



**MinMinas**

Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Medición de la satisfacción del ciudadano – cliente en cuanto a la atención

**Numeral 8.2.1 NTCGP 1000:2009**



**MinMinas**

Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Objetivo:

Obtener información acerca de la satisfacción de los ciudadanos - clientes con respecto a la atención prestada por parte de los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía

## Metodología de aplicación:

Se envió la invitación a 20.442 personas cuyos correos electrónicos se encuentran registrados en las bases de datos del Ministerio, para el diligenciamiento de la encuesta.

## Responsable:

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**Medición de satisfacción del cliente**

## **Periodo de ejecución de la encuesta:**

Diciembre 10 de 2013 a 19 de Enero de 2014

## **Población objetivo:**

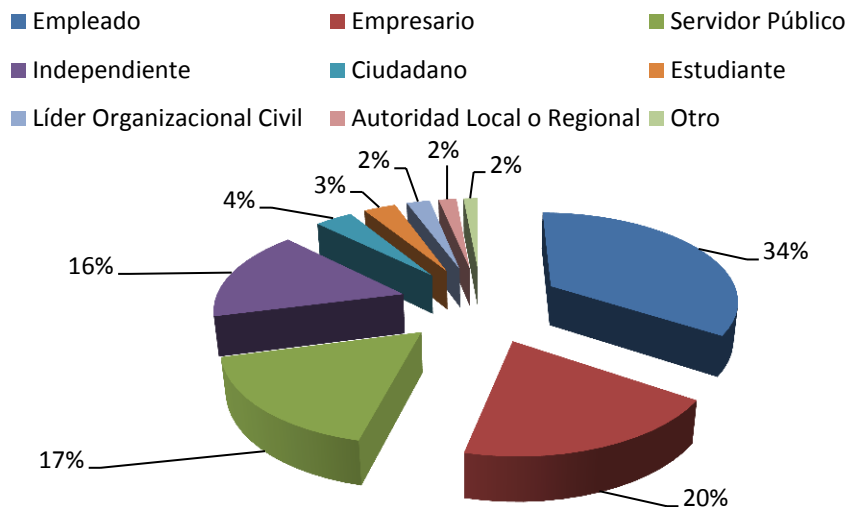
Todos los ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía que en algún momento hayan contactado a la entidad mediante solicitudes de información, derechos de petición, quejas y/o reclamos a través de medios virtuales.

## **Tamaño de la muestra:**

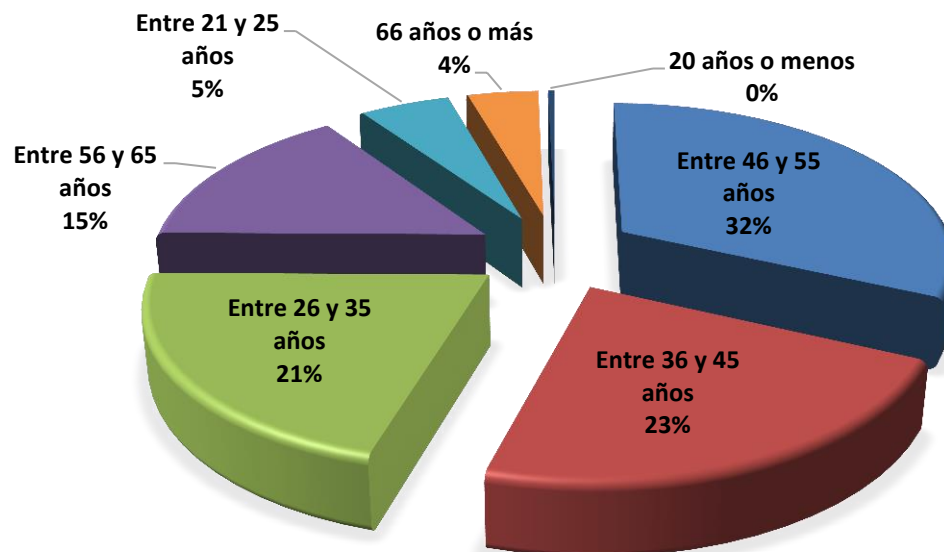
551 ciudadanos – clientes



## DISTRIBUCION POR OCUPACION



## DISTRIBUCION POR EDAD





**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Medición de satisfacción del cliente

### Encuesta:

- Canal más utilizado (telefónico, presencial o electrónico)
- Satisfacción con la atención recibida: (conocimiento y competencia, resolución de solicitudes, profesionalismo, trato y disposición)

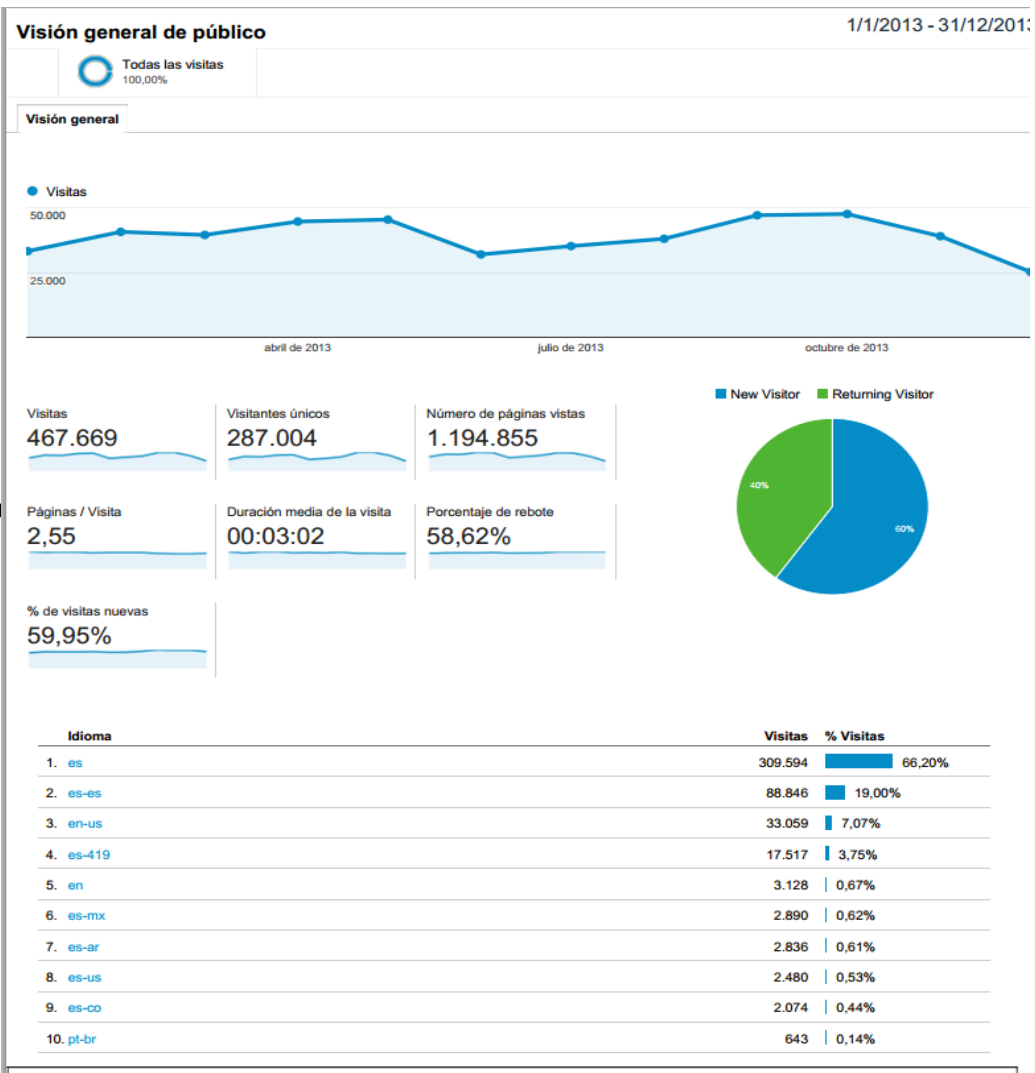
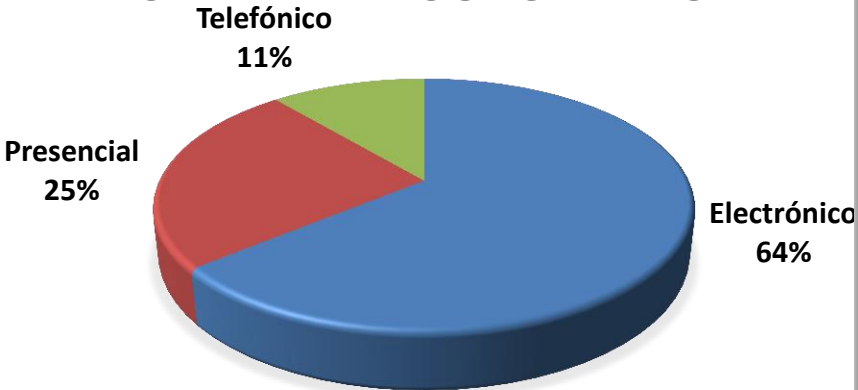


**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Medición de satisfacción del cliente

## CANAL DE ATENCION UTILIZADO





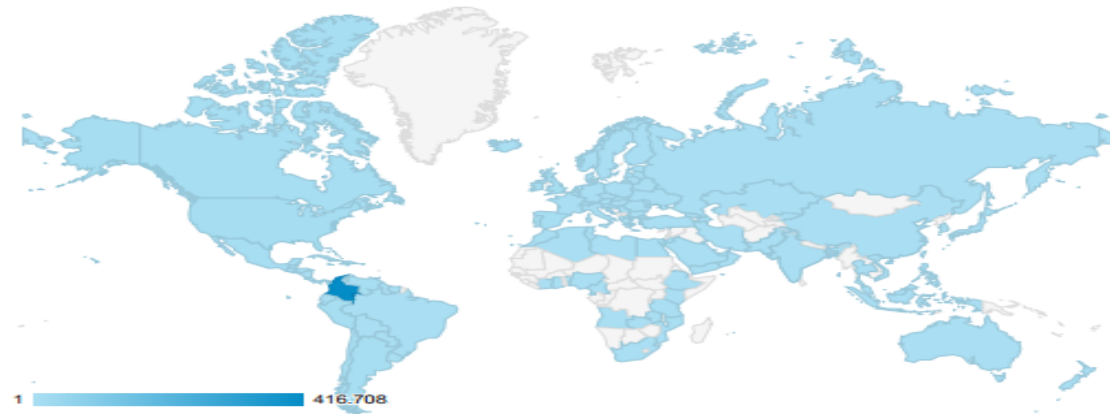
## Ubicación

1.

Todas las visitas  
100,00%

### Gráfico de visitas por ubicación

Resumen



Pais/territorio	Adquisición			Comportamiento			Conversiones
	Visitas	% de visitas nuevas	Nuevas visitas	Porcentaje de rebote	Páginas / Visita	Duración media de la visita	Duración visita (Porcentaje de conversiones del objetivo 1)
	<b>467.669</b> % del total: 100,00% (467.669)	<b>59,99%</b> Promedio del sitio: 59,95% (0,06%)	<b>280.558</b> % del total: 100,06% (280.387)	<b>58,62%</b> Promedio del sitio: 58,62% (0,00%)	<b>2,55</b> Promedio del sitio: 2,55 (0,00%)	<b>00:03:02</b> Promedio del sitio: 00:03:02 (0,00%)	<b>&lt;0,01%</b> Promedio del sitio: <0,01% (0,00%)
1. Colombia	<b>416.708</b> (89,10%)	<b>58,67%</b>	<b>244.477</b> (87,14%)	<b>58,04%</b>	<b>2,58</b>	<b>00:03:06</b>	<b>&lt;0,01%</b>
2. United States	<b>9.939</b> (2,13%)	<b>57,41%</b>	<b>5.706</b> (2,03%)	<b>56,78%</b>	<b>2,74</b>	<b>00:02:53</b>	<b>0,00%</b>
3. (not set)	<b>6.603</b> (1,41%)	<b>67,09%</b>	<b>4.430</b> (1,58%)	<b>60,47%</b>	<b>2,41</b>	<b>00:02:58</b>	<b>0,00%</b>
4. Peru	<b>5.173</b> (1,11%)	<b>87,69%</b>	<b>4.536</b> (1,62%)	<b>71,87%</b>	<b>1,87</b>	<b>00:01:41</b>	<b>0,00%</b>
5. Spain	<b>3.589</b> (0,77%)	<b>72,64%</b>	<b>2.607</b> (0,93%)	<b>60,57%</b>	<b>2,43</b>	<b>00:02:47</b>	<b>0,00%</b>
6. Mexico	<b>3.515</b> (0,75%)	<b>78,86%</b>	<b>2.772</b> (0,99%)	<b>68,59%</b>	<b>2,16</b>	<b>00:02:03</b>	<b>0,00%</b>
7. Venezuela	<b>2.603</b> (0,56%)	<b>88,09%</b>	<b>2.293</b> (0,82%)	<b>75,18%</b>	<b>1,87</b>	<b>00:01:41</b>	<b>0,00%</b>
8. Argentina	<b>2.162</b> (0,46%)	<b>73,50%</b>	<b>1.589</b> (0,57%)	<b>65,22%</b>	<b>2,24</b>	<b>00:02:21</b>	<b>0,00%</b>
9. Chile	<b>2.136</b> (0,46%)	<b>76,22%</b>	<b>1.628</b> (0,58%)	<b>63,16%</b>	<b>2,25</b>	<b>00:02:11</b>	<b>0,00%</b>
10. Ecuador	<b>2.082</b> (0,45%)	<b>85,64%</b>	<b>1.783</b> (0,64%)	<b>71,47%</b>	<b>1,99</b>	<b>00:01:46</b>	<b>0,00%</b>



● Visitas

4.000



abril de 2013

julio de 2013

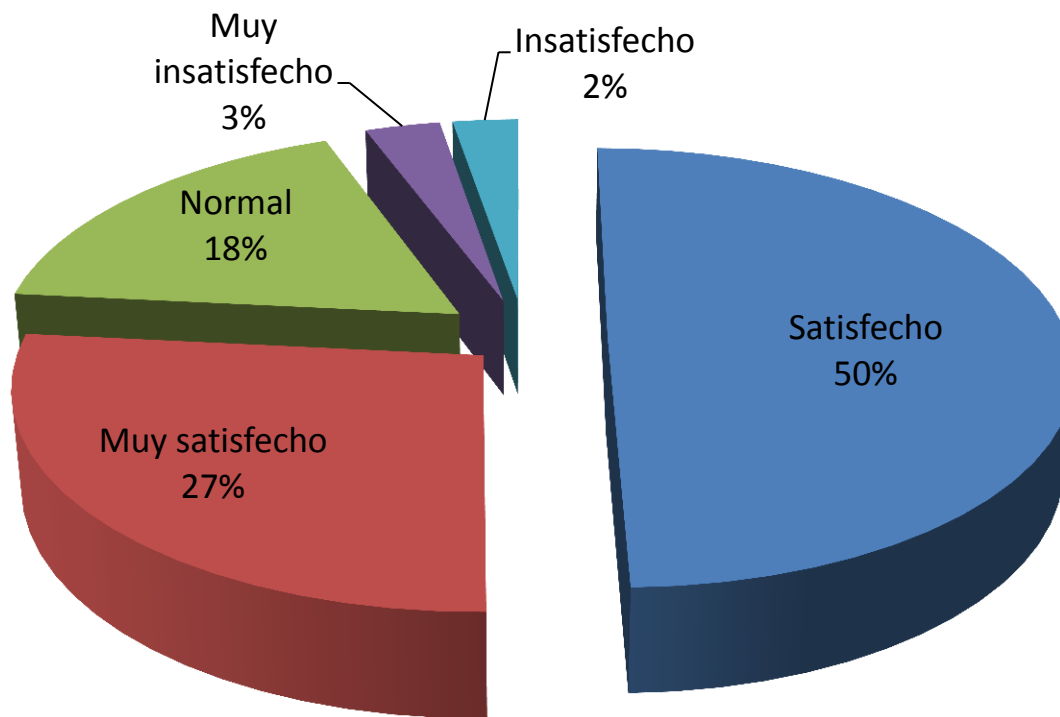
octubre de 2013

Categoría de dispositivo	Adquisición			Comportamiento			Conversiones <span>Objetivo 1: Duracion visita</span>		
	Visitas	% de visitas nuevas	Nuevas visitas	Porcentaje de rebote	Páginas / Visita	Duración media de la visita	Duracion visita (Porcentaje de conversiones del objetivo 1)	Duracion visita (Consecuciones del objetivo 1)	Duracion visita (Valor del objetivo 1)
	467.669 % del total: 100,00% (467.669)	59,65% Promedio del sitio: 59,95% (-0,50%)	278.972 % del total: 99,50% (280.387)	58,34% Promedio del sitio: 58,62% (-0,48%)	2,57 Promedio del sitio: 2,55 (0,72%)	00:03:04 Promedio del sitio: 00:03:02 (1,01%)	<0,01% Promedio del sitio: <0,01% (-32,00%)	17 % del total: 68,00% (25)	0,00 \$ % del total: 0,00% (0,00 \$)
1. desktop	440.246 (94,14%)	58,99%	259.701 (93,09%)	57,61%	2,62	00:03:08	<0,01%	11 (64,71%)	0,00 \$ (0,00%)
2. mobile	18.052 (3,86%)	73,09%	13.194 (4,73%)	72,47%	1,66	00:01:43	0,02%	4 (23,53%)	0,00 \$ (0,00%)
3. tablet	9.371 (2,00%)	64,85%	6.077 (2,18%)	65,48%	2,03	00:02:25	0,02%	2 (11,76%)	0,00 \$ (0,00%)





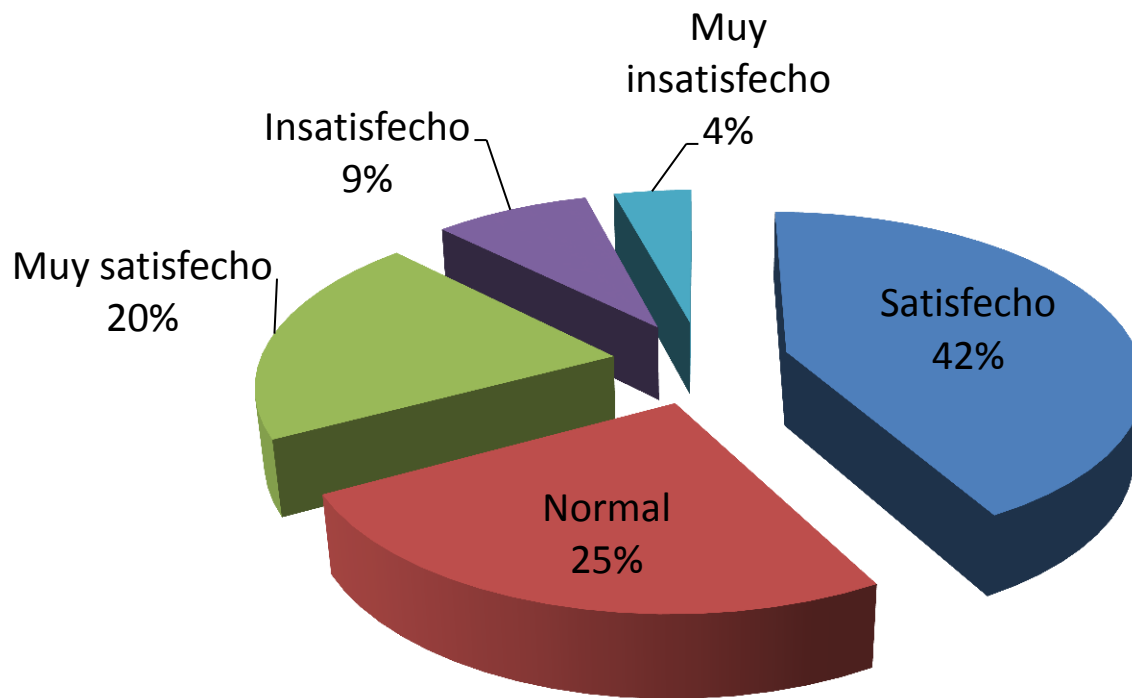
## Competencia del funcionario que lo atendió



Capacidad de atender la expectativa o requerimientos del ciudadano-cliente al disponer simultáneamente del conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes esperadas.



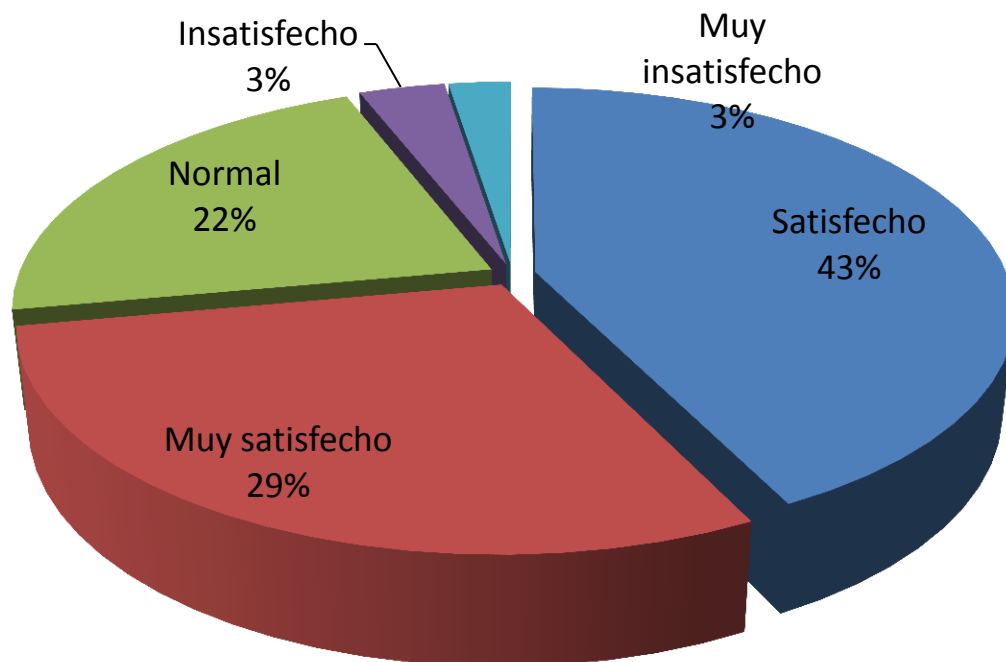
## Resolución concreta de solicitudes



Los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía cuenta con la información de carácter técnico y con las habilidades en cuanto a la capacidad de entender las inquietudes, para resolverlas de manera correcta y oportuna.



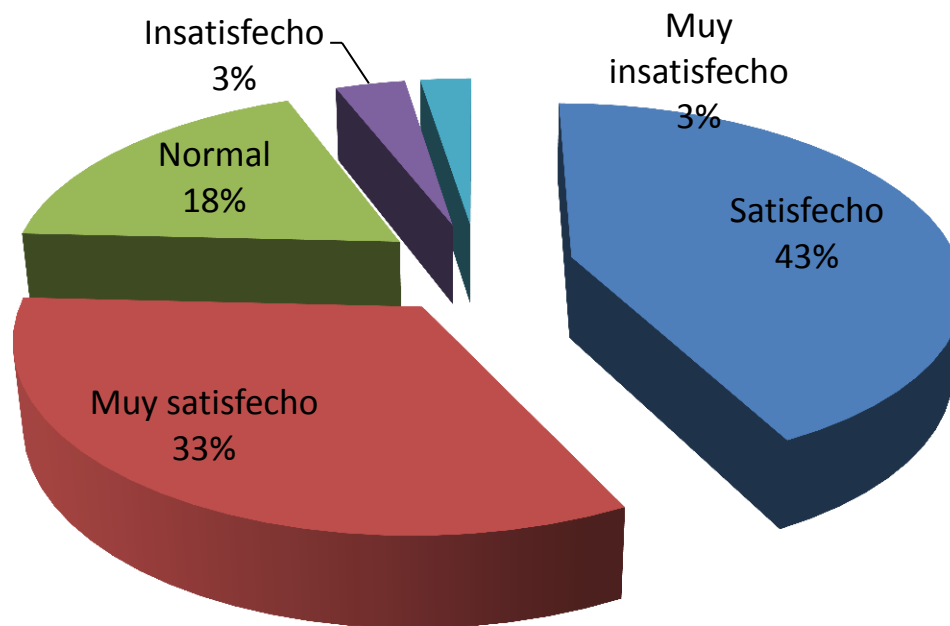
## Profesionalismo



El compromiso de utilizar de manera ética y responsable el conocimiento y destrezas para proveer la más alta calidad en la atención del ciudadano – cliente, en un ambiente de colaboración, y con capacidad de resolver problemas



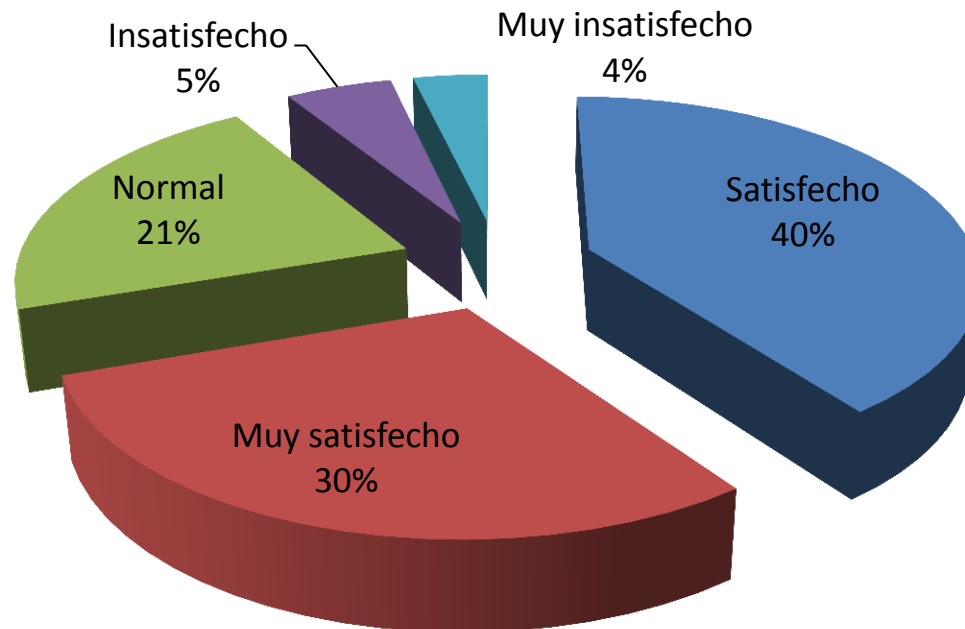
## Trato brindado:



Amabilidad, cortesía y respeto en la interacción con el ciudadano – cliente.



## Disposición para ayudar



Disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.

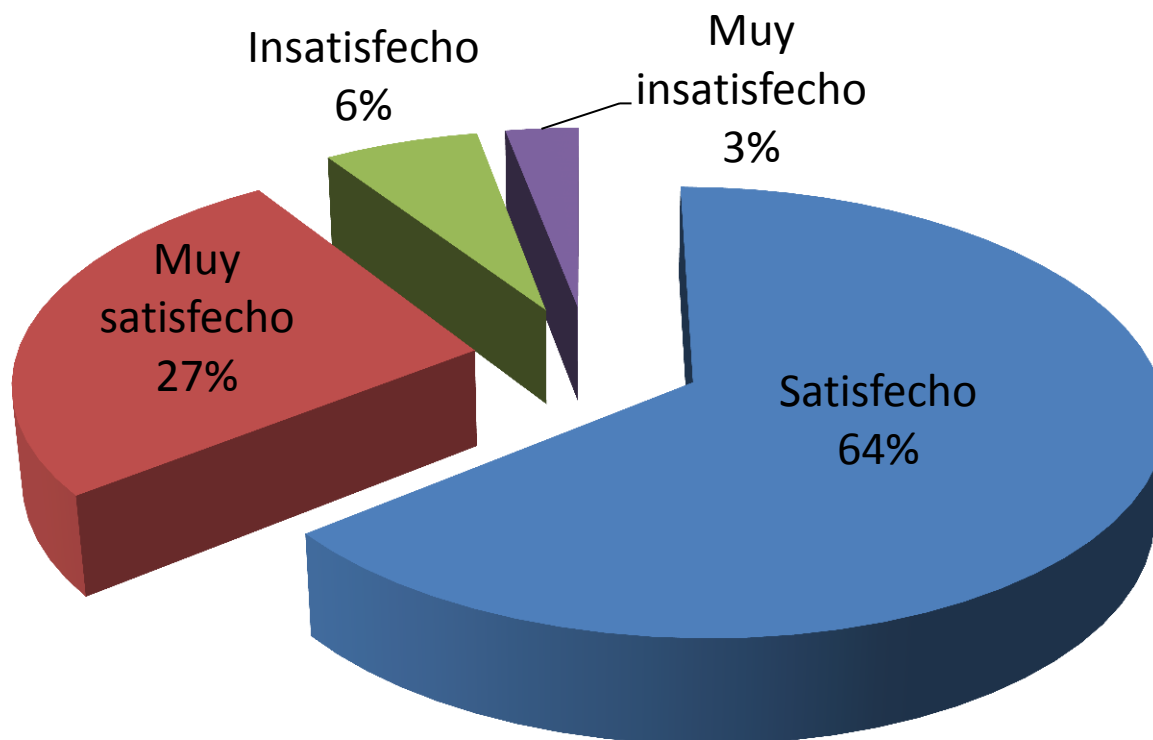


**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**Medición de satisfacción del cliente**

# Satisfacción general en la atención:





# Algunos comentarios textuales:

### POSITIVO:

- Todo esta muy bien
- Me gustaría que se hagan actividades en Cali
- Excelente su plan para dar a conocer lo que realizan!
- estamos satisfechos con las atenciones recibidas
- Interesante la pagina web para conocer de cerca el desarrollo de nuestro país a las personas que vivimos en el exterior
- Me ha gustado muchísimo las conferencias, los capacitaciones y el conocimiento realizado por esta entidad
- Están mejorando, bueno que sigan así de modernos Felicitaciones
- Agradezco la pronta atención a las solicitudes enviadas.
- Espero que el ministerio siga haciendo este tipo de actividades

### POR MEJORAR:

- Me gustará fueran mas efectivos en los giros a las entidades del sector energético
- Que el personal encargado de dar soluciones sean como mas efectivas
- Una vez realizamos solicitudes pasa el tiempo y no hay respuesta.
- El Ministerio se debería involucrar con la ANM en temas que involucran al minero
- Debe mejorar la oportunidad
- Se podría mejorar la atención telefónica
- Más que la atención, que no es mala, se requiere mejorar la gestión, por ejemplo frente a la actualización de reglamentos técnicos que están obsoletos y trae dificultades al sector y a sus empresarios
- Me gustaría que las resoluciones sean más fáciles de conseguir y lo mismo para poner inquietudes y apreciaciones ciudadanas



MinMinas  
Ministerio de Minas y Energía

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Medición de satisfacción del cliente

# Conclusiones

- Los ciudadanos perciben una buena atención hacia los ciudadanos –clientes y se resalta que el conocimiento y experiencia de carácter técnico es esencial para satisfacer sus expectativas e inquietudes
- Aunque el trato brindado y disposición para ayudar por parte de los funcionarios es buena, se requiere optimizar los tiempos de respuesta desde diferentes canales de atención y el lenguaje ciudadano.
- En cuanto a la página web, se observa la necesidad de continuar trabajando en su adecuación para asegurar su actualización permanente y que cumpla con la expectativa de quienes la consultan
- Se requiere implementar el servicio de mensajería móvil, teniendo en cuenta la cantidad de usuarios que acceden por este medio a la página web





MinMinas  
Ministerio de Minas y Energía

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Medición de satisfacción del cliente

# Acciones de mejoramiento

- Elaborar, oficializar y socializar en la entidad los protocolos de atención para los diferentes canales de atención.
- Fortalecer el nivel orientador de atención a la ciudadanía teniendo en cuenta procesos, procedimientos y trámites a nivel sectorial, de tal manera que se efectúe una atención oportuna y bien direccionada desde el primer nivel
- Realizar actividades internas de sensibilización hacia la cultura ciudadana, enfatizando en los aspectos de oportunidad en la atención y lenguaje ciudadano
- Elaborar el procedimiento detallado de publicación en página web, que fortalezca los contenidos y la calidad de la información divulgada siguiendo los lineamientos de GEL.
- Gestionar la implementación del servicio de mensajería móvil