



MINMINAS



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA 2016

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano -
Ministerio de Minas y Energía

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVOS.....	7
1.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
2. ALCANCE	8
3. NORMATIVIDAD.....	8
4. ESTÁNDARES Y BUENAS PRÁCTICAS RELACIONADOS	12
5. JUSTIFICACIÓN.....	12
6. FUENTES Y CAPTURA DE INFORMACIÓN	14
7. DESCRIPCIÓN DE LA BASE DE DATOS	14
8. CATEGORIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	18
9. MAPA CONCEPTUAL DE VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	26
9.1 MAPA CONCEPTUAL VARIABLES PERSONA NATURAL	26
9.2 MAPA CONCEPTUAL PERSONA JURÍDICA.....	27
10. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN POR FUENTES PRIMARIAS	28
10.1 METODOLOGÍA.....	28
10.2 PROCEDIMIENTOS	28
11. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	30
11.1 PERSONA NATURAL.....	31
11.1.1 GÉNERO	31
11.1.2 ESCOLARIDAD	32
11.1.3 ESTRATO SOCIOECONÓMICO	33
11.1.4 EDAD	34
11.1.5 ZONA	35
11.1.6 OCUPACIÓN	35
11.1.7 CULTURA, PUEBLO O RASGO FÍSICO	37
11.1.8 POBLACIÓN EN CONDICIÓN ESPECIAL	38
11.1.9 DEPARTAMENTO.....	39
11.1.10 FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN PERSONA NATURAL.....	39
11.1.11 CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS NATURALES	41
11.1.12 MOTIVO DE CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES	42
11.1.13 ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES.....	44
11.2 PERSONA JURÍDICA.....	45
11.2.1 NATURALEZA DE LA ENTIDAD	45
11.2.2 TAMAÑO DE LA ENTIDAD.....	46
11.2.3 ALCANCE.....	47
11.2.4 DEPARTAMENTO PERSONAS JURÍDICAS	47
11.2.5 SECTOR	48
11.2.6 GRUPO.....	49
11.2.7 FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS JURÍDICAS	52
11.2.8 CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	53
11.2.9 EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN EMITIDA POR EL MINISTERIO.	55
11.2.10 MOTIVO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS	56
11.2.11 ASUNTO DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS JURÍDICAS	57
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES	64
ANEXO 1: GUIÓN Y ENCUESTA	66

Índice de tablas

Tabla 1.	CAMPOS DE LA BASE DE DATOS PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	14
Tabla 2.	CATEGORIZACIÓN INICIAL DE VARIABLES	16
Tabla 3.	CATEGORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES TIPO DE PERSONA.....	18
Tabla 4.	CATEGORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES PERSONA NATURAL.....	18
Tabla 5.	CATEGORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES PERSONA JURÍDICA.....	20
Tabla 6.	ESTRATO SOCIOECONÓMICO	33
Tabla 7.	EDAD	34
Tabla 8.	OCUPACIÓN	36
Tabla 9.	CULTURA, PUEBLO O RASGO FÍSICO.....	37
Tabla 10.	POBLACIÓN EN CONDICIÓN ESPECIAL	38
Tabla 11.	FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN PERSONA NATURAL.....	40
Tabla 12.	CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS NATURALES	41
Tabla 13.	MOTIVO DE CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES.....	42
Tabla 14.	ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES	44
Tabla 15.	ENTIDADES CON SEDES A NIVEL NACIONAL	48
Tabla 16.	GRUPO POR ACTIVIDAD AL QUE PERTENECE LA ENTIDAD	50
Tabla 17.	FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS JURÍDICAS	53
Tabla 18.	CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	54
Tabla 19.	EFFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN EMITIDA POR EL MINISTERIO	55
Tabla 20.	MOTIVO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	57
Tabla 21.	ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS	58

Índice de gráficas

Gráfica 1. ESTRATO SOCIOECONÓMICO	33
Gráfica 2. EDAD.....	34
Gráfica 3. OCUPACIÓN.....	36
Gráfica 4. CULTURA, PUEBLO O RASGO FÍSICO.....	37
Gráfica 5. POBLACIÓN EN CONDICIÓN ESPECIAL	38
Gráfica 6. FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN PERSONA NATURAL.....	40
Gráfica 7. CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS NATURALES	42
Gráfica 8. MOTIVO DE CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES	43
Gráfica 9. ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES	45
Gráfica 10. GRUPO POR ACTIVIDAD AL QUE PERTENECE LA ENTIDAD	52
Gráfica 11. FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS JURÍDICAS	53
Gráfica 12. CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	54
Gráfica 13. EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN EMITIDA POR EL MINISTERIO.....	56
Gráfica 14. MOTIVO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS.....	57
Gráfica 15. ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS	59

Índice de figuras

Figura 1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES	17
Figura 2. VARIABLES DE PERSONA NATURAL	26
Figura 3. VARIABLES DE PERSONA JURÍDICA	27
Figura 4. TIPO DE USUARIOS.....	30
Figura 5. GÉNERO	31
Figura 6. NIVEL DE ESCOLARIDAD	32
Figura 7. ZONA.....	35
Figura 8. DEPARTAMENTO	39
Figura 9. NATURALEZA DE LA ENTIDAD.....	46
Figura 10. TAMAÑO DE LA ENTIDAD	46
Figura 11. ALCANCE DE LA ENTIDAD.....	47
Figura 12. DEPARTAMENTO PERSONAS JURÍDICAS	48
Figura 13. SECTOR POR EL QUE CONSULTA	49

INTRODUCCIÓN

En su calidad de entidad pública de carácter nacional del nivel superior ejecutivo central, el Ministerio de Minas y Energía asume funciones estratégicas para la estabilidad económica y el desarrollo sostenible del país, derivadas de la responsabilidad de administrar sus recursos naturales no renovables. En cumplimiento de tales funciones, le corresponde al Ministerio armonizar los intereses propios del desarrollo económico con la protección de dichos recursos para garantizar su aprovechamiento óptimo y que sea compatible con la sostenibilidad ambiental y social.

En este orden de ideas, los objetivos estratégicos del Ministerio de Minas y Energía se plantean en términos de: asegurar la ejecución de los proyectos minero energéticos para generar los recursos que necesita el país; fortalecer la institucionalidad para tener un sector minero organizado y legítimo; ampliar la cobertura del servicio de energía para los ciudadanos; y aumentar la competitividad de la energía.

Lo anterior otorga al Ministerio un amplio espectro de responsabilidades que si bien se enmarcan en la función de formular y coordinar la aplicación de las políticas nacionales para el sector, involucran también un variado universo de asuntos relacionados con personas, industrias, instituciones, comunidades y, en general, grupos de interés diversos en las temáticas de minería, hidrocarburos, gas, energía eléctrica, y otros tipos de energías convencionales y no convencionales.

En el marco de esta diversidad de actores, agentes y temáticas que conforman el sistema de usuarios del Ministerio de Minas y Energía, el Grupo de Participación y Servicio Ciudadano de la Secretaría General representa el puente a través del cual los diferentes usuarios y partes interesadas reciben una atención oportuna y efectiva en el uso de los mecanismos de protección ciudadana o cuando buscan ejercer el control social a la gestión de la entidad. Asimismo, este organismo de participación gestiona información relacionada con los derechos de petición, tutelas, acciones de cumplimiento, acciones populares y de grupo que se formulen ante el Ministerio, éste recibe, direcciona, realiza el seguimiento de los requerimientos presentados por los ciudadanos, orienta y suministra información sobre las acciones del Ministerio de Minas y Energía y del sector minero energético. Esta dinámica demanda por parte del Grupo de Participación y Servicio Ciudadano conocer cada vez más, las características propias de los usuarios y grupos de interés del Ministerio.

El presente documento pretende presentar los resultados derivados del estudio de caracterización de usuarios del Ministerio de Minas y Energía del año 2016, los cuales muestran aspectos relevantes para la toma de decisiones al interior de la entidad que permiten aumentar aún más la efectividad de sus políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos en pro del desarrollo del país. El estudio también posibilita implementar nuevas estrategias de atención al ciudadano, optimizar los mecanismos de comunicación con los usuarios e incrementar la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos y la atención brindada.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar aspectos socio-demográficos y comportamentales de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con los cuales interactúa el Ministerio de Minas, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos y a partir de allí cualificar la atención al ciudadano y estructurar el proceso de medición de satisfacción de los mismos frente a los servicios prestados.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los principales usuarios y grupos de interés que interactúan con el Ministerio.
2. Determinar el perfil social de los usuarios y grupos de interés del Ministerio.
3. Determinar aspectos particulares relacionados con la comunicación que realizan los usuarios y grupos de interés del Ministerio.
4. Especificar los tipos de asuntos que son objeto de la comunicación con el Ministerio por parte de los usuarios y grupos de interés.
5. Identificar los principales motivos que tienen los usuarios y grupos de interés para comunicarse con el Ministerio.

2. ALCANCE

Realizar la caracterización de los usuarios del Ministerio de Minas y Energía aplicando la metodología establecida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), a través del programa Gobierno en línea y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), Guía de Caracterización de Usuarios a partir de la base de datos de los ciudadanos que se han comunicado con el Ministerio en el último año, con el fin de cualificar la atención, estructurar y construir la línea base para la medición de la satisfacción del cliente frente al servicio que se presta en la entidad.

3. NORMATIVIDAD

1. Decreto 01 de 1984. Artículo 5. Derecho de Petición en interés General: Peticiones escritas y verbales
2. Constitución política de Colombia de 1991.
3. Decreto 2150 1995. “Por medio del cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Orienta el trámite interno para atención de los Derechos de PQR -las peticiones de los administrados o usuarios se entenderán presentadas el día de incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo-.
4. Ley 361 1997. “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones (...). Establece las normas y

criterios básicos para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad”.

5. Directiva Presidencial No. 02 de 2000. “Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos”.

6. Ley 790 de 2002. “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA”.

7. Ley 872 de 2003. “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

8. Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

9. Decreto 2623 de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

10. CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano

11. CONPES 3650 de 2010. Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

12. CONPES 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

13. Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

14. Decreto 19 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública de Racionalización de trámites, derechos de los ciudadanos al gestionar trámites”.

15. Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 que adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

16. Decreto 2693 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones”.

17. Decreto 2482 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”. Art. 3. Políticas de Desarrollo Administrativo Política -Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano -.

18. Ley Estatutaria 1618 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de las personas con discapacidad. Artículo 14, Acceso y Accesibilidad. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

19. Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

20. Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

21. Decreto 943 de 2014. “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”

22. Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”. Imparte directrices para publicación de información pública y sobre accesibilidad para el ciudadano.

23. Ley 1753 de 2015. “Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2014-2018 TODOS POR UN NUEVO PAÍS”.

24. Decreto 1073 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Administrativo de Minas y Energía”.

25. Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República”.

26. Decreto 1082 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.

27. Decreto 1083 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.

4. ESTÁNDARES Y BUENAS PRÁCTICAS RELACIONADOS

1. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en la Entidades del orden nacional de la República de Colombia
2. Guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés – Departamento Nacional de Planeación.
3. Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas, Gobierno en Línea.

5. JUSTIFICACIÓN

Con el objetivo de mejorar las estrategias de atención al usuario y aportar al adecuado diseño e implementación de políticas de intervención estatal, el Ministerio de Minas y Energía requiere identificar las características, necesidades y expectativas de la población a la cual va dirigida. Este ejercicio permite ajustar y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad en beneficio de la satisfacción de los mismos ciudadanos.

Es así como la guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP brinda la orientación metodológica que permite determinar objetivos claros y definir variables a identificar en la población objeto para que, a partir de la información analizada, se pueda contribuir a la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales de comunicación físicos y electrónicos.

La guía permite observar los beneficios de realizar la caracterización de usuarios:

- ✓ Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.

- ✓ Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- ✓ Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- ✓ Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- ✓ Permite implementar acciones que impacten en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- ✓ Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de accesos establecidos.
- ✓ Permite de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.¹

Al comprender los beneficios mencionados, el Ministerio de Minas y Energía ha delegado en el Grupo de Participación y Atención al Ciudadano la responsabilidad de acercarse a los usuarios y grupos de interés; identificarlos y conocerlos para de esta manera generar acciones focalizadas que mejoren su percepción frente a los servicios y a la atención recibida. Por tal motivo se realizó el estudio de caracterización de usuarios para el año 2016 y a continuación se presentan los resultados.

¹ Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones – Gobierno en Línea. “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas”. Noviembre de 2011.

² Pequeña: activos hasta 5.000 (\$3.447.275.000). Mediana: activos superiores a 5.000 y hasta 30.000 (\$20.683.650.000).

6. FUENTES Y CAPTURA DE INFORMACIÓN

El Ministerio de Minas y Energía suministró la base de datos que contiene información de los diferentes usuarios del mismo y que ha sido capturada a través de los medios con que cuenta la entidad para comunicarse con ellos; actualmente tiene 22.372 registros correspondientes al año 2016.

Del análisis de la información contenida en la base de datos se tomaron variables importantes para la caracterización y al mismo tiempo se consideró la necesidad de recurrir a fuentes primarias para completar información significativa de carácter sociodemográfico, geográfico y de comportamiento de los usuarios del Ministerio de Minas y Energía.

7. DESCRIPCIÓN DE LA BASE DE DATOS

La siguiente tabla muestra los campos encontrados en la base de datos para caracterización de usuarios del Ministerio de Minas y Energía y su descripción:

Tabla 1. CAMPOS DE LA BASE DE DATOS PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CAMPOS DE LA BASE DE DATOS PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
ITEM	DESCRIPCIÓN
#	Conteo del registro
TÍTULO	Denominación o tratamiento del usuario
NOMBRE	Nombre y apellido de quien contacta al Ministerio
N° DE DOCUMENTO	Número de documento de identificación
CORREO ELECTRÓNICO	Dirección de correo electrónico de quien consulta
CORREO SEGUNDARIO	Dirección de correo electrónico opcional a la primera dirección de correo electrónica registrada
SEGMENTO	Se relaciona con el segmento al que pertenece la organización o individuo en relación con las actividades

CAMPOS DE LA BASE DE DATOS PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
ITEM	DESCRIPCIÓN
	del Ministerio
CARGO	Indica la posición que ocupa el interlocutor, en la empresa o entidad que representa
ENTIDAD	Nombre de la entidad que hace la consulta
GRUPOS	Enmarca al usuario en un grupo en relación con la temática a tratar con el Ministerio
DIRECCIÓN	Contiene información de ubicación específica de quien consulta
TELÉFONO	Se refiere al número telefónico de contacto del usuario
EXTENSIÓN	Extensión o derivación al interior de la institución del usuario
TELÉFONO 2	Se refiere a otro número telefónico de contacto del usuario
CELULAR	Se refiere al número de teléfono móvil del usuario
DEPARTAMENTO	Departamento de Colombia en el cual se encuentra el usuario
MUNICIPIO	Ciudad de Colombia en la cual se encuentra el usuario

A continuación se presenta el cuadro de categorización de variables, en conformidad con la metodología propuesta por el DNP, según las definiciones dadas anteriormente y sólo con aquellas variables para las cuales fue posible capturar información de la base de datos existente:

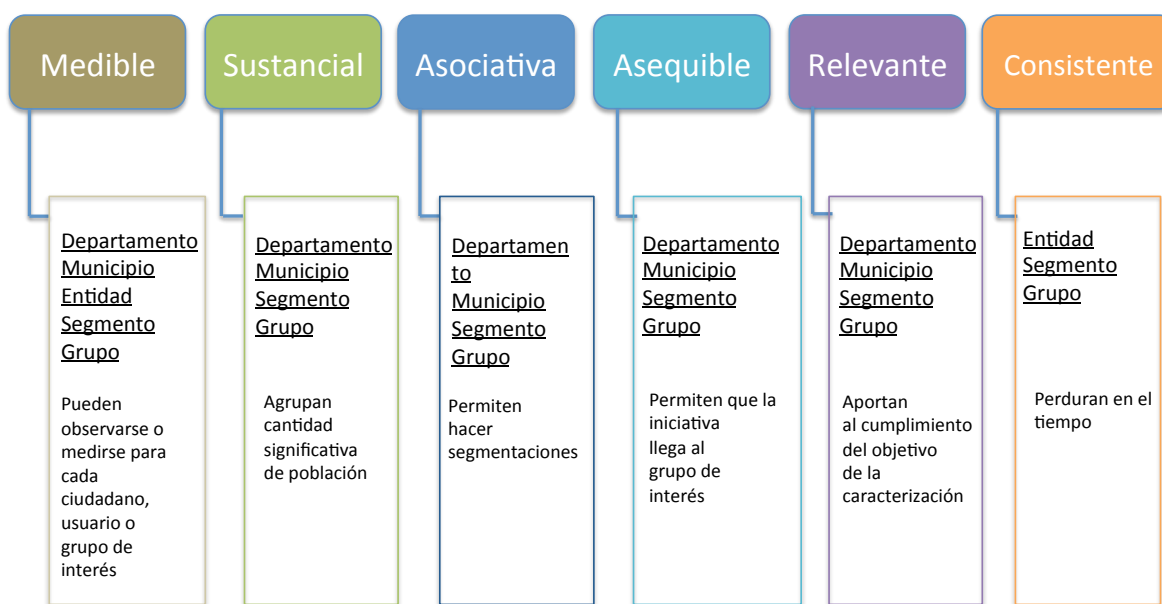
Tabla 2. CATEGORIZACIÓN INICIAL DE VARIABLES

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
Departamento	Departamento de Colombia en el cual se encuentra el usuario	Identificación ubicación geográfica y muestra el alcance del Ministerio a nivel nacional por departamento	Si	Sector	Geográfica
Municipio	Ciudad de Colombia en la cual se encuentra el usuario	Se identifican las ciudades en las cuales se realizan la mayor cantidad de consultas	Si	Sector	Geográfica
Entidad	Nombre de la entidad que hace la consulta	No es relevante para la caracterización	Si	Sector	Tipología organizacional
Segmento	Se relaciona con el segmento al que pertenece la organización o individuo en relación con las actividades del Ministerio (Minas, Energía, Hidrocarburos, Gas, otros tipo de energía)	Permite determinar frecuencias de consulta por segmento para establecer mejoras en trámites o servicios	Parcialmente	Sector	Tipología organizacional

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
Grupo	Enmarca al usuario en un grupo según la temática a tratar con el Ministerio	Permite agrupar usuarios para establecer estrategias de comunicación o de intervención acordes a las necesidades de dicho grupo	Parcialmente	Segmento	Comportamiento organizacional

Al considerar estas variables para ser incluidas en el estudio de caracterización es necesario priorizarlas siguiendo la metodología propuesta. El gráfico a continuación permite observar dicha priorización:

Figura 1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES



Al revisar las variables categorizadas y priorizadas como resultado de la base de datos, se determina que la caracterización de usuarios requiere identificar nuevos aspectos socio-demográficos, geográficos y de comportamiento de la población objeto, por lo cual se

determinó la necesidad de definir otras variables que aportaran información relevante al estudio.

8. CATEGORIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

Se presentan las nuevas variables a través de las siguientes tablas de categorización:

Tabla 3. CATEGORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES TIPO DE PERSONA

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
Tipo de persona	Natural o Jurídica	Permite diferenciar el tipo de personas que hacen contacto con el Ministerio	Parcialmente	Sector	Tipología organizacional

Tabla 4. CATEGORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES PERSONA NATURAL

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
Departamento	Departamento de Colombia en el cual se encuentra el usuario	Identifica ubicación geográfica y muestra el alcance del Ministerio a nivel nacional	Si	Sector	Geográfica
Municipio	Ciudad de Colombia en la cual se encuentra el usuario	Se identifican las ciudades en las cuales se realizan la mayor cantidad de consultas al Ministerio	Si	Sector	Geográfica
Zona	Lugar de Colombia donde vive, zona rural o urbana	Se identifica ubicación geográfica y permite diferenciar condiciones de acceso a ciertos medios de comunicación	No	Sector	Geográfica

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
Estrato socioeconómico	Lugar de residencia diferenciado por estrato 1, 2, 3, 4, 5, 6	Permite identificar el lugar de residencia y su acceso a servicios públicos y a medios de comunicación	No	Sector	Geográfica
Edad	Muestra rango de edad y la pertenencia a un grupo generacional particular de las personas naturales que se comunican con el Ministerio.	Permite configurar segmentos de población para cualificar servicios de cara a las políticas y lineamientos establecidas por el Ministerio	No	Sector	Socio demográfica
Género	Masculino, Femenino, Otro	Permite conocer quien consulta en mayor proporción por género	No	Sector	Socio demográfica
Nivel de escolaridad	Identifica nivel de escolaridad desde nivel primaria hasta postgrado	Permite segmentar la población para establecer mejoras en el servicio o los trámites, así como en los canales de comunicación a utilizar,	No	Sector	Socio demográfica
Ocupación	Determina si quien se comunica es empleado, independiente, desempleado, ocupación hogar, pensionado o jubilado	Al segmentar por ocupación permite establecer mejoras en el servicio y los trámites y mejorar las estrategias de comunicación	No	Sector	Socio demográfica
Población en condición especial	Se refiere a población en condición especial como desplazamiento o discapacidad	Permite el reconocimiento de los usuarios en términos de presencia de alguna condición especial como discapacidad o desplazamiento forzado. Permite así mismo, segmentar para diseñar acciones de mejora	Parcialmente	Sector	Socio demográfica

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
Cultura, pueblo o rasgo físico	Se refiere a población diferencial o en situación de vulnerabilidad, ejemplo: indígenas, afro descendientes, raizal, rom.	Permite determinar vulnerabilidad para implementar acciones de mejora en los servicios, trámites y canales de comunicación con foco en estas poblaciones	Parcialmente	Sector	Socio demográfica
Frecuencia en la comunicación de las personas naturales	Se identifica cada cuanto en términos de semanas, meses o años los usuarios se comunican con el Ministerio	Es importante conocer la frecuencia de comunicación entre los usuarios y el Ministerio para cuantificar la atención brindada	No	Segmento	Comportamental
Canal de contacto utilizado por las personas naturales	Muestra los canales de comunicación dispuestos por el Ministerio más utilizados	Es importante identificar el nivel de uso de los canales de comunicación del Ministerio para su respectiva cualificación.	No	Segmento	Intrínseca
Motivo de consulta de las personas naturales	Determina qué motivos movilizan las consultas de los usuarios	Al conocer las motivaciones de los usuarios se pueden establecer mejoras en el servicio y los trámites	Parcialmente	Segmento	Comportamental
Asunto por el cual consultan las personas naturales	Se refiere a trámites o servicios del Ministerio de manera general que son requeridos por los usuarios	Permite conocer los asuntos más consultados al Ministerio para establecer mejoras en los servicios y los trámites.	Parcialmente	Segmento	Comportamental

Tabla 5. CATEGORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES PERSONA JURÍDICA

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
Departamento	Departamento de Colombia en el cual se encuentra el	Identifica ubicación geográfica y muestra el	Si	Sector	Geográfica

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
	usuario	alcance del Ministerio a nivel nacional por departamento			
Municipio	Ciudad de Colombia en la cual se encuentra la organización	Se identifican las ciudades en las cuales se realizan la mayor cantidad de consultas	Si	Sector	Geográfica
Alcance	Internacional, Nacional, regional o local	Permite dimensionar el tamaño de la organización y el alcance de su accionar	No	Sector	Tipología organizacional
Tamaño	Grande, mediana, pequeña	Permite dimensionar el tamaño de la organización ²	No	Sector	Tipología organizacional
Cargo de quien contesta la encuesta	Directivos Administrativos Profesionales Técnicos Auxiliares	Permite identificar el nivel del cargo de quien contesta la encuesta para segmentar e implementar acciones de comunicación enfocadas	No	Sector	Tipología organizacional
Naturaleza	Pública o privada	Permite establecer frecuencias en las consultas por naturaleza de las organizaciones	No	Sector	Tipología organizacional
Sector desde el que consulta la organización	Sector desde el que consulta la organización en relación con las actividades del Ministerio	Permite determinar frecuencias por sector para establecer mejoras en	Parcialmente	Sector	Tipología organizacional

² Pequeña: activos hasta 5.000 (\$3.447.275.000). Mediana: activos superiores a 5.000 y hasta 30.000 (\$20.683.650.000). Grande: activos superiores a 30.000 (20.683.650.000). SMMLV para el año 2016 \$689.455. Fuente Bancol dex.

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
	(Minas, Energía, Hidrocarburos, gas)	trámites y servicios			
Grupo	Enmarca al usuario en un grupo en relación con la temática a tratar con el Ministerio	Permite agrupar usuarios para establecer estrategias de comunicación o estrategias de intervención acordes a las necesidades de dicho grupo	Parcialmente	Segmento	Comportamiento organizacional
Frecuencia en la comunicación de las personas jurídicas	Se identifica cada cuánto en términos de semanas, meses o años los usuarios se comunican con el Ministerio	Es importante conocer la frecuencia con la que se comunican las organizaciones con el Ministerio para cualificar las estrategias de comunicación con los mismos	No	Segmento	Comportamiento organizacional
Canal de contacto utilizado por las personas jurídicas	Muestra los canales de comunicación dispuestos por el Ministerio más utilizados	Es importante para identificar el nivel de uso de los canales de comunicación del Ministerio para su cualificación	No	Segmento	Tipología organizacional
Tipo de información que recibe del Ministerio	Se refiere al tipo de información que emite el Ministerio y debe ser conocida por usuarios y grupos de interés	Permite conocer si los usuarios reciben información del Ministerio y de qué tipo, para implementar acciones de mejora	No	Segmento	Tipología organizacional
Motivo por el que consultan las personas	Determina qué motivos movilizan las	Al conocer las motivaciones de los usuarios se pueden	Parcialmente	Segmento	Comportamiento organizacional

Variable	Descripción	Importancia	Existe información	Nivel de profundización	Categoría
jurídicas	consultas de los usuarios	establecer mejoras en el servicio y los trámites			
Asunto por el que consultan las personas jurídicas	Se refiere a trámites o servicios del Ministerio de manera general que son requeridos por los usuarios	Permite conocer los asuntos más consultados al Ministerio para establecer mejoras en los servicios y los trámites.	Parcialmente	Segmento	Comportamiento organizacional

Las variables requieren igualmente ser priorizadas para establecer si cumplen los parámetros definidos en la metodología para ser incluidas en la caracterización de usuarios.

A continuación se presenta el cuadro de priorización de nuevas variables:

Tabla 6. PRIORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES TIPO DE PERSONA

Variable	Medible	Sustancial	Asociativa	Asequible	Relevante	Consistente
	Pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés	Agrupar cantidad significativa de población	Permiten hacer segmentaciones	Permiten que la iniciativa llegue al grupo de interés	Aportan al cumplimiento del objetivo de la caracterización	Perduran en el tiempo
Tipo de persona	x	x	x		x	x

Tabla 7. PRIORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES PERSONA NATURAL

Variable	Medible	Sustancial	Asociativa	Asequible	Relevante	Consistente
	Pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés	Agrupar cantidad significativa de población	Permiten hacer segmentaciones	Permiten que la iniciativa llegue al grupo de interés	Aportan al cumplimiento del objetivo de la caracterización	Perduran en el tiempo
Departamento	x	x	x	x	x	x
Ciudad	x	x	x	x	x	x
Zona	x	x	x	x	x	
Estrato socioeconómico	x	x	x	x	x	
Edad	x	x	x	x	x	
Género	x	x	x	x	x	x
Nivel de escolaridad	x	x	x	x	x	
Ocupación	x	x	x	x	x	
Población en condición especial	x	x	x	x	x	
Cultura, pueblo o rasgo físico	x	x	x	x	x	x
Frecuencia en la comunicación de las personas naturales	x	x	x	x	x	
Canal de contacto utilizado por las personas naturales	x	x	x	x	x	
Motivo de consulta de las personas naturales	x	x	x	x	x	
Asunto de consulta de las personas naturales	x	x	x	x	x	

Tabla 8. PRIORIZACIÓN DE NUEVAS VARIABLES PERSONA JURÍDICA

Variable	Medible	Sustancial	Asociativa	Asequible	Relevante	Consistente
	Pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés	Agrupan cantidad significativa de población	Permiten hacer segmentaciones	Permiten que la iniciativa llegue al grupo de interés	Aportan al cumplimiento o del objetivo de la caracterización	Perduran en el tiempo
Departamento	x	x	x	x	x	x
Municipio	x	x	x	x	x	x
Alcance	x	x	x		x	x
Tamaño	x	x	x	x	x	x
Cargo de quien contesta la encuesta	x		x	x	x	
Naturaleza	x	x	x	x	x	x
Sector al que pertenece la institución	x	x	x	x	x	x
Grupo	x	x	x	x	x	x
Frecuencia en la comunicación de las personas jurídicas	x	x	x	x	x	
Canal de contacto utilizado por las personas jurídicas	x	x	x	x	x	
Tipo de información que recibe del Ministerio	x	x	x		x	
Motivo de consulta de las personas jurídicas	x	x	x	x	x	
Asunto de consulta de las personas jurídicas	x	x	x	x	x	

9. MAPA CONCEPTUAL DE VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

Una vez identificadas la totalidad de las variables se construyó el mapa conceptual de las mismas de acuerdo con el tipo de usuario.

9.1 MAPA CONCEPTUAL VARIABLES PERSONA NATURAL

Figura 2. VARIABLES DE PERSONA NATURAL



9.2 MAPA CONCEPTUAL PERSONA JURÍDICA

Figura 3. VARIABLES DE PERSONA JURÍDICA



10. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN POR FUENTES

PRIMARIAS

10.1 METODOLOGÍA

Se propuso una investigación cuantitativa de alcance descriptivo con la implementación de un cuestionario cerrado a una muestra de usuarios o clientes que se encuentran en las bases de datos del Ministerio de Minas y Energía. Para los procedimientos estadístico se usó el software SPSS V24.

La realización del cuestionario se hizo por vía telefónica con un guión previamente revisado y aprobado por el Grupo de Participación y Atención al Ciudadano (Ver Anexo 1).

10.2 PROCEDIMIENTOS

A partir de la base de datos del Ministerio de Minas y Energía, en la cual existen datos de usuarios recolectados por diversos canales de comunicación, se realizó un proceso de agrupación de la información disponible y se depuró descartando aquellos individuos que no tenían información de contacto telefónico. La población total con estas características fue de 4.865 usuarios, con lo que se aplicó el método de muestreo aleatorio estratigráfico proporcionado con un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5% y 50% de heterogeneidad. La muestra fue calculada con el programa estadístico STATS y seleccionada de manera aleatoria con el programa SPSS. La muestra resultante fue de 357 usuarios del Ministerio, los cuales fueron objetivo de aplicación del cuestionario vía telefónica.

Los análisis fueron descriptivos univariados y bivariados. Para el primer caso, se construyeron tablas de frecuencia, gráficos circulares y de barras para variables sobre las características sociales y aquellas que trataban asuntos de contacto con el Ministerio. Para el análisis bivariado, se cruzaron las variables que se consideraron pertinentes entre los descriptores demográficos y los de comunicación con el Ministerio.

Tabla 9. FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

Tipo de investigación	Cuantitativa
Alcance de la investigación	Descriptivo
Población	Clientes o usuarios que han tenido comunicación con el Ministerio de Minas y Energía y que se encuentran registrados con contacto telefónico en sus bases de datos
Tamaño de la población	4.865 personas
Método de muestreo	Aleatorio estratificado proporcionado
Nivel de confianza:	95%
Heterogeneidad	50%
Margen de error:	5%
Tamaño de la muestra	357 personas
Proporción	0,0733
Estratificación	Departamentos
Técnica de recolección de información	Encuesta telefónica
Instrumento	Cuestionario

El proceso de recolección de información se realizó a través de la empresa People Contact, acreditada con la experiencia necesaria para realizar encuestas telefónicas por volumen. De los 4.865 registros aptos para ser contactados se realizaron el 100% de las llamadas, con una efectividad del 26%, es decir 1.255 usuarios contestaron el teléfono. Los demás registros presentaron problemas de contactabilidad como: fuera de servicio, contestador, no existe, no contesta, entre otros motivos, con un 74% de las marcaciones realizadas. Las llamadas efectivas para encuesta completa fueron 405, cifra final para la cual se presentan los resultados del estudio. Este incremento de la muestra no afecta la representatividad, por el contrario la aumenta.

11. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se aplicaron, sistematizaron y analizaron 405 encuestas telefónicas aplicadas a los usuarios del Ministerio. De estas, el 69.1% (280 individuos) fueron personas naturales y el 30,9% personas jurídicas (125 empresas).

Figura 4. TIPO DE USUARIOS



Para ambos tipos de persona se dividió el análisis en información sociodemográfica y datos asociados a la comunicación con el Ministerio como los motivos y los asuntos. Adicionalmente, la Persona Jurídica tenía preguntas asociadas al sector y grupo según las actividades que realizan. A continuación, se exponen los resultados encontrados en el análisis de la información.

11.1 PERSONA NATURAL

11.1.1 GÉNERO

En términos de género hay una representación equilibrada con aquellas personas que se **identificaron** como personas naturales: 45.5% de los usuarios fueron hombres mientras que el 54.6% fueron mujeres.

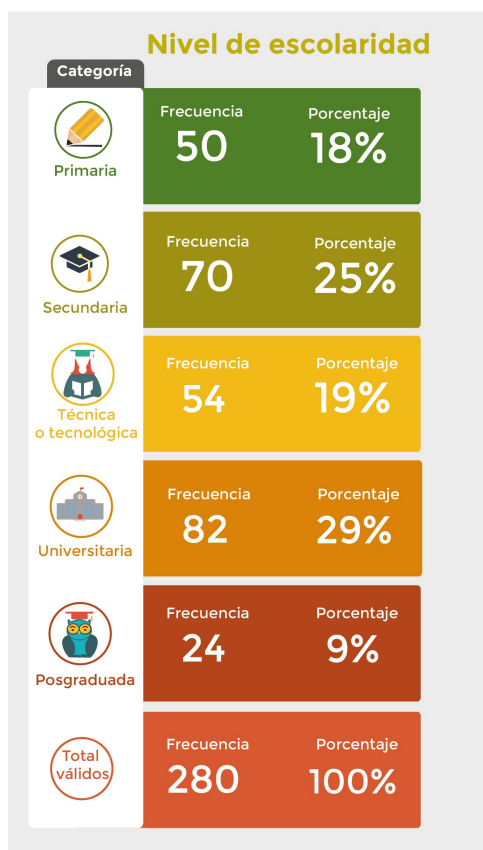
Figura 5.
Género



11.1.2 ESCOLARIDAD

A su vez, las personas que se contactan con el Ministerio son diversas en el nivel de escolaridad que presentan, pero se destaca un 38.9% de personas con estudios universitarios y postgraduados. Aquellas personas con estudios técnico o tecnológicos representan el 19.3%, y al sumar aquellas personas que tienen entre primaria y secundaria se tienen el 42.9% del total.

Figura 6. NIVEL DE ESCOLARIDAD



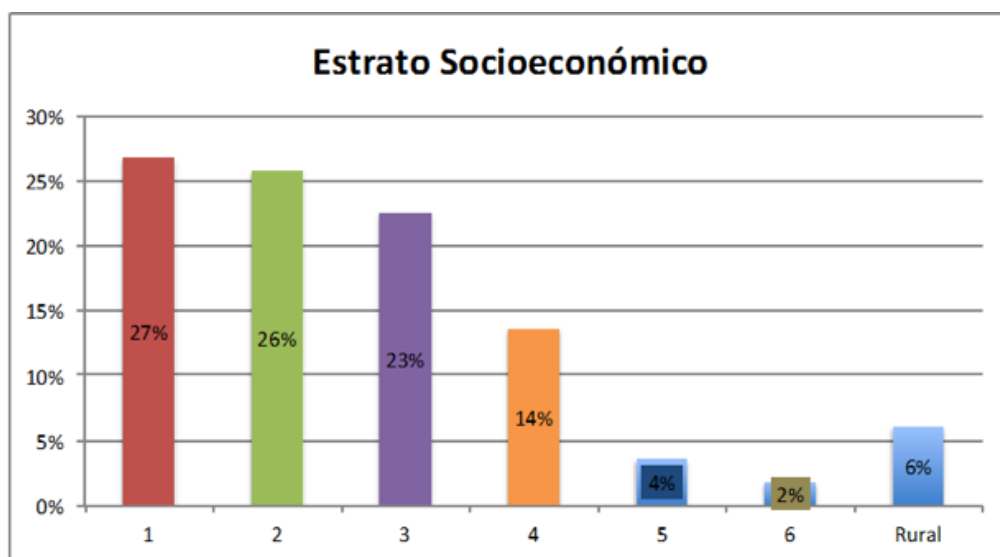
11.1.3 ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En términos de la estratificación, los usuarios se encuentran en su mayoría entre los estratos 1, 2 y 3 con el 75% de las personas encuestadas. El 18% restante se mueven entre el estrato 4 y 5 y en las zonas rurales habitan tan solo el 6% de los usuarios que contactan al Ministerio.

Tabla 6. ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	75	27%
2	72	26%
3	63	23%
4	38	14%
5	10	4%
6	5	2%
Rural	17	6%
Total válidos	280	100%

Gráfica 1. ESTRATO SOCIOECONÓMICO



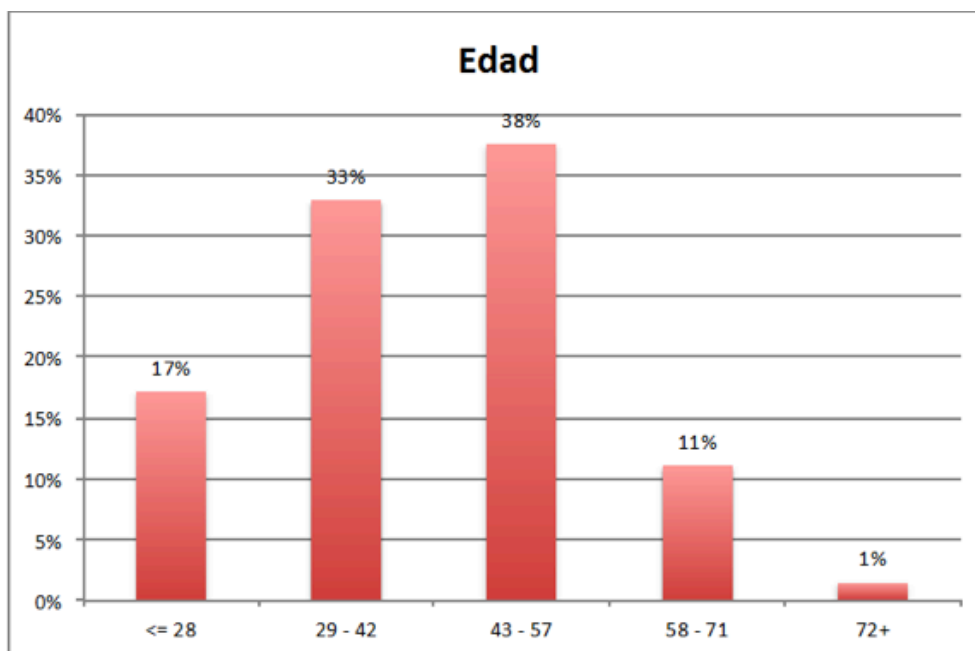
11.1.4 EDAD

Las edades de las personas naturales encuestadas están entre los 21 y 85 años. Si hacemos grupos de edades, tenemos que la mayoría se encuentra entre el rango del 43 a 57 años con el 37.5% de la población. De todas formas, entre los 21 y 42 años se encuentra el 50% de la población. De los 58 años en adelante tenemos el 12.5% de los encuestados. Con esto, podemos decir que hay un perfil de personas jóvenes y adultas en edad laboral.

Tabla 7. EDAD

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<= 28	48	17%
29 - 42	92	33%
43 - 57	105	38%
58 - 71	31	11%
72+	4	1%
Total	280	100

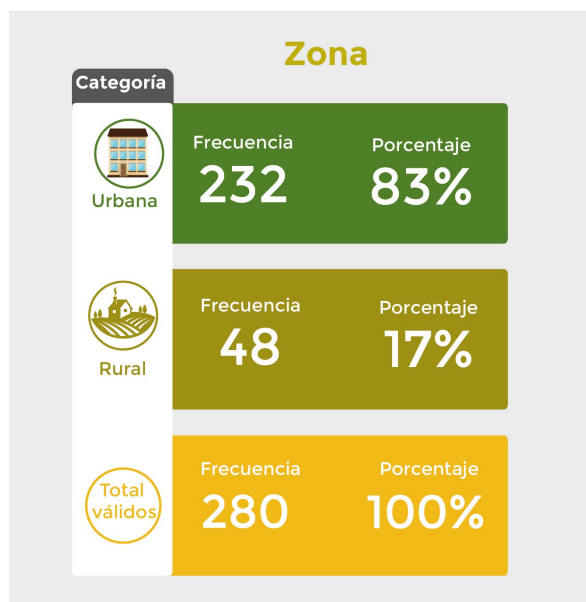
Gráfica 2. EDAD



11.1.5 ZONA

Si miramos la dinámica rural y urbana, tenemos que en su mayoría el Ministerio tiene usuarios que consultan en las ciudades con el 82,9%, mientras que el 17,1% restantes pertenece a la zona rural.

Figura 7. ZONA



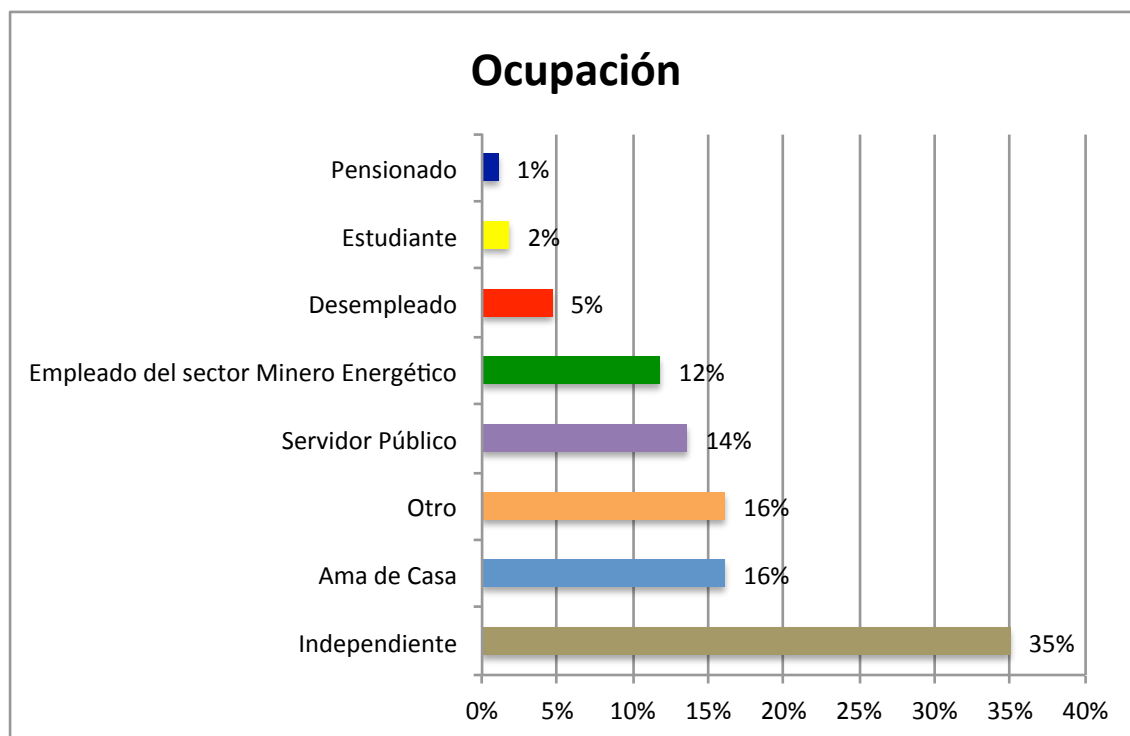
11.1.6 OCUPACIÓN

Al preguntar por la ocupación actual, los usuarios del Ministerio respondieron de la siguiente manera: 35% son independientes, seguidos de amas de casa y otras ocupaciones, ambas con el 16.1%; los servidores públicos representan el 13.6% y los empleados del sector Minero Energético el 11.8%. Finalmente, los estudiantes, pensionados y desempleados juntos equivalen al 7.5%.

Tabla 8. OCUPACIÓN

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Independiente	98	35%
Ama de Casa	45	16%
Otro	45	16%
Servidor Público	38	14%
Empleado del sector Minero Energético	33	12%
Desempleado	13	5%
Estudiante	5	2%
Pensionado	3	1%
Total válidos	280	100%

Gráfica 3. OCUPACIÓN



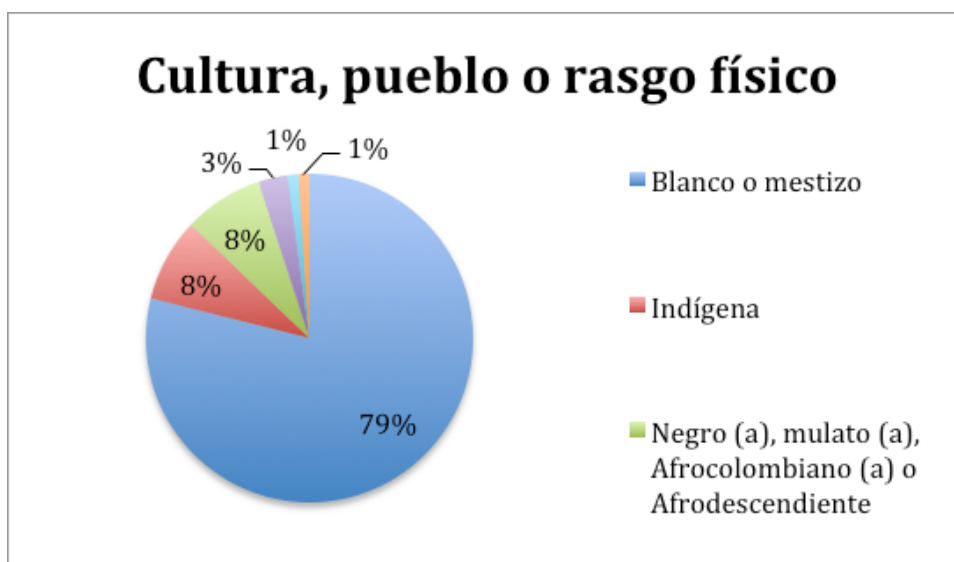
11.1.7 CULTURA, PUEBLO O RASGO FÍSICO

Ahora bien, si observamos la composición étnica de los usuarios del Ministerio, tenemos representación de todas las condiciones: indígenas con el 8%; si se suman los raizales, palenqueros y afrocolombianos se tiene el 8% de la población encuestada, rom o gitanos corresponden al 1%. De todas formas, aquellas personas que no se reconocen en alguna de estas condiciones étnicas siguen siendo la mayoría, es decir, blancos y mestizos son el 79%.

Tabla 9. CULTURA, PUEBLO O RASGO FÍSICO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Blanco y mestizo	221	79%
Indígena	23	8%
Negro (a), mulato (a), Afrocolombiano (a) o Afrodescendiente	22	8%
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia	8	3%
Rom	3	1%
Palenquero de San Basilio	3	1%
Total válidos	280	100%

Gráfica 4. CULTURA, PUEBLO O RASGO FÍSICO



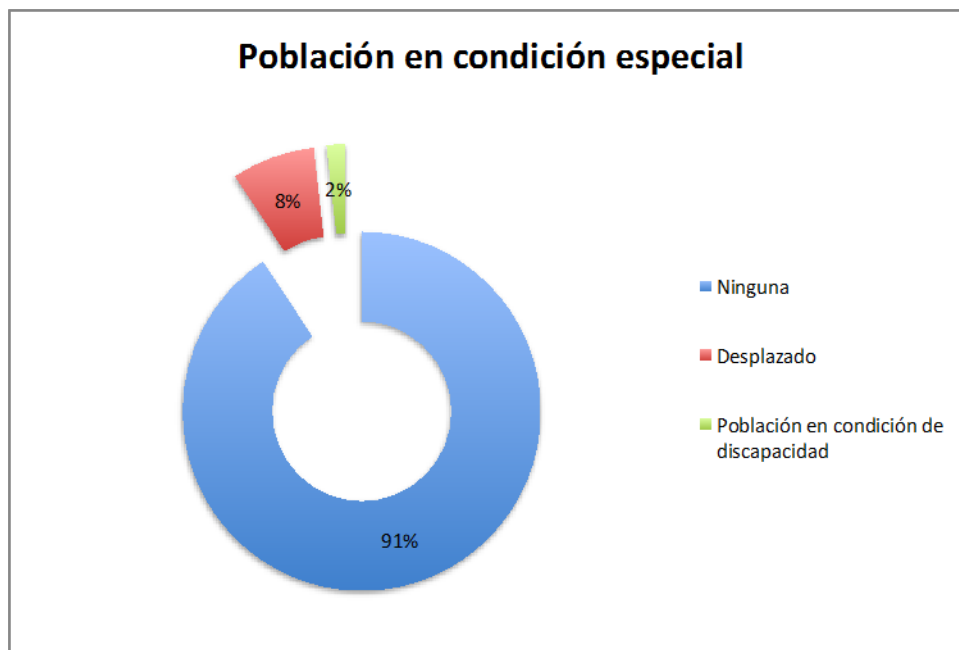
11.1.8 POBLACIÓN EN CONDICIÓN ESPECIAL

La mayoría de los encuestados manifestaron no tener ninguna condición especial. De todas formas, hay que tener presente que el 7.5% manifestaron estar en condición de desplazamiento.

Tabla 10. POBLACIÓN EN CONDICIÓN ESPECIAL

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	254	91%
Desplazado	21	8%
Población en condición de discapacidad	5	2%
Total válidos	280	100%

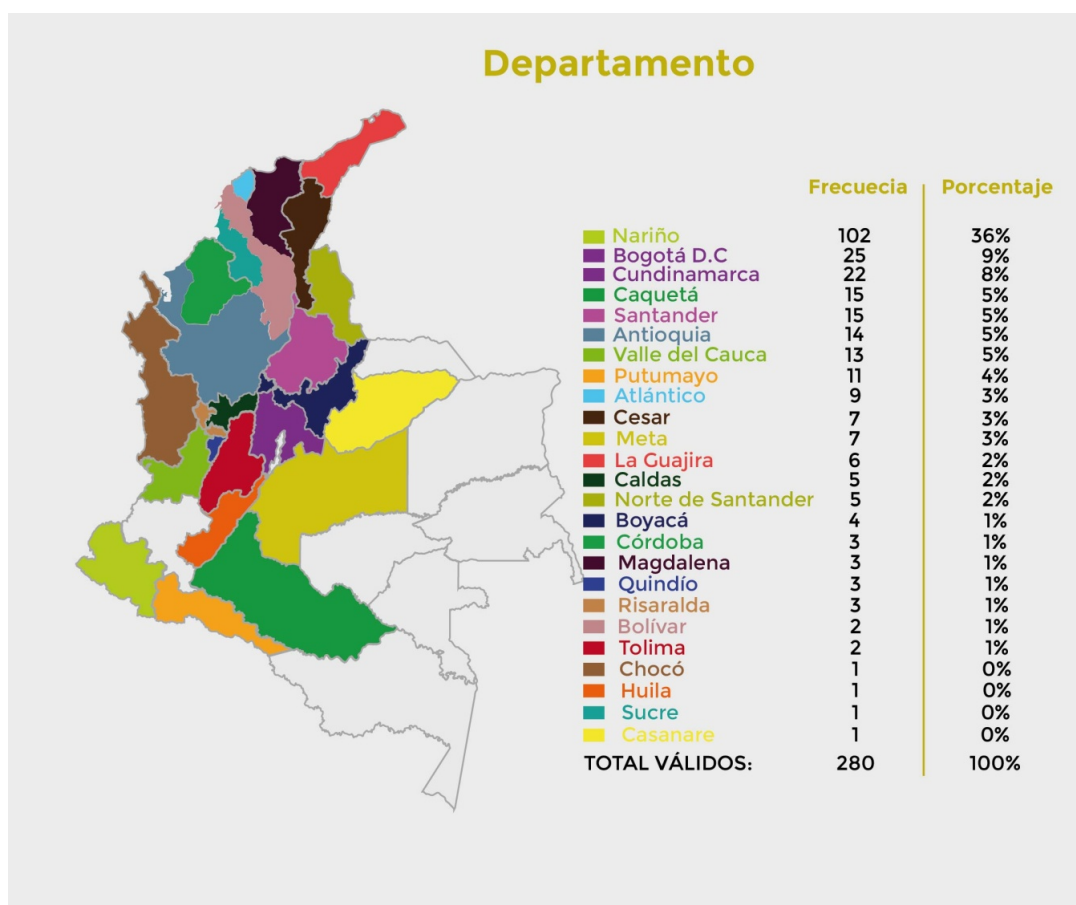
Gráfica 5. POBLACIÓN EN CONDICIÓN ESPECIAL



11.1.9 DEPARTAMENTO

Finalmente, tenemos que el departamento que más comunicación ha tenido con el Ministerio, por los medios disponibles, ha sido Nariño con el 36,4% del total. El 8.9% le corresponde a Bogotá y el 7.9% a municipios del Departamento de Cundinamarca. En el lado opuesto tenemos a Chocó, Huila, Sucre y Casanera, todos con el 0.4%.

Figura 8. DEPARTAMENTO



11.1.10 FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN PERSONA NATURAL

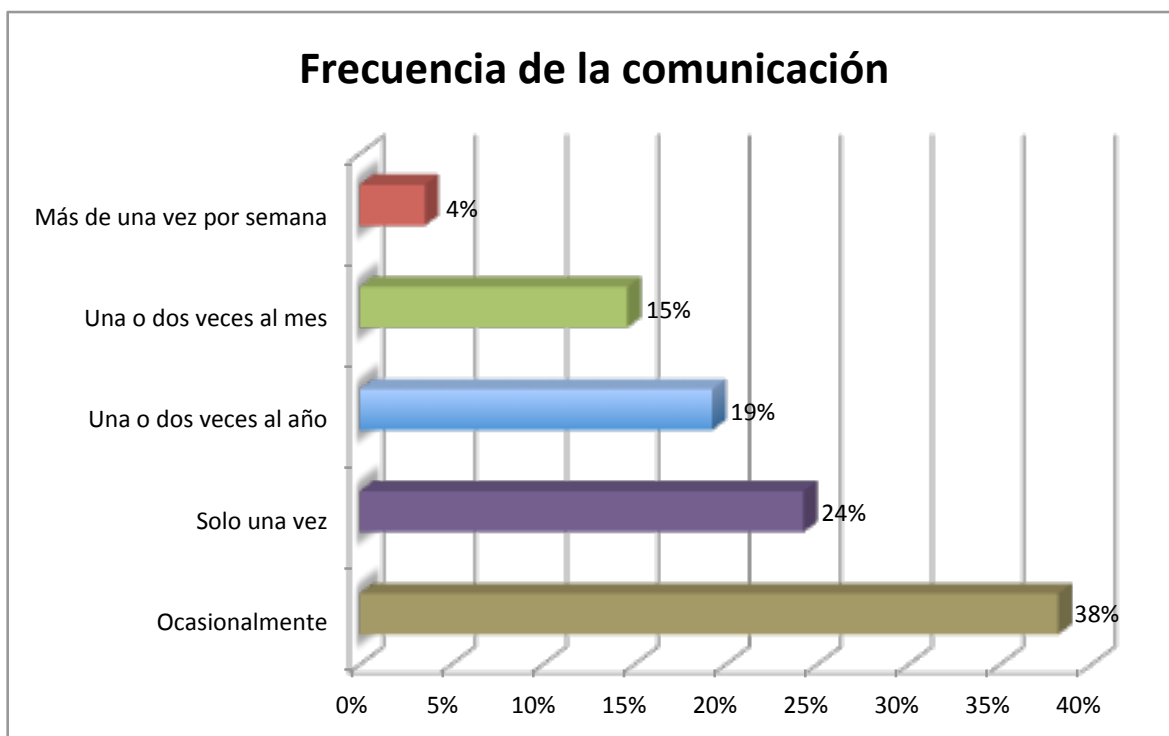
El 38.2% manifestó que se comunica con el Ministerio de forma ocasional. Si tomamos las personas que se comunican hasta dos veces al menos, tenemos el 18.2% y el 24.3%

equivale a aquellas personas que solo tuvieron un contacto con la entidad. El 19.3% corresponde a personas que se comunican una o dos veces al año.

Tabla 11. FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN PERSONA NATURAL

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	107	38%
Solo una vez	68	24%
Una o dos veces al año	54	19%
Una o dos veces al mes	41	15%
Más de una vez por semana	10	4%
Total válidos	280	100

Gráfica 6. FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN PERSONA NATURAL



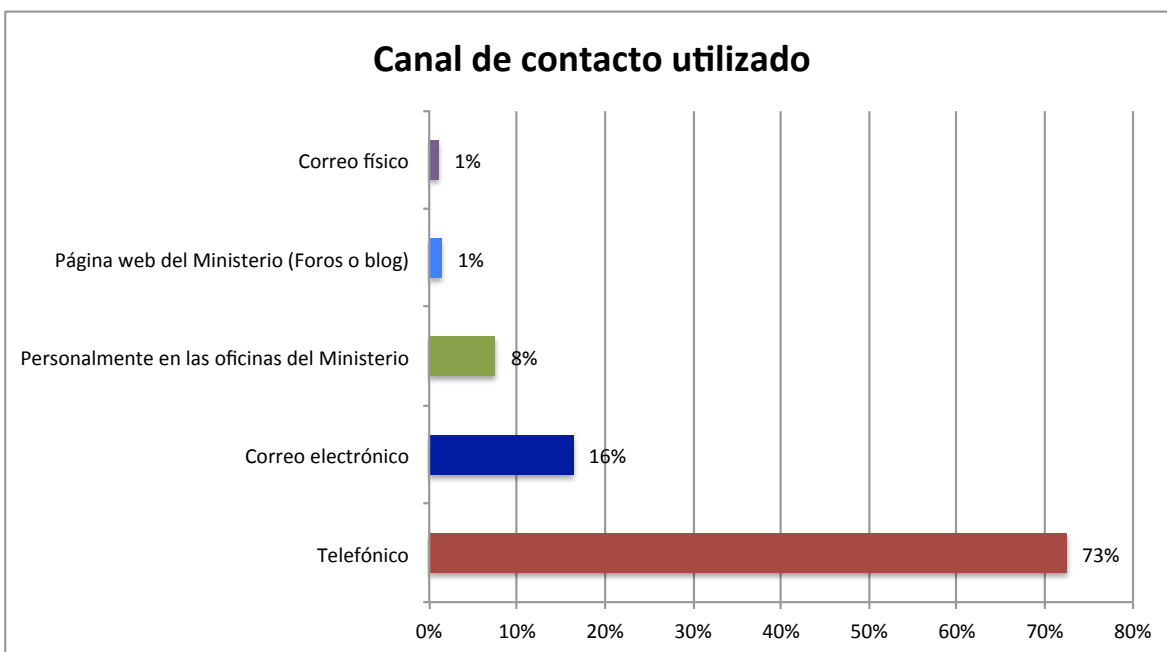
11.1.11 CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS NATURALES

Las personas naturales se comunican en mayor medida con el Ministerio es través del teléfono (72,5%), seguido del correo electrónico (16.4%). La interacción personal en oficinas, la página web, las redes sociales, el chat, el correo físico y otros medios equivalen en conjunto al 11.2% de los encuestados.

Tabla 12. CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS NATURALES

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Telefónico	203	73%
Correo electrónico	46	16%
Personalmente en las oficinas del Ministerio	21	8%
Página web del Ministerio (Foros o blog)	4	1%
Correo físico	3	1%
Redes sociales	1	0%
Chat	1	0%
Otros	1	0%
Total válidos	280	100%

Gráfica 7. CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS NATURALES



11.1.12 MOTIVO DE CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES

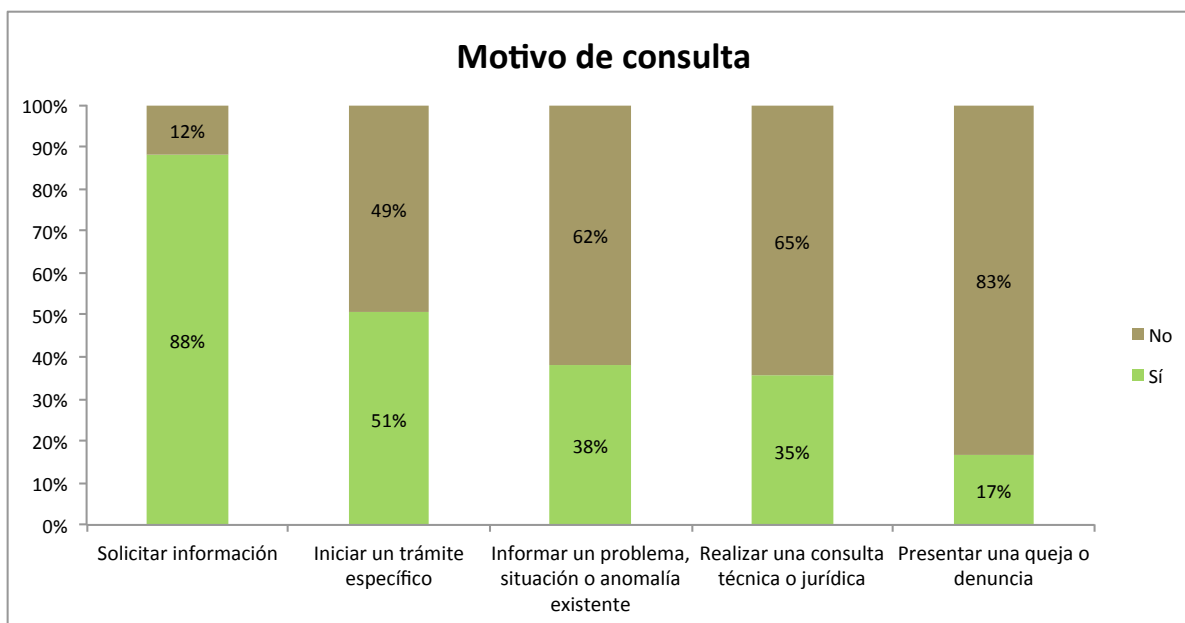
En la mayoría de los casos las personas naturales se comunican para solicitar información (247 respuestas), no obstante un buen número de personas se comunican para iniciar un trámite y/o para informar un problema, situación o anomalía existente (249 respuestas). Si bien la presentación de quejas o denuncias es un motivo minoritarios en las comunicaciones su frecuencia no es despreciable (47 respuestas)

Tabla 13. MOTIVO DE CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES

Categorías	Sí		No	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Solicitar información	247	88%	33	12%
Iniciar un trámite específico	142	51%	138	49%

Categorías	Sí		No	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Informar un problema, situación o anomalía existente	107	38%	173	62%
Realizar una consulta técnica o jurídica	99	35%	181	65%
Presentar una queja o denuncia	47	17%	233	83%

Gráfica 8. MOTIVO DE CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES



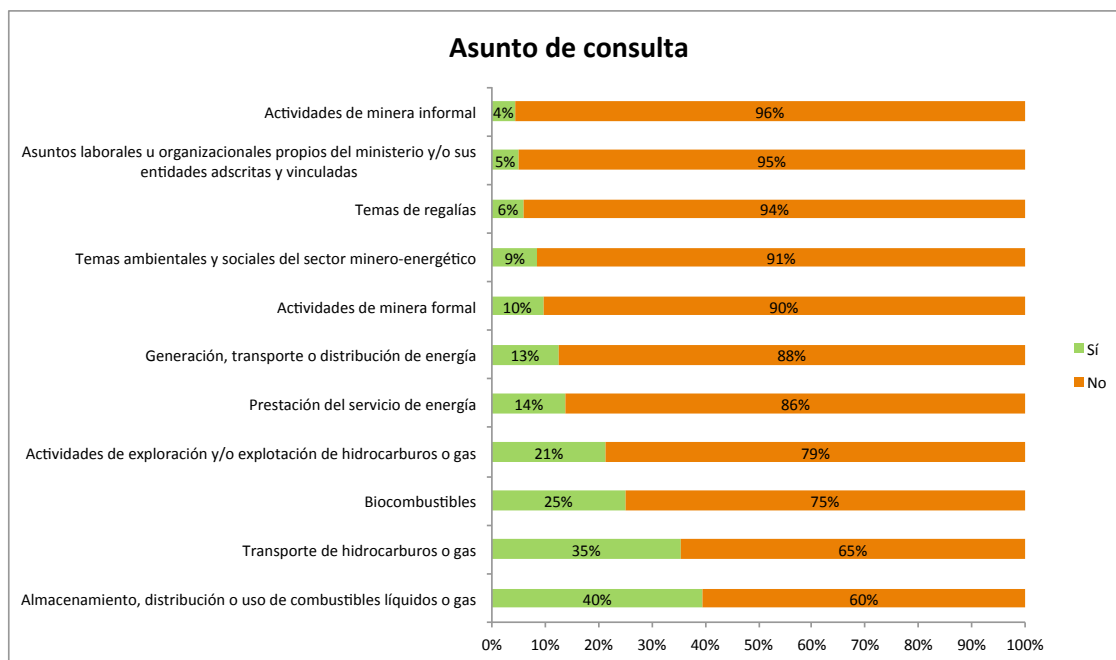
11.1.13 ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES

Si revisamos los asuntos más frecuentes en la comunicación con el Ministerio tenemos que el almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas tiene 111 recuentos. Mientras que las actividades de minería ilegal y los asuntos laborales u organizacionales propios del ministerio y/o sus entidades adscritas y vinculadas no suman entre las dos más de 30 recuentos.

Tabla 14. ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES

Categoría	Sí		No	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas	111	40%	169	60%
Transporte de hidrocarburos o gas	99	35%	181	65%
Biocombustibles	70	25%	210	75%
Actividades de exploración y/o explotación de hidrocarburos o gas	60	21%	220	79%
Prestación del servicio de energía	39	14%	241	86%
Generación, transporte o distribución de energía	35	13%	245	88%
Actividades de minera formal	27	10%	253	90%
Temas ambientales y sociales del sector minero-energético	24	9%	256	91%
Temas de regalías	17	6%	263	94%
Asuntos laborales u organizacionales propios del ministerio y/o sus entidades adscritas y vinculadas	14	5%	266	95%
Actividades de minería informal	12	4%	268	96%

Gráfica 9. ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS NATURALES



Debe anotarse que los asunto más consultados (280 respuestas), están referidas al sector de los combustibles; las demás temáticas generan frecuencias de consulta, comparables entre si y en todo caso minoritarias frente a aquellas.

11.2 PERSONA JURÍDICA

11.2.1 NATURALEZA DE LA ENTIDAD

La mayoría de las empresas que atiende o que se ha contactado con el Ministerio son de naturaleza privada con el 81.6% del total de encuestados.

Figura 9. NATURALEZA DE LA ENTIDAD



11.2.2 TAMAÑO DE LA ENTIDAD

Frente al tamaño de la empresa se tiene que la mayoría son pequeñas con el 52%, seguida de las medianas, 32.8%, y finalmente las grandes con el 15.2%. Si sumamos las pequeñas y medianas empresas, podemos asegurar que el Ministerio tiene como principales clientes o usuarios ese tipo de empresa.

Figura 10. TAMAÑO DE LA ENTIDAD



11.2.3 ALCANCE

Con relación al alcance de las empresas encuestadas el nacional es el que mayor selección obtuvo con el 38.4%, seguido del local con el 36% y posteriormente el regional con un 13.6%. Existe también empresas con alcance internacional, 15 en total que equivale al 12% de la muestra.

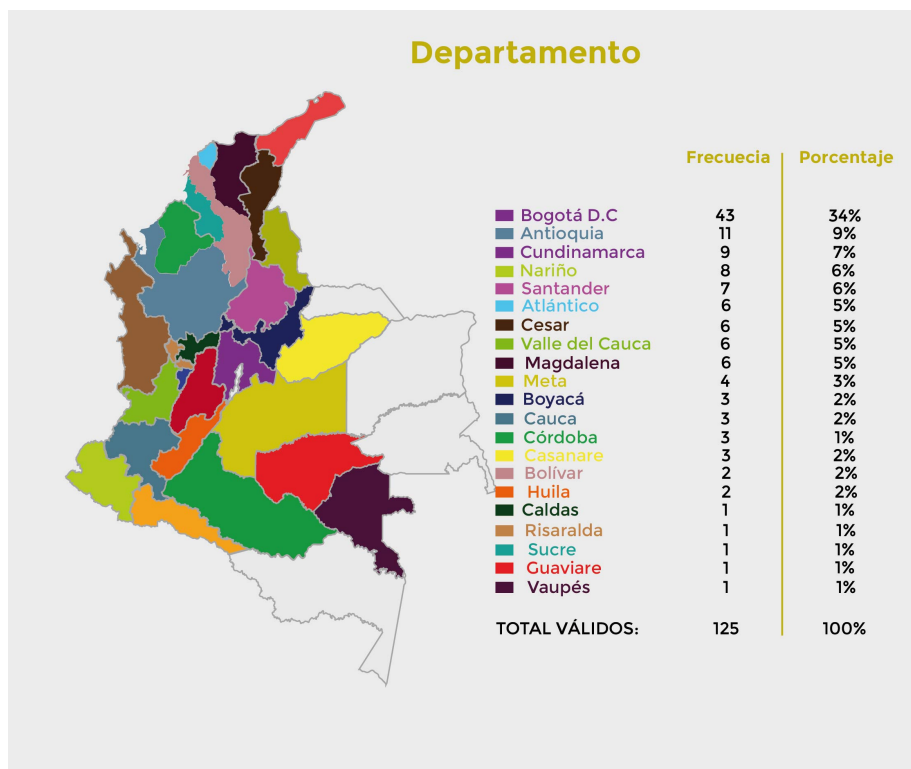
Figura 11. ALCANCE DE LA ENTIDAD



11.2.4 DEPARTAMENTO PERSONAS JURÍDICAS

En términos de los Departamento, se observa que Cundinamarca, y con mayor precisión, Bogotá tiene la mayoría de empresas, con el 34.4%; (se incluyó Bogotá en la lista de departamentos por la cantidad de entidades ubicadas en esta ciudad, con el fin de optimizar la estratificación de la muestra), seguido de Antioquia con el 8.8%

Figura 12. DEPARTAMENTO PERSONAS JURÍDICAS



El 31.2% de las empresas tienen operaciones en otros departamentos, mientras que el 68.8% manifiesta que no posee esta característica.

Tabla 15. ENTIDADES CON SEDES A NIVEL NACIONAL

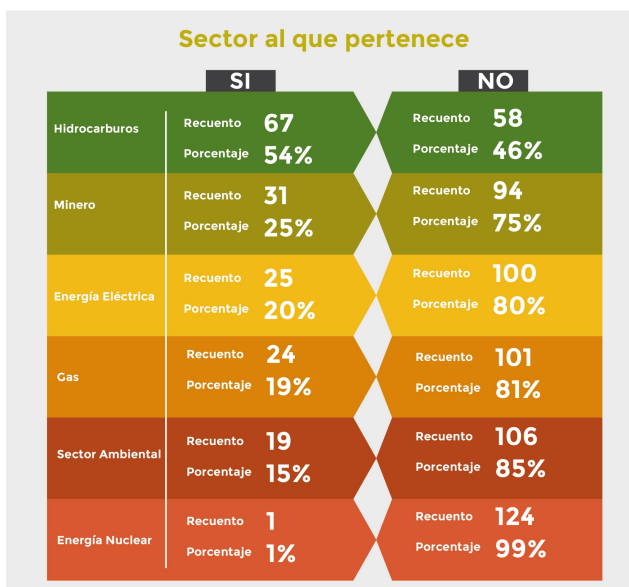
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	86	69%
Sí	39	31%
Total válidos	125	100%

11.2.5 SECTOR

Sobre el sector desde el que se ubican las empresas para consultar tenemos que los Hidrocarburos cuentan con los 67 recuentos del total de empresas encuestadas, seguida del Minero que tiene 31; en tercer lugar, está el sector de Energía Eléctrica con 25 empresas,

seguida del sector Gas con 24 y Sector Ambiental con 19. Solo el sector Nuclear tiene un solo recuento.

Figura 13. SECTOR POR EL QUE CONSULTA



11.2.6 GRUPO

En términos de los grupos propuestos para agregar las actividades que realiza las empresas, se pueden destacar las Empresas privadas que no son del sector con 58 recuentos del total de encuestados, seguida de Almacenamiento y comercialización de hidrocarburos o gas con 40 empresas. Los grupos menos frecuentes son las Representaciones diplomáticas internacionales con solo una empresa y la Académica con tres.

De todos los grupos propuestos, nuevamente aquellos relacionados con la gestión de los hidrocarburos comprenden el grupo mayoritario de las consultas.

Tabla 16. GRUPO POR ACTIVIDAD AL QUE PERTENECE LA ENTIDAD

Categoría	Sí		No	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Empresa privada (no del sector)	58	46%	67	53,60%
Almacenamiento y comercialización de hidrocarburos o gas	40	32%	85	68,00%
Producción de hidrocarburos o gas	22	18%	103	82,40%
Entidad territorial	18	14%	107	85,60%
Empresas que trabajan con otros tipos de energía	17	14%	108	86,40%
Comercialización de energía eléctrica	16	13%	109	87,20%
Empresas que trabajan con otros tipos de energía	17	14%	108	86,40%
Comercialización de energía eléctrica	16	13%	109	87,20%
Organización no gubernamental	16	13%	109	87,20%
Asociación de usuarios, gremial o comunitaria	15	12%	110	88,00%
Producción de energía eléctrica	14	11%	111	88,80%
Distribución de energía eléctrica	14	11%	111	88,80%
Empresa de servicios ambientales	12	10%	113	90,40%
Organismos gubernamentales	12	10%	113	90,40%

Categoría	Sí		No	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
de vigilancia, control o de seguridad				
Explotación minera	11	9%	114	91,20%
Ministerio, instituto, agencia del estado o empresa industrial estatal no adscrita y vinculada al Ministerio de Minas	11	9%	114	91,20%
Empresas de intermediación del sector minero-energético	10	8%	115	92,00%
Centro de prestación de servicios de salud	9	7%	116	92,80%
Distribución y comercialización de minerales	8	6%	117	93,60%
Instituto, agencia del estado o empresa industrial estatal adscrita y vinculada al Ministerio de Minas	7	6%	118	94,40%
Corporación de representación popular	5	4%	120	96,00%
Organismo judicial	5	4%	120	96,00%
Academia	3	2%	122	97,60%
Representaciones diplomáticas internacionales	1	1%	124	99,20%

Gráfica 10. GRUPO POR ACTIVIDAD AL QUE PERTENECE LA ENTIDAD



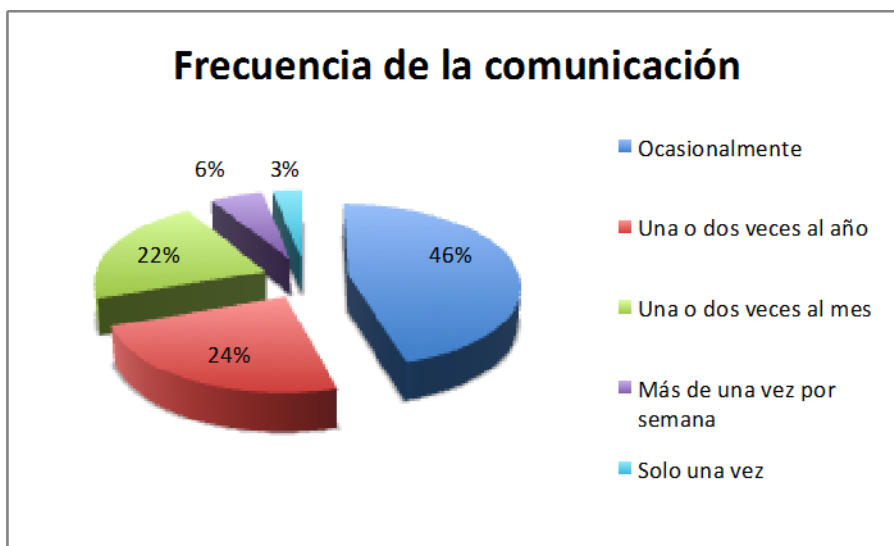
11.2.7 FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

Sobre la frecuencia con que las Personas Jurídicas se comunican con el ministerio, tenemos que el 45.6% lo hace ocasionalmente. Si tomamos las dos primeras respuestas, Más de una vez por semana y una o dos veces al mes, suman el 27.2%; el 24% corresponde a las comunicaciones de una o dos veces al año. Finalmente, solo el 3.2% manifestó que se comunicó una sola vez con la entidad.

Tabla 17. FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	57	46%
Una o dos veces al año	30	24%
Una o dos veces al mes	27	22%
Más de una vez por semana	7	6%
Solo una vez	4	3%
Total válidos	125	100%

Gráfica 11. FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS JURÍDICAS



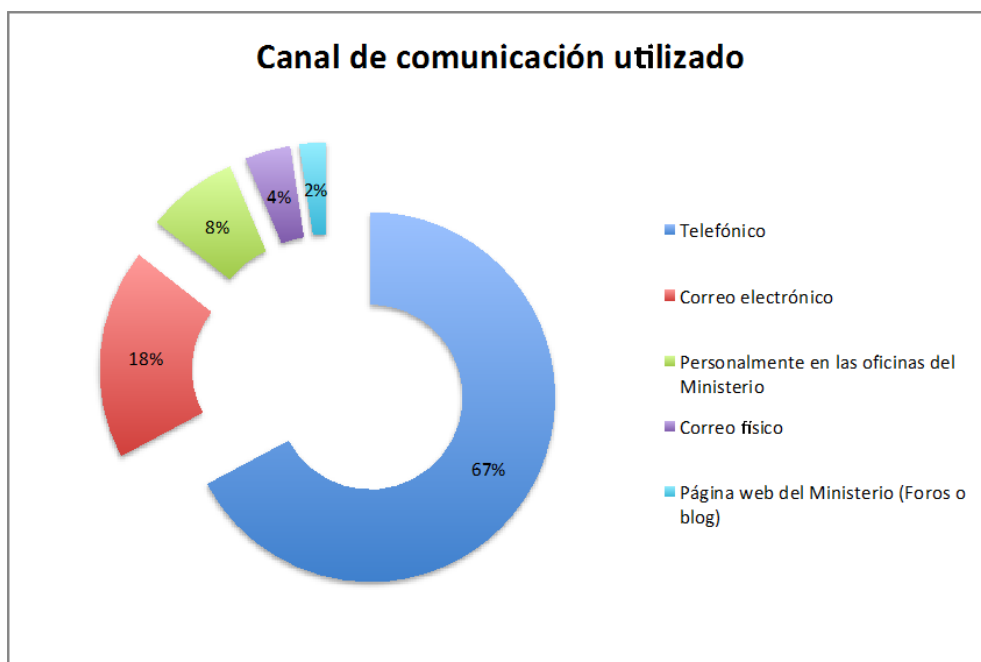
11.2.8 CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS JURÍDICAS

Los medios para la comunicación más frecuentes son los telefónicos con el 67.2%, seguido del 18% que corresponde a correo electrónico. Los otros tres medios de comunicación suman el 16% restante.

Tabla 18. CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS JURÍDICAS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Telefónico	84	67%
Correo electrónico	23	18%
Personalmente en las oficinas del Ministerio	10	8%
Correo físico	5	4%
Página web del Ministerio (Foros o blog)	3	2%
Total válidos	125	100%

Gráfica 12. CANAL DE CONTACTO UTILIZADO POR LAS PERSONAS JURÍDICAS



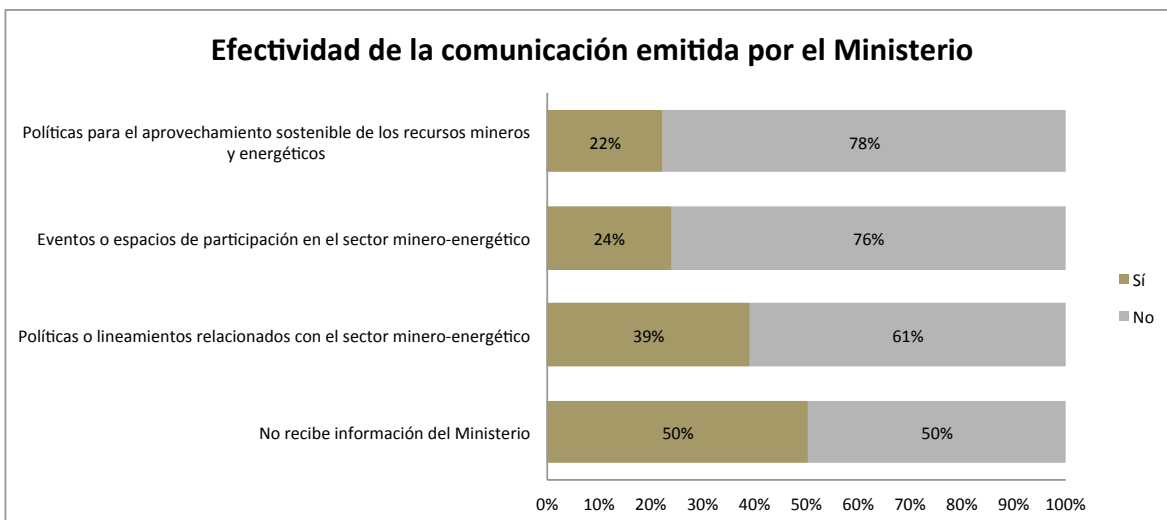
11.2.9 EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN EMITIDA POR EL MINISTERIO.

Al preguntar sobre la información que reciben del Ministerio se evidencia que 63 empresas manifestaron no recibir información de la entidad. 49 empresas reciben políticas o lineamientos relacionados con el sector minero-energético, seguido de políticas para el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos, las cuales suman 28 empresas. Finalmente, 30 empresas manifiestan que reciben información sobre eventos o espacios de participación en el sector minero-energético.

Tabla 19 EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN EMITIDA POR EL MINISTERIO

Categoría	Sí		No	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
No recibe información del Ministerio	63	50%	62	50%
Políticas o lineamientos relacionados con el sector minero-energético	49	39%	76	61%
Eventos o espacios de participación en el sector minero-energético	30	24%	95	76%
Políticas para el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos	28	22%	97	78%

Gráfica 13. EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN EMITIDA POR EL MINISTERIO



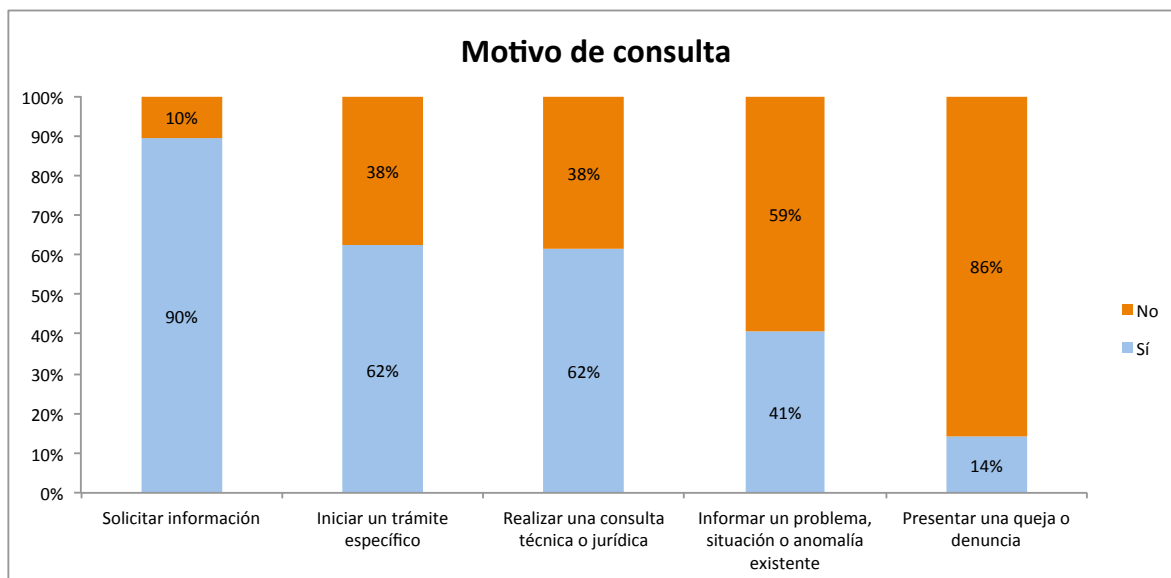
11.2.10 MOTIVO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

El mayor motivo por el cual se comunican las empresas es para solicitar información, 122 entidades manifestaron esto. Mientras que con menor frecuencia se acercan a hacer quejas o denuncias, solo 18 afirmaron haberlo hecho por ese motivo. El inicio de tramites espáticos es un motivo que tiene un recuento de 78 personas. A su vez, 77 empresas manifestaron acercarse por asuntos asociados a la consulta técnica o jurídica. Finalmente, 51 empresas manifestaron que el motivo por el cual se comunicaron con el ministerio fue informar un problema, una situación o anomalía existente.

Tabla 20. MOTIVO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

Categoría	Sí		No	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Solicitar información	112	90%	13	10%
Iniciar un trámite específico	78	62%	47	38%
Realizar una consulta técnica o jurídica	77	62%	48	38%
Informar un problema, situación o anomalía existente	51	41%	74	59%
Presentar una queja o denuncia	18	14%	107	86%

Gráfica 14. MOTIVO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS



11.2.11 ASUNTO DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

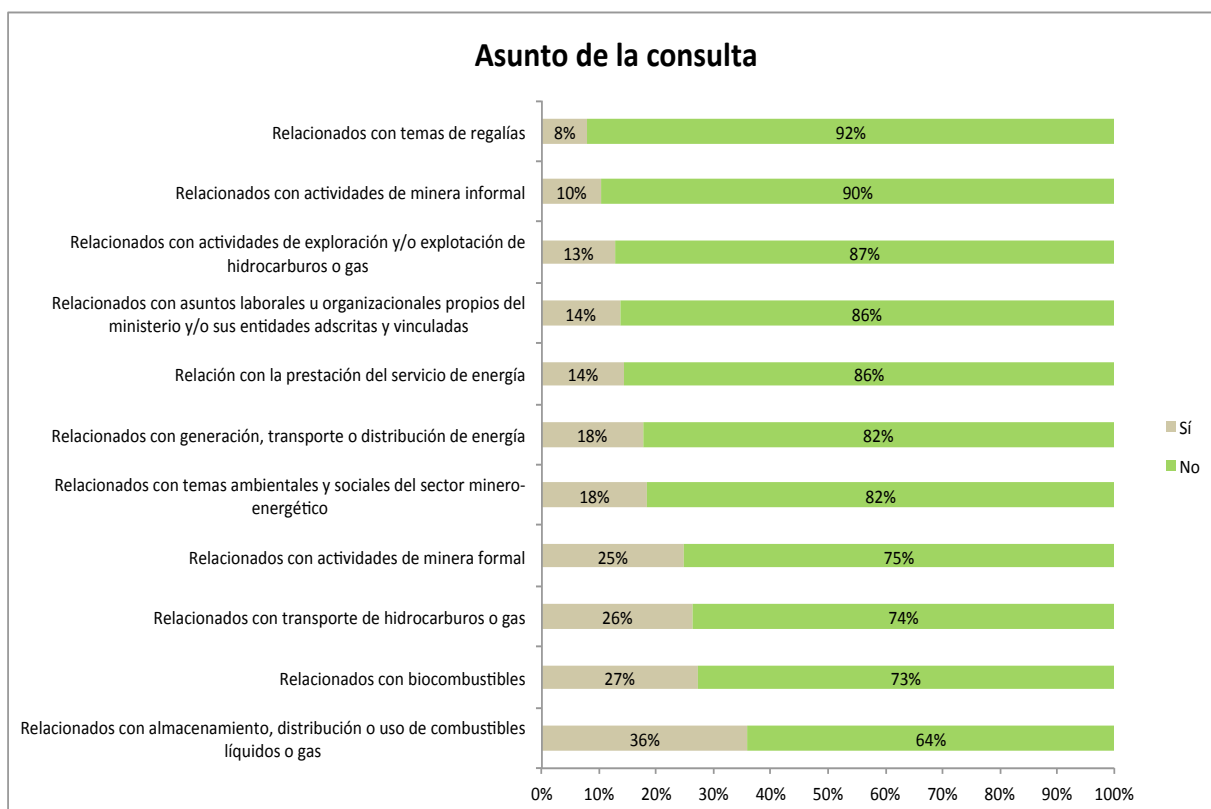
Ante la pregunta por los asuntos que acompañan los motivos a la hora de comunicarse con el Ministerio, tenemos que 45 empresas manifiesta que fue por almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gases. En el otro extremo, se tiene que solo 10 personas hablan de asuntos relacionados con temas de regalías.

Tabla 21. ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

Categoría	Sí		No	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Relacionados con almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas	45	36%	80	64%
Relacionados con biocombustibles	34	27%	91	73%
Relacionados con transporte de hidrocarburos o gas	33	26%	92	74%
Relacionados con actividades de minera formal	31	25%	94	75%
Relacionados con temas ambientales y sociales del sector minero-energético	23	18%	102	82%
Relacionados con generación, transporte o distribución de energía	22	18%	103	82%
Relación con la prestación del servicio de energía	18	14%	107	86%
Relacionados con asuntos laborales u organizacionales propios del ministerio y/o sus entidades adscritas y vinculadas	17	14%	108	86%
Relacionados con actividades de	16	13%	109	87%

Categoría	Sí		No	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
exploración y/o explotación de hidrocarburos o gas				
Relacionados con actividades de minera informal	13	10%	112	90%
Relacionados con temas de regalías	10	8%	115	92%

Gráfica 15. ASUNTO DE LA CONSULTA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS



CONCLUSIONES

Luego de hacer el análisis descriptivo de las personas naturales y jurídicas que se han comunicado por algún motivo y a través de diferentes medios con el Ministerio de Minas y Energía, se encuentra que el perfil de usuarios, según sea natural o persona jurídica, reporta una variedad en términos de la edad, nivel educativo y motivo que activa el portafolio de servicios del Ministerio, y permite definir una serie de acciones según los grupos poblacionales, su ubicación, frecuencia y motivo de consulta.

Este acercamiento, permite reconocer que las mujeres en diferentes regiones del país activan los servicios de información del ministerio al igual que los hombres, lo cual introduce una característica importante al proceso de construcción de información para hombres y mujeres, unido al tipo de necesidades de información del sector de hidrocarburos y minería, según la información reportada por la encuesta. Las mujeres surgen en este sector como un grupo de interés que poco se ha considerado dentro de los perfiles de usuarios a incluir como sujeto de información, en tanto ellas están incursionando en él, para realizar trámites y gestionar información propia del sector.

Un segundo grupo de interés que se perfila dentro de los usuarios de información, son los tecnólogos y profesionales y los de básica secundaria y primaria (con mayor presencia de usuarios jóvenes y adultos jóvenes) lo que exige dotar el sistema de información técnica que sea comprensible por la diversidad de los segmentos de población. Además, dado que el medio más utilizado es el telefónico, demanda de las personas que reciben la llamada considerar este perfil para aportar a la calidad de la información brindada.

Dentro de este perfil de usuarios, su ubicación según la estratificación socio económica, se encuentra en los estratos más bajos con una ubicación principalmente en las zonas urbanas, configurando un grupo que, por sus condiciones y situaciones específicas, demandan mayor atención e intervención por parte del Estado y asimismo, una atención puntual, precisa y confiable para garantizar que este grupo de usuarios se sienta satisfecho por el servicio recibido, el cual en mayor proporción es de solicitud de información y realización de trámites en el área de hidrocarburos, gas y minería, en asuntos de almacenamiento, transporte y los asuntos de biocombustibles. De igual forma, dada la frecuencia de comunicación, que en su mayoría es entre una o dos veces al año, es necesario desarrollar procesos cualificados en la entrega de información que les permita a los usuarios recibirla de manera precisa frente a su requerimiento.

Es importante resaltar que existen clientes o usuarios que hacen parte de grupos étnicos, entre los que se destacan indígenas y en condición de desplazamiento y que, si bien son minoría frente al resto de usuarios contactados, están ubicados y hacen parte de los lugares a los que llegan los servicios que presta el Ministerio, por consiguiente, deben ser atendidos con protocolos diseñados en perspectiva de inclusión y diversidad.

En términos del departamento, para el caso de las personas naturales encontramos que Nariño es relevante por la cantidad de personas que se encontraron en la muestra tomada, mientras que Bogotá es la ciudad con mayor presencia de personas jurídicas. Para el último caso, las empresas son pequeñas y medianas del sector privado con alcance entre lo local, lo nacional y lo internacional.

Una proporción muy alta de las personas naturales que se comunican con el Ministerio residen en el Departamento de Nariño, lo que evidencia que en este departamento existen situaciones de alto impacto en términos de consulta de las/los usuarios, que invitan a observar los intereses de estos usuarios para responder con mayor calidad y precisión en la información derivado de la actividad minero – energética que se realiza en dicho departamento. Cabe resaltar además que, si se observa la dinámica rural y urbana, es evidente que de manera significativa el Ministerio tiene usuarios que consultan en las ciudades con el 82,9%, mientras que el 17,1% restante pertenece a la zona rural. De allí se puede inferir que los servicios no logran llegar de manera directa a la zona rural o, en caso de llegar, desde estas zonas no se cuentan con amplias posibilidades para establecer comunicación con ellos.

En la caracterización del proceso de comunicación, desde los requerimientos de información de las personas naturales y jurídicas, se puede precisar lo siguiente: al ser el medio telefónico, el recurso que media con mayor frecuencia la comunicación usuarios-Ministerio demanda un protocolo de procedimiento claro, preciso y efectivo que permita atender a los usuarios con precisión de tiempos según el motivo por el cual se activa el portafolio de servicios. En tanto, según los motivos que en su mayoría están relacionados con tramites e información referida a almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas, se debe construir un esquema en tiempos de respuesta para no dejar al usuario, por asuntos de tiempo, en la mitad de la asesoría y con ello, diseñar protocolos de soporte telefónico para dar continuidad al proceso de orientación al usuario, si la situación lo requiere.

Esta cualidad diversa de los usuarios del Ministerio de Minas y Energía, invita a los equipos de atención al cliente a explorar las posibilidades de integrar al recurso más utilizado por los usuarios, que es el teléfono, alternativas de comunicación para interactuar con ellos por otros medios como los digitales para acompañar de una manera más constante al usuario en la prestación del servicio.

En relación con los motivos de consulta en las comunicaciones con el Ministerio, se encuentran bien diferenciadas entre las personas naturales y las jurídicas, las empresas tienden a consultar aspectos técnicos y jurídicos, mientras que las personas naturales con más frecuencia informan acerca de situaciones problemáticas o anomalías existentes, de esta manera se guía de manera precisa a los funcionarios que brindan la información en tanto focaliza interés de los grupos, este actuar articulado a los niveles de formación y áreas de interés en la actividades propias del ministerio.

Tanto para las personas naturales como para las jurídicas, los asuntos consultados se refieren en mayor proporción a temas relacionados con la gestión de los combustibles (almacenamiento, distribución, transporte, entre otros). Esta demanda de información ilustra la necesidad de procesos de comunicación escritos y audiovisuales a través de medios como la televisión, la prensa local y otros recursos didácticos, implementados por el Ministerio para dar respuesta a los intereses de sus consultantes en asuntos del sector.

Llama la atención que los asuntos relacionados con minería formal e informal no tengan una relevancia considerable en las consultas realizadas por los usuarios tanto en personas naturales como jurídicas. Se puede concluir que los ciudadanos desconocen la existencia de

dependencias internas relacionadas con estas temáticas como las Direcciones de Minería Empresarial y Formalización Minera, esto también puede explicarse por la descentralización del sector minero en diferentes entes territoriales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda poner en marcha estrategias de comunicación con los usuarios que se articulen a las consultas de los usuarios con escenarios de información mediados por las TIC, de forma tal que unido al canal de mayor uso para la comunicación (el teléfono) se puedan tejer puentes con otros recursos informáticos, que garanticen la orientación de los usuarios. Esta medida podría tener otros impactos en la interacción con el cliente.
2. Al evidenciar un alto porcentaje de asuntos consultados al Ministerio en relación con el almacenamiento, distribución y transporte de hidrocarburos, se sugiere enriquecer las estrategias de comunicación alrededor de estos temas sensibles para los usuarios tanto naturales como jurídicos y, en alianza con la Agencia Nacional de Hidrocarburos, explorar otros recursos que acerquen a los usuarios al conocimiento preciso de este tema de alto interés local, regional y nacional.
3. Al observar que los mayores motivos de comunicación de los usuarios se refiere a solicitudes de información, es recomendable revisar los canales actuales y la claridad en los temas que se brindan a los mismos, esto sumado a que las empresas en su mayoría manifiestan no recibir información directa del Ministerio es un indicador de la necesidad de afianzar un sistema de comunicación efectivo tanto de doble vía tanto para las personas naturales como jurídicas que permita el intercambio de información de valor.

4. En razón a que un motivo de consulta importante es el reporte de situaciones problemáticas o anomalías existentes podría ser necesario crear un canal específico de comunicación para el reporte oportuno de estos temas, ya sea por call center o vía virtual.

5. Se hace necesaria la implementación de estrategias de comunicación y de difusión más cercanas y efectivas a la población, específicamente a los grupos de interés identificados. De esta manera, el despliegue de comunicaciones más asertivas a partir de la caracterización de la población, puede contribuir significativamente a garantizar la comprensión de las funciones del Ministerio y el alcance de sus actuaciones.

ANEXO 1: GUIÓN Y ENCUESTA

Encuesta de caracterización de usuarios del Ministerio de Minas y Energía. Año 2016

[Desarrollo de la encuesta a partir del siguiente guion]

Buenos días. Le estamos llamando del Ministerio de Minas y Energía, específicamente del Grupo de Participación y Servicio Ciudadano.

Usted se encuentra registrado en la base de datos de usuarios que se han comunicado con el Ministerio de Minas y Energía para solicitar información o realizar algún tipo de trámite. Actualmente nos encontramos realizando una actualización de información de nuestros usuarios con el fin de reconocer e identificar características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias buscando mejorar nuestros servicios y nuestra atención. Con este fin, queremos invitarlo a participar de una encuesta con preguntas cerradas, cuya duración aproximada es de siete (7) minutos. Estamos seguros que con su participación podrá contribuir al crecimiento del sector y a la mejora del Ministerio en favor de los ciudadanos.

1. ¿Estaría dispuesto a contestar las preguntas? [No se leen las opciones]
 1. Si
 2. No
 3. No tengo tiempo
 4. No soy la persona que puede dar respuesta a la encuesta

[Si => continúe la encuesta.

No => agradece por parte del Ministerio de Minas y Energía y del Grupo de Participación y Servicio Ciudadano y termine la encuesta.

No tengo tiempo => le sugiere una hora para volver a llamar o le sugiere enviársela por correo electrónico.

No soy la persona que puede dar respuesta a la encuesta => solicita el dato de la persona con quien podría hablar en la entidad.]

[Inicio de la encuesta de caracterización]

Antes de iniciar es importante que usted conozca que el Ministerio de Minas y Energía se encuentra regido por la Ley de Habeas Data y su información estará protegida. Si desea conocer la política de protección de datos personales del Ministerio, puede consultarla en la página web del Ministerio en el enlace de Atención al Ciudadano.

Le agradecemos contestar las siguientes preguntas:

2. Podría por favor confirmar si efectivamente usted se ha contactado con el Ministerio de Minas y Energía
 1. Sí
 2. No

[Continúe diligenciando la encuesta sólo si la respuesta es afirmativa. De lo contrario, agradece por la disposición y termina la encuesta]

3. ¿Al comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía lo ha hecho como persona natural o persona jurídica?
 1. Persona natural
 2. Persona jurídica

[*Persona Natural* => realizar las preguntas de la 4 a la 37
Persona Jurídica => realizar las preguntas de la 38 a la 105]

[Preguntas para persona natural]

4. Nombre y apellidos
5. Departamento de residencia
6. Municipio de residencia
7. Zona de residencia
 1. Urbana
 2. Rural
8. Estrato socioeconómico
 1. 1
 2. 2
 3. 3
 4. 4

5. 5

6. 6

9. Teléfono 1 [Se verifica con la llamada]

¿Podría por favor darnos otro teléfono de contacto?

10. Teléfono 2

11. Correo electrónico

12. Edad

13. Género [No preguntar]

1. Masculino

2. Femenino

14. Último año de educación que completó o aprobó

1. Primaria

2. Secundaria

3. Técnica o tecnológica

4. Universitaria

5. Posgraduada

15. ¿Cuál es su ocupación principal?

1. Servidor Público

2. Empleado del sector Minero Energético

3. Independiente

4. Estudiante

5. Ama de Casa

6. Pensionado

7. Desempleado

8. Otra

16. Si respondió otra ¿Cuál?

17. ¿De acuerdo a su cultura, pueblo o rasgo físico, ... es o se reconoce como:

1. Indígena?

2. Rom?

3. Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia?

4. Palenquero de San Basilio?

5. Negro (a), mulato (a), Afrocolombiano (a) o Afrodescendiente?

6. Ninguno de los anteriores?

18. ¿Se encuentra en alguna de las siguientes condiciones?

1. Población en condición de discapacidad.
2. Desplazado
3. Ninguna

Si la respuesta a la pregunta 18 es la opción uno, preguntar:

19. ¿Qué tipo de discapacidad tiene?

20. Indique por favor con qué frecuencia se comunica con el Ministerio:

1. Más de una vez por semana
2. Una o dos veces al mes
3. Una o dos veces al año
4. Ocasionalmente
5. Solo una vez

21. En su última comunicación con el ministerio ¿Qué medio empleó?

1. Personalmente en las oficinas del Ministerio
2. En su región cuando el Ministerio lo visitó (evento, reunión, capacitación, feria, visita)
3. Teléfono
4. Correo electrónico
5. Página web del Ministerio (Foros o blog)
6. Redes sociales
7. Chat
8. Correo físico

A continuación, le voy a leer algunos motivos por los cuales las personas se contactan con el Ministerio de Minas, por favor indíqueme si usted se ha comunicado con el Ministerio por alguna de estas causas:

22. Solicitar información

1. Si
2. No

23. Realizar una consulta técnica o jurídica

1. Si
2. No

24. Iniciar un trámite específico

1. Si

2. No

25. Informar un problema, situación o anomalía existente

1. Si
2. No

26. Presentar una queja o denuncia

1. Si
2. No

Ahora le voy a leer algunos asuntos tratados en las comunicaciones que las personas tienen con el Ministerio de Minas, por favor indíqueme si su comunicación con el Ministerio ha sido por alguno de estos temas:

27. Relacionados con actividades de minera formal

1. Si
2. No

28. Relacionados con actividades de minera informal

1. Si
2. No

29. Relacionados con actividades de exploración y/o explotación de hidrocarburos o gas

1. Si
2. No

30. Relacionados con transporte de hidrocarburos o gas

1. Si
2. No

31. Relacionados con almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas

1. Si
2. No

32. Relacionados con generación, transporte o distribución de energía

1. Si
2. No

33. Relación con la prestación del servicio de energía

1. Si
2. No

34. Relacionados con biocombustibles

1. Si
2. No

35. Relacionados con temas ambientales y sociales del sector minero-energético

1. Si
2. No

36. Relacionados con temas de regalías

1. Si
2. No

37. Relacionados con asuntos laborales u organizacionales propios del ministerio y/o sus entidades adscritas y vinculadas

1. Si
2. No

[Preguntas para persona jurídica]

38. Nombre de la entidad

39. Departamento en el que está ubicada la empresa

40. Municipio en el que está ubicada la empresa

41. Dirección de correspondencia - sede principal

42. ¿La empresa cuenta con operaciones en otros departamentos diferentes a la sede principal?

1. Si
2. No

[Si la respuesta a la pregunta 42 es positiva, realizar la pregunta 43, de lo contrario pasar a la 44]

43. ¿Cuál es el segundo departamento con mayores operaciones o presencia de la empresa?

44. Teléfono de la empresa

45. Correo electrónico

46. Página web

47. ¿Cuál es el alcance de la empresa?

1. Local
2. Regional
3. Nacional
4. Internacional

48. ¿Cuál es el tamaño de la empresa?

1. Pequeña
2. Mediana
3. Grande

49. Nombre de la persona responsable de la interacción con el Ministerio

50. Cargo que ocupa la persona responsable

[Si la persona que contesta la encuesta es diferente al responsable, hacer las preguntas 51 y 52]

51. Nombre de la persona que contesta la encuesta

52. Cargo que ocupa la persona que contesta la encuesta

1. Directivos
2. Administrativos
3. Profesionales
4. Técnicos
5. Auxiliares

53. ¿La empresa u organización es pública o privada?

1. Pública
2. Privada

Por favor mencionar dos de sus clientes más importantes:

54. Cliente 1:

55. Cliente 2:

Por favor indicar los sectores por los que consulta la entidad:



56. Minero

1. Si
2. No

57. Hidrocarburos

1. Si
2. No

58. Gas

1. Si
2. No

59. Energía Eléctrica

1. Si
2. No

60. Energía Nuclear

1. Si
2. No

61. Sector Ambiental

1. Si
2. No

El Ministerio ha agrupado las empresas para una mejor comprensión de su actividad ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece su entidad?

62. Explotación minera

1. Si
2. No

63. Distribución y comercialización de minerales

1. Si
2. No

64. Producción de hidrocarburos o gas

1. Si
2. No

65. Almacenamiento y comercialización de hidrocarburos o gas

1. Si

2. No

66. Producción de energía eléctrica

- 1. Si
- 2. No

67. Distribución de energía eléctrica

- 1. Si
- 2. No

68. Comercialización de energía eléctrica

- 1. Si
- 2. No

69. Empresas que trabajan con otros tipos de energía

- 1. Si
- 2. No

70. Empresa privada (no del sector)

- 1. Si
- 2. No

71. Asociación de usuarios, gremial o comunitaria

- 1. Si
- 2. No

72. Corporación de representación popular

- 1. Si
- 2. No

73. Academia

- 1. Si
- 2. No

74. Entidad territorial

- 1. Si
- 2. No

75. Representaciones diplomáticas internacionales

- 1. Si
- 2. No

76. Empresa de servicios ambientales

1. Si
2. No

77. Empresas de intermediación del sector minero-energético

1. Si
2. No

78. Ministerio, instituto, agencia del estado o empresa industrial estatal no adscrita y vinculada al Ministerio de Minas

1. Si
2. No

79. Instituto, agencia del estado o empresa industrial estatal adscrita y vinculada al Ministerio de Minas

1. Si
2. No

80. Organismos gubernamentales de vigilancia, control o de seguridad

1. Si
2. No

81. Organización no gubernamental

1. Si
2. No

82. Organismo judicial

1. Si
2. No

83. Centro de prestación de servicios de salud

1. Si
2. No

84. Indique por favor con qué frecuencia se comunica con el Ministerio:

1. Más de una vez por semana
2. Una o dos veces al mes
3. Una o dos veces al año
4. Ocasionalmente
5. Solo una vez

85. En su última comunicación con el ministerio ¿Qué medio empleó? (Respuesta única)

1. Personalmente en las oficinas del Ministerio

2. En su región cuando el Ministerio lo visitó (evento, reunión, capacitación, feria, visita)
3. Teléfono
4. Correo electrónico
5. Página web del Ministerio (Foros o blog)
6. Redes sociales
7. Chat
8. Correo físico

Qué tipo de información recibe la entidad por parte del Ministerio

86. Políticas o lineamientos relacionados con el sector minero-energético

1. Si
2. No

87. Políticas para el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos

1. Si
2. No

88. Eventos o espacios de participación en el sector minero-energético

1. Si
2. No

89. No recibe información del Ministerio

1. Si
2. No

A continuación, le voy a leer algunos motivos por los cuales las personas se contactan con el Ministerio de Minas, por favor indíqueme si usted se ha comunicado con el Ministerio por alguna de estas causas:

90. Solicitar información

1. Si
2. No

91. Realizar una consulta técnica o jurídica

1. Si
2. No

92. Iniciar un trámite específico

1. Si

2. No

93. Informar un problema, situación o anomalía existente

1. Si
2. No

94. Presentar una queja o denuncia

1. Si
2. No

Ahora le voy a leer algunos asuntos tratados en las comunicaciones que las personas tienen con el Ministerio de Minas, por favor indíqueme si su comunicación con el Ministerio ha sido por alguno de estos temas:

95. Relacionados con actividades de minera formal

1. Si
2. No

96. Relacionados con actividades de minera informal

1. Si
2. No

97. Relacionados con actividades de exploración y/o explotación de hidrocarburos o gas

1. Si
2. No

98. Relacionados con transporte de hidrocarburos o gas

1. Si
2. No

99. Relacionados con almacenamiento, distribución o uso de combustibles líquidos o gas

1. Si
2. No

100. Relacionados con generación, transporte o distribución de energía

1. Si
2. No

101. Relación con la prestación del servicio de energía

1. Si
2. No

102. Relacionados con biocombustibles

1. Si
2. No

103. Relacionados con temas ambientales y sociales del sector minero-energético

1. Si
2. No

104. Relacionados con temas de regalías

1. Si
2. No

105. Relacionados con asuntos laborales u organizacionales propios del ministerio y/o sus entidades adscritas y vinculadas

1. Si
2. No

Muchas gracias por hacer parte de este de caracterización del Ministerio de Minas y Energía