



El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA



INFORME

Estrategia de Servicio Semestre II de 2021

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano
y Gestión de la Información



El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA

INTRODUCCIÓN

La estrategia de servicio del Ministerio de Minas y Energía está basada en nuestro propósito superior que tiene como objetivo impactar el bienestar de los colombianos acorde a nuestros valores SIENTO que contemplan en una de sus estrategias, la importancia de ser empáticos con las necesidades del ciudadano demostrando interés hacia ellas, construyendo una relación de confianza que permita responder a tiempo y con calidad a las necesidades de los usuarios. De igual manera, la estrategia contempla la política de servicio al ciudadano que tiene como objetivo entregar soluciones e impactar el bienestar de los ciudadanos a partir de la satisfacción en la atención prestada.

Para el segundo semestre de 2021 se presenta un análisis de cada uno de los medios de comunicación con el Ministerio de Minas y Energía y su respectivo análisis.

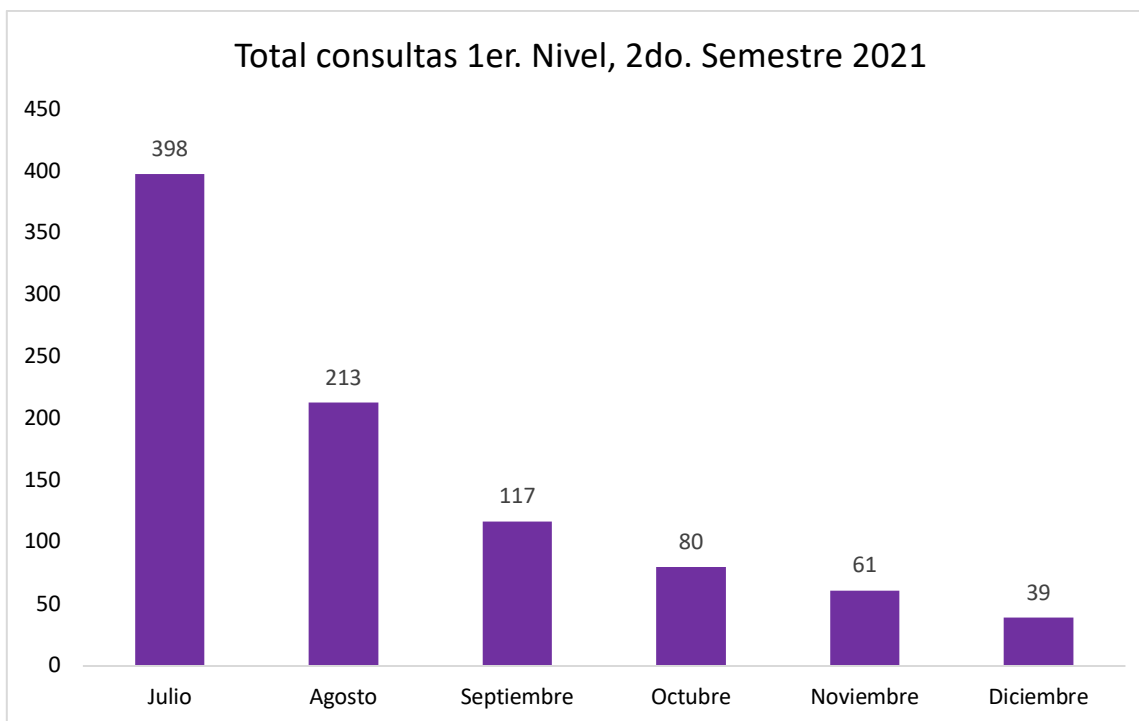


ACCIONES ADELANTADAS DE LA ESTRATEGIA

1. SERVICIOS DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE PRIMER NIVEL

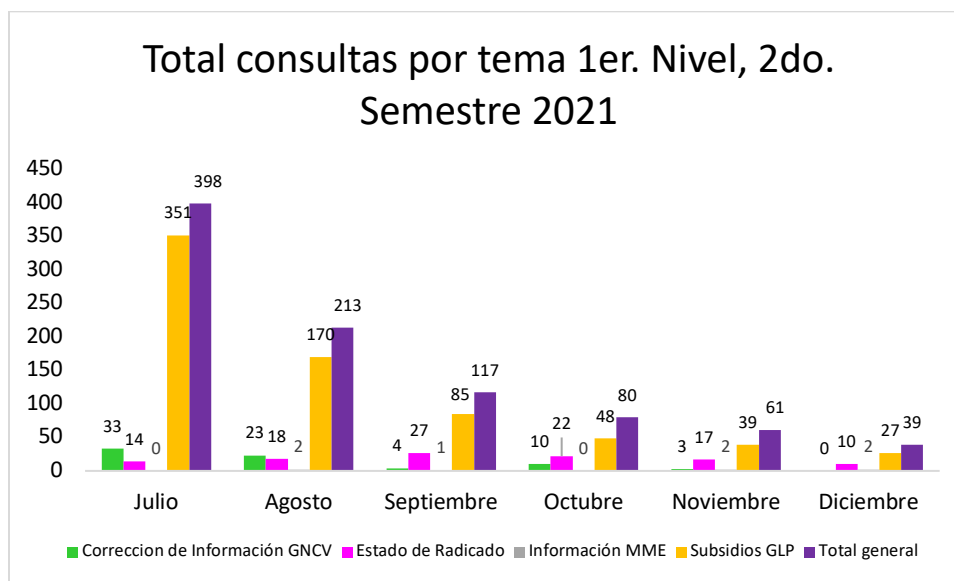
El Ministerio de Minas y Energía cuenta con el canal de atención de primer nivel para la recepción de las solicitudes relacionadas con algún tipo de pronunciamiento o criterio previamente definido al interior de la entidad con las dependencias y que puede ser atendido en un primer momento de acuerdo con su grado de complejidad, directamente por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información. En este sentido, la atención de primer nivel busca mejorar la oportunidad en la atención del servicio al ciudadano, identificando solicitudes recurrentes para dar atención de manera oportuna y de calidad, con el fin de mejorar tiempos de respuesta y prestar apoyo a las dependencias del Ministerio con mayor impacto documental, para disminuir a nivel general los tiempos de respuesta a las PQRS.

Desde la atención del primer nivel se pretende lograr la atención de la mayor cantidad de solicitudes, sin que sea necesario dar traslado a las otras dependencias.

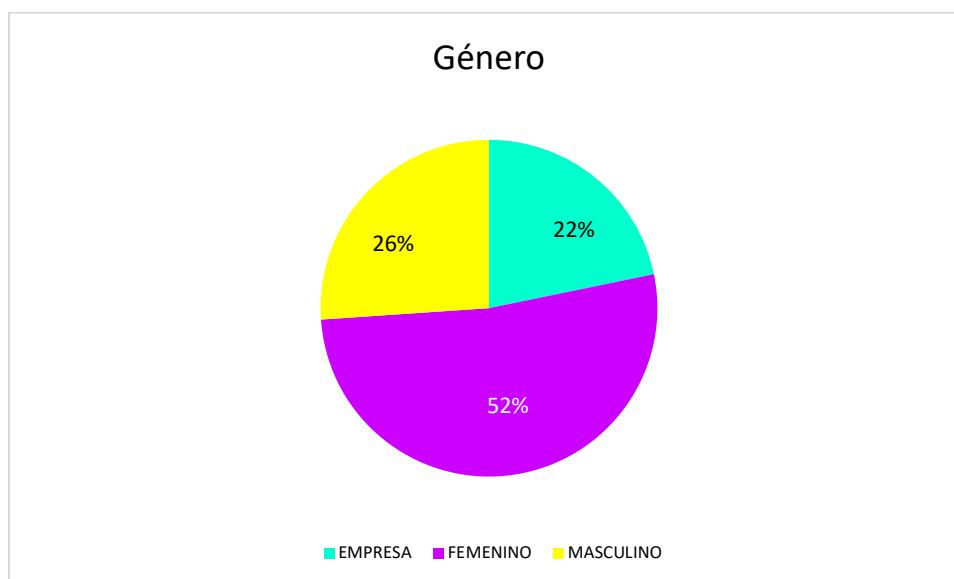




El total de consultas realizadas de 1er nivel es de 908, mostrando una tendencia decreciente y exponencial.



Se evidencia que los subsidios de gas licuado de petróleo (GLP) es la consulta más recurrente durante el segundo semestre del año 2021 con 720 consultas, seguida por el estado del radicado con 108, corrección de Información GNCV con 73 e información MME con 7.





El 52% de las consultas fueron realizados por el género femenino, el 26% masculino y el 22% por empresas.

2. AGENDAMIENTO DE CITAS PARA ATENCIÓN VIRTUAL

Durante el segundo semestre de 2021 se implementó un nuevo sistema de agendamiento virtual para la ciudadanía, con el fin de facilitar la interacción Estado ciudadano y agilizar los diferentes procesos en el Minenergía, en total se recibieron **68** agendamientos en el segundo semestre de 2021.

Esta herramienta cuenta con la aplicación de los requerimientos y recomendaciones a nivel técnico para garantizar el servicio y la mejor experiencia para los ciudadanos. Dentro de esta definición adicionalmente se especifica:

- Política de tratamiento de datos personales
- Formulario de solicitud con fecha y hora de agendamiento
- Segmento de interés
- Descripción de la solicitud
- Mensaje de confirmación de agendamiento

Agendamiento de Citas para Atención Virtual

Atención Virtual
30 minutos

30 diciembre

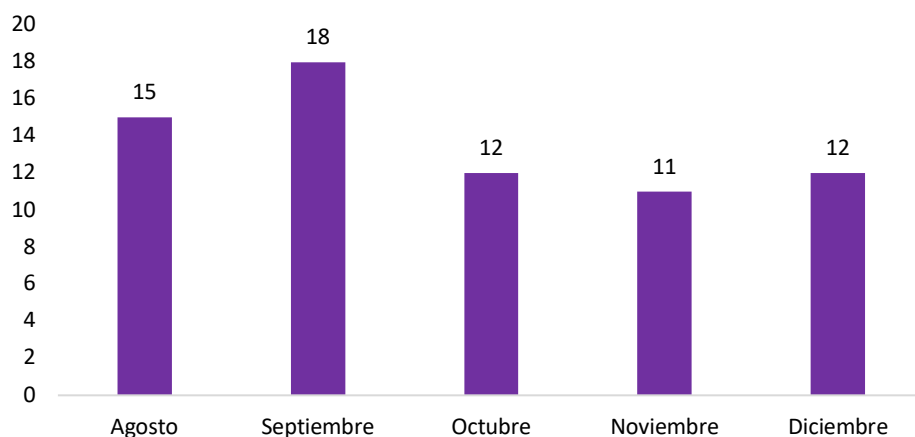
< > diciembre 2021

Selecionar personal (opcional)
Cualquiera

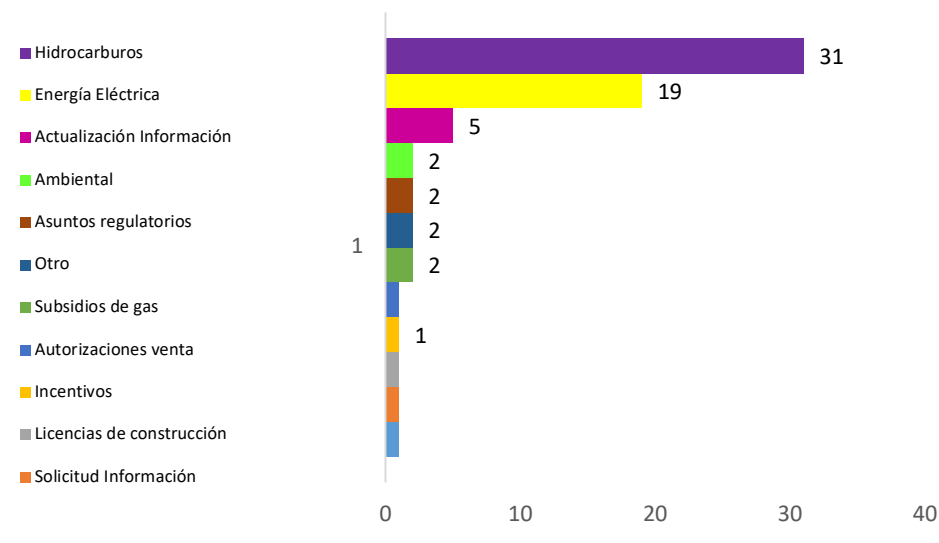
lu	ma	mi	ju	vi	sá	do			
		1	2	3	4	5			
6	7	8	9	10	11	12	14:05	14:35	15:05
13	14	15	16	17	18	19			



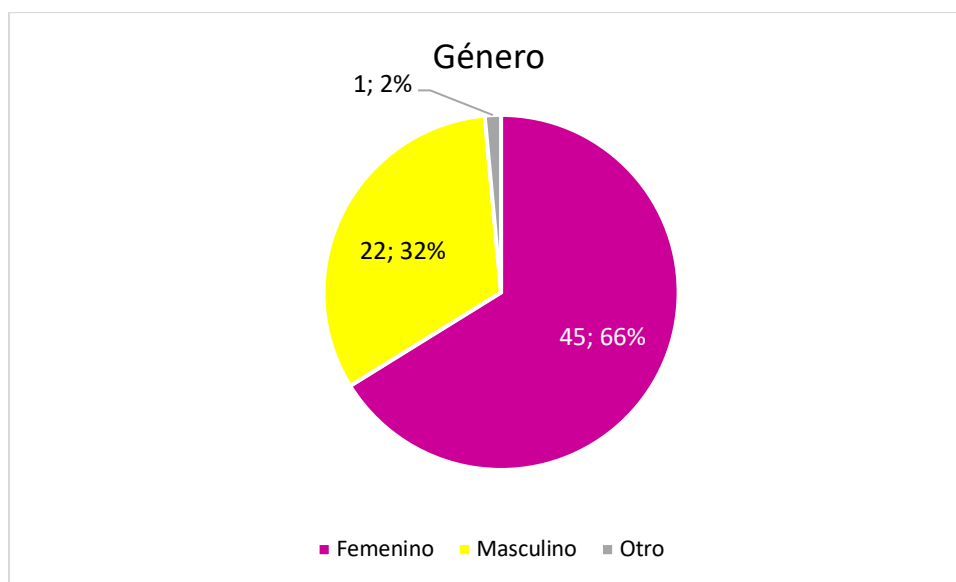
Total Agenda Virtual 2do. semestre 2021



Tema de interes 2do. semestre 2021



El segmento o tema de mayor interés para la ciudadanía es el de hidrocarburos con el 46%, energía eléctrica con el 28% y actualización de información con el 7%.



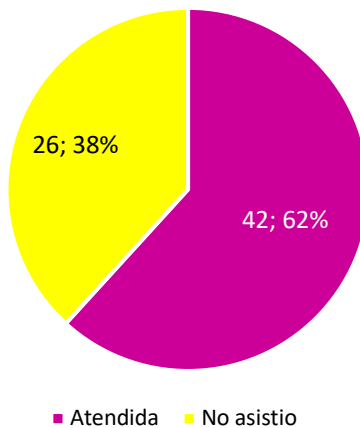
Por género el mayor agendamiento se encuentra dado por el femenino con el 66%, seguido por masculino con el 32%.



Aunque el español es nuestro idioma nativo y principal, se puede observar que hay personas que solicitan comunicarse en idioma inglés.

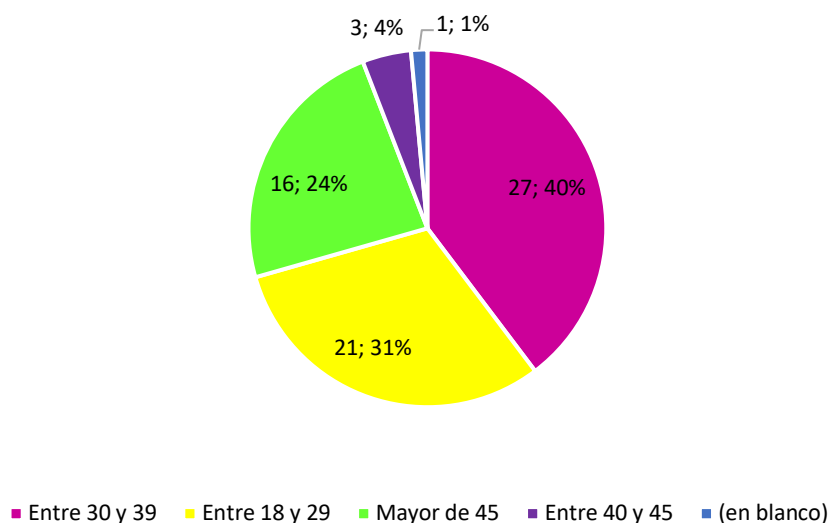


Tipo de Gestión



Fueron realizados 68 agendamientos, pero el 62% si asistió en la fecha y hora programada y el 38% no asistió, es necesario tomar acciones que permitan asegurar que las personas que realizan agendamientos, asistan y lograr aumentar este indicador.

Rango de edad





El mayor nivel de agendamiento fue realizado por la ciudadanía entre 30 y 39 años con el 40%, seguido por 18 y 39 años con el 31% y mayores de 45 años con el 24%.

3. CHATBOT

El ChatBot ConsúltaME es otra de las herramientas que el Minenergía dispuso a la ciudadanía para atender sus consultas y preguntas y así brindar respuesta oportuna a sus requerimientos.

El chatBot ConsúltaME permite dar respuesta en tiempo real, prestando un servicio eficiente a los ciudadanos y grupos de valor, por otro lado, baja la carga a las áreas y grupos.

Otra de las características del Chat bot, es que permite que los ciudadanos nos ayuden a construir la base de conocimientos cuando la respuesta no está previamente cargada en el sistema, permitiendo alimentar día a día esta información.

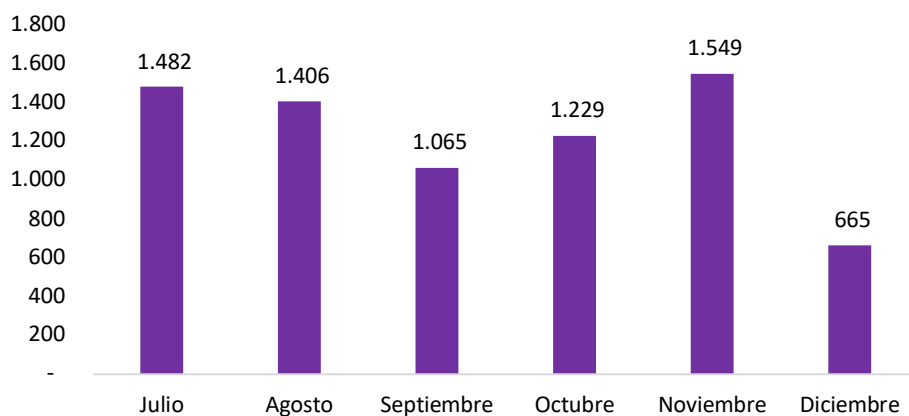


4. CONTACT CENTER

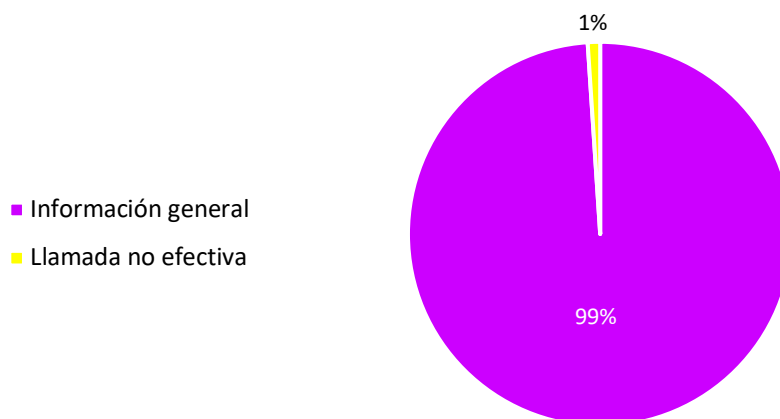
Otro de los canales de comunicación en el Ministerio de Minas y Energía es el Contact Center, donde de forma directa la ciudadanía puede comunicarse con la entidad, fueron recibidas 7.396 llamadas



Total llamadas 2do. Semestre 2021



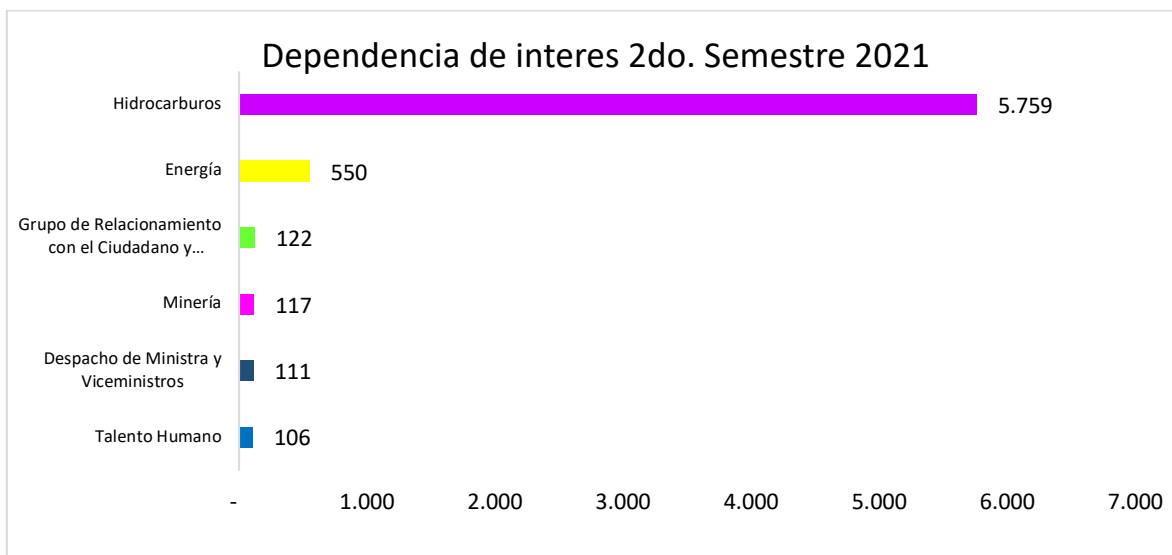
Gestión



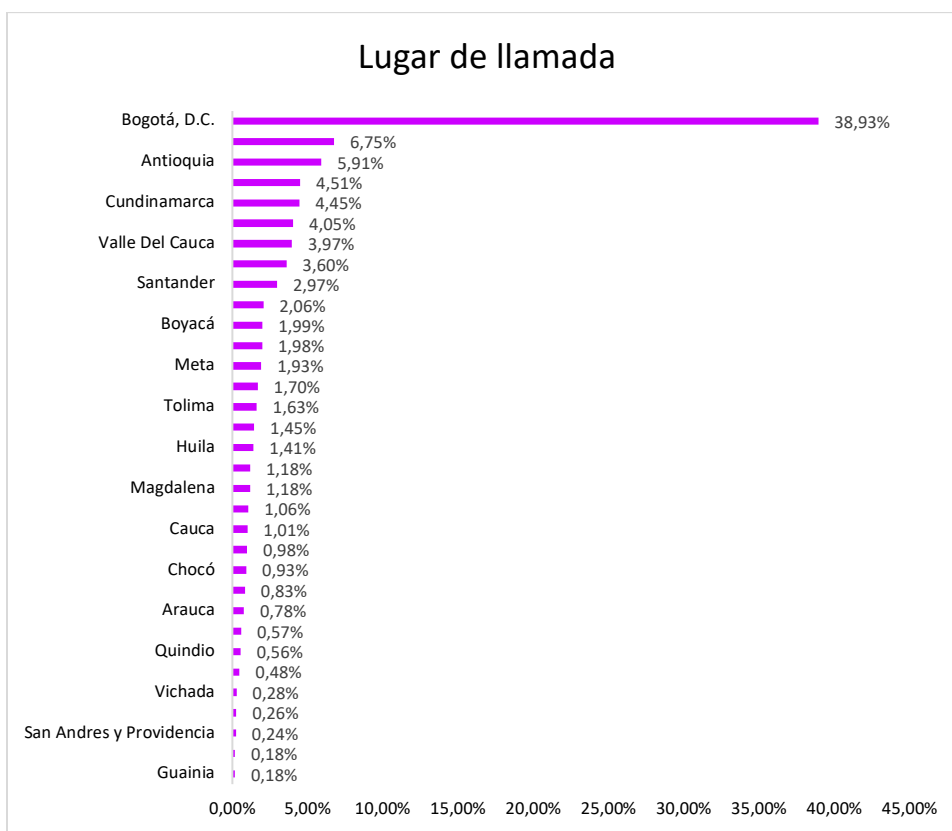
El 99% de las llamadas realizadas por la ciudadanía fueron por información general, solo el 1% fueron llamadas no efectivas o perdidas.



Así mismo el 99,7% de las llamadas fueron gestionadas y el 0,3% escaladas a otra dependencia.



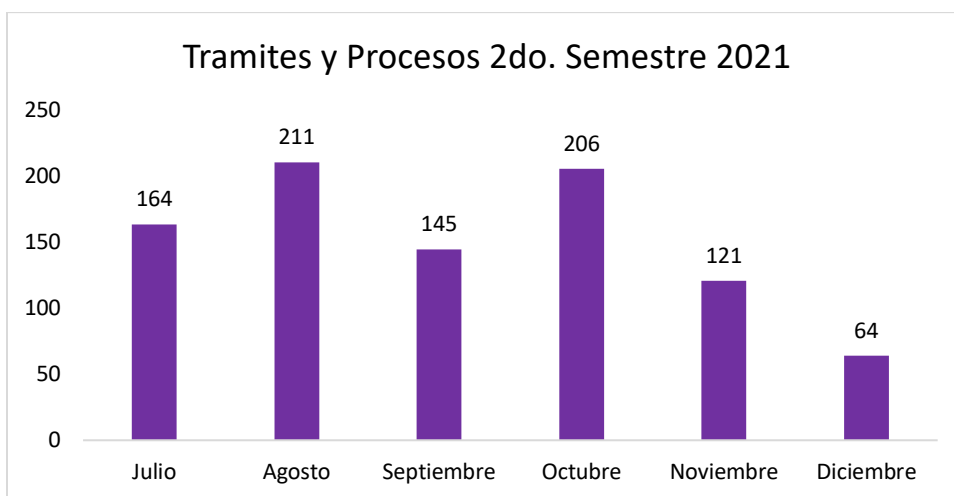
La dependencia de interés más consultada es Hidrocarburos con el 77,8%, seguido por energía con el 7,4%, el Grupo de relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información con el 1,65% y Minería con el 1,58%.



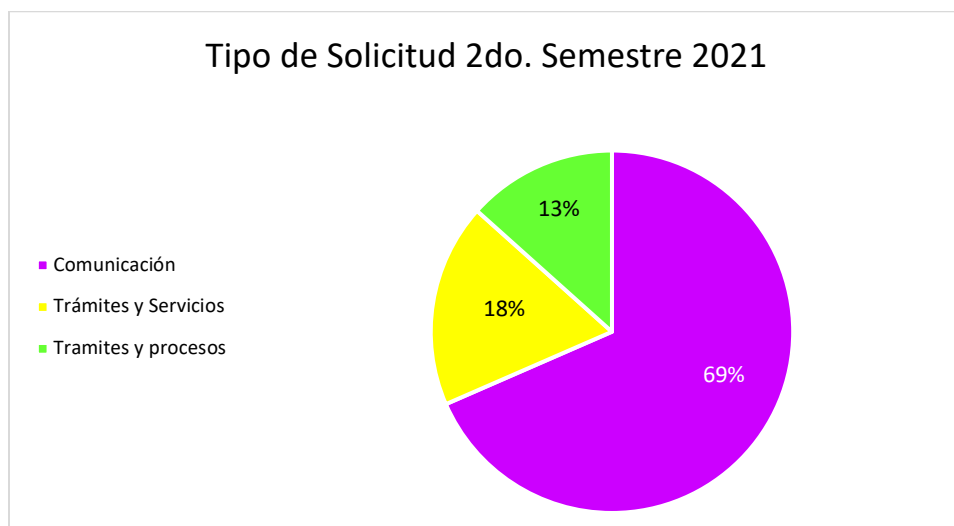
Por lugar de llamada el 38,9% es proveniente de Bogotá, el departamento de Antioquia con el 6,75% y Cundinamarca con el 5,91%

5. TRÁMITES Y PROCESOS

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información realiza el seguimiento de los tramites y procesos tomando como modelo el seguimiento realizado a las PQRD'S, la información se encuentra en la web ya que es registrada en el CRM Dynamics 365 (<https://crmminenergia.crm2.dynamics.com>) y actualizada de manera semanal para la obtención de estadística que nos ha permitido generar alertas a las diferentes dependencias para la atención oportuna de los tramites a su cargo, mejorando la experiencia y satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor, así como la obtención de insumos para la realización de documentos que permiten la mejora constante de los servicios ofrecidos por la entidad.



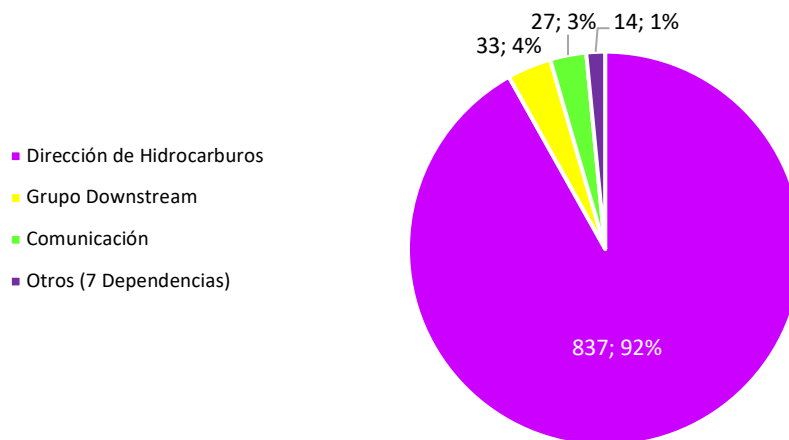
Para el segundo semestre de 2021, fueron recibidos 911 trámites y procesos



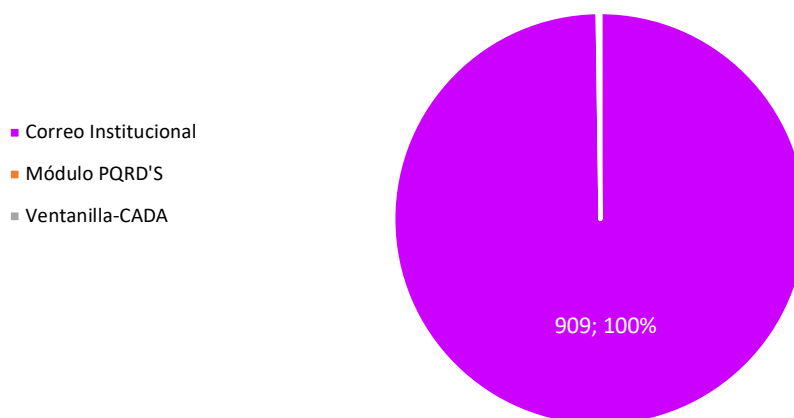
Por tipo de petición, comunicación es la más realizada con el 66%, trámites y servicios con el 17% y tramites y procesos con el 13%.



Dependencias 2do. Semestre 2021



Modo recepción 2do. Semestre 2021

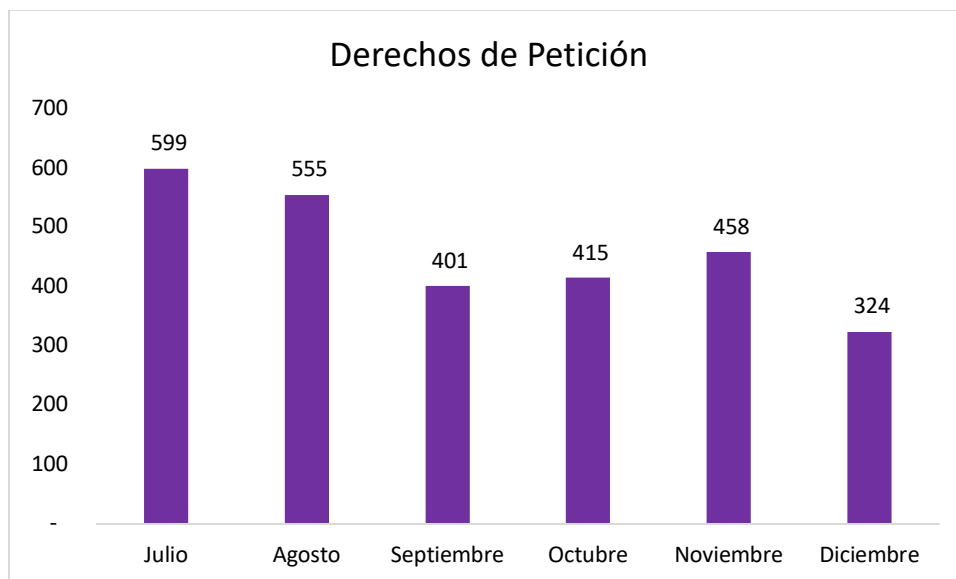


Por dependencias, la dirección de hidrocarburos fue la más consultada con el 92% y el correo institucional mennergia@minenergia.gov.co el medio más usado.

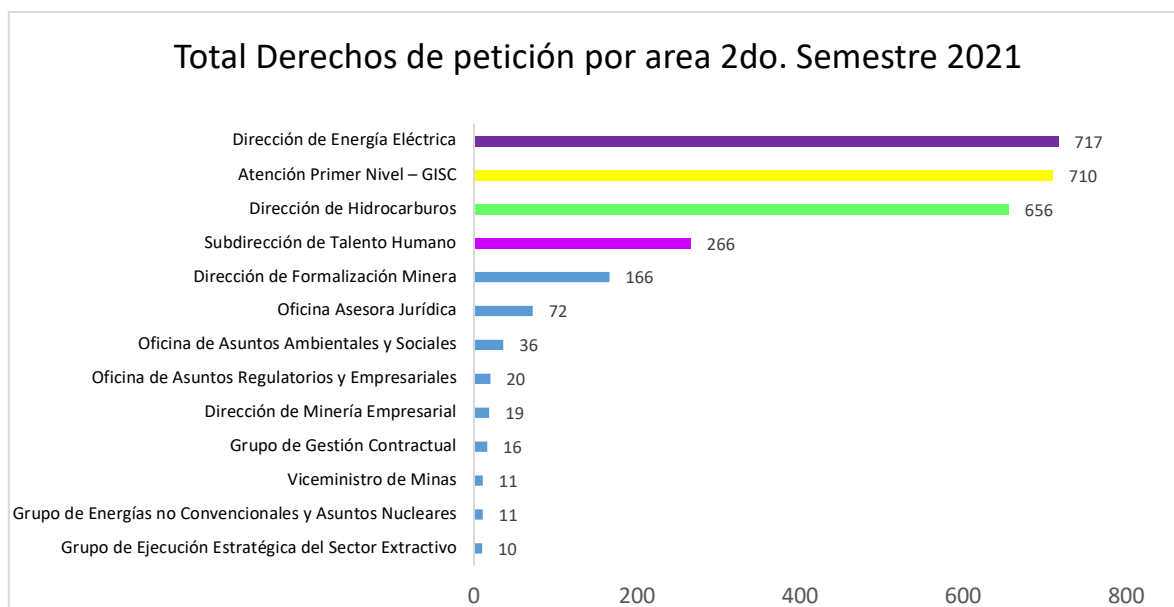


6. DERECHOS DE PETICIÓN

El derecho de petición es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. El derecho de petición es un derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

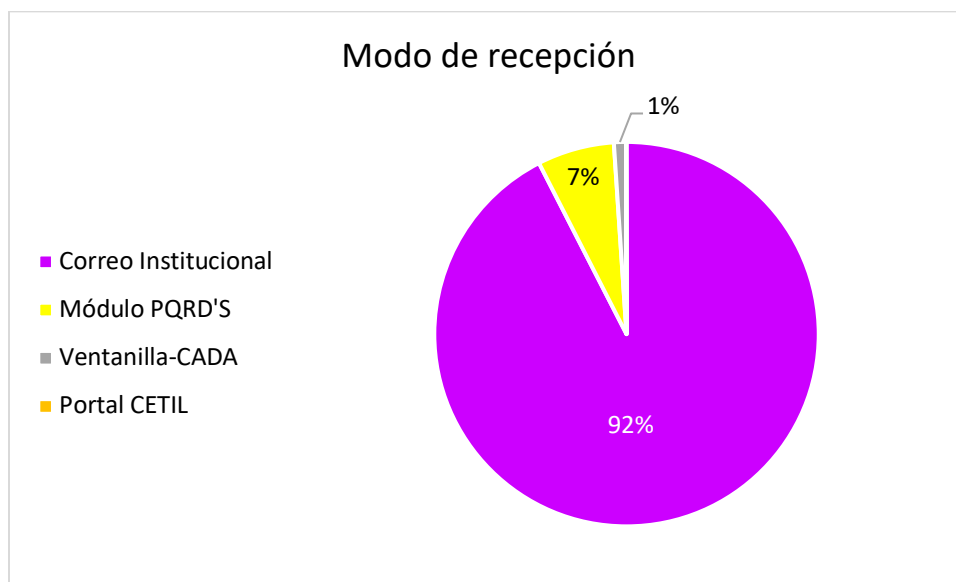


En el segundo semestre de 2021 ante el Ministerio de Minas y Energía la ciudadanía ha presentado 2.752 derechos de petición.

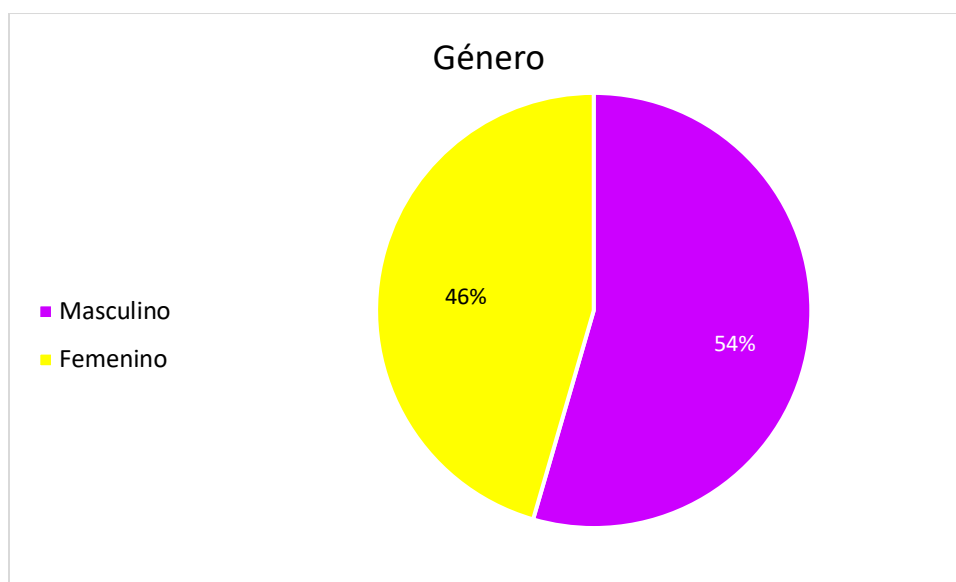




Para la Dirección de Energía Eléctrica fueron presentados 717 derechos de petición, ante el Grupo de Gestión de la Información 710 y la Dirección de Hidrocarburos 656.



El 92% de los derechos de petición fueron recibidos por medio de correo institucional y el 7% por el módulo de PQRDS

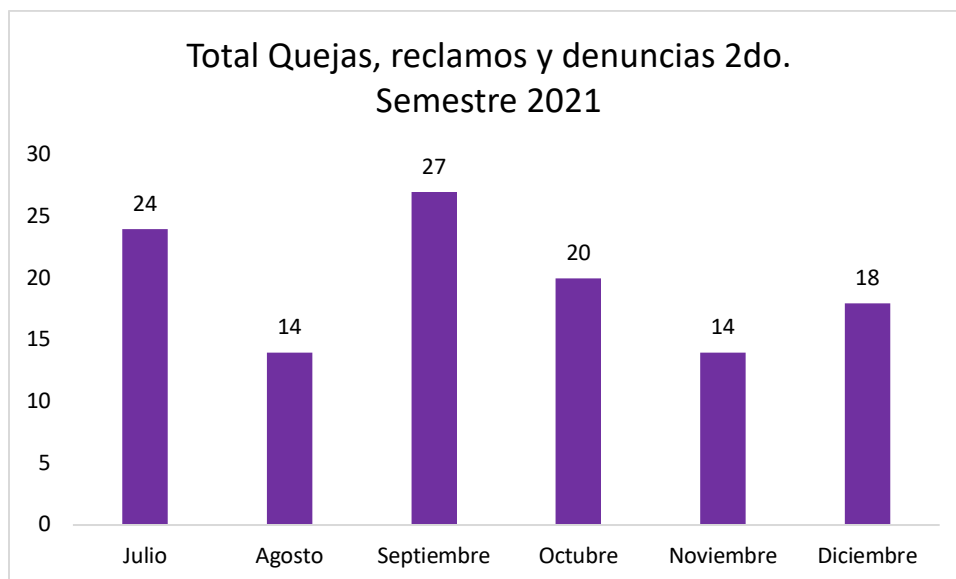


El 54% de los derechos de petición, fueron interpuestos por ciudadanía de género masculino y el 46% femenino.

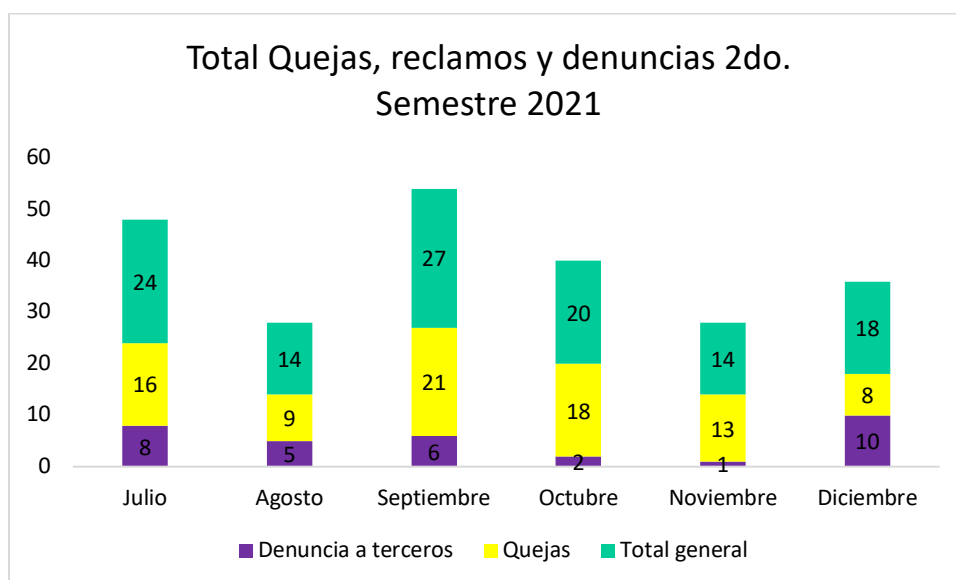


7. QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS

Otro de los mecanismos con los que cuenta la ciudadanía es la posibilidad de interponer sus quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones ante las entidades que así lo consideren pertinente, para el Ministerio de Minas y energía se presentan:

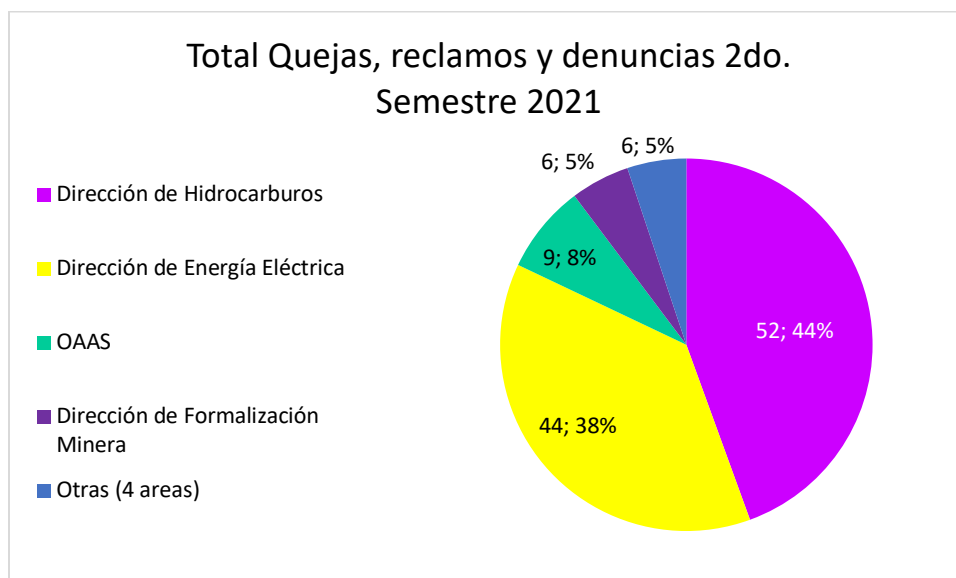


Durante el segundo semestre de 2021 ante el Ministerio de Minas y Energía la ciudadanía ha presentado 117 quejas, reclamos y solicitudes.

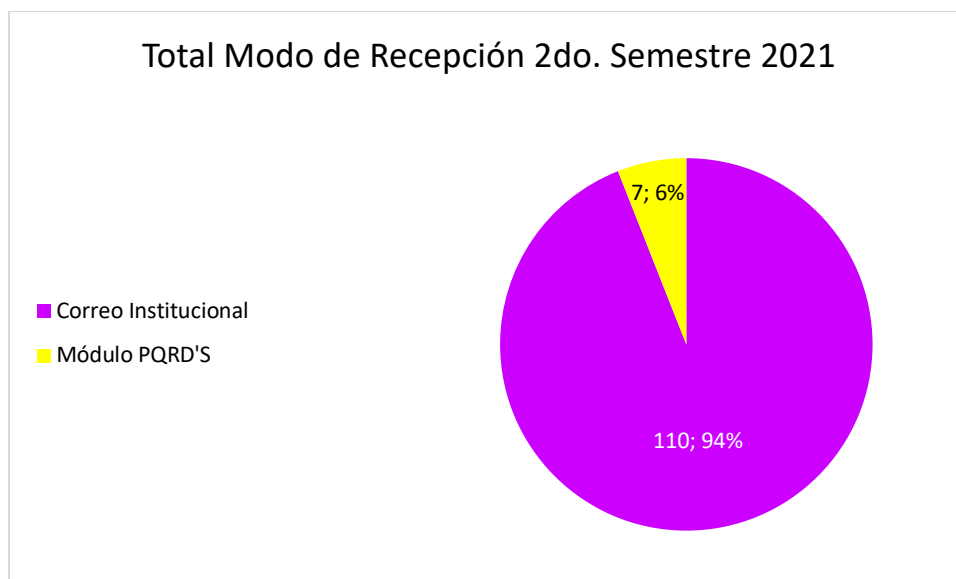




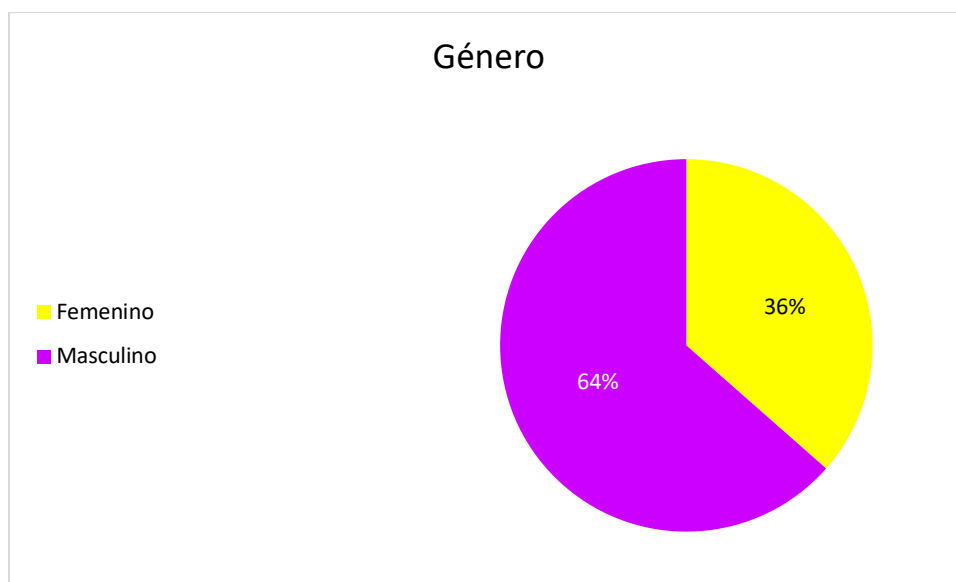
Fueron presentadas 85 quejas equivalente al 73% del total recibido y 32 denuncias a terceros con el 27%.



La Dirección de Hidrocarburos y la Dirección de Energía Eléctrica son las dependencias con la mayor proporción 44% y 38% respectivamente



El correo institucional mennergia@minenergia.gov.co fue el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer sus quejas, reclamos y denuncias.



Del total de quejas y denuncias recibido el género masculino interpuso el 64% y el género femenino el 36%.

8. VOLUNTARIOS EN SERVICIO:

La estrategia del voluntariado nace con el apoyo de la secretaria general con el ánimo de implementar e incentivar a funcionarios y contratistas el ejercicio del servicio. Este ejercicio que hemos planteado será realizado en tres líneas de trabajo, una es el voluntariado ambiental, el voluntariado en transferencia de conocimiento y catalizadores de emociones.

Voluntariado Línea Ambiental

Con la participación de 50 voluntarios, el apoyo del equipo técnico del Jardín Botánico de Bogotá, en el mes de julio se plantaron 23 árboles en la sede de la Cra 50. Posteriormente, en el mes de noviembre, con la participación de 47 voluntarios y con el apoyo también del equipo técnico del Jardín Botánico de Bogotá, se gestionó una segunda jornada de arborización donde se plantaron 39 nuevos árboles en la misma sede.

Imagen 1. Arborización Parte 1 - Imagen 2. Arborización Parte 2





El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información

En el marco de la conmemoración del Día Internacional del Voluntariado, el equipo del Voluntariado Minenergía gestionó un trabajo articulado con la Red de Voluntarios ONU Colombia y el Jardín Botánico de Bogotá para plantar árboles en el Barrio Nicolás de Federmán. Una actividad en la que más de 80 colaboradores de las 3 entidades trabajaron en equipo para entregar a la comunidad más de 70 árboles.

Imagen 3. Conmemoración Día Internacional del Voluntariado



Fuente: Archivo Audiovisual Secretaría General

Finalmente, en la línea ambiental, se gestionó una actividad con el objetivo de embellecer algunas áreas comunes del ministerio con plantas. Esta actividad se realizó en el mes de diciembre y contó con la participación de más de 20 voluntarios y funcionarios y colaboradores.



El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA

Imagen 4. Jornada de embellecimiento Minenergía



Fuente: Archivo Audiovisual Comunicaciones y Prensa

Voluntariado Línea Nuestra Gente

Tras un año difícil para el mundo, surgió la necesidad de crear tres espacios virtuales que permitieran dejar una reflexión a la familia Minenergía sobre la importancia de cuidarse en aspectos como la salud mental, la necesidad de seguir trabajando en equipo y el llamado a cuidar el planeta. Estas 3 actividades fueron creadas y socializadas a los enlaces del momento SIENTO de la STH con quienes se trabajaron 16 espacios.

Imagen 5. Charlas Virtuales con Nuestra Gente



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información



El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA

También, con el apoyo de voluntarios profesionales de la Red de Voluntarios de ONU Colombia, se gestionó un Webinar donde las experiencias fueron las protagonistas. Este espacio tuvo como objetivo recordarle a todos los funcionarios y colaboradores del ministerio la que significa SERVIR a la comunidad sin esperar nada a cambio y cómo podemos aportar con pequeñas acciones para transformar el mundo.

Webinar

Somos la energía del cambio, juntos salvamos el planeta

¿Cómo pueden las acciones individuales lograr transformaciones globales?

Martes
16
de noviembre

Hora:
09:00 a.m.
a
10:00 a.m.

Invitada especial:
Ana Milena Duque Rocha
Voluntaria Nacional ONU Colombia

¡Ya te encuentras agendado!

VOLUNTARIOS ONU Colombia

El futuro es de todos Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA

Finalmente, en la línea nuestra gente, se gestionó una actividad de promoción de los emprendimientos con los que cuentan diferentes funcionarios y colaboradores de la entidad. Este espacio presencial que se generó con todos los cuidados de bioseguridad permitió la participación de más de 30 emprendimientos en la sede principal de la entidad.



El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA

Imagen 6. Charlas Virtuales con Nuestra Gente



Fuente: Archivo Audiovisual Comunicaciones y Prensa

Voluntariado Línea Eficiencia Energética

Como entidad líder del sector minero-energético queremos fortalecer con la ciudadanía la importancia del consumo y estrategias para el ahorro eficiente de energía, así como contar cómo funciona el cobro de la factura de energía que se da en los hogares, el por qué se implementa el uso de reglamentos técnicos en las instalaciones eléctricas en los hogares, entre otros. Estas temáticas fueron expuestas en charlas virtuales a grupos de valor como comunidades en condición de discapacidad auditiva aliadas al INCI y estudiantes de grado 11 del Colegio INEM de Cúcuta.





9. CONSTRUCCIÓN DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO:

Los acuerdos de niveles de servicio - ANS son compromisos adquiridos para garantizar la prestación de un servicio eficiente mediante los diferentes canales de atención dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía.

Mediante la implementación de esta herramienta se busca mejorar la calidad de servicio en aspectos tales como tiempos de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible y personal asignado al servicio; así mismo, mediante los ANS se busca identificar y definir las necesidades de nuestros grupos de valor, además de realizar un control al cumplimiento de sus expectativas del servicio.

Mediante la integración de los acuerdos de niveles de servicio a cada uno de los canales de atención, se busca contar con herramientas de medición constante que permitan facilitar el seguimiento y monitoreo a las metodologías de atención y así lograr establecer estrategias de mejora continua.

Para la evaluación del proceso, se aplican los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS que se detallan a continuación:

ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL

El Ministerio de Minas y Energía cuenta con el canal de atención de primer nivel para la recepción de las solicitudes que sean allegadas a la entidad, mediante esta plantilla se busca analizar la cantidad de solicitudes que se están trasladando a las otras dependencias y evidenciar que las solicitudes que sean atendidas desde el Grupo de relacionamiento con el ciudadano y gestión de la información, se realicen en un plazo máximos de dos (2) días para la comunicación de la respuesta a los grupos de valor, partiendo de la premisa de que la información reposa en las bases de datos del grupo.

En este canal se evaluarán dos tipos de acuerdos de niveles de servicio que están divididos de la siguiente manera:

- a. El primer nivel de servicio de las solicitudes atendidas corresponde a lograr un porcentaje máximo de 10% de solicitudes trasladadas a otras dependencias sobre el total mensual allegado a la entidad.



- b. El segundo nivel de servicio corresponde a los días en los cuales las solicitudes son atendidas, que corresponde a un plazo máximo de dos (2) días hábiles para el trámite de su respuesta.

De acuerdo a lo anterior y una vez aplicado el ANS para las solicitudes allegadas durante el mes de octubre, se evidencia lo siguiente:

Imagen 1. Acuerdo de nivel de servicio en atención del primer nivel.

ANS Atención de primer nivel			
Proceso	Atención Primer Nivel		
Mes	NOVIEMBRE		
Responsable	Paola Andrea Muñoz		
ANS Comunicaciones trasladadas			
Datos	Cantidad/mes	Descripción ANS comunicaciones trasladadas	Cálculo ANS Comunicaciones trasladadas (%)
Cantidad de recibidas	61	Lograr un porcentaje máximo de 10% para el traslado de comunicaciones a otras dependencias	16
Cantidad comunicaciones atendidas	51		
Cantidad de comunicaciones trasladadas	10		
Cumplimiento	No cumple		
ANS Tiempos de respuesta			
Datos	Promedio/mes	Descripción ANS tiempo de respuesta	Cálculo ANS tiempos de respuesta (Prom/mes)
Promedio tiempo de respuesta	2	Mantener el tiempo de respuesta a las solicitudes de 2 días	Cumple

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información

La medición de este nivel de servicio se realiza mediante la siguiente fórmula:

(Cantidad de comunicaciones trasladadas * 100 / Cantidad recibidas)

Mediante la implementación del acuerdo de nivel de servicio se logró evidenciar que en el mes de noviembre se recibieron un total de 61 solicitudes, de las cuales fueron atendidas por parte del equipo de atención de primer nivel 51 solicitudes que corresponden al 83% del total allegado. Así mismo, fueron trasladadas a las dependencias un total de 10 solicitudes que corresponde al 16% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

Realizando el análisis al ANS se logra evidenciar que, para el mes de noviembre se cumple el acuerdo de nivel de servicio ANS, logrando para este mes un 16% de comunicaciones trasladadas a otras dependencias.



En el análisis del nivel de servicio de tiempos de respuesta se logra evidencia que se está cumpliendo con el tiempo estipulado inicialmente, que corresponde a dos (2) días hábiles para brindar la respuesta desde el canal de atención de primer nivel a las solicitudes allegadas al Ministerio durante el mes de noviembre.

Para este canal de atención, es recomendable conformar un equipo de enlaces conformado por un representante de cada área con el fin de acceder a la información de manera directa, así como ampliar la información disponible en las bases de datos de acuerdo con la información mayormente consultada, con el fin de lograr el cumplimiento del ANS y la mejora progresiva del servicio.

CONTACT CENTER

El Ministerio de Minas y Energía cuenta con el canal de centro de contacto mediante el cual los grupos de valor pueden comunicarse por medio de sus líneas telefónicas para radicar cualquier tipo de solicitud, por este medio los agentes de servicio están a disposición para atender a la ciudadanía brindando la información requerida o en caso de no contar con ella, el agente estará dispuesto a radicarla para que un profesional sea quien atienda su requerimiento.

En este canal de atención se tienen en cuenta diferentes niveles de servicio para su evaluación y monitoreo. Para este canal se analizarán los siguientes acuerdos de niveles de servicio:

- a. ANS llamadas contestadas.
Para este nivel de servicio se busca lograr un 97% de llamadas contestadas sobre el total de llamadas recibidas con un periodo de corte mensual correspondiente al mes evaluado, que para esta medición corresponde al mes de noviembre.
- b. ANS tiempo gestión de llamadas.
Mediante esta evaluación se requiere optimizar los tiempos de atención de las llamadas por parte de los gestores, se ha establecido como meta un tiempo máximo de atención de ocho (8) minutos por llamada.
- c. ANS nivel de satisfacción.
A partir de la aplicación de encuestas, las cuales pueden ser respondidas por la ciudadanía una vez su solicitud ha sido resuelta; se identifica cuál



ha sido el nivel de satisfacción frente a la atención de los usuarios por parte de los gestores del contact center. Tomando como base estos resultados, se realiza la evaluación de la atención por parte de los agentes del centro de contacto y como proceso de mejora del canal, para el cual se establece una meta de satisfacción superior no inferior al 85%.

Debido al proceso de reestructuración y adecuación de las líneas telefónicas en la cual se encuentra el centro de contacto, para el mes de noviembre no se cuenta con la totalidad de la información necesarias para la aplicación del Acuerdo de Nivel de Servicio; sin embargo, con la información que quedo registrada en el CRM, se realizó un análisis a las llamadas atendidas por los asesores en el mes de noviembre y se evidencia lo siguiente:

Imagen 2. Resultados de gestión por asesor

MES	CANTIDAD DE LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS GESTIONADAS	ASESOR	CANTIDAD
Noviembre	1492	1.490	ANDRI RODRIGO BARAJAS BARBOSA	60
			JUAN SEBASTIAN REYES CONTRERAS	427
			KELLY TATIANA PATARROYO ROMERO	176
			LILIA ROCIO PEREZ ROJAS	402
			NANCY ROCIO CEREZO TORRES	427
Total				1492

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la información

Mediante la información brindada por el proceso de Contact center para el mes de noviembre, se logra observar que se recibieron un promedio de 1.492 llamadas, de las cuales se gestionaron por los asesores 1.490 llamadas, logrando la atención de un 99% de las llamadas recibidas.

RADICACIÓN DE DOCUMENTOS – CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO - CADA

Para la atención de los requerimientos allegados la entidad se dispone del correo electrónico, este canal permite que la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presente PQRS, realice trámites y solicite servicios, solicite información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad o del Estado.

El acuerdo de nivel de servicio establecido para la evaluación de este canal de atención está dirigido a medir los tiempos de radicación de las



solicitudes que llegan a la entidad por parte de la ciudadanía mediante el correo electrónico, teniendo como criterio a evaluar que el tiempo de radicación no exceda de los cinco (5) minutos una vez recibida la solicitud.

De acuerdo a lo anterior y una vez aplicado el ANS para la radicación de solicitudes recibidas durante el mes de noviembre por medio del CADA, se obtiene el siguiente resultado:

Imagen 3. Acuerdo nivel de servicio correo electrónico - CADA

ANS PARA LA ATENCIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO - CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO -CADA					
Correo		minenergia@minenergia.gov.co			
Responsable		John Alexander Lopez			
Mes de evaluación		NOVIEMBRE			
Semana	Cantidad/semana	Tiempos de radicación /minutos	Descripción ANS	Tiempos de radicación ANS / minutos	Cumplimiento ANS
1	896	4	Lograr la radicación de las comunicaciones allegadas al Ministerio mediante correo electrónico en un tiempo no superior a 5 minutos.	5	Cumple
2	1.085	5		5	Cumple
3	764	4		5	Cumple
4	1.496	4		5	Cumple
Mes	Prom/mes	Prom/minutos	Tiempo ANS /minutos	Prom Tiempo ANS /minutos	Cumplimiento mes
6	1060,25	4,25	5	5	Cumple

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información

De acuerdo a la implementación de los ANS al correo electrónico, se logra evidenciar que para el mes de noviembre se recibieron un total de 4.241 solicitudes y así mismo se logra evidenciar que la gestión realizada por las personas encargadas se está manteniendo en los tiempos estipulados para la radicación de las comunicaciones que son allegadas al Ministerio, en esta evaluación se logra observar que la radicación está siendo gestionada dentro de 4,25 minutos promedio, logrando el cumplimiento del ANS.



El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA

FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DE SERVICIO

- **Agendamiento virtual:** Se realiza la implementación de la nueva plataforma de agendamiento virtual, en donde la ciudadanía puede agendar su cita con un asesor y realizar sus consultas en tiempo real, garantizando una respuesta oportuna y confiable.
- **ChatBot:** Este programa informático permite simular una conversación a través de texto y guiar al ciudadano de forma rápida a una respuesta previamente clasificada, revisada y aprobada por las dependencias, con el fin de ampliar los canales de comunicación con el Ministerio y reducir los tiempos de comunicación por otras líneas de atención.
- **Carta de trato digno y Política de Servicio** Fue evaluado el grado de conocimiento de la ciudadanía con la carta de trato digno y la política de servicio por medio de la encuesta de medición de la satisfacción 2021.
<https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24271091/Medicionde laSatisfaccion2021.pdf>
<https://www.minenergia.gov.co/en/carta-de-trato-digno>
- **Protocolo para la atención a personas en situación de discapacidad**

Se han realizado campañas por medio del boletín del Ministerio para dar a conocer el protocolo de atención a personas en situación de discapacidad mediante el correo electrónico institucional.
<https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24160925/ProtocoloDis capacidadSectorial2020.pdf>

EQUIPO MINENERGÍA.
¿SABÍAN QUE EL **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD** nos ayuda a ofrecer un servicio incluyente a la ciudadanía?

Aquí, encontrarán recomendaciones para acceder de manera fácil y segura a las instalaciones del ministerio, así como orientación oportuna para el uso de los canales de atención virtual, entre otras.

Conozcan más detalles [dando clic aquí](#)

#MinenergíaConLaCiudadanía

Capacitación
LENGUAJE INCLUYENTE Y SERVICIO AL CIUDADANO

¿Cuál es el trato adecuado a las personas en condición de discapacidad?

Miércoles 17 de noviembre | Hora 10 a.m. 00

Invitados Especiales:
Anderson Ibañez, Cesar Patiño y Catherine Barrera

¡Ya te encuentras agendado!

Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información



El futuro es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA



El sector minero-energético

GARANTIZA UN TRATO RESPETUOSO para todos y todas



El futuro es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA



En el sector minero energético somos incluyentes.

Conozcan el **Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad**, donde encontrarán recomendaciones para ofrecer un servicio equitativo a toda la ciudadanía.

Más información **aquí** 



El futuro es de todos

Minenergía





CONCLUSIONES

- Durante el segundo semestre de 2021 el Ministerio de Minas y Energía con el fin de lograr una prestación del servicio más efectiva, dispuso para la ciudadanía nuevos canales de relacionamiento con el ciudadano como el agendamiento virtual y el Chatbot, se continua con el mejoramiento del servicio a través de los otros canales dispuestos como lo son el Contact Center, correo electrónico y página web, logrando así mejorar los tiempos de respuesta, la calidad de la información y la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de valor.
- La Dirección de Hidrocarburos y la Dirección de Energía son las dependencias con el mayor número de consultas por parte de la ciudadanía.
- Fueron realizados 68 agendamientos virtuales, en donde el 62% asistieron en la fecha y hora programada y el 38% no asistió, por lo que es necesario tomar acciones que permitan asegurar que las personas que realizan agendamientos, asistan y lograr aumentar este indicador.
- El 99% de las llamadas realizadas por la ciudadanía fueron por información general.
- El 99,7% de las llamadas fueron gestionadas y el 0,3% escaladas a otra dependencia, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio.
- El Voluntariado en Servicio en sus tres líneas: voluntariado ambiental, voluntariado en transferencia de conocimiento y catalizadores de emociones, se consolida como un espacio de participación activa de los funcionarios del Minenergía y de interacción con otras entidades, en donde los aportes individuales generan grandes impactos en el entorno ambiental, comunitario y personal, el servir es nuestra razón de ser como entidad para el país.