



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

INFORME:

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL  
CIUDADANO - CLIENTE FRENTE A LA  
ATENCIÓN PRESTADA



**MinMinas**  
Ministerio de Minas y Energía

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## 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 25000 correos electrónicos registrados en las bases de datos del Ministerio, para el diligenciamiento de la encuesta.

### Responsable:

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

### Periodo de ejecución de la encuesta:

Octubre a Diciembre de 2012

### Población objetivo

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

### Tamaño de la muestra:

590 encuestas



ENCUESTA

encuesta online - Encuesta de Satisfacción del Ciudadano - Cliente frente a la Atención ... Página 1 de 2



MinMinas  
Ministerio de Minas y Energía

Encuesta de Satisfacción del Ciudadano - Cliente frente a la Atención Prestada

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. Sexo:

- Hombre
- Mujer

2. ¿Entre qué grupo de edad se encuentra?

Baja

\*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. Mida su grado de satisfacción con respecto a las siguientes características:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Normal	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Conocimiento y competencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolución de sus solicitudes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesionalismo	<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"/>
Disposición para ayudar	<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:

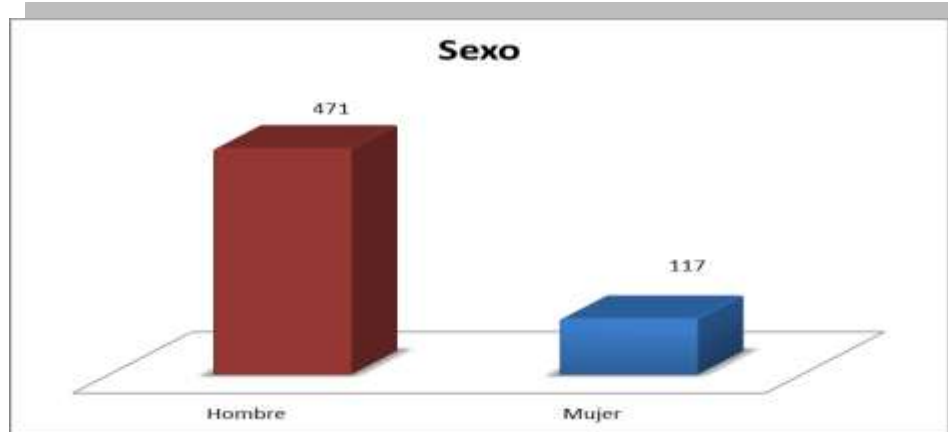
Text input field for comments

La encuesta ha concluido.  
Muchas gracias por su colaboración

Fin->

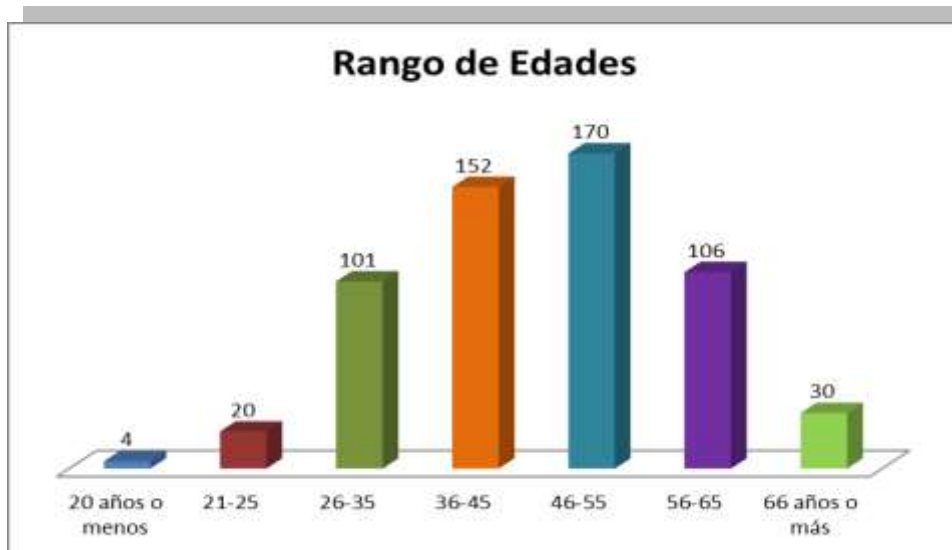


## 1. Sexo



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	1,199	La opción más elegida fue "Hombre".  La opción menos elegida fue "Mujer".
Intervalo de confianza (95%)	[1,167 - 1,231]	
Tamaño de la muestra	588	
Desviación típica	0,400	
Error estándar	0,016	

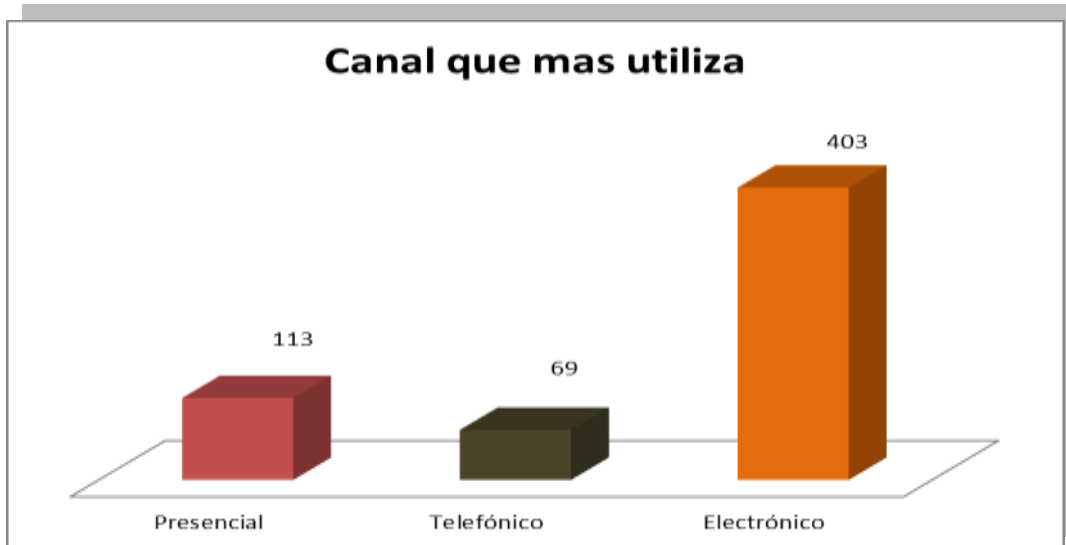
## 2. Rango de Edades





Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	4,547	El "55,23%" eligieron entre las siguientes dos opciones:  46-55  36-45 La opción menos elegida representa el "0,69%": 20 años o menos
Intervalo de confianza (95%)	[4,446 - 4,648]	
Tamaño de la muestra	583	
Desviación típica	1,248	
Error estándar	0,052	

### 3. Canal que más utiliza



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,496	El "88,21%" eligieron entre las siguientes dos opciones:  Electrónico  Presencial La opción menos elegida representa el "11,79%": Telefónico
Intervalo de confianza (95%)	[2,431 - 2,560]	
Tamaño de la muestra	585	
Desviación típica	0,798	
Error estándar	0,033	

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



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,030	El "84,38%" eligieron entre las siguientes dos opciones:  Satisfecho  Muy satisfecho La opción menos elegida representa el "6,25%":  Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[1,970 - 2,089]	
Tamaño de la muestra	576	
Desviación típica	0,730	
Error estándar	0,030	

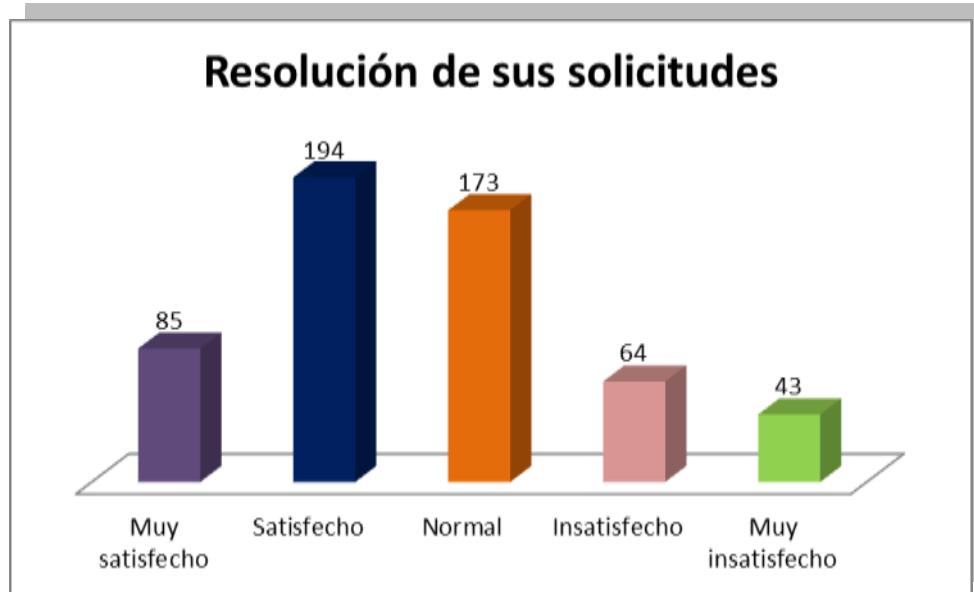
#### 5. Conocimiento y Competencia del funcionario que lo atendió





Conocimiento y competencia		Conclusiones destacadas
Media	2,289	El "70,35%" eligieron entre las siguientes dos opciones:  Satisfecho  Normal  La opción menos elegida representa el "4,04%":  Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[2,208 - 2,369]	
Tamaño de la muestra	558	
Desviación típica	0,967	
Error estándar	0,041	

## 6. Resolución de sus solicitudes



Resolución de sus solicitudes		Conclusiones destacadas
Media	2,617	El "64,39%" eligieron entre las siguientes dos opciones:  Satisfecho  Normal  La opción menos elegida representa el "7,54%":  Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[2,525 - 2,709]	
Tamaño de la muestra	559	
Desviación típica	1,110	
Error estándar	0,047	



### 7. Profesionalismo



Profesionalismo		Conclusiones destacadas
Media	2,269	El "65,61%" eligieron entre las siguientes dos opciones:  Satisfecho  Normal  La opción menos elegida representa el "4,04%": Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[2,185 - 2,353]	
Tamaño de la muestra	550	
Desviación típica	1,003	
Error estándar	0,043	

### 8. Trato Recibido







Trato recibido		Conclusiones destacadas
Media	2,181	El "64,91%" eligieron entre las siguientes dos opciones:  Satisfecho  Muy satisfecho La opción menos elegida representa el "3,51%":  Insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[2,096 - 2,266]	
Tamaño de la muestra	553	
Desviación típica	1,023	
Error estándar	0,044	

### 9. Disposición para ayudar



Disposición para ayudar		Conclusiones destacadas
Media	2,365	El "61,75%" eligieron entre las siguientes dos opciones:  Satisfecho  Normal La opción menos elegida representa el "6,14%":  Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[2,274 - 2,457]	
Tamaño de la muestra	550	
Desviación típica	1,099	
Error estándar	0,047	



## OBSERVACIONES

Las siguientes observaciones, fueron transcritas tal como fueron enviadas por los ciudadanos:

FECHA	COMENTARIO
28/12/2012 18:21	Que los funcionarios traten de resolver u orientar a los clientes en la resolución de los problemas. No se está pidiendo que vulneren las normas. Lo que se pide es proactividad en la resolución de los diferentes problemas. Esto sobre todo para los funcionarios de Seguridad y Protección radiológica
28/12/2012 18:56	La atención ha sido aceptable. Únicamente sugeriría modernizar las instalaciones físicas del ministerio.
28/12/2012 19:00	Deberían tener personal para atender oportunamente las solicitudes realizadas
28/12/2012 19:10	mejorar información sencilla, para todo ciudadano en cuanto al desarrollo minero y mantener la información del sector eléctrico en cuanto a la producción y datos de las plantas de generación eléctrica existentes en Colombia
28/12/2012 19:26	Creo que la página de internet debe ser más transparente
28/12/2012 19:58	Los servicios prestados son excelentes
28/12/2012 20:14	CAPACITAR MEJOR LOS FUNCIONARIOS QUE ATIENDEN POR TELEFONO, YA QUE PIERDEN TIEMPO PREGUNTANDO ACERCA DE LAS SOLICITUDES REQUERIDAS POR EL USUARIO



28/12/2012 20:23	en los foros tampoco prestan atención solo sirven de pantalla o propaganda
28/12/2012 20:41	Por el momento me he sentido muy satisfecho lo recomendable sería pasar de la teoría a la practica
28/12/2012 20:42	Están ustedes haciendo un gran trabajo y la atención es muy elaborada. Sigán haciendo lo que están haciendo.
28/12/2012 21:08	Resolver solicitudes y habilitar canales de comunicación
28/12/2012 21:12	Felicitaciones por el apoyo brindado, me ha sido muy útil.
28/12/2012 21:18	ya que tienen facilidades de material didáctico deberían compartirlo con los que lo solicitamos
28/12/2012 21:41	Hasta el momento todo está bien
28/12/2012 23:47	tenía problemas con mi tarjeta profesional pero todo fue resuelto satisfactoriamente
29/12/2012 00:14	dar más información sobre estaciones de servicio
29/12/2012 04:35	ME PARECE MUY ACERTADA LA ATENCION QUE NOS PRESTAN
29/12/2012 06:17	He propuesto a través de ustedes dos proyectos y no he tenido respuesta a ellos
29/12/2012 07:08	Más divulgación del pensamiento del gobierno respecto a las energías, boletines, sobre todo a las alternativas, no al monopolio hidroeléctrico.
29/12/2012 07:19	que cuenten con verdaderos profesionales que medio entiendan la razón de pertenecer a una entidad como esta....
29/12/2012 07:38	Hacer seguimiento a los temas e inquietudes propuestas
29/12/2012 07:46	Sinceridad y suficiente divulgación de los planes minero energéticos que se desarrollaran en Colombia en los próximos años



29/12/2012 08:19	Las personas encargadas de recepción deben atender y orientar a las personas de una forma más cordial y sin gastar afán, ya que muchas veces van personas que no saben ubicarse en las dependencias que necesitan para sus diligencias.
29/12/2012 08:42	MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA
29/12/2012 09:10	En lo personal me encuentro a gusto por la idoneidad, compromiso, agilidad y prontitud por la atención recibida en los tramites que he realizado.
29/12/2012 11:21	Agradezco vivamente su preocupación por conocer nuestras inquietudes al respecto. Las entidades públicas deben y están a disposición de los ciudadanos que como nosotros estamos interesados en contribuir el desarrollo energético del país. Muchas gracias y les deseo un Feliz Año 2013 Efraín Fierro Jensen E.F. Jensen ScS
29/12/2012 11:28	Noto que en el transcurso del año el <b>Ministerio, ha realizado "WEB conference"</b> para discutir diversos temas relacionados con los Reglamentos Técnicos, sería importante perfeccionar este canal de comunicación de manera que se garantice la total participación de los interesados, recuerdo que la última reunión, a pesar que realice la inscripción previa no logre conectarme a dicha conferencia. Muchas gracias
29/12/2012 12:35	Es un proceso el mejorar permanentemente
30/12/2012 14:29	ES IMPORTANTE QUE AHYA MAS ACERCAMIENTO A LAS REGIONES COMO ES EL CASO DEL PUTUMAYO
30/12/2012 15:24	Felicidades para todo el equipo, nos hacen sentir orgullosos de tener cosas muy buenas en el gobierno nacional! Sigán así!
30/12/2012 22:00	LA LOCOMOTORA MINERA ESTA MUY LENTA



## CONCLUSIONES

- De los seis ítems calificados (Conocimiento y competencia, Resolución de sus solicitudes, Profesionalismo, Trato recibido y Disposición para ayudar) en cuanto a la atención prestada, en todos lidero la calificación de “Satisfecho”, por lo que sugiere la implementación de acciones de mejora para lograr en la próxima medición la calificación de “muy satisfecho”.
- Se concluye, que el canal más utilizado por los ciudadanos – clientes para la atención por parte de Ministerio es el electrónico.
- Existe un alto grado de satisfacción con la atención prestada por los funcionarios del Ministerio.
- De acuerdo con las observaciones realizadas por los ciudadanos se debe mejorar la página web, para un uso más efectivo.