respectivos análisis, conclusiones y recomendaciones.

### **1. OBJETIVOS**

#### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el grado de percepción de satisfacción de los usuarios del Ministerio de Minas y Energía con los servicios prestados y la atención brindada, con el fin de emprender acciones de mejora que permitan cualificar la atención al ciudadano desde los aspectos observados y medidos.

#### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar el grado de satisfacción general de los usuarios del Ministerio frente a los servicios recibidos
2. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Ministerio frente a los canales de comunicación utilizados
3. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Ministerio frente a la respuesta recibida a sus solicitudes
4. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Ministerio frente a la atención recibida por parte de los funcionarios del mismo.



5. Establecer, por segmentos, el grado de satisfacción de los usuarios o grupos de interés del Ministerio respecto al servicio recibido.

## 2. METODOLOGÍA

Los lineamientos del DNP son una guía práctica que orienta el diseño y aplicación de mediciones de percepción ciudadana, y presenta una metodología indicativa sobre los pasos a desarrollar para la implementación de este tipo de ejercicios.

Para medir la satisfacción de los usuarios del Ministerio de Minas y Energía se desarrollaron los seis pasos propuestos así:

**FIGURA 1.**  
**PASOS PARA REALIZAR LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**



## 2.1. ESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO LÍDER

El Ministerio de Minas y Energía designó al Grupo de Partición y Servicio al Ciudadano adscrito a la Secretaría General. A su vez, el grupo designado se apoyó en un equipo de expertos de la Universidad de Caldas coordinados por la Oficina de Innovación y Proyectos.

Este grupo líder del ejercicio de medición de percepción es responsable de coordinar la realización de cada una de las etapas del proceso, centralizar la información resultante, difundir la información al interior de la entidad para mejorar los procesos e intervenciones de cara al ciudadano, así como de liderar el análisis de los resultados y la generación de espacios que permitan formular acciones y mejoras efectivas.

## 2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS A EVALUAR

El Ministerio de Minas y Energía para periodos anteriores realizó la medición de satisfacción de los usuarios midiendo dos parámetros específicos: el servicio y el producto; aspectos muy importantes para identificar las necesidades de los usuarios. Con base en ellos se identificaron cuatro variables nuevas, con sus respectivas categorías de medición, las cuales se describen en la siguiente tabla:

**TABLA 1.  
VARIABLES Y CATEGORÍA DE SATISFACCIÓN**

VARIABLE	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Comunicación	Efectividad	Frente al canal de comunicación utilizado para hacer la solicitud
	Oportunidad	En la recepción de la información de políticas, lineamientos o eventos del Ministerio

VARIABLE	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
	Claridad	De la información recibida sobre políticas, lineamientos o eventos del Ministerio.
	Confianza	Que generan las decisiones del Ministerio para beneficiar el sector Minero Energético.
Respuesta a solicitudes/trámites	Tiempo	Se refiere al transcurrido entre la radicación de la solicitud y la respuesta obtenida
	Claridad	En la respuesta a la solicitud, la respuesta no genera confusión o ambigüedad
	Coherencia	Entre solicitud presentada y la repuesta recibida
	Profundidad	La solicitud tuvo una respuesta completa y de fondo.
Atención recibida	Amabilidad	En la actitud del personal frente a la necesidad expuesta
	Respeto	Se refiere a la consideración recibida por una situación específica
	Agilidad	Velocidad en la atención
	Preparación del personal	Se refiere a las capacidad del personal para resolver su requerimiento con suficiencia
Evaluación general	Percepción del servicio	Percepción general del servicio

La medición de las variables presentadas anteriormente permite realizar cruces de información con algunas otras variables de segmentación definidas desde la caracterización de usuarios con que cuenta el Ministerio de Minas y Energía, estudio que antecedió este ejercicio y que suministra variables tales como: tipo de persona (natural o jurídica), municipio y departamento donde residen los usuarios encuestados, motivo y asunto de consulta, características de población para personas naturales y sector y grupo para personas jurídicas. Todas estas variables permiten hacer segmentaciones y comparar los resultados de satisfacción por cada una de ellas para

enriquecer el análisis. A continuación se presenta la Figura 2, la cual explica dicho cruce de información.

**FIGURA 2.**  
**CRUCE DE VARIABLES DE SATISFACCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**



### 3. CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como instrumento de recolección de información para medir la satisfacción de los usuarios del Ministerio de Minas y Energía, e definió la encuesta tipo cuestionario con preguntas de tipo cerrado y con escala Likert de 1 a 5.

**TABLA 2.  
ESCALA DE MEDICIÓN**

1	MUY BAJO	0-20%
2	BAJO	21%-40%
3	MEDIO	41%-60%
4	ALTO	61%-80%
5	MUY ALTO	81%-100%

En la encuesta se reflejan las variables descritas anteriormente así:

1. Comunicación
2. Respuesta a solicitudes/trámites
3. Atención recibida
4. Evaluación general

\*Ver Anexo 1: Encuesta de Satisfacción de Usuarios.

### 4. FICHA TÉCNICA Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.

**TABLA 3.  
FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO**

<b>Tipo de investigación</b>	Cuantitativa
<b>Alcance de la investigación</b>	Descriptivo
<b>Población</b>	Clientes o usuarios que han tenido comunicación con el Ministerio de Minas y Energía y que se encuentran registrados con

	contacto telefónico en sus bases de datos
<b>Tamaño de la población</b>	4.865 personas
<b>Método de muestreo</b>	Aleatorio estratificado proporcionado
<b>Nivel de confianza:</b>	95%
<b>Heterogeneidad</b>	50%
<b>Margen de error:</b>	5%
<b>Tamaño de la muestra</b>	357 personas
<b>Proporción</b>	0,0733
<b>Estratificación</b>	Departamentos
<b>Técnica de recolección de información</b>	Encuesta telefónica
<b>Instrumento</b>	Cuestionario

## 5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para lograr la mayor cantidad de contactos efectivos de los 4865 fue necesario generar ocho muestras descritas a continuación:

**TABLA 4.  
REGISTROS RECIBIDOS**

BASE	REGISTROS
Muestra 1	1353
Muestra 2	981
Muestra 3	912
Muestra 4	525
Muestra 5	652
Muestra 6	523
Muestra 7	255
Muestra 8	860

De esta manera, se realizaron 6061 marcaciones, distribuidas así:

**TABLA 5.**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS MARCACIONES REALIZADAS**

MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
EFFECTIVA CONTESTA ENCUESTA	803	13%
EFFECTIVA NO CONTESTA ENCUESTA	868	14%
FUERA DE SERVICIO	1164	19%
NO CONTESTA	1108	18%
TELEFONO NO EXISTE	571	9%
RELLAMAR	474	8%
CONTESTADOR	351	6%
NO CONTESTA ENCUESTA	329	5%
NO LO CONOCEN	207	3%
OCUPADO	151	2%
FUERA DE LA CIUDAD	18	0%
FAX	7	0%
CAMBIO DE RESIDENCIA	1	0%
REGISTROS REPETIDOS	9	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6061</b>	<b>100%</b>

## 6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios se realizó a 595 personas naturales y 208 personas jurídicas, para un total de 803 encuestas realizadas.

**FIGURA 3.**  
**TIPOS DE USUARIOS DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**



A continuación, se hará un análisis descriptivo de las variables más relevantes por cada tipo de persona.

### 6.1. PERSONA NATURAL

1. Nivel de satisfacción con el tiempo de respuesta a la solicitud presentada al Ministerio.

**TABLA 6.**  
**SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	189	32%
Muy alto	165	28%
Medio	150	25%
Muy bajo	48	8%
Bajo	43	7%
Total	595	100%

**GRÁFICA 1.**  
**SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PERSONAS NATURALES**





Con relación al tiempo de respuesta a la solicitud presentada al Ministerio, se podría asumir que en su mayoría las personas se inclinan por un grado alto de satisfacción, pues entre aquellos que contestaron en la escala 3 y 5 está el 87,7% de las respuestas. De todas formas, el 15.3% de las personas están en una respuesta entre 1 y 2, lo que se considera bajo.

2. Nivel de satisfacción con la claridad en la repuesta recibida a la solicitud presentada al Ministerio.

**TABLA 7.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	189	32%
Muy alto	165	28%
Medio	150	25%
Muy bajo	48	8%
Bajo	43	7%
Total	595	100%

**GRÁFICA 2.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PERSONAS NATURALES**



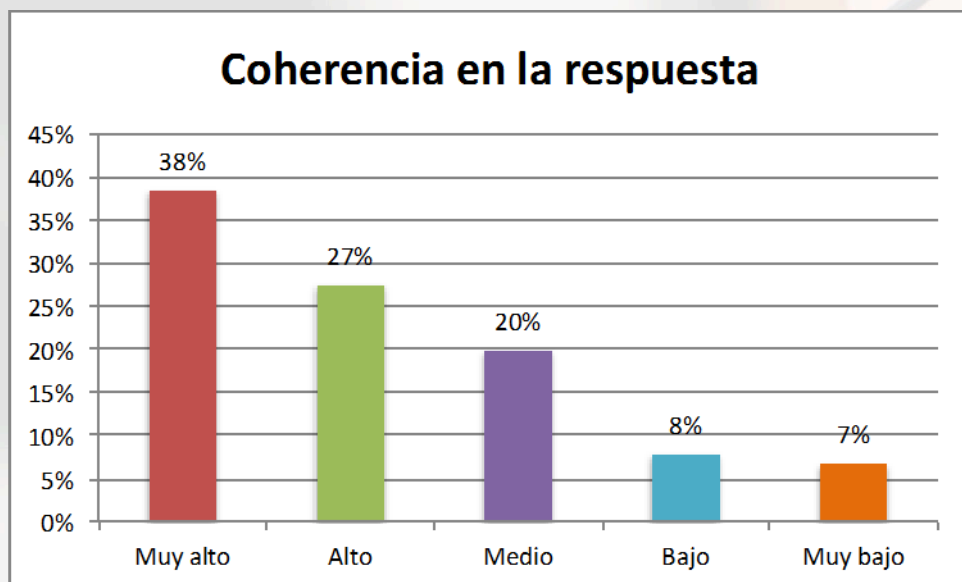
En cuanto a la claridad en la repuesta recibida a la solicitud, entre las opciones 3 y 5 se encuentra el 83,3% de las respuestas, lo que indica un alto grado de satisfacción en este punto, el 16,7% restante se encuentra entre las opciones 1 y 2, siendo respuestas de personas que tuvieron una baja satisfacción sobre la claridad de la respuesta recibida a la solicitud hecha.

3. Nivel de satisfacción con la coherencia entre la solicitud presentada y la respuesta recibida.

**TABLA 8.**  
**COHERENCIA EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	228	38%
Alto	163	27%
Medio	118	20%
Bajo	46	8%
Muy bajo	40	7%
Total	595	100%

**GRÁFICA 3.**  
**COHERENCIA EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS NATURALES**



Ante la pregunta por la coherencia entre la solicitud presentada y la respuesta recibida, se destaca que el 85,5% de las personas están en el rango de 3 y 5, lo que indica un grado de satisfacción alto. El 14,5% restante corresponde a las personas con muy baja satisfacción en cuanto a la coherencia entre lo solicitado y la respuesta.

4. Nivel de satisfacción con la profundidad en la respuesta a la solicitud presentada ante el Ministerio.

**TABLA 9.**  
**PROFUNDIDAD EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	185	31%
Alto	177	30%
Medio	126	21%
Muy bajo	54	9%
Bajo	53	9%
Total	595	100%

**GRÁFICA 4.**  
**PROFUNDIDAD EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS NATURALES**



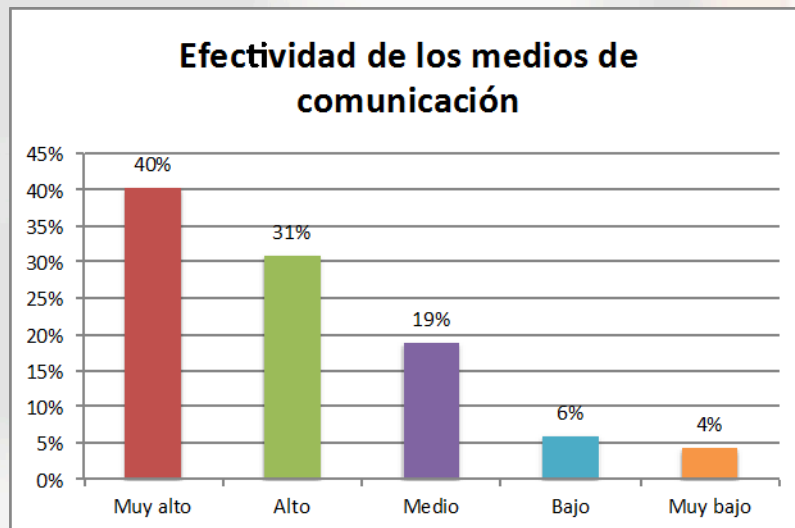
Teniendo en cuenta la profundidad de la respuesta dada, el 82% dio se ubicó en rango entre 3 y 5 de la escala, manifestando que su grado de satisfacción es alto ante la profundidad de la respuesta que recibió. El 18% restante representa las personas que no calificaron bien este aspecto.

5. Nivel de satisfacción frente a la efectividad del medio de comunicación utilizado para hacer la solicitud ante el Ministerio

**TABLA 10.**  
**SATISFACCIÓN FRENTE A LA EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	239	40%
Alto	184	31%
Medio	112	19%
Bajo	35	6%
Muy bajo	25	4%
Total	595	100%

**GRÁFICA 5.**  
**SATISFACCIÓN FRENTE A LA EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS NATURALES**



Frente a la pregunta por la efectividad del medio de comunicación utilizado para hacer la solicitud, el 89,9% manifestó un grado alto de satisfacción, calificando la efectividad del medio usado entre 3 y 5. El 10,1% restante mostró un grado bajo de satisfacción frente a este aspecto.

- Nivel de satisfacción con la oportunidad en la recepción de información de políticas, lineamientos o eventos del Ministerio.

**TABLA 11.**  
**SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	48	8%
Bajo	43	7%
Medio	149	25%
Alto	180	30%
Muy alto	175	29%
Total	595	100%

**GRÁFICA 6.**  
**SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LAS PERSONAS NATURALES**



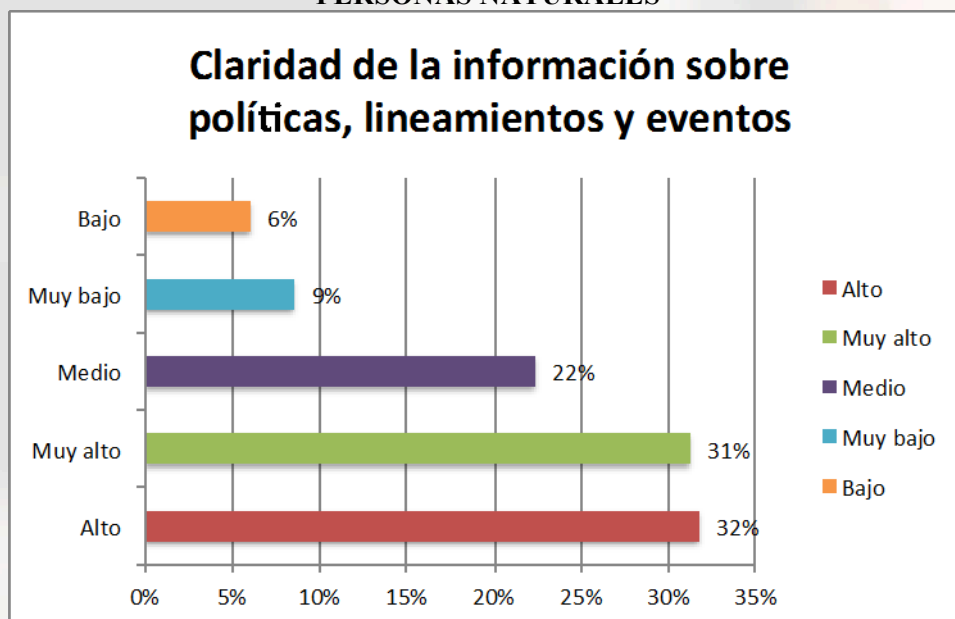
Ante la pregunta sobre la percepción de oportunidad en la recepción de información de políticas, lineamientos o eventos del Ministerio que manifiestan tener los usuarios, el 84,7% se ubicó entre 3 y 5 mostrando un grado de satisfacción alto ante el servicio. El 15,3% restante calificó de forma negativa el asunto preguntado.

7. Nivel de satisfacción con la claridad de la información recibida sobre políticas, lineamientos o eventos del Ministerio.

**TABLA 12.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	189	32%
Muy alto	186	31%
Medio	133	22%
Muy bajo	51	9%
Bajo	36	6%
Total	595	100%

**GRÁFICA 7.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS NATURALES**



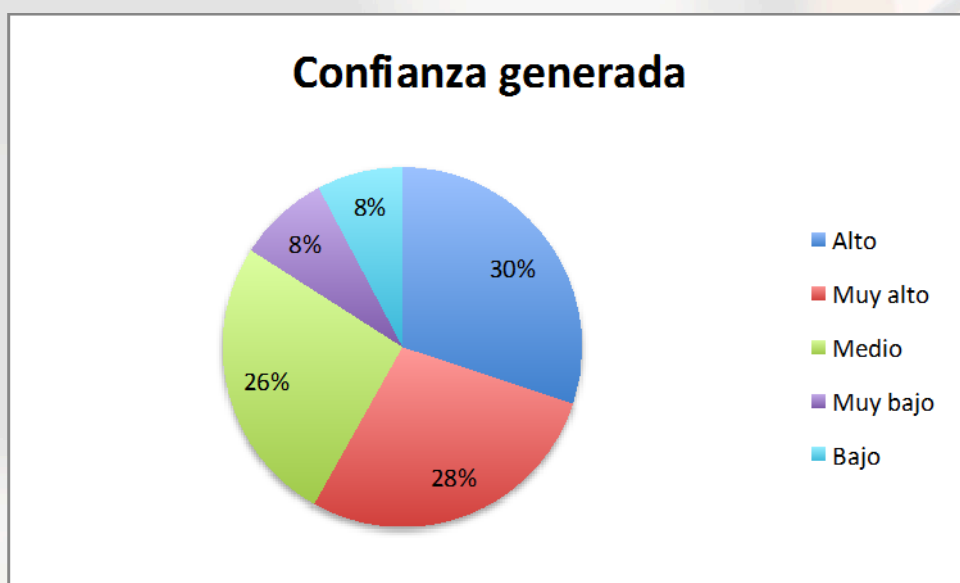
En relación con la claridad de la información recibida sobre políticas, lineamientos o eventos del Ministerio, el 85,5% contestó entre 3 y 5, manifestando un grado alto de satisfacción. El 14,5% restante corresponde a las personas que respondieron entre 1 y 2, indicando un grado bajo de claridad.

8. Nivel de satisfacción con la confianza que generan las decisiones que toma el Ministerio para beneficiar el sector Minero Energético.

**TABLA 13.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CONFIANZA QUE GENERAN LAS DECISIONES QUE TOMA EL MINISTERIO DE LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	179	30%
Muy alto	167	28%
Medio	154	26%
Muy bajo	49	8%
Bajo	46	8%
Total	595	100%

**GRÁFICA 8.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CONFIANZA QUE GENERAN LAS DECISIONES QUE TOMA EL MINISTERIO DE LAS PERSONAS NATURALES**



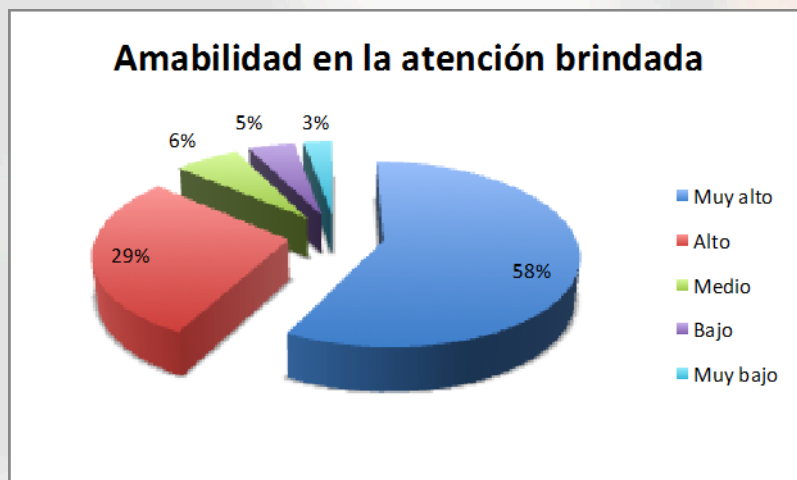
El 84,5% de las personas contestaron entre 3 y 5 ante la pregunta por la confianza generada por las decisiones que toma el Ministerio para beneficiar el sector minero energético, lo que indica un alto grado de satisfacción frente al 15,9% que manifestó un grado bajo de confianza.

9. Nivel de satisfacción con la amabilidad del personal dispuesto por el Ministerio para atender su solicitud.

**TABLA 14.**  
**SATISFACCIÓN CON LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PERCIBIDA POR LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	343	58%
Alto	170	29%
Medio	38	6%
Bajo	27	5%
Muy bajo	17	3%
Total	595	100%

**GRÁFICA 9.**  
**SATISFACCIÓN CON LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PERCIBIDA POR LAS PERSONAS NATURALES**





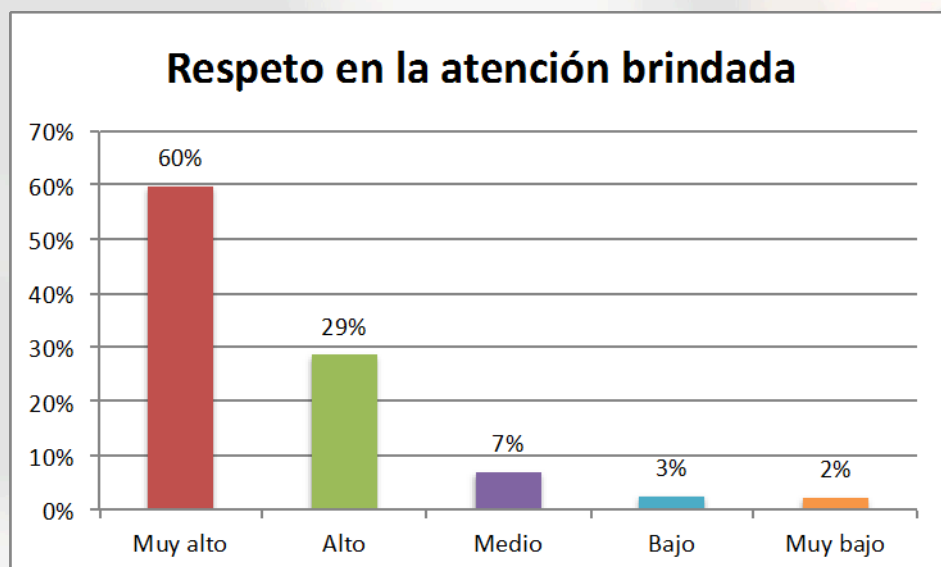
El 92,6% de las personas manifestaron tener un grado alto de satisfacción frente a la amabilidad del personal dispuesto por el Ministerio para atender la solicitud. Solo el 7.4% respondieron de manera negativa ante la pregunta realizada.

10. Nivel de satisfacción con el respeto percibido en el trato de los funcionarios del Ministerio hacia los usuarios.

**TABLA 15.**  
**SATISFACCIÓN CON EL RESPETO PERCIBIDO HACIA LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	356	60%
Alto	170	29%
Medio	41	7%
Bajo	15	3%
Muy bajo	13	2%
Total	595	100%

**GRÁFICA 10.**  
**SATISFACCIÓN CON EL RESPETO PERCIBIDO HACIA LAS PERSONAS NATURALES**



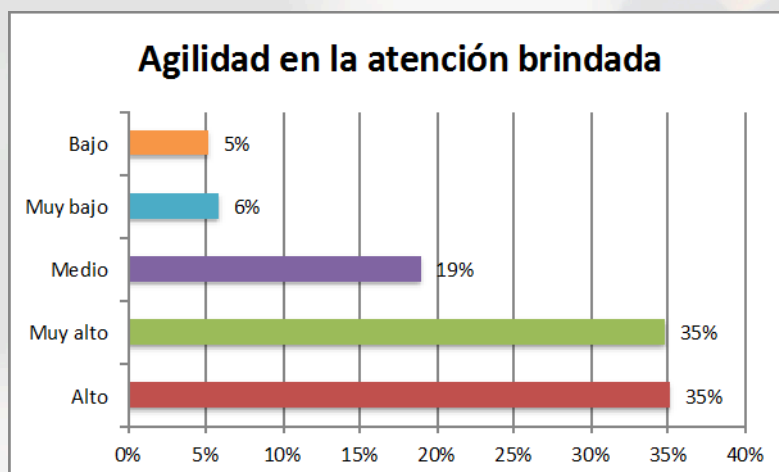
Sobre la pregunta por el respeto percibido en el trato de los funcionarios del Ministerio hacia la persona encuestada, se encontró que el 95,3% está entre las respuestas 3 y 5, lo que indica un grado de satisfacción alto sobre el trato que los funcionarios del Ministerio dan a los usuarios. Sólo el 4.7% tienen una percepción negativa sobre este aspecto.

11. Nivel de satisfacción con la agilidad en la atención brindada a la solicitud por parte de los funcionarios del Ministerio.

**TABLA 16.**  
**SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	209	35%
Muy alto	207	35%
Medio	113	19%
Muy bajo	35	6%
Bajo	31	5%
Total	595	100%

**GRÁFICA 11.**  
**SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS NATURALES**



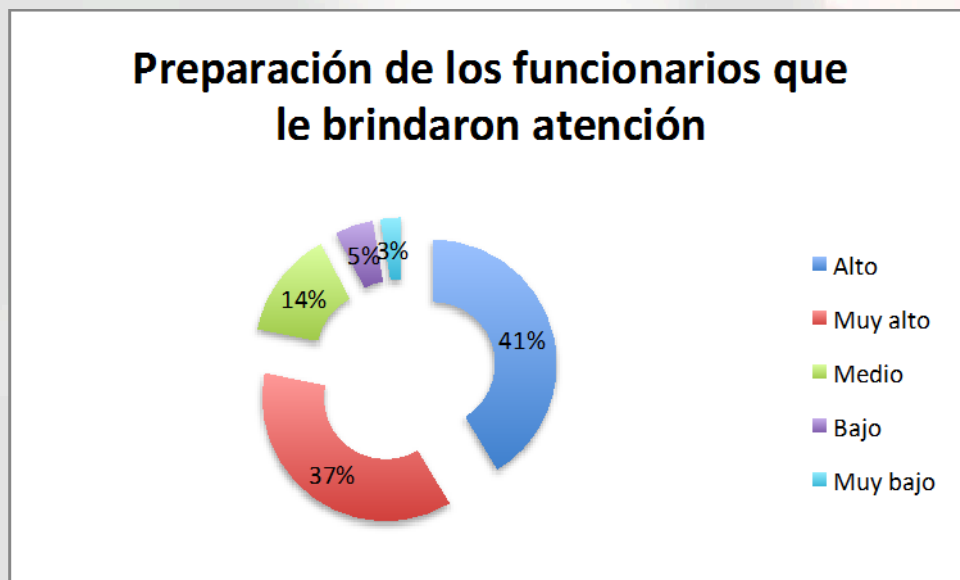
El 89,9% dio una respuesta satisfactoria ante la pregunta por la agilidad en la atención brindada por parte de los funcionarios del Ministerio. El 11,1% restante manifiesta que no fue adecuada la agilidad en la atención, pues contestaron entre 1 y 2 en la escala propuesta.

12. Nivel de satisfacción con la preparación de los funcionarios del Ministerio.

**TABLA 17.**  
**SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS POR LAS PERSONAS NATURALES**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	246	41%
Muy alto	219	37%
Medio	84	14%
Bajo	30	5%
Muy bajo	16	3%
Total	595	100%

**GRÁFICA 12.**  
**SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS POR LAS PERSONAS NATURALES**



La preparación de los funcionarios del Ministerio que atendieron la solicitud de la persona encuestada recibe un grado alto de satisfacción con el 92,2% de las respuestas, las cuales se encuentran en la escala entre 3 y 5. El 7,9% restante corresponden a aquellas personas que contestaron entre 1 y 2, indicando una percepción negativa sobre el asunto.

13. Nivel de satisfacción global de los usuarios con el Ministerio de Minas y Energía, teniendo en cuenta todos los factores evaluados.

**TABLA 18.**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS PERSONAS NATURALES CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	224	38%
Muy alto	208	35%
Medio	109	18%
Bajo	40	7%
Muy bajo	14	2%
Total	595	100%

**GRÁFICA 13.**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS PERSONAS NATURALES CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**



Finalmente, ante la pregunta sobre la satisfacción global del servicio recibido por parte del Ministerio de Minas y Energía, teniendo en cuenta todos los aspectos mencionados, se tiene que el 90,9% de las personas encuestadas manifestaron un grado alto de satisfacción, mientras que el 9,1% restante tienen una baja satisfacción global.

## 6.2. PERSONA JURÍDICA

14. Nivel de satisfacción con el tiempo de respuesta a la solicitud presentada al Ministerio.

**TABLA 19.**  
**SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	86	41%
Muy alto	66	32%
Medio	44	21%
Muy bajo	7	3%
Bajo	5	2%
Total	208	100%

**GRÁFICA 14.**  
**SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**



Ante la pregunta por el tiempo de respuesta a la solicitud presentada al Ministerio, las empresas encuestadas manifestaron que tienen un alto grado de satisfacción con el 94,9% de las respuestas entre la opción 3 y 5. El 5,8% restante manifestaron tener una baja percepción en este asunto.

15. Nivel de satisfacción con la claridad en la repuesta recibida a la solicitud presentada al Ministerio.

**TABLA 20.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	91	44%
Muy alto	79	38%
Medio	28	13%
Bajo	8	4%
Muy bajo	2	1%
Total	208	100%

**GRÁFICA 15.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**



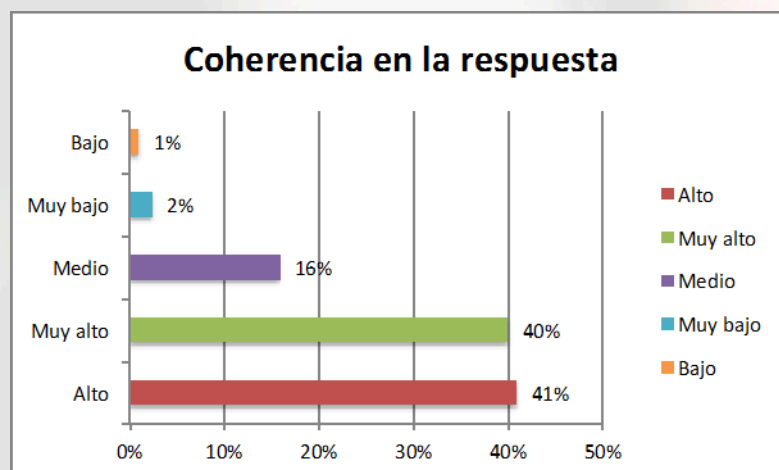
El 95,3% se manifestaron de manera positiva ante la pregunta por la claridad en la respuesta recibida a la solicitud presentada, mientras que el 4.7% restante expresaron un grado bajo de satisfacción ante el aspecto evaluado.

16. Nivel de satisfacción con la coherencia entre la solicitud presentada y la respuesta recibida

**TABLA 21.**  
**COHERENCIA EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	85	41%
Muy alto	83	40%
Medio	33	16%
Muy bajo	5	2%
Bajo	2	1%
Total	208	100%

**GRÁFICA 16.**  
**COHERENCIA EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS JURÍDICAS**



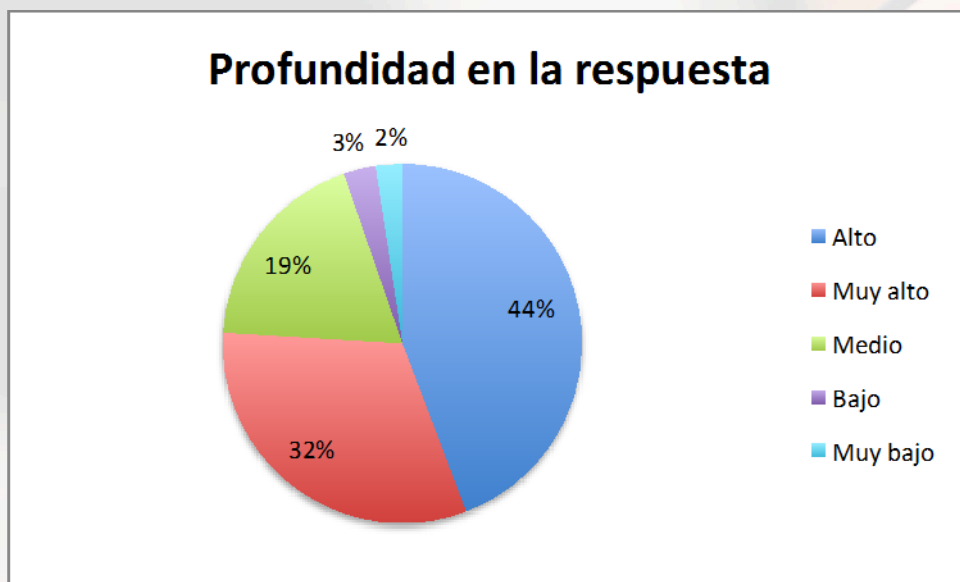
Frente a la pregunta por percepción de satisfacción frente a la coherencia entre solicitud presentada y la respuesta recibida, el 96,9% de las respuestas se encuentra entre las opciones 3 y 5, lo que indica un alto grado de satisfacción con el asunto evaluado. El 3,3% restante manifiesta un nivel bajo de de satisfacción.

17. Nivel de satisfacción con la profundidad en la respuesta a la solicitud presentada ante el Ministerio.

**TABLA 22.**  
**PROFUNDIDAD EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	92	44%
Muy alto	66	32%
Medio	39	19%
Bajo	6	3%
Muy bajo	5	2%
Total	208	100%

**GRÁFICA 17.**  
**PROFUNDIDAD EN LA RESPUESTA DEL MINISTERIO A LAS SOLICITUDES DE PERSONAS JURÍDICAS**





El 94,7% de las empresas encuestadas manifiestan tener un alto grado de satisfacción frente a la profundidad de la respuesta dada, pues se ubicaron el rango entre 3 y 5. El 5,3% de las respuestas se encuentran en un grado de satisfacción bajo.

18. Nivel de satisfacción frente a la efectividad del medio de comunicación utilizado para hacer la solicitud ante el Ministerio.

**TABLA 23.**  
**SATISFACCIÓN FRENTE A LA EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	80	38%
Alto	72	35%
Medio	37	18%
Bajo	10	5%
Muy bajo	9	4%
Total	208	100%

**GRÁFICA 18.**  
**SATISFACCIÓN FRENTE A LA EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS**



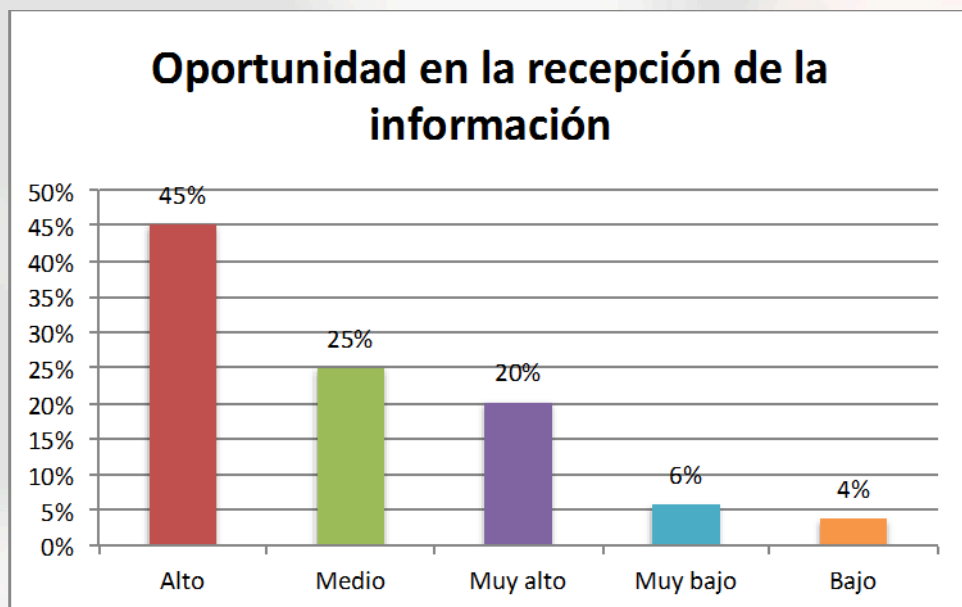
Para la pregunta por la satisfacción con la efectividad del medio de comunicación utilizado para hacer la solicitud, se tiene que el 90,9% de las personas manifestaron un alto grado de satisfacción frente a este asunto, mientras que el 9,1% expresa lo contrario.

19. Nivel de satisfacción con la oportunidad en la recepción de información de políticas, lineamientos o eventos del Ministerio.

**TABLA 24.**  
**SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	94	45%
Medio	52	25%
Muy alto	42	20%
Muy bajo	12	6%
Bajo	8	4%
Total	208	100%

**GRÁFICA 19.**  
**SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LAS PERSONAS JURÍDICAS**



El 90,4% de las entidades encuestadas manifiestan un alto grado de satisfacción sobre la oportunidad en la recepción de información de políticas, lineamientos o eventos del Ministerio. El 9,6% manifestó una baja percepción sobre el asunto. Es importante tener en cuenta que en este aspecto baja la calificación a la percepción de “Muy alto” con un 20% y crece la percepción de satisfacción de nivel “Medio” con un 25%.

20. Nivel de satisfacción con la claridad de la información recibida sobre políticas, lineamientos o eventos del Ministerio.

**TABLA 25.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	85	41%
Muy alto	53	25%
Medio	47	23%
Muy bajo	13	6%
Bajo	10	5%
Total	208	100%

**GRÁFICA 20.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS JURÍDICAS**



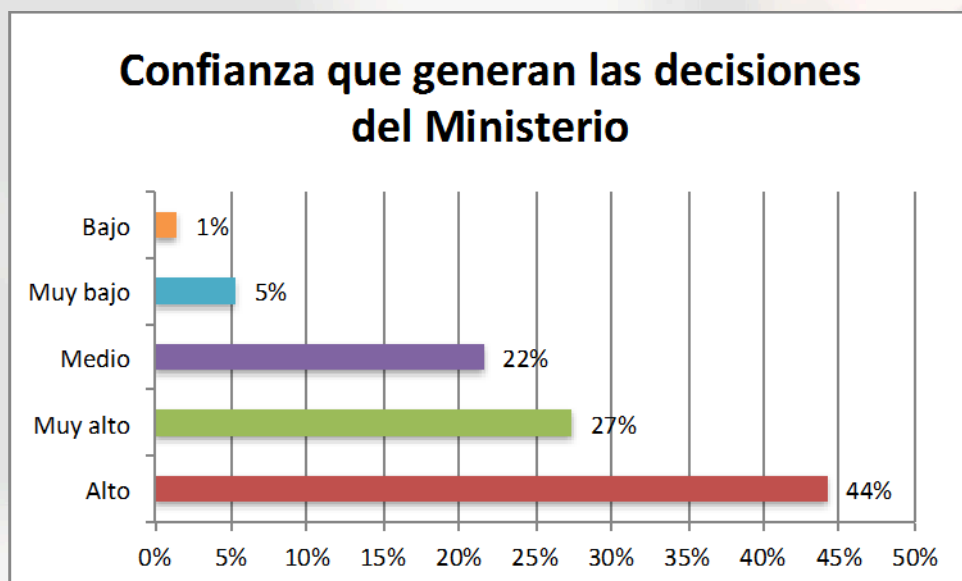
Ante la pregunta a cerca de la claridad de la información recibida sobre políticas, lineamientos o eventos del Ministerio, el 89,9% de las entidades encuestadas seleccionaron las opciones de respuestas entre el 3 y 5 en la escala propuesta, indicando un alto grado de satisfacción. Sólo el 11% manifestó lo contrario pues se ubicaron en las opciones de respuesta entre 1 y 2.

21. Nivel de satisfacción con la confianza que le generan las decisiones que toma el Ministerio para beneficiar el sector Minero Energético.

**TABLA 26.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CONFIANZA QUE GENERAN LAS DECISIONES QUE TOMA EL MINISTERIO DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	92	44%
Muy alto	57	27%
Medio	45	22%
Muy bajo	11	5%
Bajo	3	1%
Total	208	100%

**GRÁFICA 21.**  
**SATISFACCIÓN CON LA CONFIANZA QUE GENERAN LAS DECISIONES QUE TOMA EL MINISTERIO DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**



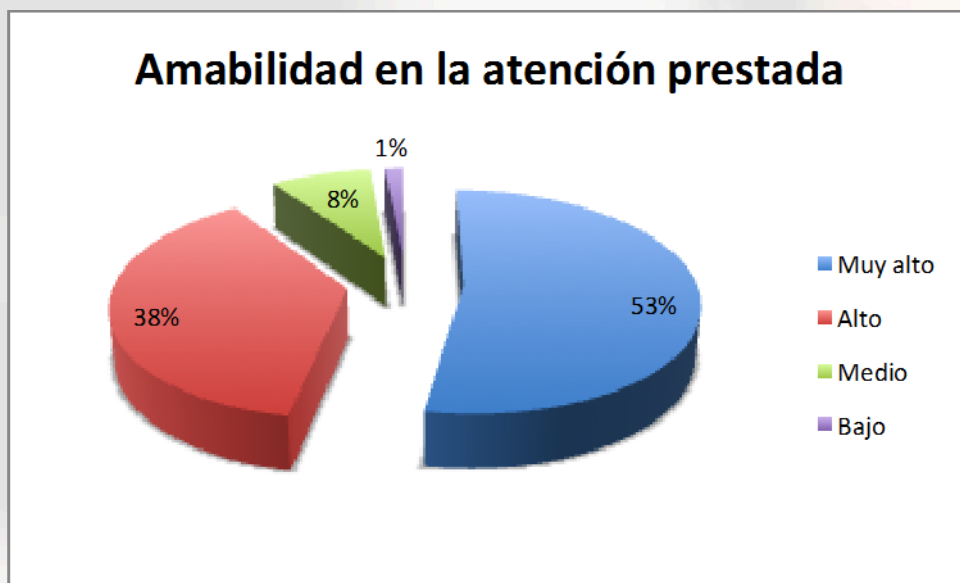
El 93,2% de las empresas encuestadas expresaron un grado alto de satisfacción ante la confianza que le generan las decisiones que toma el Ministerio para beneficiar el sector Minero Energético. El 6,8% restante declara lo contrario, al ubicarse en la escala entre 1 y 2.

22. Nivel de satisfacción con la amabilidad del personal dispuesto por el Ministerio para atender su solicitud.

**TABLA 27.**  
**SATISFACCIÓN CON LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PERCIBIDA POR LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	110	53%
Alto	78	38%
Medio	17	8%
Bajo	3	1%
Total	208	100%

**GRÁFICA 22.**  
**SATISFACCIÓN CON LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL MINISTERIO PERCIBIDA POR LAS PERSONAS JURÍDICAS**



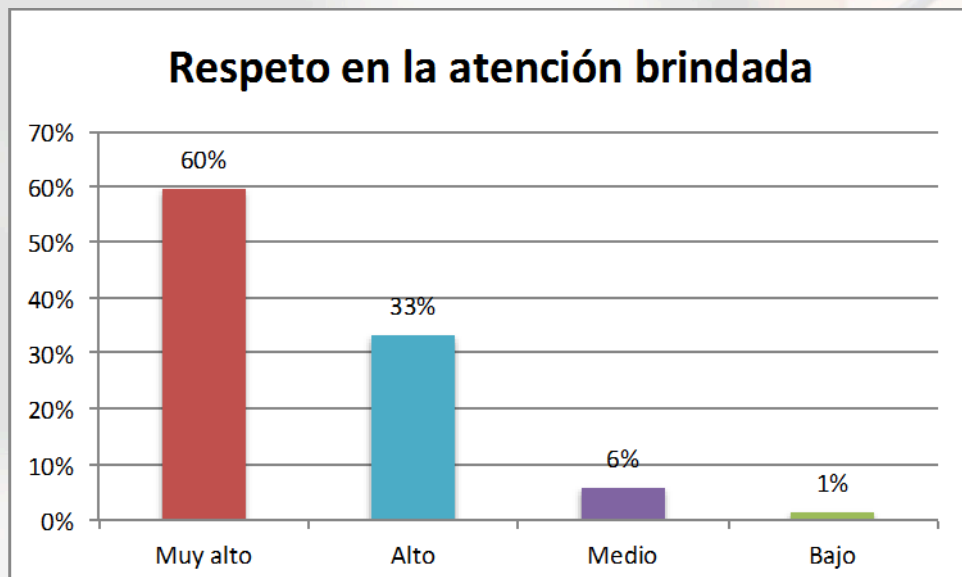
Ante la pregunta por la amabilidad del personal dispuesto por el Ministerio para atender la solicitud, se encuentra que las entidades encuestadas manifiestan un alto grado de satisfacción con el 98,6% de las respuestas entre 3 y 5 en la escala propuesta. Solo el 1,4% estuvo en la opción 2 de la escala y ninguno manifestó el grado más bajo de satisfacción.

23. Nivel de satisfacción con el respeto percibido en el trato de los funcionarios del Ministerio hacia los usuarios

**TABLA 28.**  
**SATISFACCIÓN CON EL RESPETO PERCIBIDO HACIA LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	124	60%
Alto	69	33%
Medio	12	6%
Bajo	3	1%
Total	208	100%

**GRÁFICA 23.**  
**SATISFACCIÓN CON EL RESPETO PERCIBIDO HACIA LAS PERSONAS JURÍDICAS**



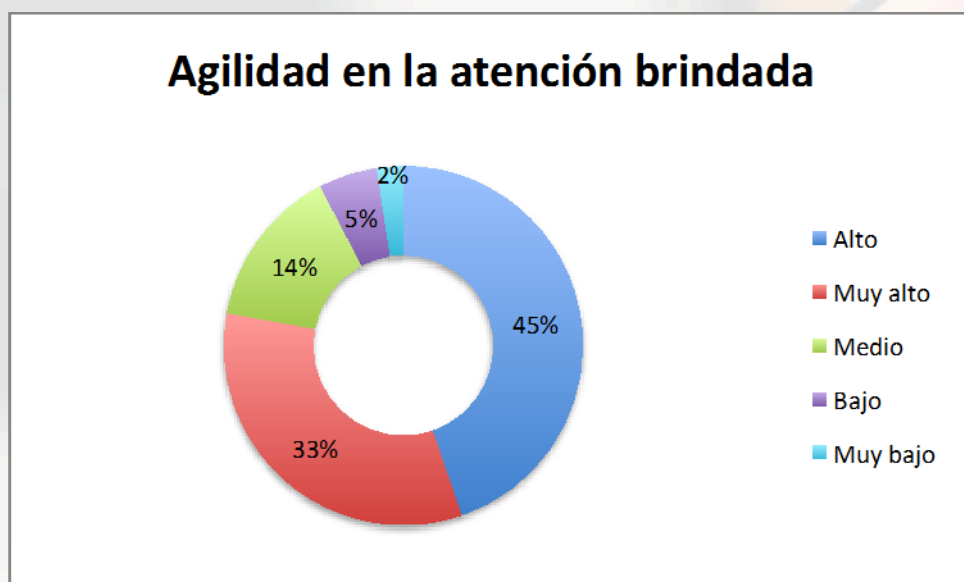
En cuanto a la pregunta relacionada con el respeto percibido en el trato de los funcionarios del Ministerio hacia la entidad, tenemos que el 98,6% manifestó un alto grado de satisfacción frente a este asunto. Adicionalmente, sólo el 1,4% seleccionó la opción de respuesta de 2 en la escala y ninguna empresa manifestó el grado más bajo de satisfacción.

24. Nivel de satisfacción con la agilidad en la atención brindada a la solicitud por parte de los funcionarios del Ministerio.

**TABLA 29.**  
**SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	93	45%
Muy alto	69	33%
Medio	30	14%
Bajo	11	5%
Muy bajo	5	2%
Total	208	100%

**GRÁFICA 24.**  
**SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS JURÍDICAS**



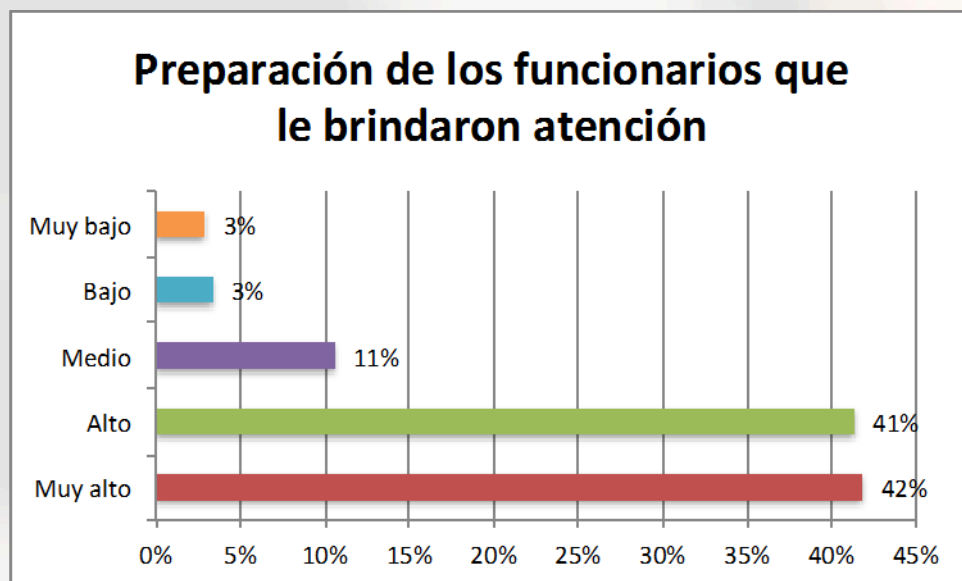
El 92,3% de las entidades encuestadas expresan un alto grado de satisfacción sobre la agilidad en la atención brindada por parte de los funcionarios del Ministerio frente a la solicitud realizada. El 7,7% restante se encuentra entre las opciones de respuesta 1 y 2, manifestando un grado bajo de satisfacción ante el asunto.

25. Nivel de satisfacción con la preparación de los funcionarios del Ministerio.

**TABLA 30.**  
**SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	87	42%
Alto	86	41%
Medio	22	11%
Bajo	7	3%
Muy bajo	6	3%
Total	208	100%

**GRÁFICA 25.**  
**SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS**





Ante la pregunta por la preparación de los funcionarios del Ministerio que atendieron la solicitud, el 93,3% coincidió en un grado de satisfacción alto. El 6,3% restante manifestó que era baja la percepción frente a dicha preparación.

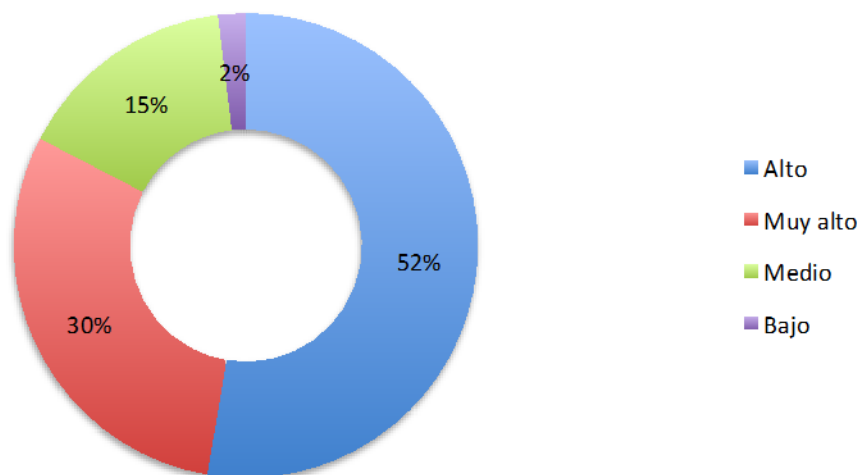
26. Nivel de satisfacción global de los usuarios con el Ministerio de Minas y Energía, teniendo en cuenta todos los factores evaluados.

**TABLA 31.**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	109	52%
Muy alto	62	30%
Medio	32	15%
Bajo	4	2%
Total	208	100%

**GRÁFICA 26.**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

**Percepción global de la satisfacción de las personas jurídicas - usuarios del Ministerio de Minas y Energía**



Finalmente, ante la pregunta sobre la satisfacción global del servicio recibido por parte del Ministerio de Minas y Energía, teniendo en cuenta todos los aspectos mencionados, se tiene que el 97,6% de las entidades encuestadas manifestaron un grado alto de satisfacción, mientras que el 2.4% restante tienen una percepción global baja.

### **6.3. ANÁLISIS BIVARIADO ENTRE LOS RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO**

Con el fin de realizar un cruce de variables que aportara elementos del análisis al estudio de la satisfacción de usuarios del Ministerio de Minas y Energía se buscó asociar variables utilizando tablas de contingencia. De esta manera, se cruzaron todas las variables de caracterización y satisfacción con la prueba Chi-cuadrado para valorar la hipótesis de la relación entre satisfacción y las características sociodemográficas de los usuarios. En todos los casos se encontró que el Chi-cuadrado no fue significativo, es decir, que la satisfacción de los usuarios no depende de alguna característica sociodemográfica de los mismos. De todas formas, se expone sólo aquellas que se acercaron a un nivel de significancia del 0,05.

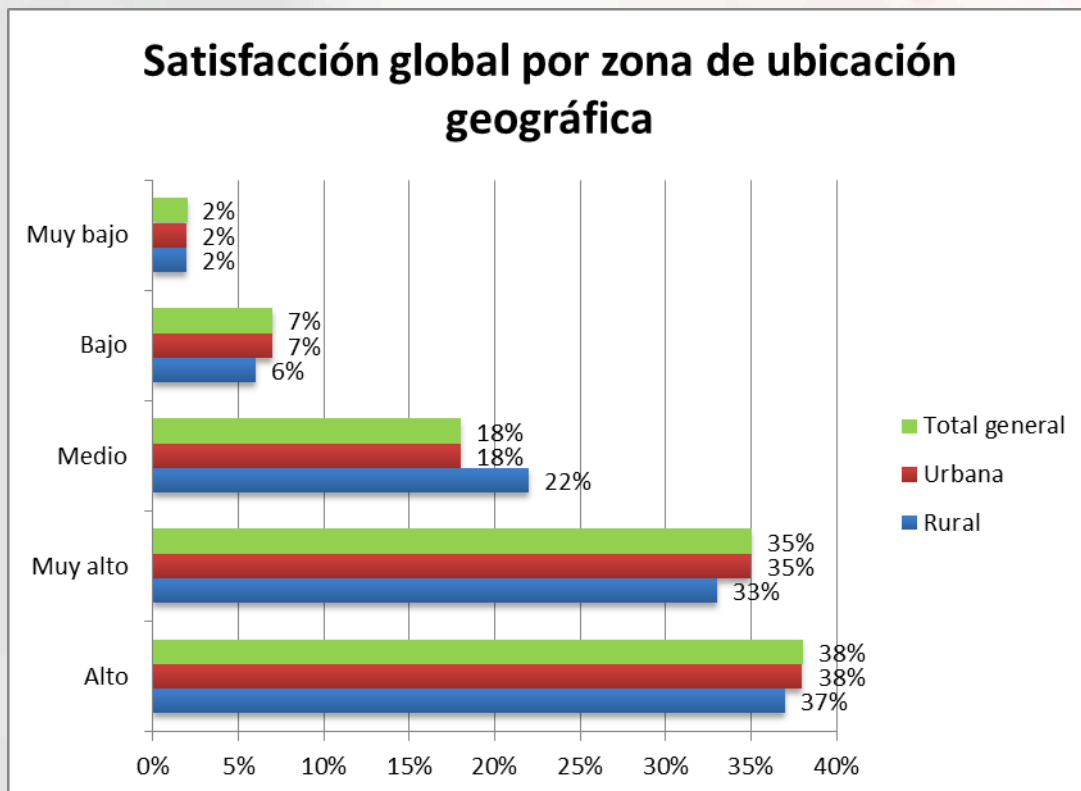
#### **6.3.1. PERSONA NATURAL**

Para el caso de personas naturales, las tablas de contingencia permitieron observar la correlación entre el grado o nivel de satisfacción global y la ubicación geográfica por zona. Sin embargo, sin importar su ubicación geográfica, sea rural o urbana, todos los encuestados presentaron niveles de satisfacción alta y muy alta.

**TABLA 32.**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL POR ZONA DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PERSONAS NATURALES**

Satisfacción global	Rural	Urbana	Total general
Alto	37%	38%	38%
Muy alto	33%	35%	35%
Medio	22%	18%	18%
Bajo	6%	7%	7%
Muy bajo	2%	2%	2%
Total	100%	100%	100%

**GRÁFICA 27.**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL POR ZONA DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PERSONAS NATURALES**



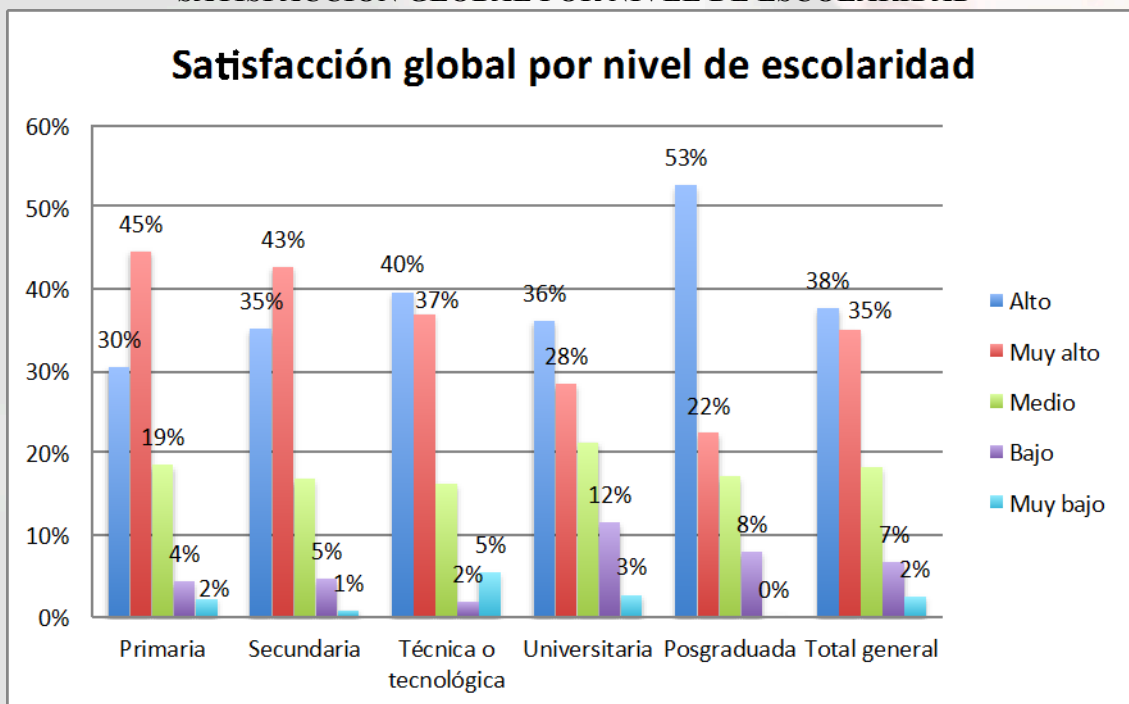
En términos de la escolaridad se observa correlación pero no se encuentra una tendencia en las opciones de respuesta frente a la satisfacción global. Para las personas con postgrado ninguna manifestó un grado de satisfacción bajo. Los técnicos o

tecnólogos son los que manifiestan mayor grado de insatisfacción con el 5,4% de sus respuestas en el nivel más bajo. Las personas con nivel de primaria y secundaria manifiestan el mayor grado de satisfacción, pues la mayoría de sus respuestas se ubica en la opción más alta de la escala.

**TABLA 33.**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL POR NIVEL DE ESCOLARIDAD**

Satisfacción global	Primaria	Secundaria	Técnica o tecnológica	Universitaria	Posgraduada	Total general
Alto	30%	35%	40%	36%	53%	38%
Muy alto	45%	43%	37%	28%	22%	35%
Medio	19%	17%	16%	21%	17%	18%
Bajo	4%	5%	2%	12%	8%	7%
Muy bajo	2%	1%	5%	3%	0%	2%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**GRÁFICA 28.**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL POR NIVEL DE ESCOLARIDAD**



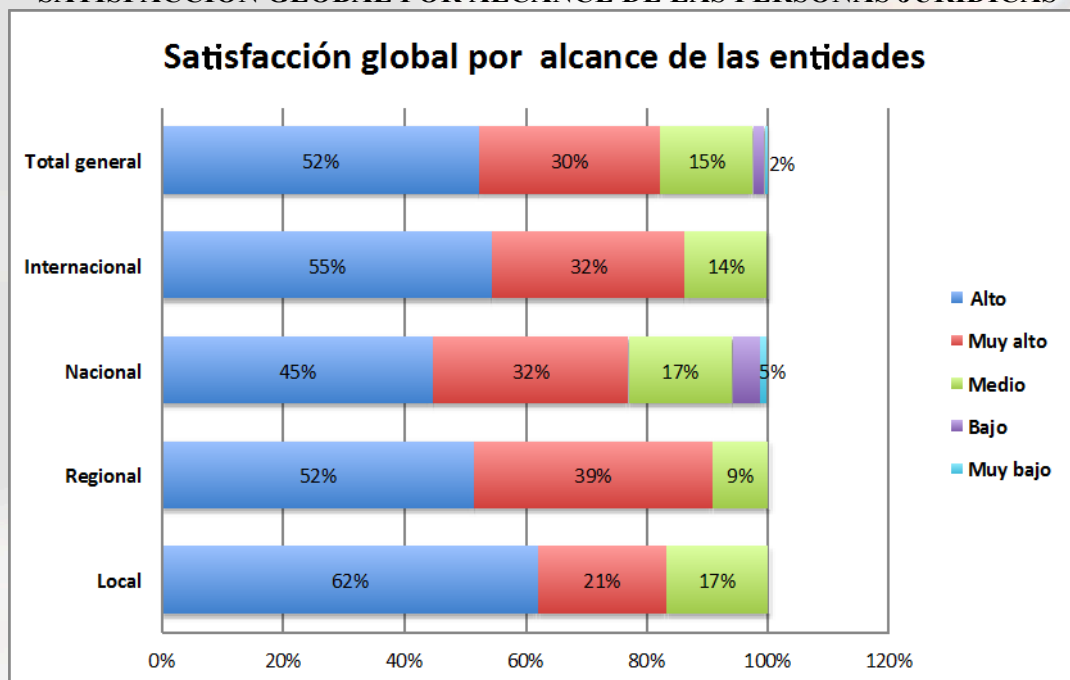
### 6.3.2. PERSONA JURÍDICA

Confrontando el grado de satisfacción global con el alcance de las entidades usuarias, no hay una tendencia clara sobre la correlación con satisfacción. Se podría decir que las empresas con alcance local, regional e internacional no seleccionaron las opciones 1 y 2 de la escala. Aquellas que manifestaron tener un alcance nacional, la elección por estas dos opciones no superan el 6% de sus respuestas. En general, todas manifiestan tener un grado alto de satisfacción global frente a los asuntos consultados en la encuesta.

**TABLA 34.**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL POR ALCANCE DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Satisfacción global	Local	Regional	Nacional	Internacional	Total general
Alto	62%	52%	45%	55%	52%
Muy alto	21%	39%	32%	32%	30%
Medio	17%	9%	17%	14%	15%
Bajo			5%		2%
Muy bajo			1%		1%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

**GRÁFICA 29 .**  
**SATISFACCIÓN GLOBAL POR ALCANCE DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**



## CONCLUSIONES

En términos generales, los usuarios que activan el portafolio de servicios del Ministerio de Minas y Energía, se encuentran satisfechos con lo que reciben de la entidad desde las cuatro variables definidas en esta medición de satisfacción. En términos de respuesta a las solicitudes y trámites presentados por los usuarios ante el Ministerio en las cuatro categorías medidas encontramos niveles de satisfacción muy altos. El tiempo transcurrido entre la radicación de la solicitud y la respuesta recibida obtiene un 83% de usuarios satisfechos en alto grado para personas naturales y un 95% para personas jurídicas, esto indica que el Ministerio y su Grupo de Participación y Servicios al Ciudadano han venido realizando esfuerzos para disminuir tiempos de respuestas, a lo que los usuarios responden con una buena evaluación.

La claridad en la respuesta recibida, es decir las respuestas dadas no generan confusiones en el usuario ni son ambiguas en su dictamen, son reconocidas con un alto grado de satisfacción tanto en personas naturales como jurídicas, en un 88% para las primeras y un 95% para las siguientes. Esta evaluación refiere un gran avance en términos de entender las necesidades de los usuarios y transmitir soluciones o decisiones del Ministerio de manera amigable y clara para el usuario.

Cuando se refiere a la coherencia y profundidad en las respuestas a las solicitudes o trámites se observa que las personas tanto naturales como jurídicas, se encuentran satisfechas en muy alto nivel con las acciones del Ministerio, todos los porcentajes se encuentran por encima del 80%, y específicamente la coherencia percibida por las personas naturales con una calificación del 97%, demuestran que el Ministerio y sus

funcionarios encargados de los asuntos propios de los usuarios, son rigurosos y se preocupan por brindar respuestas que apunten a la solución de las situaciones presentadas. En definitiva se reconoce la función técnica del ente al obrar con coherencia y profundidad.

Cuando observamos las reacciones de los usuarios alrededor de las comunicaciones del Ministerio, la información brindada sobre políticas, lineamientos y eventos y la claridad y entrega oportuna reciben calificaciones superiores que reflejan alto grado de satisfacción tanto de personas naturales y jurídicas; todas con niveles por encima del 85%. En cuanto a la efectividad de los canales de comunicación tanto para comunicarse con el Ministerio como para recibir las respuestas, todos coinciden en otorgar calificaciones, muy altas, por encima de 4 puntos es decir, más del 90% de percepción de satisfacción. Lo anterior indica que el Ministerio no escatima en proponer medios y canales de comunicación, así mismo, ofrece información clara y oportuna sobre sus decisiones a los usuarios, también se percibe la realización que la realización de eventos por parte de la entidad es conocida en gran medida por los interesados.

En este punto es importante destacar que los usuarios del Ministerio manifiestan tener confianza en las decisiones de la entidad en un alto grado, su satisfacción con relación a este aspecto evaluado es muy alta, en un 93% en las personas jurídicas y un 85% en personas naturales, esta buena percepción refleja que las acertadas actuaciones del Ministerio tienen credibilidad, son reconocidas por sus usuarios y no se asocian a hechos de corrupción.

De igual forma, resulta muy importante el reconocimiento de los usuarios a los funcionarios del Ministerio y del Grupo de Participación y Servicio al Usuario por su amabilidad, respeto, agilidad y preparación para brindarles un buen servicio. Toda la atención brindada supera en gran medida las calificaciones de los usuarios a los demás aspectos evaluados, por encima del 90% en todos los casos, reafirmando que el Ministerio va por buen camino en sus acciones relacionadas con la cualificación del personal encargado directamente de atender los usuarios del Ministerio, la cultura de servicio y capacidades técnicas son evidentemente resaltadas por las personas naturales y jurídicas que se acercan al Ministerio con necesidades y requerimientos específicos.

En lo relacionado con los análisis bivariados se encuentra que los usuarios ubicados tanto en zonas urbanas y rurales, se encuentran satisfechos con la prestación global de los servicios de información que les brinda el Ministerio. Se destaca, entre las percepciones de valoración, como los atributos de capacidad técnica de respuesta del ministerio tienen una alta valoración, por parte de las personas que hacen uso del sistema de información quienes reportan, según el perfil de usuario una formación en su mayoría superior al nivel de formación técnica y tecnológica, sin desconocer que los usuarios con otros niveles de formación (básica primaria y secundaria) también se encuentran satisfechos en un alto nivel con la calidad y agilidad en orientación e información brindada por el ministerio ante su solicitud.

Por otra parte, se reconocen los esfuerzos realizados por el Ministerio para construir protocolos de información claros, oportunos, precisos y en el nivel de profundidad que requieren las consultas realizadas por los usuarios del sistema de información que les permite obtener lo que se requiere a través de los medios más utilizados para acceder a



la información. En este caso, el medio más utilizado por los consultantes del servicio es el teléfono pero se resalta por parte de los usuarios del sistema la información que el ministerio les contacta por otros medios, con relación a las políticas, lineamientos y eventos que se realizan entorno a los temas de interés tanto para los usuarios del sistema como para el Ministerio.

Existe una franja de mejora global del servicio, en una escala baja (entre el 15 y el 17% de satisfacción), que en una mirada estratégica está en la capacidad y profundidad de las respuestas brindadas por el Ministerio. Esta franja se puede convertir en estudio de caso para identificar acciones a fortalecer en la capacidad de respuesta ante solicitudes de los usuarios del servicio.

Según este estudio de percepción, el nivel de satisfacción global con todos los atributos del servicio por parte de los usuarios corporativos a nivel local, regional, nacional e internacional es del 97,7%. Llama la atención que es superior la valoración global de los usuarios corporativos, lo que se convierte en una invitación a fortalecer los atributos de la calidad del servicio, descritos en este estudio para lograr niveles más altos de satisfacción entre las personas naturales que calificaron muy alto en un 91%.

Para el caso de los usuarios corporativos o personas jurídicas, la franja de observación de mejora esta entre el 5 y el 7% en los atributos de capacidad técnica, agilidad en la respuesta y en claridad de la información brindada.

## ANEXO 1: GUIÓN Y ENCUESTA

### Encuesta de satisfacción de usuarios del Ministerio de Minas y Energía. Año 2016

[Desarrollo de la encuesta a partir del siguiente guion]

Buenos días. Le estamos llamando del Ministerio de Minas y Energía, específicamente del Grupo de Participación y Servicio Ciudadano.

Usted se encuentra registrado en la base de datos de usuarios que se han comunicado con el Ministerio de Minas y Energía para solicitar información o realizar algún tipo de trámite. Actualmente nos encontramos realizando una actualización de información de nuestros usuarios con el fin de reconocer e identificar características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, así como su nivel de satisfacción con los servicios y atención brindada, buscando mejorar nuestros servicios y nuestra atención. Con este fin, queremos invitarlo a participar de una encuesta con preguntas cerradas, cuya duración aproximada es de siete (7) minutos. Estamos seguros que con su participación podrá contribuir al crecimiento del sector y a la mejora del Ministerio en favor de los ciudadanos.

1. ¿Estaría dispuesto a contestar las preguntas? [No se leen las opciones]
  1. Si
  2. No
  3. No tengo tiempo
  4. No soy la persona que puede dar respuesta a la encuesta

[Si => continúe la encuesta.

No => agradece por parte del Ministerio de Minas y Energía y del Grupo de Participación y Servicio Ciudadano y termine la encuesta.

No tengo tiempo => le sugiere una hora para volver a llamar o le sugiere enviársela por correo electrónico.

No soy la persona que puede dar respuesta a la encuesta => solicita el dato de la persona con quien podría hablar en la entidad.]

#### [Inicio de la encuesta de caracterización]

Antes de iniciar es importante que usted conozca que el Ministerio de Minas y Energía se encuentra regido por la Ley de Habeas Data y su información estará protegida. Si desea conocer la política de protección de datos personales del Ministerio, puede consultarla en la página web del Ministerio en el enlace de Atención al Ciudadano.



Le agradecemos contestar las siguientes preguntas:

2. Podría por favor confirmar si efectivamente usted se ha contactado con el Ministerio de Minas y Energía
  1. Sí
  2. No

[Continúe diligenciando la encuesta sólo si la respuesta es afirmativa. De lo contrario, agradece por la disposición y termina la encuesta]

3. ¿Al comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía lo ha hecho como persona natural o persona jurídica?
  1. Persona natural
  2. Persona jurídica

[*Persona Natural* => realizar las preguntas de la 4 a la 37

[*Persona Jurídica* => realizar las preguntas de la 38 a la 105]

**[Preguntas para persona natural]**

4. Nombre y apellidos
5. Departamento de residencia
6. Municipio de residencia
7. Zona de residencia
  1. Urbana
  2. Rural
8. Estrato socioeconómico
  1. 1
  2. 2
  3. 3
  4. 4
  5. 5
  6. 6
9. Teléfono 1 [Se verifica con la llamada]

¿Podría por favor darnos otro teléfono de contacto?

10. Teléfono 2



11. Correo electrónico
12. Edad
13. Género [No preguntar]
  1. Masculino
  2. Femenino
14. Último año de educación que completó o aprobó
  1. Primaria
  2. Secundaria
  3. Técnica o tecnológica
  4. Universitaria
  5. Posgraduada
15. ¿Cuál es su ocupación principal?
  1. Servidor Público
  2. Empleado del sector Minero Energético
  3. Independiente
  4. Estudiante
  5. Ama de Casa
  6. Pensionado
  7. Desempleado
  8. Otra
16. Si respondió otra ¿Cuál?
17. ¿De acuerdo a su cultura, pueblo o rasgo físico, ... es o se reconoce como:
  - a. Indígena?
  - b. Rom?
  - c. Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia?
  - d. Palenquero de San Basilio?
  - e. Negro (a), mulato (a), Afrocolombiano (a) o Afrodescendiente?
  - f. Ninguno de los anteriores?
18. ¿Se encuentra en alguna de las siguientes condiciones?
  1. Población en condición de discapacidad.
  2. Desplazado
  3. Ninguna

Si la respuesta a la pregunta 18 es la opción uno, preguntar:

19. ¿Qué tipo de discapacidad tiene?

20. Indique por favor con qué frecuencia se comunica con el Ministerio:

1. Más de una vez por semana
2. Una o dos veces al mes
3. Una o dos veces al año
4. Ocasionalmente
5. Solo una vez

21. En su última comunicación con el ministerio ¿Qué medio empleó?

1. Personalmente en las oficinas del Ministerio
2. En su región cuando el Ministerio lo visitó (evento, reunión, capacitación, feria, visita)
3. Teléfono
4. Correo electrónico
5. Página web del Ministerio (Foros o blog)
6. Redes sociales
7. Chat
8. Correo físico

A continuación, le voy a leer algunos motivos por los cuales las personas se contactan con el Ministerio de Minas, por favor indíqueme si usted se ha comunicado con el Ministerio por alguna de estas causas:

22. Solicitar información

1. Si
2. No

23. Realizar una consulta técnica o jurídica

1. Si
2. No

24. Iniciar un trámite específico

1. Si
2. No

25. Informar un problema, situación o anomalía existente

1. Si
2. No

26. Presentar una queja o denuncia

1. Si

2. No

Ahora le voy a leer algunos asuntos tratados en las comunicaciones que las personas tienen con el Ministerio de Minas, por favor indíqueme si su comunicación con el Ministerio ha sido por alguno de estos temas:

27. Relacionados con actividades de minera formal

- 1. Si
- 2. No

28. Relacionados con actividades de minera informal

- 1. Si
- 2. No

29. Relacionados con actividades de exploración y/o explotación de hidrocarburos o gas

- 1. Si
- 2. No

30. Relacionados con transporte de hidrocarburos o gas

- 1. Si
- 2. No

31. Relacionados con almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas

- 1. Si
- 2. No

32. Relacionados con generación, transporte o distribución de energía

- 1. Si
- 2. No

33. Relación con la prestación del servicio de energía

- 1. Si
- 2. No

34. Relacionados con biocombustibles

- 1. Si
- 2. No

35. Relacionados con temas ambientales y sociales del sector minero-energético

- 1. Si
- 2. No

36. Relacionados con temas de regalías

1. Si
2. No

37. Relacionados con asuntos laborales u organizacionales propios del ministerio y/o sus entidades adscritas y vinculadas

1. Si
2. No

**[Preguntas para persona jurídica]**

38. Nombre de la entidad

39. Departamento en el que está ubicada la empresa

40. Municipio en el que está ubicada la empresa

41. Dirección de correspondencia - sede principal

42. ¿La empresa cuenta con operaciones en otros departamentos diferentes a la sede principal?

1. Si
2. No

[Si la respuesta a la pregunta 42 es positiva, realizar la pregunta 43, de lo contrario pasar a la 44]

43. ¿Cuál es el segundo departamento con mayores operaciones o presencia de la empresa?

44. Teléfono de la empresa

45. Correo electrónico

46. Página web

47. ¿Cuál es el alcance de la empresa?

1. Local
2. Regional
3. Nacional
4. Internacional

48. ¿Cuál es el tamaño de la empresa?

1. Pequeña
2. Mediana
3. Grande

49. Nombre de la persona responsable de la interacción con el Ministerio

50. Cargo que ocupa la persona responsable

[Si la persona que contesta la encuesta es diferente al responsable, hacer las preguntas 51 y 52]

51. Nombre de la persona que contesta la encuesta

52. Cargo que ocupa la persona que contesta la encuesta

1. Directivos
2. Administrativos
3. Profesionales
4. Técnicos
5. Auxiliares

53. ¿La empresa u organización es pública o privada?

1. Pública
2. Privada

Por favor mencionar dos de sus clientes más importantes:

54. Cliente 1:

55. Cliente 2:

Por favor indicar los sectores por los que consulta la entidad:

56. Minero

1. Si
2. No

57. Hidrocarburos

1. Si
2. No

58. Gas





1. Si
2. No

59. Energía Eléctrica

1. Si
2. No

60. Energía Nuclear

1. Si
2. No

61. Sector Ambiental

1. Si
2. No

El Ministerio ha agrupado las empresas para una mejor comprensión de su actividad ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece su entidad?

62. Explotación minera

1. Si
2. No

63. Distribución y comercialización de minerales

1. Si
2. No

64. Producción de hidrocarburos o gas

1. Si
2. No

65. Almacenamiento y comercialización de hidrocarburos o gas

1. Si
2. No

66. Producción de energía eléctrica

1. Si
2. No

67. Distribución de energía eléctrica

1. Si
2. No



68. Comercialización de energía eléctrica

1. Si
2. No

69. Empresas que trabajan con otros tipos de energía

1. Si
2. No

70. Empresa privada (no del sector)

1. Si
2. No

71. Asociación de usuarios, gremial o comunitaria

1. Si
2. No

72. Corporación de representación popular

1. Si
2. No

73. Academia

1. Si
2. No

74. Entidad territorial

1. Si
2. No

75. Representaciones diplomáticas internacionales

1. Si
2. No

76. Empresa de servicios ambientales

1. Si
2. No

77. Empresas de intermediación del sector minero-energético

1. Si
2. No

78. Ministerio, instituto, agencia del estado o empresa industrial estatal no adscrita y vinculada al Ministerio de Minas

1. Si



2. No
79. Instituto, agencia del estado o empresa industrial estatal adscrita y vinculada al Ministerio de Minas
  1. Si
  2. No
80. Organismos gubernamentales de vigilancia, control o de seguridad
  1. Si
  2. No
81. Organización no gubernamental
  1. Si
  2. No
82. Organismo judicial
  1. Si
  2. No
83. Centro de prestación de servicios de salud
  1. Si
  2. No
84. Indique por favor con qué frecuencia se comunica con el Ministerio:
  1. Más de una vez por semana
  2. Una o dos veces al mes
  3. Una o dos veces al año
  4. Ocasionalmente
  5. Solo una vez
85. En su última comunicación con el ministerio ¿Qué medio empleó? (Respuesta única)
  1. Personalmente en las oficinas del Ministerio
  2. En su región cuando el Ministerio lo visitó (evento, reunión, capacitación, feria, visita)
  3. Teléfono
  4. Correo electrónico
  5. Página web del Ministerio (Foros o blog)
  6. Redes sociales
  7. Chat
  8. Correo físico

Qué tipo de información recibe la entidad por parte del Ministerio

86. Políticas o lineamientos relacionados con el sector minero-energético

1. Si
2. No

87. Políticas para el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos

1. Si
2. No

88. Eventos o espacios de participación en el sector minero-energético

1. Si
2. No

89. No recibe información del Ministerio

1. Si
2. No

A continuación, le voy a leer algunos motivos por los cuales las personas se contactan con el Ministerio de Minas, por favor indíqueme si usted se ha comunicado con el Ministerio por alguna de estas causas:

90. Solicitar información

1. Si
2. No

91. Realizar una consulta técnica o jurídica

1. Si
2. No

92. Iniciar un trámite específico

1. Si
2. No

93. Informar un problema, situación o anomalía existente

1. Si
2. No

94. Presentar una queja o denuncia

1. Si
2. No

Ahora le voy a leer algunos asuntos tratados en las comunicaciones que las personas tienen con el Ministerio de Minas, por favor indíqueme si su comunicación con el Ministerio ha sido por alguno de estos temas:

95. Relacionados con actividades de minera formal

1. Si
2. No

96. Relacionados con actividades de minera informal

1. Si
2. No

97. Relacionados con actividades de exploración y/o explotación de hidrocarburos o gas

1. Si
2. No

98. Relacionados con transporte de hidrocarburos o gas

1. Si
2. No

99. Relacionados con almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas

1. Si
2. No

100. Relacionados con generación, transporte o distribución de energía

1. Si
2. No

101. Relación con la prestación del servicio de energía

1. Si
2. No

102. Relacionados con biocombustibles

1. Si
2. No

103. Relacionados con temas ambientales y sociales del sector minero-energético

1. Si
2. No

104. Relacionados con temas de regalías

1. Si
2. No

105. Relacionados con asuntos laborales u organizacionales propios del ministerio y/o sus entidades adscritas y vinculadas

1. Si
2. No

[Inicio de la encuesta de satisfacción]

[Se aplica tanto para personas naturales como jurídicas]

Dado que es nuestro deseo continuar mejorando el servicio ofrecido, queremos conocer su satisfacción sobre el mismo.

Le voy a preguntar por algunos aspectos relevantes relacionados con su última comunicación con el Ministerio para conocer su grado de satisfacción con el servicio y la atención brindada.

Por favor use una escala de 1 a 5 para constar todas las preguntas, donde 1 es muy bajo y 5 muy alto.

106. El tiempo de respuesta a la solicitud presentada al Ministerio
107. La claridad en la repuesta recibida a su solicitud
108. La coherencia entre solicitud presentada y la respuesta recibida
109. La profundidad de la respuesta dada
110. La efectividad del medio de comunicación utilizado para hacer la solicitud
111. La oportunidad en la recepción de información de políticas, lineamientos o eventos del Ministerio
112. La claridad de la información recibida sobre políticas, lineamientos o eventos del Ministerio
113. La confianza que le generan las decisiones que toma el Ministerio para beneficiar el sector Minero Energético
114. La amabilidad del personal dispuesto por el Ministerio para atender su solicitud
115. El respeto percibido en el trato de los funcionarios del Ministerio hacia usted

116. La agilidad en la atención brindada a su solicitud por parte de los funcionarios del Ministerio
117. La preparación de los funcionarios del Ministerio que atendieron su solicitud
118. Para finalizar, otorgue una calificación global sobre el servicio recibido por parte del Ministerio de Minas y Energía, considerando todos los aspectos mencionados

Agradecemos la atención, el tiempo y la disposición para contestar todas las preguntas.

Muchas gracias por hacer parte de este de caracterización del Ministerio de Minas y Energía.