

**GRUPO DE PARTICIPACION CIUDADANA
RESULTADOS
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO FRENTE A LA
ATENCIÓN PRESTADA EN EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
IV TRIMESTRE OCTUBRE 01 A DICIEMBRE 31 DE 2009**

Ficha Técnica

Responsable: Grupo de Participación Ciudadana

Periodo de Ejecución: Octubre 01 de 2009 a Diciembre 31 de 2009

Población objetivo: Los clientes externos que ingresan al Ministerio de Minas y Energía.

Tipo de muestreo: Probabilístico

Características de la muestra: El número de los encuestados fue de 338 personas que desearon participar de la encuesta de percepción y que ingresaron diariamente en búsqueda de atención personalizada por parte de funcionarios de la entidad

Tamaño de la muestra: 338

Metodología de análisis: Descriptiva

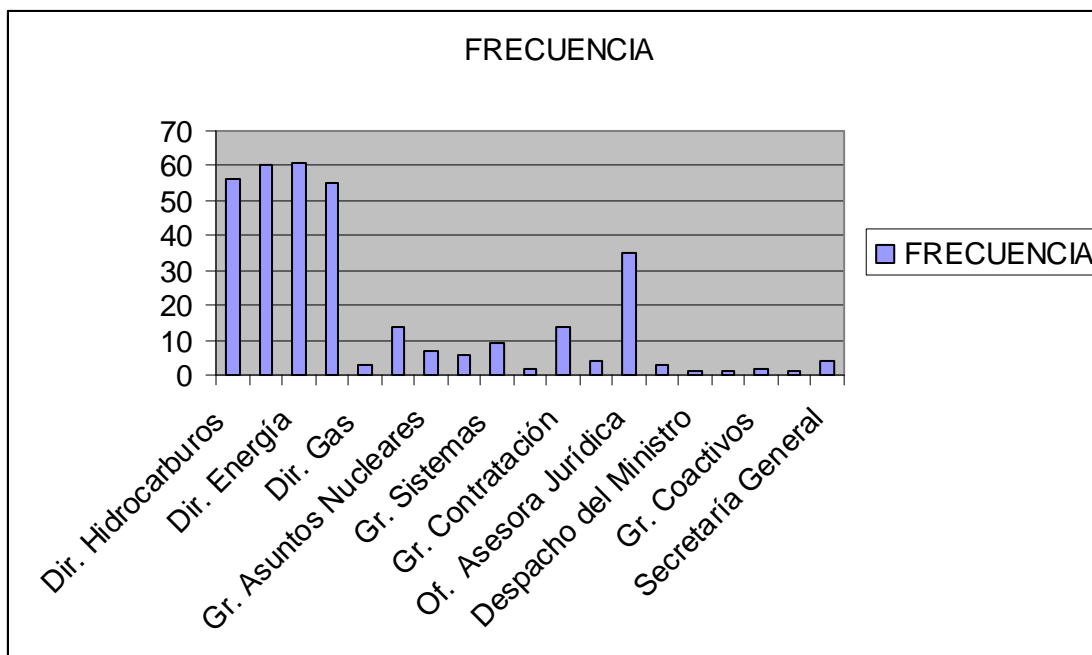
Ítems evaluados: 3

- Actitud
- Oportunidad
- Eficacia

Resultados Generales

Dependencias consultadas o requeridas por parte de nuestros clientes:

DEPENDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dir. Hidrocarburos	56	16,57%
Gr. Participación Ciudadana	60	17,75%
Dir. Energía	61	18,05%
Dir. Minas	55	16,27%
Dir. Gas	3	0,89%
Gr. Talento Humano	14	4,14%
Gr. Asuntos Nucleares	7	2,07%
Gr. Serv. Administrativos	6	1,78%
Gr. Sistemas	9	2,66%
Gr. Financiera	2	0,59%
Gr. Contratación	14	4,14%
Of. Prensa	4	1,18%
Of. Asesora Jurídica	35	10,36%
Gr. Admon Documental	3	0,89%
Despacho del Ministro	1	0,30%
Gr. Gestión Ambiental	1	0,30%
Gr. Coactivos	2	0,59%
Gr. Planeación	1	0,30%
Secretaría General	4	1,18%
TOTAL	338	100,00%



Las dependencias que atendieron el mayor volumen de usuarios durante el cuarto trimestre fueron la Dirección de Hidrocarburos, Dirección de Energía, el Grupo de Participación Ciudadana, la Dirección de Minas y la Oficina Asesora Jurídica. También se puede apreciar que hubo un aumento considerable de clientes atendidos por parte del Grupo de Talento Humano y el Grupo de Contratación, si lo comparamos con las demás dependencias que atendieron visitantes en menor proporción.

En la gráfica anterior se puede apreciar la frecuencia y las dependencias visitadas, lo que permite determinar las acciones a tomar en cada dependencia respecto a la atención de usuarios y clientes externos y que redundará en el mejoramiento de las características de calidad, oportunidad y eficacia en la prestación del servicio.

A continuación se describen los ítems calificados por los clientes externos:

- Actitud
- Oportunidad
- Eficacia

Actitud

Definición de Actitud:
 Todas aquellas propiedades que debe tener un funcionario con sus clientes (Visitantes), como amabilidad, cordialidad y respeto.

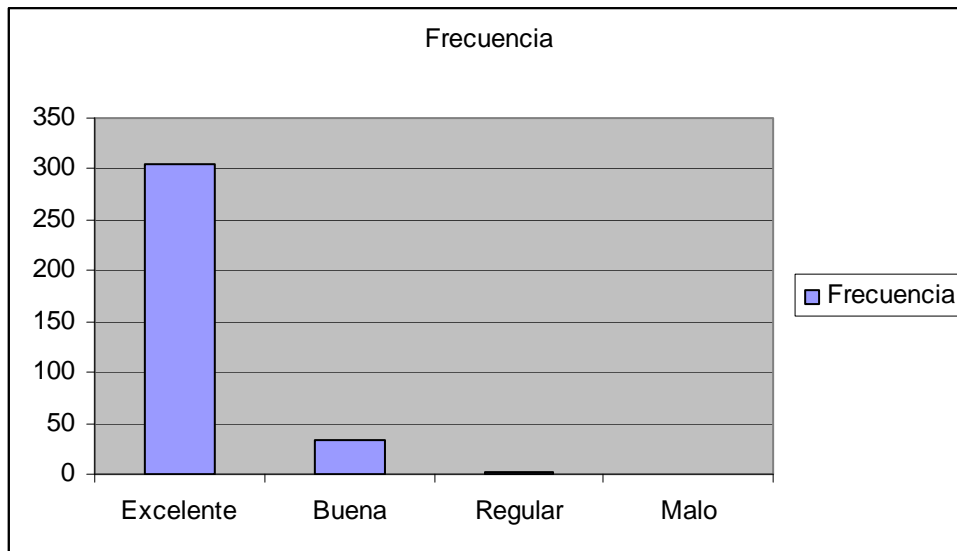
Se preguntó a nuestros clientes “La actitud del funcionario en la atención le pareció”:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Resultados generales de la percepción de la actitud que brinda el Ministerio de Minas y Energía en la atención

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	304	89,94%
Buena	33	9,76%
Regular	1	0,30%
Malo	0	0,00%
TOTAL	338	100%

Del 100% de la población encuestada, el 89,94% considera que la actitud en la atención es excelente; el 9,76% que equivale a 33 personas considera que es buena; el 0,30% considera que es regular y ninguna persona consideró como mala la calidad en el servicio del ministerio. Es de aclarar que ninguna persona dejó de responder al ítem.



En la gráfica anterior se puede ver muy claramente la opinión de la mayoría de los visitantes, ya que de 338 ciudadanos que visitaron el Ministerio de Minas durante el cuarto trimestre, 304 señalaron como excelente la actitud de los funcionarios en lo referente a la atención, en menor proporción es decir 33 personas opinaron que era buena y 1 persona opinó que fue regular. Si comparamos esta grafica de Actitud del servidor público con la misma grafica del trimestre anterior, podemos ver que la diferencia es minima y que perdura la opinión de excelente.

En la siguiente gráfica podemos observar la percepción que tienen los visitantes del Ministerio de Minas y Energía, sobre la Actitud de los funcionarios que los atendieron en cada una de las dependencias:

Dependencia	ACTITUD					Total
	Excelente	Buena	Regular	Malo	No Responde	
Dir. Hidrocarburos	52	3	1	0	0	56
Gr. Participación Ciudadana	56	4	0	0	0	60

Dir. Energía	56	5	0	0	0	61
Dir. Minas	47	8	0	0	0	55
Dir. Gas	3	0	0	0	0	3
Gr. Talento Humano	12	2	0	0	0	14
Gr. Asuntos Nucleares	7	0	0	0	0	7
Gr. Serv. Administrativos	5	1	0	0	0	6
Gr. Sistemas	8	1	0	0	0	9
Gr. Financiera	1	1	0	0	0	2
Gr. Contratación	13	1	0	0	0	14
Of. Prensa	3	1	0	0	0	4
Of. Asesora Jurídica	32	3	0	0	0	35
Gr. Admon Documental	2	1	0	0	0	3
Despacho del Ministro	1	0	0	0	0	1
Gr. Gestión Ambiental	1	0	0	0	0	1
Gr. Coactivos	2	0	0	0	0	2
Gr. Planeación	1	0	0	0	0	1
Secretaría General	2	2	0	0	0	4
TOTAL	304	33	1	0	0	338

Oportunidad

Definición de oportunidad:

Conveniencia de tiempo y lugar, que se sucede en el tiempo planeado.

Se preguntó a nuestros clientes: “La oportunidad” a su requerimiento fue:

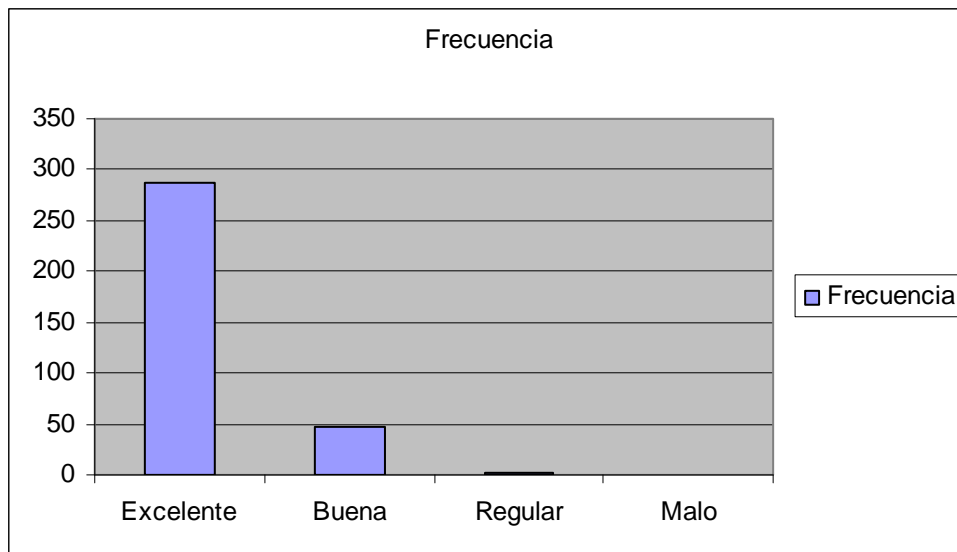
Excelente
Buena
Regular
Mala

Resultados generales de la percepción de la oportunidad al requerimiento que brinda el Ministerio de Minas y Energía en la atención

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	288	85,21%
Buena	48	14,20%
Regular	2	0,59%
Malo	0	0,00%
TOTAL	132	100%

El 85,21% de los visitantes al Ministerio de Minas, que equivale a 228 personas consideran que la oportunidad es excelente, el 14.20% considera que es buena y el

0,59% considera que es regular. En comparación con el periodo inmediatamente anterior, se puede ver que aumentó en un mínimo porcentaje la opinión buena de la oportunidad y disminuyó la percepción regular. Es de resaltar que para este periodo no se obtuvo opinión mala respecto a la oportunidad.



Como se puede observar el porcentaje de excelencia en la oportunidad del servicio es sobresaliente y muy parecido al trimestre anterior si lo comparamos con los otros tres ítems.

A continuación se indica la percepción que tienen los usuarios de la oportunidad al requerimiento por dependencia:

Dependencia	OPORTUNIDAD					Total
	Excelente	Buena	Regular	Malo	No Responde	
Dir. Hidrocarburos	46	9	1	0	0	56
Gr. Participación Ciudadana	56	4	0	0	0	60
Dir. Energía	53	8	0	0	0	61
Dir. Minas	47	8	0	0	0	55
Dir. Gas	3	0	0	0	0	3
Gr. Talento Humano	10	4	0	0	0	14
Gr. Asuntos Nucleares	7	0	0	0	0	7
Gr. Serv. Administrativos	5	1	0	0	0	6
Gr. Sistemas	8	1	0	0	0	9
Gr. Financiera	1	0	1	0	0	2
Gr. Contratación	10	4	0	0	0	14
Of. Prensa	2	2	0	0	0	4
Of. Asesora Jurídica	32	3	0	0	0	35
Gr. Admon Documental	1	2	0	0	0	3

Despacho del Ministro	1	0	0	0	0	1
Gr. Gestión Ambiental	1	0	0	0	0	1
Gr. Coactivos	2	0	0	0	0	2
Gr. Planeación	1	0	0	0	0	1
Secretaría General	2	2	0	0	0	4
TOTAL	288	48	2	0	0	338

Eficacia

Definición de eficacia:

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

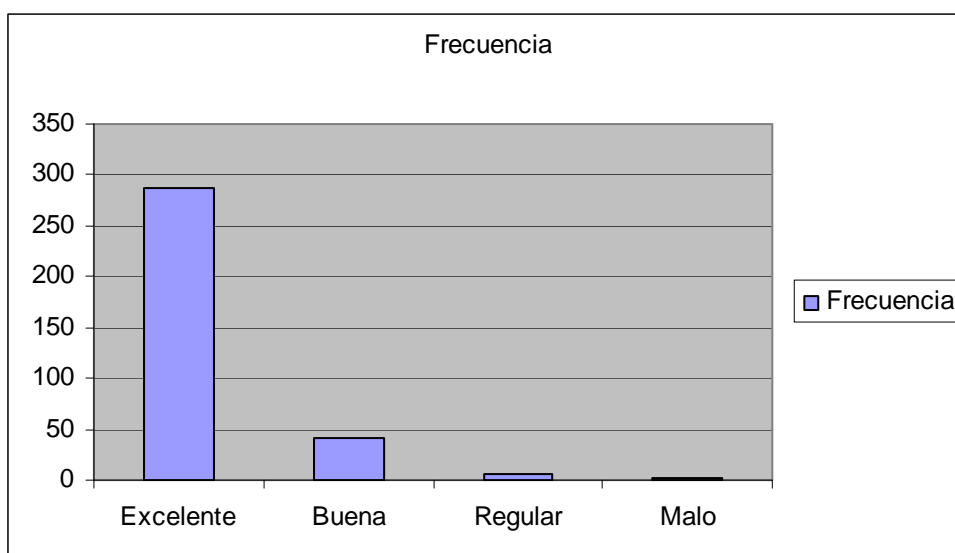
Se preguntó a nuestros clientes: “La Eficacia” de la atención le pareció:

Excelente
Buena
Regular
Mala

Resultados generales de la percepción de la eficacia en la atención que brinda el Ministerio de Minas y Energía en la atención

Ítems Calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	288	85,21%
Buena	42	12,42%
Regular	6	1,78%
Malo	2	0,59%
TOTAL	338	100%

Del total de la población encuestada, el 85,21% que equivale a 288 personas consideran que la eficacia en la atención por parte de los servidores públicos es excelente, el 12,42% considera que es buena, el 1,78% es decir 6 personas, consideran que es regular y 2 personas o sea el 0,59% del total, respondieron que era mala la eficacia en la atención.



La eficacia del servicio por parte de los funcionarios del Ministerio de Minas, la consideran 288 visitantes como excelente, lo que demuestra una gran similitud con la opinión del mismo ítem, en el trimestre inmediatamente anterior.

La siguiente gráfica nos muestra la percepción que tienen los usuarios acerca de la eficacia en cada una de las dependencias del Ministerio de Minas.

Dependencia	EFICACIA					Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Responde	
Dir. Hidrocarburos	52	2	2	0	0	56
Gr. Participación Ciudadana	51	8	1	0	0	60
Dir. Energía	53	8	0	0	0	61
Dir. Minas	43	10	1	1	0	55
Dir. Gas	3	0	0	0	0	3
Gr. Talento Humano	11	3	0	0	0	14
Gr. Asuntos Nucleares	7	0	0	0	0	7
Gr. Serv. Administrativos	5	1	0	0	0	6
Gr. Sistemas	8	1	0	0	0	9
Gr. Financiera	1	1	0	0	0	2
Gr. Contratación	11	3	0	0	0	14
Of. Prensa	3	1	0	0	0	4
Of. Asesora Jurídica	31	1	2	1	0	35
Gr. Admon Documental	2	1	0	0	0	3
Despacho del Ministro	1	0	0	0	0	1
Gr. Gestión Ambiental	1	0	0	0	0	1
Gr. Coactivos	2	0	0	0	0	2

Gr. Planeación	1	0	0	0	0	1
Secretaría General	2	2	0	0	0	4
TOTAL	288	42	6	2	0	338

A continuación podemos ver la tendencia positiva en lo referente al grado de satisfacción del cliente del Ministerio de Minas, frente a la atención personalizada por parte de los funcionarios de la entidad.

VARIABLE	OPINIÓN				
	Excelente (%)	Bueno (%)	Regular (%)	Malo (%)	No responde (%)
Actitud	89,94%	9,76%	0,30%	0,00%	0.0%
Oportunidad	85,21%	14,20%	0,59%	0,00%	0.0%
Eficacia	85,21%	12,42%	1,78%	0,59%	0.0%
Promedio	86,77%	12,13%	0,89%	0,20%	0.0%

La información que a continuación se muestra refleja el grado de satisfacción del visitante, en lo referente a la atención por cada una de las dependencias, comparándolo con el resultado global de la entidad, haciendo posible que cada dependencia pueda ver y analizar el nivel de avance por trimestre y además si lo considera necesario, tome sus propias acciones de mejoramiento.

Para la elaboración se tuvo en cuenta las características de “excelente” y “bueno” únicamente, ya que estos resultados indican que la atención recibida fue percibida como satisfactoria en los tres diferentes ítems de actitud, oportunidad y eficacia. De la misma forma es de aclarar que los resultados porcentuales fueron transformados a puntos, sobre un máximo de 5.0

Dirección de Hidrocarburos		
Variable	Media General para cada Variable	Media para la Dirección de Hidrocarburos
Actitud	4.9	4.9
Oportunidad	4.8	4.9
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		4.9

Grupo de Participación Ciudadana		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo de Participación Ciudadana
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	4.9
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Dirección Energía		
Variable	Media General para cada Variable	Media para la Dirección de Energía
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Dirección Minas		
Variable	Media General para cada Variable	Media para la Dirección de Minas
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	4.8
PROMEDIO DEPENDENCIA		4.9

Dirección Gas		
Variable	Media General para cada Variable	Media para la Dirección de Gas
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Grupo Talento Humano		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo Talento Humano
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Grupo de Asuntos Nucleares		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo de Asuntos Nucleares
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Grupo Servicios Administrativos		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo de Servicios Administrativos
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Grupo Sistemas		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo de Sistemas
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Grupo Financiera		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo Financiera
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	2.5
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		4.2

Grupo Contratación		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo de Contratación
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Oficina de Prensa		
Variable	Media General para cada Variable	Media para la Oficina de Prensa
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Oficina Asesora Jurídica		
Variable	Media General para cada Variable	Media para la Oficina Asesora Jurídica
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	4.6
PROMEDIO DEPENDENCIA		4.9

Grupo Administración Documental		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo de Administración Documental
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Despacho del Ministro		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Despacho del Ministro
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Grupo Gestión Ambiental		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo de Gestión Ambiental
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Grupo Coactivos		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo Coactivos
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Grupo Planeación y CTI		
Variable	Media General para cada Variable	Media para el Grupo de Planeación y CTI
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

Secretaría General		
Variable	Media General para cada Variable	Media para la Secretaría General
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
PROMEDIO DEPENDENCIA		5.0

CONCLUSIONES

Con base en las tablas comparativas de cada una de las dependencias visitadas, se puede decir que las proporciones en cada calificación de la atención percibida por los visitantes se mantienen similares para la mayoría de las dependencias. El Grupo Financiera presenta una puntuación de 4.2 debido a la calificación en una de las encuestas que baja el puntaje significativamente teniendo en cuenta que sólo 2 personas fueron las que visitaron esta dependencia.

En general las calificaciones son muy buenas y el cliente está teniendo una percepción de excelencia en el servicio lo que refleja el buen trato al ciudadano por parte de los funcionarios del Ministerio. Esta referencia muestra que se debe seguir atendiendo de igual manera para mantener los puntajes en cuanto a atención al cliente se refiere.