



El futuro  
es de todos

Minenergía

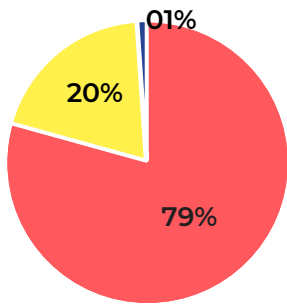
#LaNUEVAENERGÍA

# Caracterización de **Usuarios 2021**

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano  
y Gestión de la Información

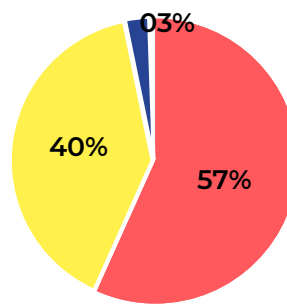
# Caracterización de Usuarios 2021

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información del Ministerio de Minas y Energía, presenta a la ciudadanía la Caracterización de Usuarios 2021. Esta información fue recopilada mediante una encuesta realizada a los usuarios y grupos de valor que tuvieron constante comunicación con la entidad durante el 2021.



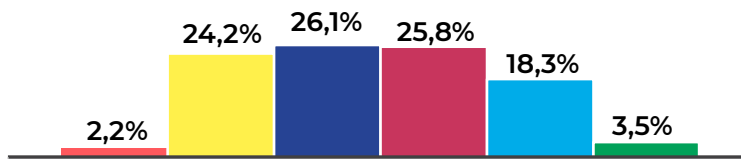
## Tipo de Persona

- Natural
- Jurídica
- No sabe/No responde



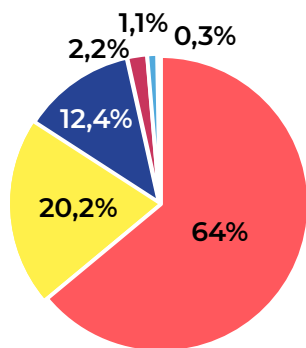
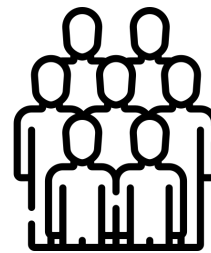
## Género

- Masculino
- Femenino
- No sabe/No responde



## Rango de edades

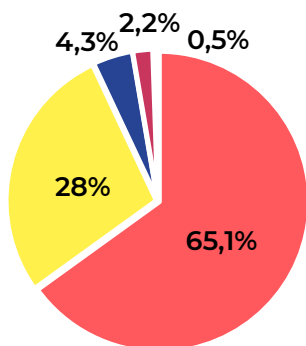
- 18 - 24 años
- 25 - 34 años
- 35 - 44 años
- 45 - 54 años
- 55 - 64 años
- >65 años



## Canal de comunicación más usado

- Correo electrónico
- Teléfono
- Página web
- Presencial
- No sabe/No responde
- Whatsapp

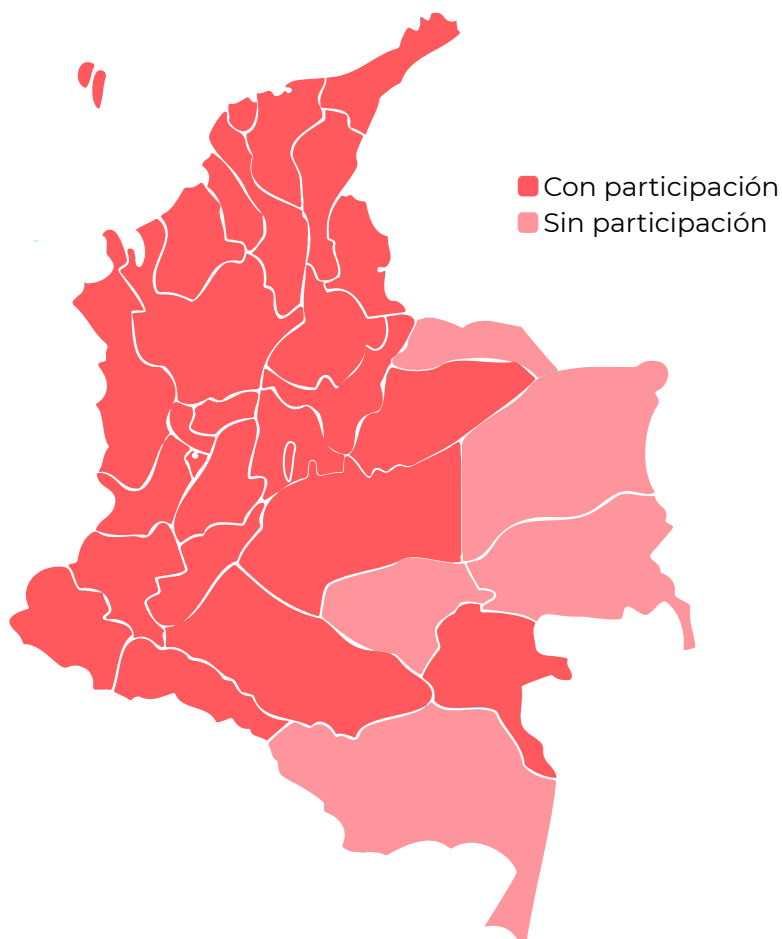
Es importante señalar que la información analizada en este documento hace referencia a la encuesta mencionada anteriormente, donde la muestra corresponde a 372 respuestas, con un margen de error de 0,05.



## Frecuencia de Interacción

- En ocasiones
- Siempre
- Con frecuencia
- Nunca
- Casi nunca

El instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.



### Departamento de Residencia

34,4%	- Bogotá
8,6%	- Antioquia
6,5%	- Cundinamarca
5,6%	- Boyacá
5,6%	- Nariño
4,6%	- Valle del Cauca
3,8%	- Santander
3,2%	- Atlántico
3,2%	- Meta
3%	- Huila
2,4%	- Norte de Santander
2,2%	- Cauca
1,9%	- Cesar
1,9%	- Risaralda
1,6%	- Bolívar
1,6%	- Caldas
1,6%	- Putumayo
1,6%	- Tolima
1,1%	- Caquetá
1,1%	- Casanare
1,1%	- Córdoba
1,1%	- La Guajira
0,5%	- Magdalena
0,5%	- Quindío
0,5%	- Sucre
0,3%	- Chocó
0,3%	- San Andrés
0,3%	- Vaupés

## Conclusiones

1. Se deben plantear mecanismos para que la población entre 18 y 24 años de edad, participen en los procesos de medición de satisfacción del Minenergía, consulten la información del sector minero energético, conozcan las oportunidades de este y sean partícipes en los procesos de mejora continua que se llevan acabo.

2. Aunque el correo electrónico es el medio más usado por los ciudadanos (64%), es importante dar a conocer los diferentes canales de comunicación del Minenergía para atender las necesidades de información y consulta de servicios en todo el territorio colombiano y que los procesos de medición de la satisfacción sean tenidos en cuenta en mayor medida en todas las ciudades y departamentos del país.