



MINMINAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INFORME

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO - CLIENTE FRENTE A LA ATENCIÓN PRESTADA

2015



MINMINAS



INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Minas y Energía, 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 la encuesta de satisfacción de los ciudadanos – clientes frente a la atención que prestan los funcionarios de la entidad ante sus diversos requerimientos, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio prestado a través de los diversos canales de atención, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, trato y oportunidad.

La encuesta fue realizada a través de medios electrónicos con base en los datos existentes en el Ministerio de los ciudadanos que recibieron los servicios en el año 2015.

FICHA TÉCNICA

Objetivo:

Obtener información sobre la satisfacción de los ciudadanos - clientes frente a la atención prestada por los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía.

Metodología

Se envió la invitación a 22470 correos electrónicos registrados en las bases de datos del Ministerio, para el diligenciamiento de la encuesta.

Responsable:

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Población objetivo

Todos los ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía.

Tamaño de la muestra:

445 encuestas



MINMINAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

ENCUESTA



MINMINAS

Encuesta de Medición de la Satisfacción frente a la atención que ofrece el Ministerio de Minas y Energía a los Ciudadanos Clientes - 2015

El Ministerio de Minas y Energía se encuentra interesado en conocer su grado de satisfacción frente a la atención que presta, por lo que solicitamos su amable colaboración respondiendo la siguiente encuesta.

1. Nombres y Apellidos (Opcional)

2. Dirección (Opcional)

***3. Departamento**

***4. Correo Electrónico (Ingrese solo una cuenta de correo)**

***5. Por favor indiquenos cuál es su actividad ocupacional:**

***6. Genero**

Siguiente

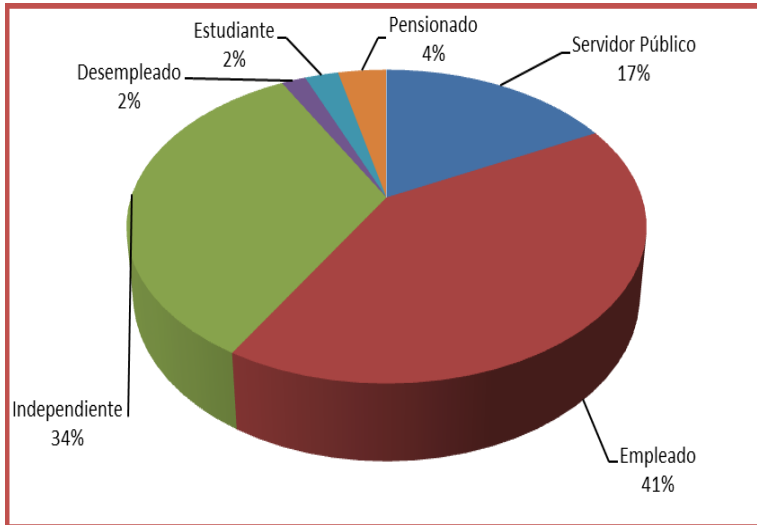
33%

GOBIERNO DE COLOMBIA





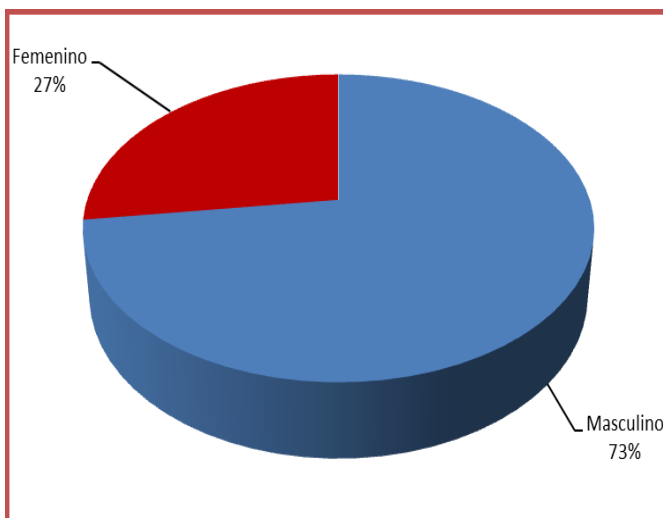
1. Actividad principal



Análisis técnico	
Media	2
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 3]
Tamaño de la muestra	443
Desviación típica	1
Error estándar	0

El mayor porcentaje de usuarios que utilizan los servicios del Ministerio de Minas y Energía, corresponde a empleados con un 41%, seguido de personas que se dedican a la actividad independiente que asciende al 34% y por último un 17% que corresponde a servidores públicos. Lo anterior indica que el Ministerio atiende en su mayoría, solicitudes de empresas relacionadas con el sector y personas naturales interesadas en temas del sector minero – energético.

2. Género



Análisis técnico	
Media	1
Intervalo de confianza (95%)	[1 - 1]
Tamaño de la muestra	443
Desviación típica	0
Error estándar	0

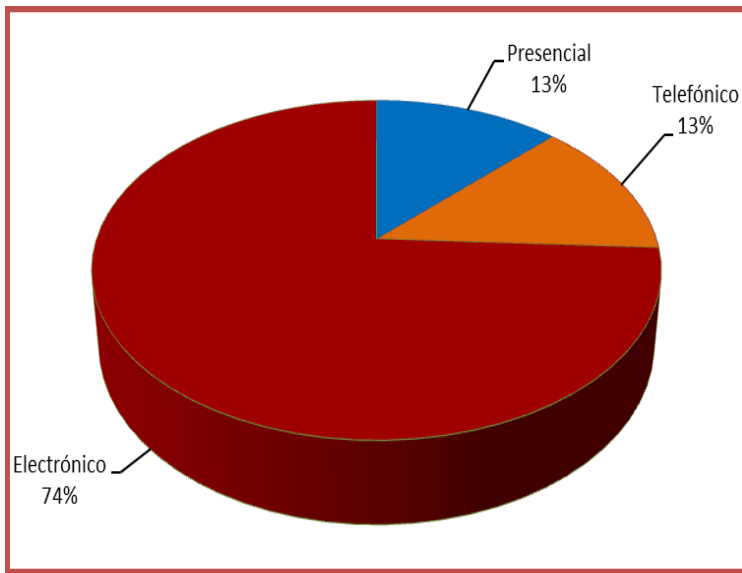


MINMINAS



Con respecto a mediciones anteriores, continúa siendo el género masculino el que predomina en el momento de establecer contacto con el Ministerio a través de los diferentes canales de atención.

3. Canal que más utiliza

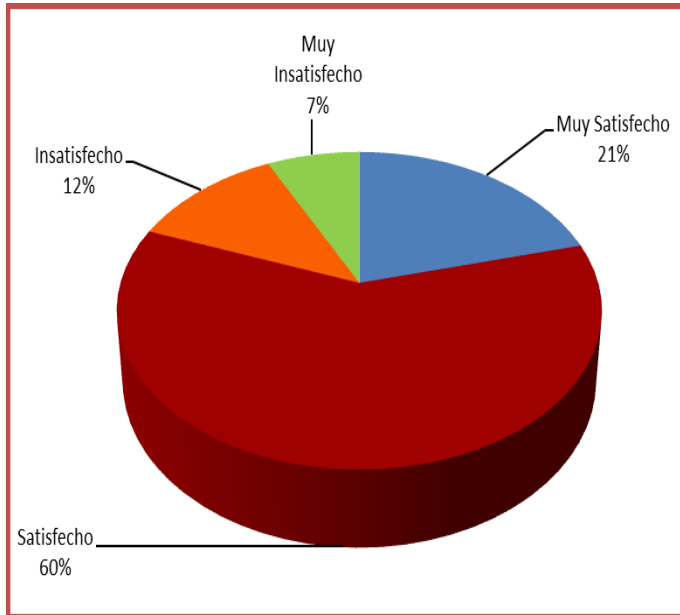


Análisis técnico	
Media	3
Intervalo de confianza (95%)	[3 - 3]
Tamaño de la muestra	414
Desviación típica	1
Error estándar	0

Comparado con mediciones anteriores, sigue siendo el canal más utilizado, el electrónico el cual ocupa un 74% en la gráfica. A través de éste medio, los ciudadanos establecen contacto con el Ministerio, realizan solicitudes y ejercen sus derechos a la participación como ciudadanos a través de foros, conversaciones virtuales y participan en las discusiones de documentos que se publican en éste espacio.



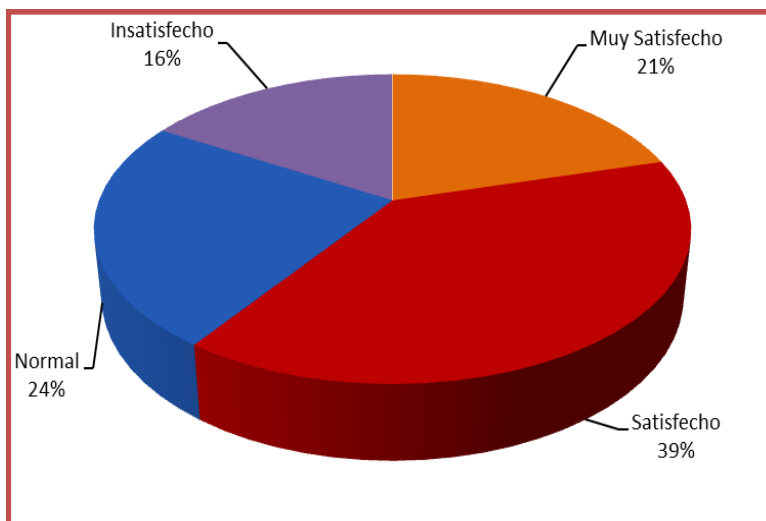
4. Nivel de satisfacción con la atención recibida



Análisis técnico	
Media	1,924
Intervalo de confianza (95%)	[1,869 - 1,980]
Tamaño de la muestra	634
Desviación típica	0,714
Error estándar	0,028

El porcentaje de satisfacción con respecto a éste ítem, asciende al 81% esto indica que la mayoría de usuarios que utilizan los servicios del Ministerio manifiestan satisfacción con la atención recibida, entendida desde la perspectiva del servicio como la actitud positiva hacia el ciudadano y la capacidad de solucionar o resolver sus requerimientos.

5. Resolución a solicitudes realizadas por los ciudadanos - clientes



Resolución a sus solicitudes	
Media	2
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]
Tamaño de la muestra	407
Desviación típica	1
Error estándar	0



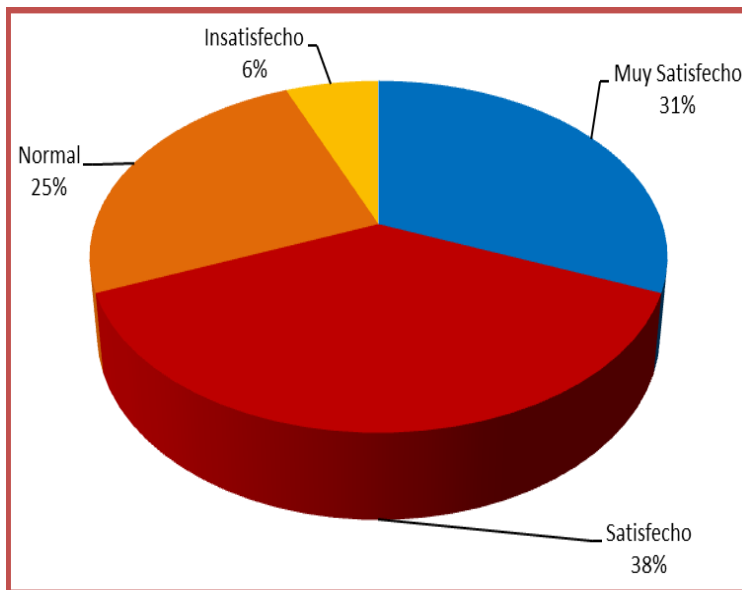
MINMINAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Con respecto a éste valor en servicio, el 60% de los ciudadanos respondieron que sus solicitudes son resueltas de acuerdo con el requerimiento realizado lo que indica que la respuesta emitida por el Ministerio es pertinente y veraz en su contenido y que el proceso para resolverla es congruente con sus necesidades.

6. Trato Recibido

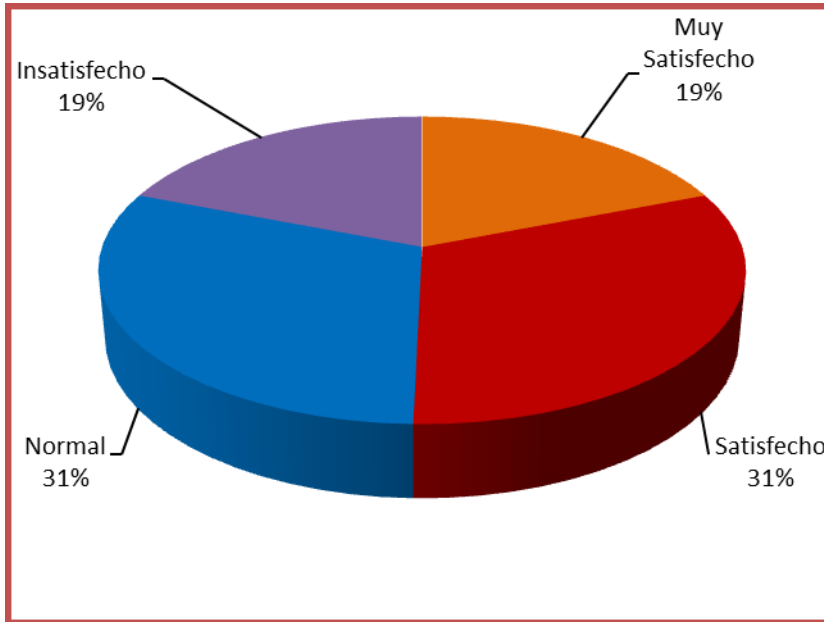


Trato recibido	
Media	2
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]
Tamaño de la muestra	401
Desviación típica	1
Error estándar	0

Este ítem refleja la seguridad y profesionalismo con que los funcionarios del Ministerio atienden a los usuarios y se manifiesta a través de la amabilidad y disposición física y mental para generar un "buen trato". Las opiniones de los ciudadanos en cuanto al trato recibido, corresponden en esta medición al al 69% de satisfacción.



7. Tiempo para atender el requerimiento



Tiempo para atender su requerimiento	
Media	3
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 3]
Tamaño de la muestra	403
Desviación típica	101%
Error estándar	5%

En este aspecto que determina el éxito en la gestión e impacta de manera importante la calificación que realiza un usuario en cuanto a servicio, observamos que para el nivel satisfecho o muy satisfecho el resultado es del 50%.

Los datos anteriores desde la perspectiva del servicio, indican que en general, la duración entre el inicio del ciclo de relación con el Ministerio y la respuesta que recibe el usuario, son considerados según su opinión: satisfactorios; no obstante el hecho de considerar en un 31%, "normal" el tiempo de duración de un requerimiento genera la necesidad de trabajar en agilizar los procesos para disminuir los tiempos de respuesta de acuerdo con los estándares de servicio.



MINMINAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

OBSERVACIONES

Algunas de las siguientes observaciones, fueron transcritas tal como fueron enviadas por los ciudadanos:

- La atención personal ha sido excelente. Algunas consultas por email no fueron respondidas
- ULTIMAMENTE HE OBSERVADO UN CAMBIO POSITIVO. AHORA LA ATENCION ES EXCELENTE. FELICITACIONES.
- Tenemos la necesidad de una unidad de rescate minero y no se tiene. Están esperando que haya una tragedia para tomar cartas en el asunto. Se han elevado solicitudes de minería de hecho y no se ha sabido nada.
- Ministerio bien organizado y muy profesional
- Se recomienda realizar más capacitaciones de los diferentes reglamentos.
- Favor de avisarme si hay cursos de capacitación y convocatorias de empleos.
- Hace más de un año realicé suscripción a diferentes publicaciones y boletines y no he recibido el primero.
- No he recibido respuesta a mi solicitud.
- Es un medio que debe aligerar las consultas y como ente de control se debe estar más diligente.
- MUY BIEN!!!!
- El funcionario en algunos casos, es muy parco en las respuestas y por consiguientes las inquietudes no son resueltas de manera completa.
- Excelente la buena atención en las oficinas
- Ninguna en el momento todo va bien
- Me gustaría que se revisara la ley 685. En donde se le de cabida a la pequeña minería. Legalizarla y darles créditos y asistencia técnica sería un renglón de la economía que se debe de tratar para el postconflicto. Mírese la pequeña minería en forma global no la miremos por separados. MIL GRACIAS O.K.
- Realicé una consulta vía correo electrónico y nunca recibí respuesta
- Agradezco al MME la atención que ha brindado a mis requerimientos.



MINMINAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CONCLUSIONES

- El canal más utilizado por los ciudadanos - clientes para la atención a sus solicitudes ante el Ministerio de Minas y Energía es el electrónico que recibe solicitudes, consultas o ingreso de ciudadanos para ejercer sus derechos a la participación ciudadana a través del portal web o del correo institucional.
- La percepción del nivel general de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención recibida por parte de los servidores, está en el 81%, éste porcentaje es superior con respecto a la medición del año anterior lo cual indica que las acciones emprendidas por parte del Ministerio para enfocar la atención hacia el servicio al ciudadano han sido efectivas; no obstante es importante continuar trabajando con los funcionarios del Ministerio en actividades de sensibilización hacia el cliente y capacitaciones en productos que permitan lograr el máximo de satisfacción de acuerdo con los lineamientos de transparencia.
- Teniendo en cuenta los ítems específicos evaluados: Resolución a solicitudes realizadas por los ciudadanos – clientes; Trato recibido y Tiempo para atender el requerimiento, se evidencia lo siguiente:
 - El promedio de satisfacción se encuentra en un 67%, incrementándose de acuerdo con la medición del año anterior; aunque se refleja un aumento en la satisfacción, se hace necesario continuar trabajando en el desarrollo de competencias de servicio de los funcionarios del Ministerio.
 - Es importante desarrollar estrategias de socialización en los procesos que involucran los productos y servicios del Ministerio de manera que contribuyan a incrementar los niveles de satisfacción en la resolución de solicitudes a los usuarios.
 - De acuerdo con los resultados, se hace necesario trabajar en la disminución de los tiempos de respuesta con el fin de que acompañen de manera positiva los logros obtenidos en cuanto a la resolución de solicitudes y trato recibido.



MINMINAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- Algunas opiniones ciudadanas resaltan la gestión del Ministerio, y reconocen la labor de los servidores públicos, lo cual se publicará en medios internos a fin de incentivar la atención adecuada hacia los ciudadanos.