



MINISTERIO DE MINAS Y  
ENERGÍA



# Medición de la Satisfacción Ciudadana

Informe Semestre 01 de 2022

## Introducción

El Ministerio de Minas y Energía, desde el Grupo de Relacionamiento y Gestión de la Información, trabaja de manera continua en la mejora de la experiencia de la ciudadanía y grupos de valor frente al acceso a los servicios prestados por la entidad, así como el lograr la identificación de sus necesidades para asegurar un acercamiento que permitan cerrar las brechas existentes en la relación Estado – Ciudadanía.

Por lo anterior, se ha dispuesto de una encuesta de satisfacción como mecanismo de medición y evaluación de los procesos de atención prestados por medio de cada uno de los canales de comunicación dispuestos para la ciudadanía como lo son telefónico, correo electrónico, Portal web, video llamada y presencial; habilitados para garantizar el acceso de la ciudadanía a la información de su interés, con el fin de establecer estrategias que permitan la mejora continua de los procesos internos.

El informe presenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción diligenciada por parte de la ciudadanía como parte del ejercicio de evaluación al servicio prestado por el Ministerio de Minas y Energía, teniendo en cuenta en ella aspectos como los tiempos de respuesta, la calidad de la información suministrada y la caracterización de la población encuestada.

## Información General

El Ministerio de Minas y Energía recibió 1.523 solicitudes a través de los diferentes canales dispuestos para la atención de la ciudadanía y grupos de valor, siendo los Derechos de Petición los más representativos con el 91% (1.383 solicitudes), seguido de las solicitudes de Información con el 6% (85 solicitudes) y quejas con el 4% (55 solicitudes).

SOLICITUDES RECIBIDAS AÑO 2022			
Canal de Atención	Derechos de Petición	Quejas, Reclamos y Denuncias	Solicitudes de Información
Correo Electrónico	452	23	40
Portal Web	264	11	27
Ventanilla Física	667	21	18
<b>Total</b>	<b>1.383</b>	<b>55</b>	<b>85</b>
	91%	4%	6%
	<b>1.523</b>		

IMAGEN 01. Solicitudes Recibidas 2022

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

## Resultados aplicación encuestas de satisfacción

El proceso de medición de la satisfacción dio inicio el 04 de abril 2022 con fecha de corte a 30 de junio de 2022, periodo en el cual se recibieron un total de 132 respuestas. A partir de los resultados obtenidos, se identifica como canal mayormente utilizado por la ciudadanía el correo electrónico con un 42% (56 respuestas), canal telefónico con un 30% (40 respuestas) y Atención Virtual 19% (25 respuestas). Así mismo, el total de encuestas recibidas equivale al 8.7% del total de las solicitudes.

Canal de atención	Cantidad	%
Correo Electrónico	56	42%
Línea telefónica	40	30%
Portala web	25	19%
Video llamada	6	5%
Presencial	4	3%
En blanco	1	1%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

IMAGEN 02. Encuesta atención por los diferentes canales.

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

## Resultados peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PQRS

Concepto	Cantidad	% Satisfacción
Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PQRS	16	70%

IMAGEN 03. Resultados PQRS

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

El 70% de la ciudadanía manifiesta un nivel de satisfacción alto frente a la atención de sus PQRS.

¿Cuál es el proceso más realizado por usted ante el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PQRS	Excelente	4	2	3	2	5	3,2	20%	20%
	Bueno	8	9	6	9	8	8	50%	70%
	Regular	2	2	2	1	0	1,4	9%	79%
	Malo	2	3	5	3	3	3,2	20%	99%
	Vacia/NA	0	0	0	1	0	0,2	1%	100%
		16	16	16	16	16	16	100%	

IMAGEN 04. Calificación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

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

## Resultados trámites y servicios

Concepto	Cantidad	% Satisfacción
Tramites y servicios	49	81%

IMAGEN 05. Resultados trámites y servicios

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

Para el 81% de la ciudadanía, los tramites y servicios satisfacen sus necesidades de información de acuerdo a la calificación otorgada.

¿Cuál es el proceso más realizado por usted ante el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
Trámites y Servicios	Excelente	21	20	13	20	25	19,8	40%	40%
	Bueno	20	21	20	20	19	20	41%	81%
	Regular	5	4	9	5	2	5	10%	91%
	Malo	3	2	4	1	1	2,2	4%	96%
	Vacia/NA	0	2	3	3	2	2	4%	100%
		49	49	49	49	49	49	100%	

IMAGEN 06. Calificación de Tramites y Servicios.

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



## Nivel de satisfacción por canal

A partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción, se obtuvo por parte de la ciudadanía la calificación dada al servicio prestado por medio de cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad.

A continuación, se evidencia el nivel de satisfacción dado por la ciudadanía a partir de su experiencia en el proceso de acercamiento al Ministerio mediante cada canal.

Para la línea telefónica, se evidencia que el 72% de la población encuestada califica como excelente y bueno el servicio prestado a través de este canal, siendo el criterio de “amabilidad, respeto, y orientación del funcionario que lo atendió” el de mayor calificación.

¿Cuál es el canal de atención más usado por usted para comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
Línea telefónica	Excelente	13	11	10	11	19	<b>12,8</b>	32%	32%
	Bueno	19	19	12	14	16	<b>16</b>	40%	<b>72%</b>
	Regular	2	3	8	6	0	<b>3,8</b>	10%	82%
	Malo	6	4	7	5	2	<b>4,8</b>	12%	94%
	Vacia/NA	0	3	3	4	3	<b>2,6</b>	7%	100%
		40	40	40	40	40	<b>40</b>	<b>100%</b>	

IMAGEN 07. Calificación Línea Telefónica.

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

Frente a la atención por correo electrónico, el 79% de la población califica como excelente y bueno el servicio prestado a través de este canal, siendo los criterios de “facilidad y sencillez para realizar su solicitud” y “amabilidad, respeto, y orientación del funcionario que lo atendió” los de mayor calificación.

¿Cuál es el canal de atención más usado por usted para comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Correo electrónico</b>	Excelente	24	21	20	22	29	<b>23,2</b>	41%	41%
	Bueno	24	22	18	21	19	<b>20,8</b>	37%	<b>79%</b>
	Regular	5	5	6	4	1	<b>4,2</b>	8%	86%
	Malo	2	3	7	3	3	<b>3,6</b>	6%	93%
	Vacia/NA	1	5	5	6	4	<b>4,2</b>	8%	100%
		<b>56</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>	

IMAGEN 08. Calificación Correo Electrónico.

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

Se evidencia para el servicio de atención por video llamada, una calificación de excelente y bueno otorgada por el 93% de la población encuestada.

¿Cuál es el canal de atención más usado por usted para comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Video llamada (Atención virtual)</b>	Excelente	6	6	4	5	4	<b>5</b>	83%	83%
	Bueno	0	0	1	1	1	<b>0,6</b>	10%	<b>93%</b>
	Regular	0	0	0	0	0	<b>0</b>	0%	93%
	Malo	0	0	0	0	0	<b>0</b>	0%	93%
	Vacia/NA	0	0	1	0	1	<b>0,4</b>	7%	100%
		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	

IMAGEN 09. Calificación Video llamada (Atención virtual).

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

El 83% de la ciudadanía que uso como canal la página web, califica como excelente y bueno el servicio prestado a través del mismo.

¿Cuál es el canal de atención más usado por usted para comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Página web</b>	Excelente	8	7	7	7	9	<b>7,6</b>	30%	30%
	Bueno	14	14	12	14	12	<b>13,2</b>	53%	<b>83%</b>
	Regular	3	2	3	2	0	<b>2</b>	8%	91%
	Malo	0	1	2	2	0	<b>1</b>	4%	95%
	Vacia/NA	0	1	1	0	4	<b>1,2</b>	5%	100%
		<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	

IMAGEN 10. Calificación Página WEB.

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

Frente a la atención presencial, el 75% de la ciudadanía atendida a través de la ventanilla, califica como excelente y bueno el servicio prestado.

¿Cuál es el canal de atención más usado por usted para comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Presencial</b>	Excelente	2	2	2	2	2	2	50%	50%
	Bueno	1	1	1	1	1	1	25%	75%
	Regular	0	0	0	0	0	0	0%	75%
	Malo	1	1	1	1	1	1	25%	100%
	Vacia/No aplica	0	0	0	0	0	0	0%	100%
		4	4	4	4	4	4	100%	

IMAGEN 11. Calificación Presencial.

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

Una persona califica el servicio como buena, sin embargo, no especifica que canal utilizó para comunicarse con la entidad.

¿Cuál es el canal de atención más usado por usted para comunicarse con el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>No aplica</b>	Excelente	0	0	0	0	0	0	0%	0%
	Bueno	1	1	1	1	1	1	100%	100%
	Regular	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Malo	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Vacia/No aplica	0	0	0	0	0	0	0%	100%
		1	1	1	1	1	1	100%	

IMAGEN 12. Calificación No responde/ No sabe.

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

## Resultado de satisfacción por trámite

Una vez analizados los resultados de la encuesta aplicada, se obtuvieron calificaciones para cada uno de los tramites y servicios utilizados por la ciudadanía para obtener información frente al quehacer de la entidad.

Para el proceso de atención de correspondencia y documentos, el 77% de la población califica como excelente y bueno el servicio prestado.



¿Cuál es el proceso más realizado por usted ante el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Correspondencia y documentos</b>	Excelente	7	6	5	7	9	6,8	38%	38%
	Bueno	8	8	7	5	7	7	39%	77%
	Regular	2	1	3	3	1	2	11%	88%
	Malo	1	1	2	2	1	1,4	8%	96%
	Vacia/NA	0	2	1	1	0	0,8	4%	100%
		18	18	18	18	18	18	100%	

IMAGEN 13. Calificación Correspondencia y Documentos.  
Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información.

En el servicio de estado de solicitudes, el 71% de la ciudadanía encuestada califica el servicio prestado entre excelente y bueno.

¿Cuál es el proceso más realizado por usted ante el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Estado de solicitudes</b>	Excelente	4	1	4	3	6	3,6	24%	24%
	Bueno	8	10	4	7	6	7	47%	71%
	Regular	2	2	5	3	2	2,8	19%	89%
	Malo	1	1	2	1	1	1,2	8%	97%
	Vacia/NA	0	1	0	1	0	0,4	3%	100%
		15	15	15	15	15	15	100%	

IMAGEN 14. Calificación Estado de Solicitudes.  
Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información.

El 87% de la ciudadanía califica el servicio de consulta de información general entre excelente y bueno.

¿Cuál es el proceso más realizado por usted ante el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Información general</b>	Excelente	16	13	14	15	18	15,2	51%	51%
	Bueno	13	13	11	9	9	11	37%	87%
	Regular	0	1	2	2	0	1	3%	91%
	Malo	1	1	1	1	1	1	3%	94%
	Vacia/NA	0	2	2	3	2	1,8	6%	100%
		30	30	30	30	30	30	100%	

IMAGEN 15. Calificación Información General.  
Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información.

Para el siguiente concepto, se evidencia la respuesta por parte de una sola persona lo que no permite obtener una muestra representativa para la calificación del servicio.

¿Cuál es el proceso más realizado por usted ante el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Conceptos y acceso a herramientas que permitan control sobre hidrocarburos (sobretasa a la gasolina)</b>	Excelente	0	0	0	0	0	0	0%	0%
	Bueno	0	0	0	0	0	0	0%	0%
	Regular	1	0	0	0	0	0,2	20%	20%
	Malo	0	1	1	1	0	0,6	60%	80%
	Vacia/NA	0	0	0	0	1	0,2	20%	100%
		1	1	1	1	1	1	100%	

IMAGEN 16. Calificación Concepto y herramientas de control sobre hidrocarburos.  
Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información.



Para la consulta de información, se evidencia la respuesta por parte de una sola persona, lo que no permite obtener una muestra representativa para la calificación del servicio.

¿Cuál es el proceso más realizado por usted ante el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Consulta información</b>	Excelente	0	0	0	0	0	0	0%	0%
	Bueno	1	1	1	1	1	1	100%	100%
	Regular	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Malo	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Vacia/NA	0	0	0	0	0	0	0%	100%
		1	1	1	1	1	1	100%	

IMAGEN 17. Calificación Consulta Información.

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

Para el siguiente concepto se evidencia la respuesta por parte de una sola persona, lo que no permite obtener una muestra representativa para la calificación del servicio.

¿Cuál es el proceso más realizado por usted ante el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Total	%	% Acumulado
<b>Presentación de retos de necesidades energéticas del Municipio de Algarrobo-Magdalena.</b>	Excelente	1	1	1	1	1	1	100%	100%
	Bueno	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Regular	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Malo	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Vacia/NA	0	0	0	0	0	0	0%	100%
		1	1	1	1	1	1	100%	

IMAGEN 18. Calificación de Presentación de retos.

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

¿Cuál es el proceso más realizado por usted ante el Ministerio de Minas y Energía?	Calificación	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud <sup>2</sup>	b. Confianza en la solución brindada <sup>2</sup>	c. Tiempo de respuesta <sup>2</sup>	d. Calidad en la respuesta <sup>2</sup>	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió <sup>2</sup>	Total	%	% Acumulado
<b>No responde/ No aplica</b>	Excelente	1	1	1	1	1	1	100%	100%
	Bueno	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Regular	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Malo	0	0	0	0	0	0	0%	100%
	Vacia/NA	0	0	0	0	0	0	0%	100%
		1	1	1	1	1	1	100%	

IMAGEN 19. Calificación de No aplica/no responde

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

## Satisfacción general

De manera más detallada, se evidencia que el concepto mejor calificado (excelente y Bueno) corresponde a la amabilidad con la que es atendida la ciudadanía por parte de los servidores de la entidad (85%) y el concepto menos valorado (Malo - Regular) corresponde al tiempo de respuesta (8%).

El 7% restante, corresponde a los ciudadanos que no asignaron una valoración al servicio prestado (no sabe/no responde).

Concepto	a. Facilidad y sencillez para realizar su solicitud	b. Confianza en la solución brindada	c. Tiempo de respuesta	d. Calidad en la respuesta	e. Amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió	Satisfacción general
<b>EXCELENTE / BUENO</b>	85%	78%	67%	75%	85%	<b>78%</b>
<b>REGULAR/MALO</b>	14%	15%	26%	18%	8%	
<b>NO SABE / NO RESPONDE</b>	2%	7%	7%	8%	7%	

IMAGEN 20. Calificación por concepto  
Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información.

## Caracterización

### Variable demográfica

Para el Ministerio de Minas y Energía es de importancia identificar las características sociales y culturales de la ciudadanía y grupos de valor con el fin de establecer estrategias encaminadas a la integración de la población en el marco de promover un lenguaje claro, inclusivo y accesible para toda la ciudadanía. En este ejercicio, se logra la identificación de las siguientes características poblacionales:

#### • Resultado por género.

El 48% de los contactos con el Ministerio lo realizan hombres y el 45% mujeres.

Género	Cantidad	%
Masculino	64	48%
Femenino	60	45%
Otro	5	4%
En blanco	3	2%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

#### • Rango de edad.

El 30% de los contactos con el Ministerio lo realizan ciudadanos entre 35 y 44 años, el 28% entre 45 a 54 años.

Edad	Cantidad	%
35 a 44 años	40	30%
45 a 54 años	37	28%
25 a 34 años	25	19%
55 a 64 años	24	18%
19 a 24 años	4	3%
65 o mas	1	1%
En blanco	1	1%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

#### • Pertenencia a grupos étnicos.

El 80% de los contactos con el Ministerio no pertenece a ningún grupo étnico, el 10% lo realizan mestizos, el 8% Caucásicos y el 3% Afrocolombianos.

Grupo Étnico	Cantidad	%
Ninguna	105	80%
Mestizos	13	10%
Caucásicos	10	8%
Afrocolombiano	4	3%
En blanco	0	0%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

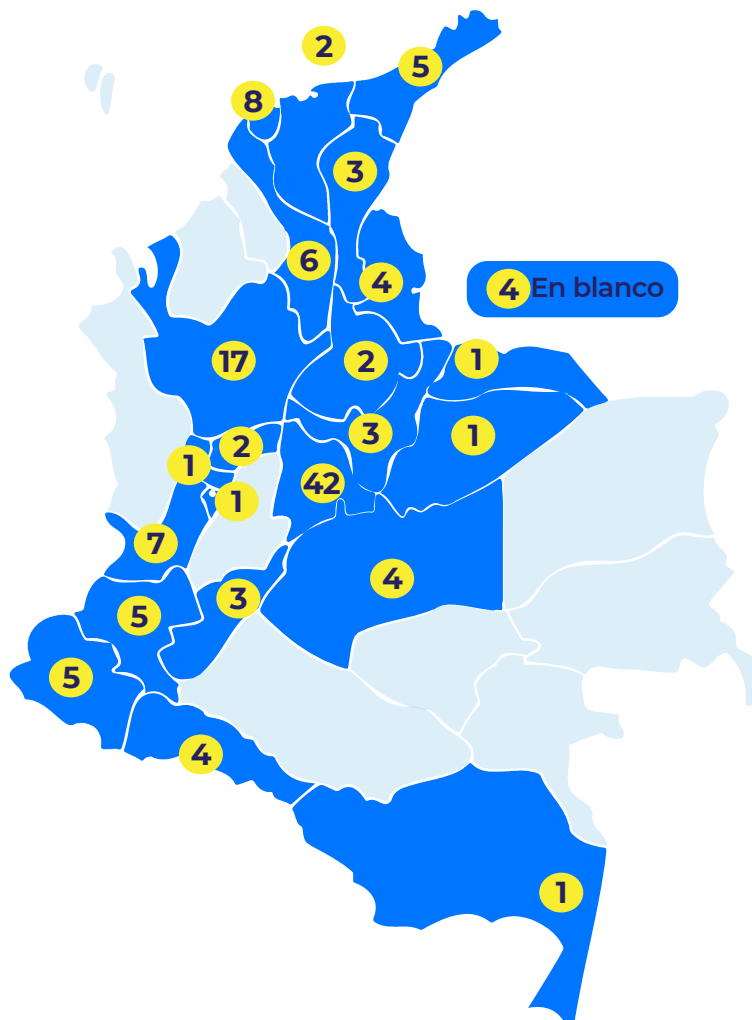
• **Nivel de escolaridad.**

El 69% de la población encuestada cuenta con educación superior, siendo el pregrado el que representa el mayor número con el 40%, el posgrado el 29%, la educación técnica o tecnológica representa el 18%, bachillerato el 9% y primaria el 2%.

Nivel de Escolaridad	Cantidad	%
Primaria	3	2%
Bachillerato (Secundaria)	11	9%
Técnica o Tecnológica	23	18%
Universidad (Pregrado profesional)	51	40%
Postgrado (Especialización)	37	29%
En blanco	7	5%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

• **Departamentos de contacto más frecuente.**

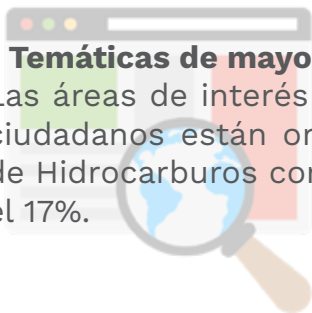
Mediante los resultados obtenidos desde la encuesta de satisfacción, se logra evidenciar que el departamento de Cundinamarca representa el 32% del total de encuestas atendidas, seguido por el departamento de Antioquia con el 13% del total.



DEPARTAMENTO	CANTIDAD
CUNDINAMARCA	42
ANTIOQUIA	17
ATLANTICO	8
VALLE DEL CAUCA	7
BOLIVAR	6
CAUCA	5
LA GUAJIRA	5
NARIÑO	5
META	4
NORTE DE SANTANDER	4
PUTUMAYO	4
(en blanco)	4
BOYACA	3
CESAR	3
HUILA	3
CALDAS	2
CASANARE	2
MAGDALENA	2
SANTANDER	2
AMAZONAS	1
ARAUCA	1
QUINDIO	1
RISARALDA	1
<b>Total</b>	<b>132</b>

• **Temáticas de mayor consulta.**

Las áreas de interés y consulta de los ciudadanos están orientadas a temas de Hidrocarburos con el 59% y Energía el 17%.



Área de Consulta	Cantidad	%
Hidrocarburos	78	59%
Energía eléctrica	23	17%
Minería	11	8%
Asuntos ambientales y sociales	8	6%
Asuntos jurídicos	3	2%
Energía nuclear	2	2%
Asuntos económicos del sector	2	2%
Asuntos administrativos	2	2%
En blanco	2	2%
Sistema Solar Fotovoltaico.	1	1%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

• **Política de Servicio y Carta de Trato Digno.**

Frente al conocimiento por parte de la ciudadanía de estos documentos, se encontró que el 39% de los encuestados conoce la política de servicio y la carta de trato digno. El 25% no conoce los documentos y al 35% le gustaría conocerlos.

¿Conoce el documento?	Si		No		¿Le gustaría conocerla?	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Política de Servicio	60	45%	24	18%	48	36%
Carta de Trato Digno	44	33%	43	33%	45	34%
Promedio	52	39%	33,5	25%	46,5	35%

El documento de política de servicio es el más conocido por los encuestados, al representar el 45% y la carta de trato digno el 33%.

**Recomendaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.**

A partir de la recepción de comentarios y sugerencias por parte de la ciudadanía a través de la encuesta de satisfacción, se evidencia que la sugerencia más persistente corresponde a “mejorar los tiempos de respuesta”. Con el fin de mejorar estos tiempos, el grupo de relacionamiento trabaja de manera constante con las diferentes dependencias de la entidad con el fin de incentivar la atención oportuna de las PQRS que se asignan a su gestión, de tal manera que se cumpla con los tiempos establecidos por ley.

Es de resaltar que, con ocasión de la emergencia sanitaria presentada hasta el pasado mes de julio de 2022; los tiempos de respuesta habían sido extendidos por el Gobierno Nacional mediante Decreto 491 de 2020. Por lo anterior y una vez terminada la emergencia sanitaria, se espera mejorar significativamente los tiempos de respuesta de las PQRS allegadas a la entidad.



## Conclusión

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta de satisfacción, se logra evidenciar que el 78% de la población encuestada asigna una valoración entre Buena (41%) y Excelente (37%) a la calidad del servicio prestado por la entidad a través de sus diferentes canales de atención, lo que permitió lograr la satisfacción de la necesidad de información presentada.

El 16% de la población que califica la calidad del servicio entre Mala (8%) y Regular (8%), se enfoca principalmente en los tiempos de respuesta que se manejan para la atención de sus requerimientos. El 6% de la población restante no asigna una calificación al servicio prestado.

Es importante aclarar que debido a las instrucciones impartidas por el Gobierno Nacional mediante decreto 491 de 2020, se ampliaron los tiempos establecidos para la respuesta a requerimientos, lo que influyó en la insatisfacción de las necesidades de información de la ciudadanía de manera rápida. Sin embargo, con la terminación de la emergencia sanitaria el pasado 30 de junio de 2022, se espera subsanar y mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos allegados a la entidad.



[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)