



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## **INFORME:**

# **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO - CLIENTE FRENTE A LA ATENCIÓN PRESTADA PRIMER SEMESTRE 2014**

Calle 43 No 57-31 CAN Bogotá, Colombia  
Conmutador (57 1) 2200 300  
Código postal 111321  
[www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co)





## 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 2014.

## 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 22471 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:

650 encuestas



## ENCUESTA



### Encuesta de Satisfacción del Ciudadano - Cliente frente a la Atención Prestada Primer Semestre 2014

Abandonar->

Si usted ha visitado el Ministerio de Minas y Energía, o ha sido atendido por nuestros funcionarios a través de canales presenciales, telefónicos o electrónicos, agradecemos su colaboración tomándose unos minutos para responder esta encuesta, la cual nos ayudará a mejorar nuestro servicio.

\*1. Actividad Principal

Elija una

2. ¿Entre qué rango de edad se encuentra?

Elija una

\*3. ¿Cuál es el canal que más utiliza?

- Presencial
- Telefónico
- Electrónico

4. ¿Está satisfecho con la atención recibida?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

5. Indique su grado de satisfacción con respecto a las siguientes características:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Normal	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Resolución a sus solicitudes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato recibido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo para atender su requerimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

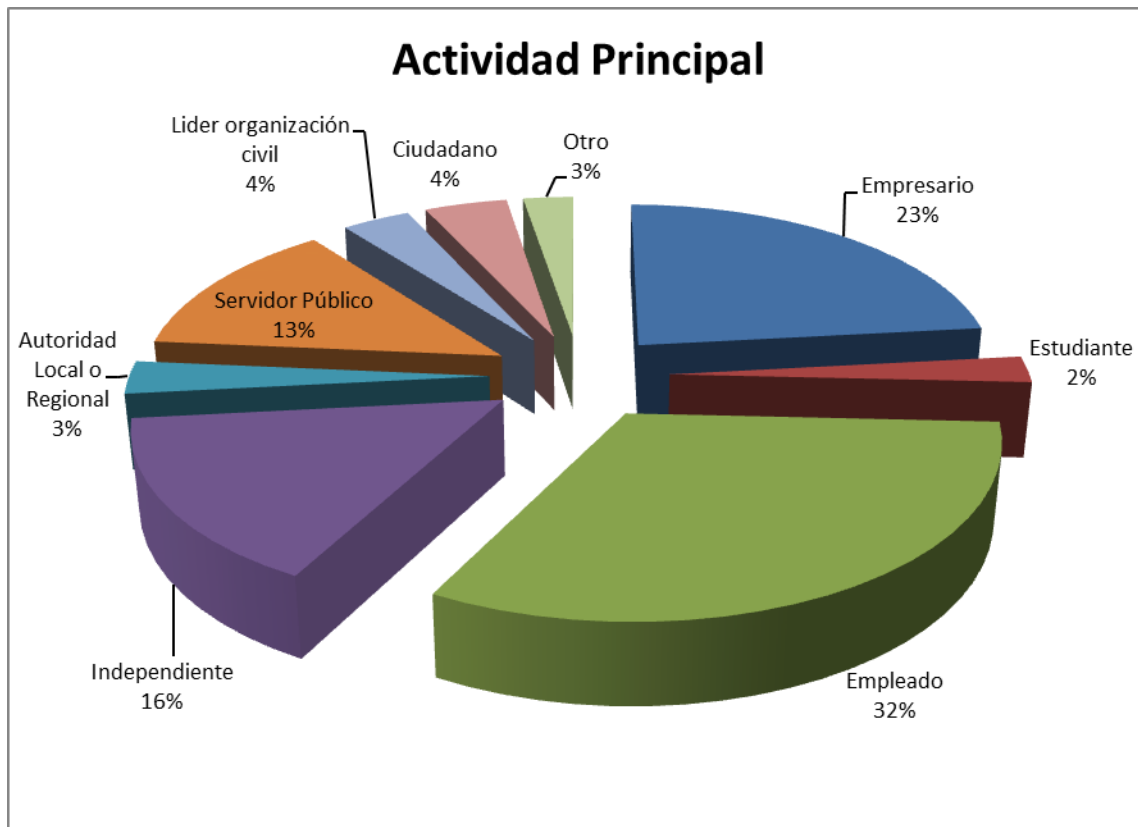
6. Nos gustaría conocer sus comentarios para mejorar nuestra atención:

La encuesta ha concluido.

Muchas gracias por su colaboración



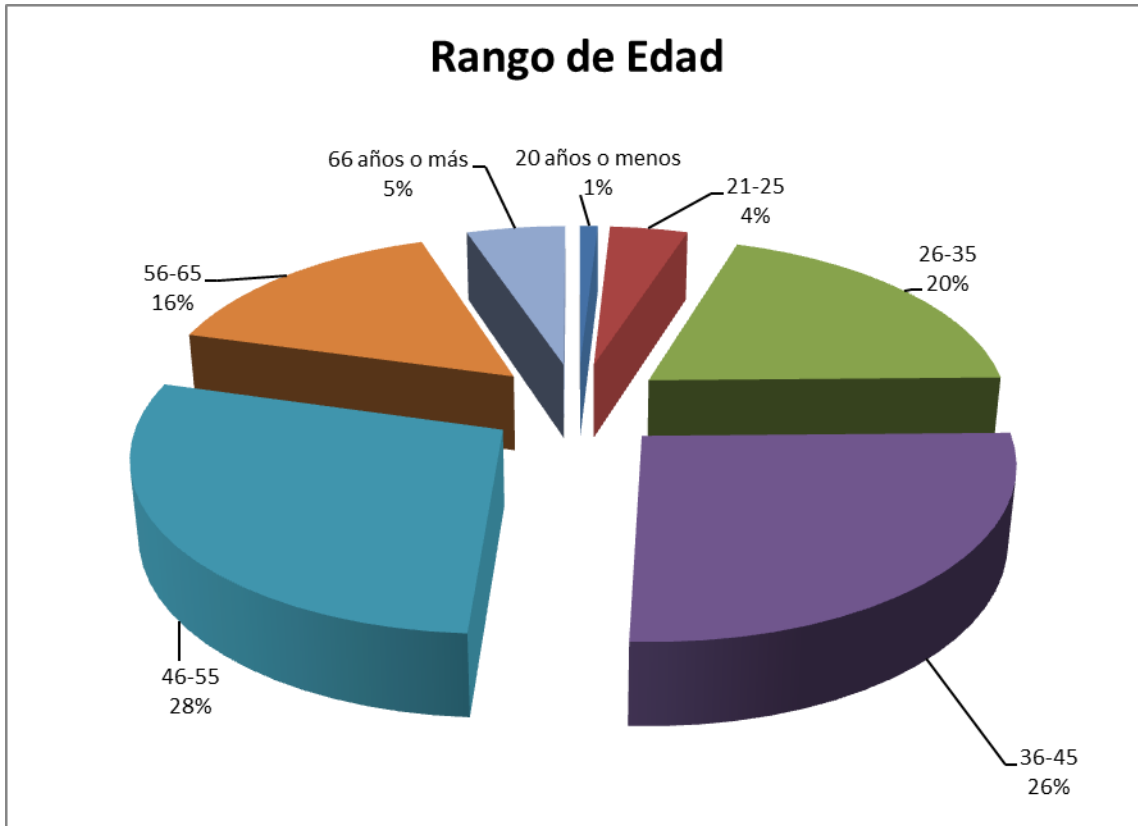
## 1. Actividad principal



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	3,635	El "55,32%" eligieron: Empleado y Empresario
Intervalo de confianza (95%)	[3,470 - 3,800]	
Tamaño de la muestra	649	La opción menos elegida representa el "2,47%": Estudiante
Desviación típica	2,146	
Error estándar	0,084	



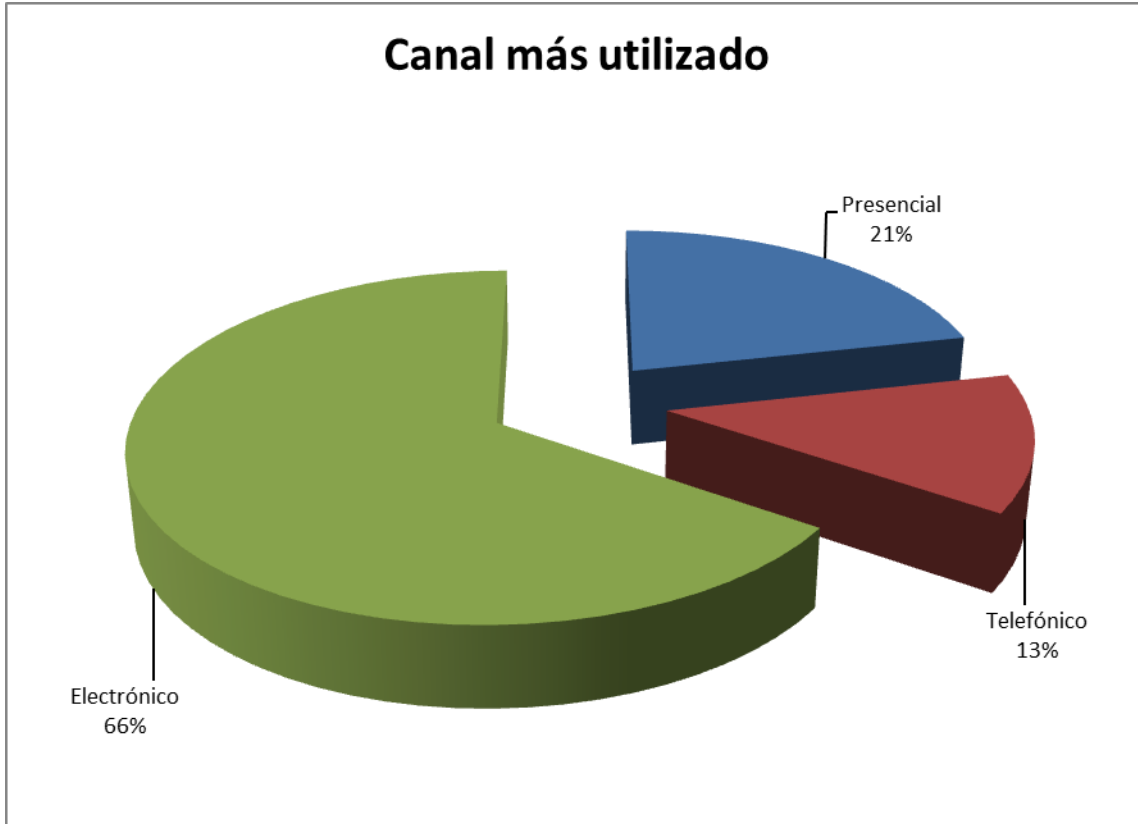
## 2. Rango de Edades



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	4,443	El "54,62%" eligieron: 46-55 36-45
Intervalo de confianza (95%)	[4,344 - 4,542]	
Tamaño de la muestra	639	La opción menos elegida representa el "0,94%": 20 años o menos
Desviación típica	1,273	
Error estándar	0,050	



### 3. Canal que más utiliza



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,440	El "87,13%" eligieron: Electrónico Presencial La opción menos elegida representa el "12,87%": Telefónico
Intervalo de confianza (95%)	[2,377 - 2,504]	
Tamaño de la muestra	645	
Desviación típica	0,824	
Error estandar	0,032	

#### 4. Nivel de satisfacción con la atención recibida



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	1,924	El "87,85%" eligieron: Satisfecho Muy satisfecho La opción menos elegida representa el "4,89%": Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[1,869 - 1,980]	
Tamaño de la muestra	634	
Desviación típica	0,714	
Error estándar	0,028	

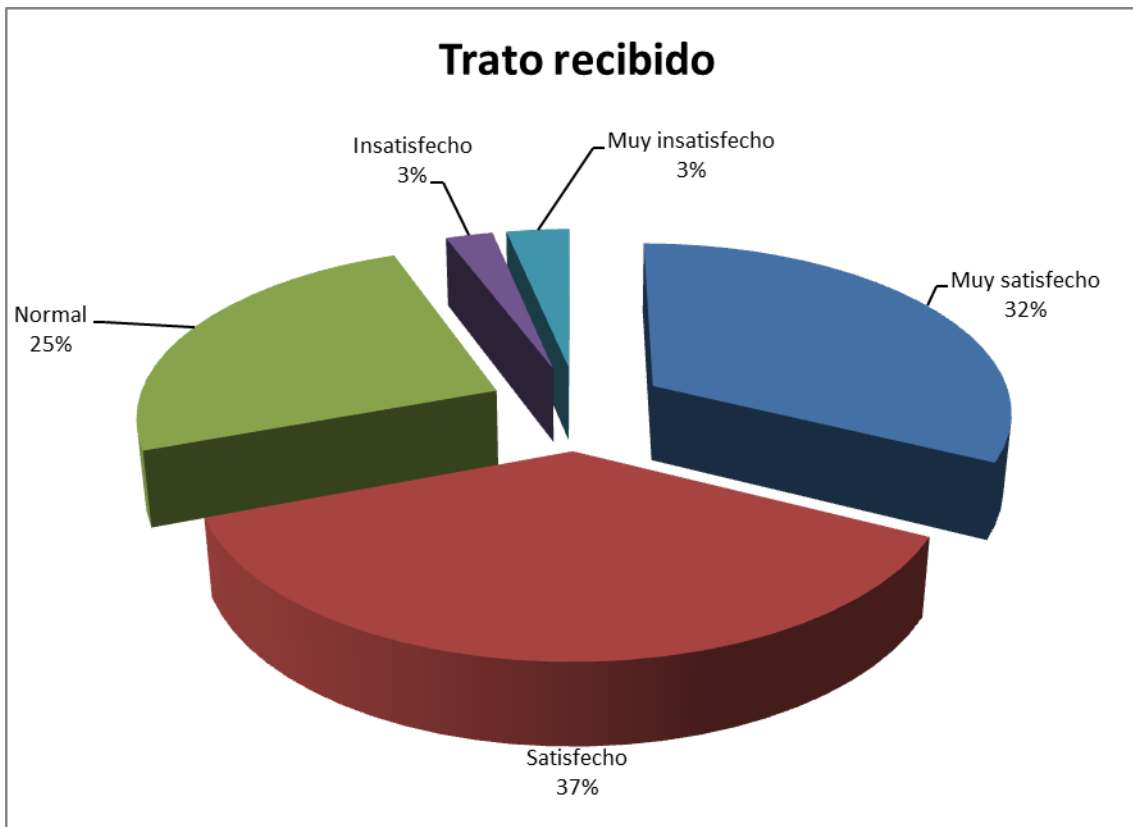
## 5. Resolución a solicitudes realizadas por los ciudadanos - clientes



Resolución a sus solicitudes		Conclusiones destacadas
Media	2,309	El "66,51%" eligieron: Satisfecho Normal
Intervalo de confianza (95%)	[2,227 - 2,390]	
Tamaño de la muestra	609	La opción menos elegida representa el "4,83%": Muy insatisfecho
Desviación típica	1,028	
Error estándar	0,042	

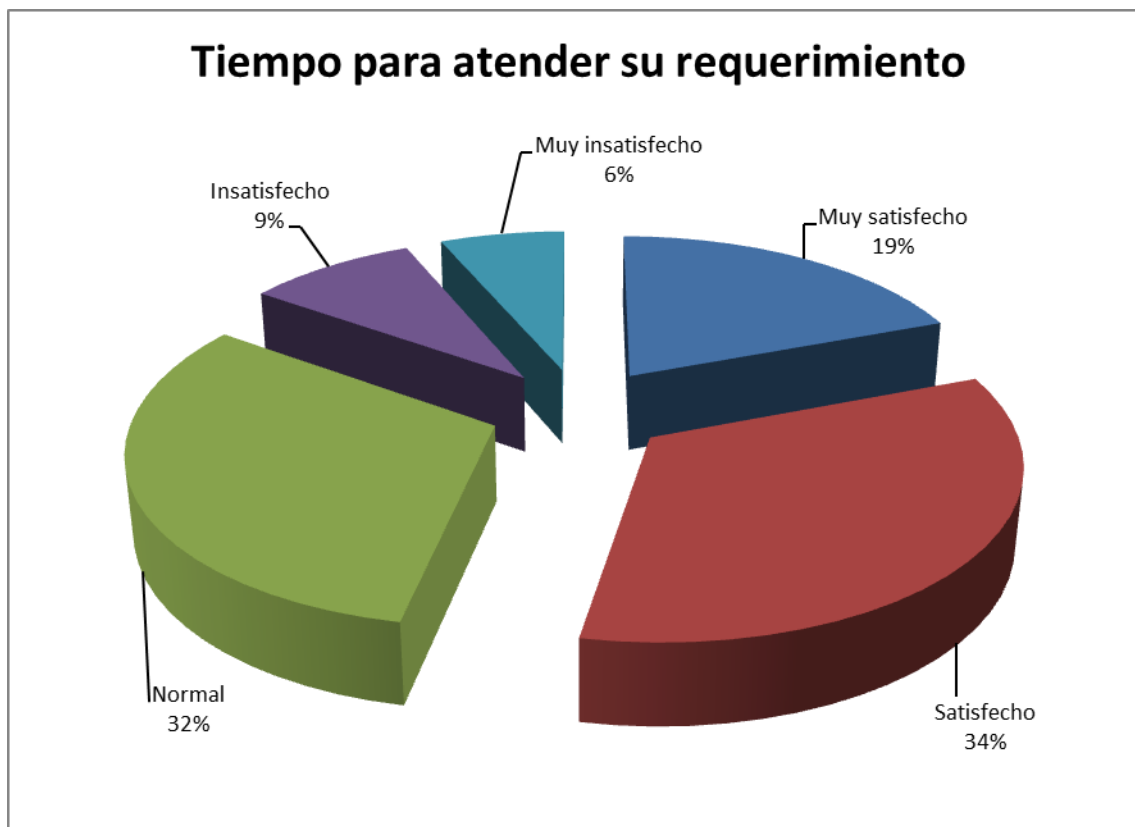


## 6. Trato Recibido



Trato recibido		Conclusiones destacadas
Media	2,074	El "67,63%" eligieron: Satisfecho Muy satisfecho La opción menos elegida representa el "2,42%": Insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[1,996 - 2,152]	
Tamaño de la muestra	606	
Desviación típica	0,982	
Error estándar	0,040	

## 7. Tiempo para atender el requerimiento



Tiempo para atender su requerimiento		Conclusiones destacadas
Media	2,494	El "63,29%" eligieron: Satisfecho Normal
Intervalo de confianza (95%)	[2,406 - 2,582]	
Tamaño de la muestra	601	La opción menos elegida representa el "6,28%": Muy insatisfecho
Desviación típica	1,097	
Error estándar	0,045	



## OBSERVACIONES

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

- ❖ La plataforma es satisfactoria.
- ❖ Estoy muy agradecido con el Ministerio de Minas y Energía y toda sus gente son muy amables y respetuosos y les deseo los mejores augurios siempre son la fuerza que mueve el país nuestra Colombia... Colombia Potencia por Naturaleza.
- ❖ Diligencia y mayor compromiso de los funcionarios para no dilatar y demorar la culminación de los tramites que se están realizando
- ❖ No tengo comentarios
- ❖ Muy bien todo. Mas como todo proceso es susceptible de mejorar. Ejemplo de ello poder acceder como se hacía a la información básica sobre el sector minero por estos medios electrónicos. La consulta de las concesiones vigentes debería como lo era, expedita. Entrando por el portal del Ministerio. Con ello podía tomar una decisión sobre un área determinada. Ello agiliza los procesos. Por lo demás quedo como siempre, muy agradecido. Carlos Arturo Arias Villa
- ❖ Continuar sirviendo a la comunidad.
- ❖ Gracias por el trabajo conjunto, nosotros como gremio hemos trabajado muy de la mano con el MME para darle viabilidad al sector hidrocarburos.
- ❖ En el Ministerio de Minas he encontrado la atención que no me brindan en la Superintendencia de Servicios Públicos.
- ❖ Doy mis más sinceras felicitaciones al personal que atendió en el stand del FISE realizado en el centro de exposiciones de la ciudad de Medellín y decirles que la información que me entregaron es de gran ayuda.



- ❖ Gracias por la atención prestada durante todos los eventos
- ❖ Los funcionarios son profesionales en la gestión de competencia conjunta con esta Entidad, en cuanto oportunidad, manejo y eficacia.
- ❖ Es indispensable que se tenga mayor conocimiento de la problemática Minera del País
- ❖ Más agilidad en la resolución de solicitudes.
- ❖ todo bien como dice el Pibe
- ❖ Cuando se envíen al correo del Ministerio sería chévere que llegara la confirmación de recibido y el número de radicado.
- ❖ Felicitaciones al personal de la Dirección de Hidrocarburos por su excelente gestión.
- ❖ Siempre están abiertos a escuchar las dudas e inquietudes que puedan presentarse.
- ❖ Lo ideal es que el funcionario que atienda sea presencial, telefónicamente, o por e-mail, tenga la suficiente capacidad e idoneidad en el cargo que se le asigna, y teniendo en cuenta el control de calidad mecí lo primero que debería conocer un funcionario es la entidad, sus dependencias y sus compañeros de trabajo desde el de más bajo nivel hasta el más alto. y que la estructura de responder a las inquietudes sean más eficientes y eficaces, con responsabilidad, voluntad de servicio, y sentido de pertenencia.



## 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 con un 66%, seguido del presencial con un 21%.
- La percepción del nivel general de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención recibida por parte de los servidores, está en el 63%, entendida ésta generalidad como la prestación de un servicio con amabilidad, calidez, empatía o atención en el momento requerido.
- De acuerdo a los ítems específicos evaluados: Resolución a solicitudes realizadas por los ciudadanos – clientes; trato recibido y tiempo para atender el requerimiento, se evidencia que el promedio de satisfacción se encuentra en un 38%, por lo que se hace necesario realizar acciones de mejora, con el fin de lograr la máxima satisfacción de nuestros ciudadanos – clientes frente a la atención prestada.
  - El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental, están viabilizando un procedimiento para incrementar la atención oportuna en los diferentes puntos front-office.
  - El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano desarrollará estrategias para mejorar la cultura de la atención con parámetros de calidad, a la vez que analizará la posibilidad de modificar procedimientos y asignaciones en su grupo de trabajo para fortalecer algunos canales de atención como el telefónico.
- Algunas opiniones ciudadanas resaltan la gestión del Ministerio, y la disposición para escuchar las dudas e inquietudes por parte de los servidores públicos, lo cual se publicará en medios internos a fin de incentivar la atención adecuada hacia los ciudadanos.