

Tabla de contenido

Introducción	Pág. 03
Acciones adelantadas en el desarrollo de la estrategia	Pág. 04
Servicios de atención a solicitudes de primer nivel	Pág. 04
Atención telefónica	Pág. 05
Agendamiento de citas para atención virtual	Pág. 07
Trámites y Procesos	Pág. 08
Derechos de Petición	Pág. 11
Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS	Pág. 13
Voluntariado	Pág. 14
Quejas, Reclamos y Denuncias	Pág. 20
Conclusiones	Pág. 22

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 y que contemplan en una de sus estrategias, la importancia de ser empáticos con las necesidades de la ciudadanía demostrando interés hacia ellos y ellas, construyendo una relación de confianza que permita responder a tiempo y con calidad a sus necesidades. De igual manera, la estrategia contempla la política de servicio a la ciudadanía que tiene como objetivo entregar soluciones e impactar su bienestar a partir de la satisfacción en la atención prestada.

Para el primer semestre de 2022 se presenta un análisis de cada uno de los medios de comunicación del Ministerio de Minas y Energía.

Acciones adelantadas en el desarrollo de la estrategia

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 nivel 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.

En el primer semestre del año en curso se logra evidenciar que se recibió un total de 212 solicitudes, en abril se recibieron 43 solicitudes, seguido de marzo con un total de 42 solicitudes, las cuales fueron atendidas y gestionadas a través de este canal de atención.



Imagen 1. Total de consultas recibidas Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Se logra evidenciar que el tema mas consultado al canal del primer nivel corresponde al subsidio de gas licuado de petróleo (GLP) con un total de 167, seguido de los estados de radicación con 45 solicitudes en el primer semestre del 2022.



Imagen 2. Total de consultas por tema Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

El 65% de las consultas fueron realizadas por el genero femenino y el 35% por el masculino.

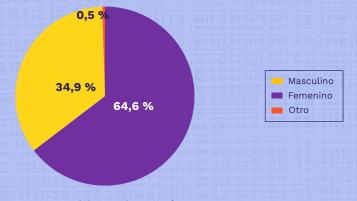


Imagen 3. Total de consultas por género Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

A continuación, se relaciona una tabla comparativa frente al primer semestre de 2021:

Concepto	2021 1er Sem.	% Part.	2022 1er Sem.	% Part.	% Variación 2022-2021
Subsidios GLP	186	66,7%	167	78,8%	-10,2%
Estado de Radicado	26	9,3%	45	21,2%	73,1%
Corrección de Información GNVC	53	19,0%	0	0%	-100,0%
Información MME	14	5,0%	0	0%	-100,0%
Total	279	100,0%	212	100,0%	-137,1%

Tabla 1. Comparativo Comparativo 1er. semestre 2022 vs 1er. semestre 2021Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

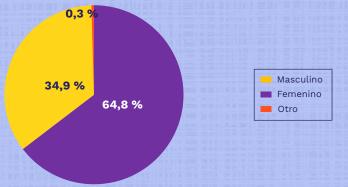
Atención telefónica

El Ministerio de Minas y Energía cuenta con un medio de atención no presencial mediante la línea telefónica, a través de la cual se brinda una conexión entre la entidad y el ciudadano, para ofrecer a los grupos de interés los diferentes servicios que permiten atender a sus solicitudes.

En el primer semestre del 2022 mediante el canal telefónico se recibió un total de 6.003 llamadas.



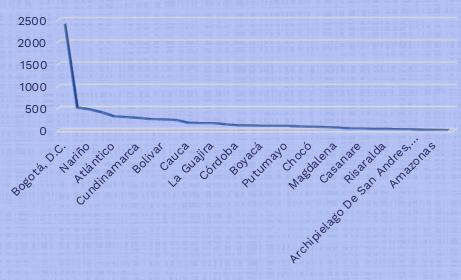
Una vez analizada la información se logra evidenciar que el género que más se comunica a través de este canal de atención corresponde al femenino con un total de 4.534 seguido del masculino con 2.460 y 24 de ciudadanos que no especifican este ítem.



Mediante la información brindada se logró analizar cuáles son los temas de más interés para la ciudadanía y se logra evidenciar lo siguiente:



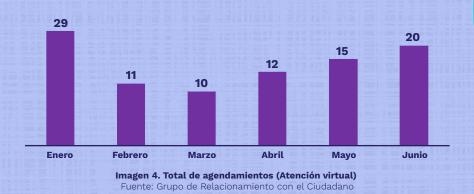
Así, como se logró evidenciar e identificar que uno de los departamentos que más usan este medio de comunicación es Bogotá con un total de 2.394 llamadas, seguido de Nariño con 470 llamadas, luego de Antioquia con 402 llamadas y, Santander con 296 llamadas, entre otros.



Agendamiento de citas para atención virtual

Para el 2022 se continua en la atención a las solicitudes de la ciudadanía a través del agendamiento de llamadas por el canal virtual y de esta manera se logra una atención más personalizada para cada uno de los requerimientos y solicitudes que se realizan al Ministerio de Minas y Energía.

De acuerdo al análisis realizado se logró evidenciar que para el primer semestre del año en curso se recibieron un total de 97 solicitudes de agendamiento para videollamada, donde el mayor número se recibió en el mes de enero con un total de 29 agendamientos, seguido por junio con 20 y mayo con 15 agendamientos para atender los requerimientos de la ciudadanía.



Realizando un análisis frente al género que más se comunica por medio de este canal de videollamada, se logró evidenciar que el 55% corresponde al género femenino, seguido del 42% que corresponde al masculino y por último un 3% de ciudadanos que prefirieron no brindar información frente a este aspecto.

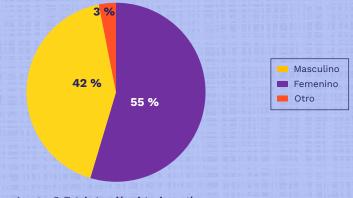
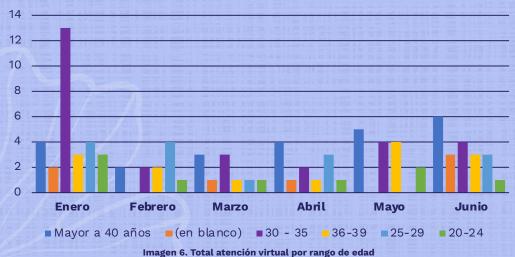


Imagen 5. Total atención virtual por género Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Una vez revisada la información se logra evidenciar que en el mes de enero la ciudadanía entre 30 y 35 años fue la que más utilizó el servicio de atención virtual con un total de 13 ciudadanos, seguido por el mes de junio donde la mayor interacción a través de este canal fue la ciudadanía mayor de 40 años.



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Trámites y procesos

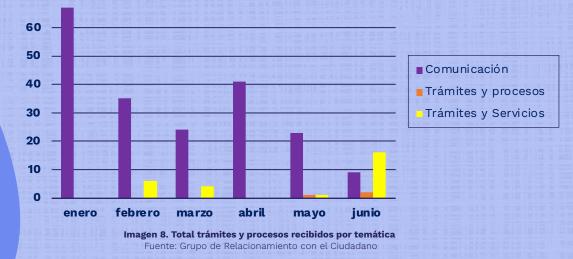
El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información realiza el seguimiento de los tramites y procesos tomando como modelo el seguimiento realizado a las PQRD'S, la información se encuentra en la web ya que es registrada en el CRM Dynamics 365 (https://crmminenergia.crm2.dynamics.com) y actualizada de manera semanal para la obtención de estadística.

En el primer semestre del presente año se logra evidenciar que se recibió un total de 229 tramites y procesos, de los cuales el mes con mayor recepción fue enero con un total de 67 requerimientos, seguido de los meses de febrero y abril donde se evidencia una igualdad en la recepción de estos con un total de



Imagen 7. Total trámites y procesos recibidos primer semestre 2022 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Para el primer semestre del año en curso, el mayor requerimiento corresponde al que se encuentra tipificado como comunicaciones con un total de 199, donde el mes de enero fue uno de los cuales se vio una alta recepción de esta tipología con un total de 67 comunicaciones. Así mismo se recibió un total de 27 trámites y servicios y 3 trámites y procesos.



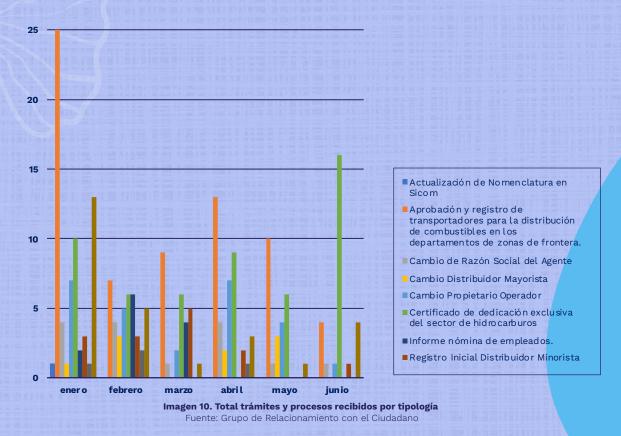
Para el primer semestre del 2022 se logra evidenciar un total de 229 requerimientos recibidos en donde la Dirección de Hidrocarburos es la mas consultada por los ciudadanos, para este semestre fueron recibidas un total de 216 solicitudes, seguido de la Oficina Asesora Jurídica con un total de 12 y por último la Dirección de Energía Eléctrica con un total de 1.



Imagen 9. Total trámites y procesos recibidos por dependenciaFuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

La entidad cuenta con diez tramites y servicios ofrecidos a la ciudadanía y una vez revisada la información y analizada se logró evidenciar los siguiente:

Se recibió un total de 229 requerimientos por parte de la ciudadanía para el primer semestre del 2022, el mes de enero fue el que más tuvo consultas con un total de 67 requerimientos, teniendo en cuenta que, el trámite más requerido pertenece a "Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera", seguido de febrero y abril con un total de 41 requerimientos.



A continuación, se relaciona una tabla comparativa frente al primer semestre de 2021:

Concepto	2021 1er Sem.	% Part.	2022 1er Sem.	% Part.	% Variación 2022-2021
Comunicación	0	0,0%	199	86,9%	
Tramites y procesos	446	61,8%	3	1,3%	-99,3%
Trámites y Servicios	276	38,2%	27	11,8%	-90,2%
Total	722	100,0%	229	100,0%	-68,3%

Tabla 2. Comparativo trámites 1er. semestre 2021 vs 1er. semestre 2022Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

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 primer semestre del 2022 los distintos grupos de valor del Ministerio de Minas y Energía presentaron un total de 1.566 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS, donde se logra evidenciar que el mes de marzo fue en el que más se recibieron este tipo de requerimientos con un total de 288, seguido de febrero con 284 y mayo con 272 respectivamente presentados a la entidad.



Imagen 11. Total Derechos de Petición Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Una vez analizada la información se logró evidenciar que de los 1.566 ciudadanos que radicaron una Petición a la entidad, 923 pertenecen a personas naturales y 643 a personas jurídicas.



Imagen 12. Total Derechos de Petición por tipo de persona Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Para la Dirección de Energía Eléctrica fueron presentados 462 derechos de petición y la Dirección de Hidrocarburos 415.

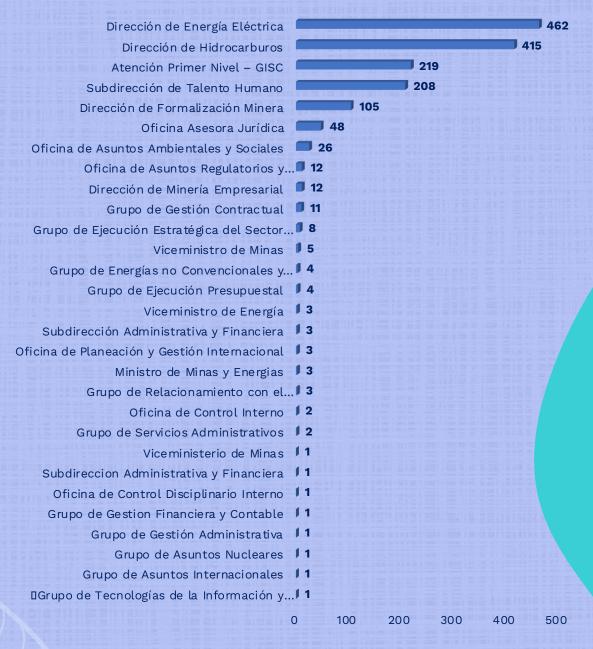


Imagen 13. Total Derechos de Petición por dependencia Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Uno de los mayores requerimientos recibidos en la entidad pertenece a la petición. Para el primer semestre del año en curso se recibió un total de 1.330, seguido de copias de información con un total de 153, consultas 82 y por último 1 queja.

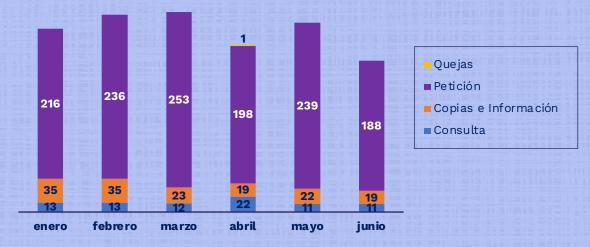


Imagen 14. Total Derechos de Petición por tipo
Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

A continuación, se relaciona una tabla comparativa frente al primer semestre de 2021:

Concepto	2021 1er Sem.	% Part.	2022 1er Sem.	% Part.	% Variación 2022-2021
Consulta	58	2,8%	82	5,2%	41,4%
Copias e Información	180	8,6%	153	9,8%	-15,0%
Petición	1.862	88,7%	1.330	85%	-28,6%
Quejas	0	0,0%	1	0%	120100000000000000000000000000000000000
Total	2.100	100,0%	1.566	100,0%	-25,4%

Tabla 3. Comparativo Derechos de Petición 1er. semestre 2021 vs 1er. semestre 2022 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS

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 el correo electrónico en el primer semestre del 2022 se recibió un total de 22.270 comunicaciones, donde el mes de marzo fue el de mayor recepción con un total de 4.220.

La Ventanilla única de radicación es el espacio brindado para la atención de la ciudadanía de manera presencial y el medio por el cual pueden presentar sus diferentes requerimientos.

Para el primer semestre del 2022 mediante este canal de comunicación se han recibido un total de 1.486 comunicaciones, teniendo en cuenta que el mes con mayor cantidad de recepción de solicitudes pertenece a febrero con un total de 284.

El Ministerio de Minas y Energía cuenta con el canal de atención denominado "radicación web". Este canal se encuentra por medio de la pagina web de la entidad y la ciudadanía puede realizar o interponer cualquier tipo de requerimiento diligenciando el formulario.

Para el primer semestre del año 2022 mediante este canal de atención se recibieron un total de 514 requerimientos.

Voluntariado

Durante el mes de febrero se logró avanzar en la convocatoria abierta para la versión 2022. A través de los canales de comunicación institucionales se socializaron las siguientes piezas graficas:









Durante el mes de marzo se realizó la jornada de inducción y bienvenida a los 72 voluntarias y voluntarios inscritos para le estrategia en su versión 2022:



Mediante esta pieza grafica se realizó un espacio en el que se agradeció el interés de todos y todas los inscritos. Así como se les contó sobre las actividades previstas para desarrollar durante el año junto a los aliados.

El inicio de la estrategia permitió desarrollar 2 talleres presenciales con el apoyo del Jardín Botánico de Bogotá, en el que se trabajo con los funcionarios y colaboradores de la entidad en diferentes actividades dirigidas por el equipo del Jardín Botánico de Bogotá.





Mediante la siguiente pieza compartida a través del correo institucional se logró evidenciar los resultados obtenidos de las tres primeras actividades realizadas en la entidad en las que participaron los funcionarios y colaboradores de la entidad.







Durante el mes de abril se acompañó al Jardín Botánico de Bogotá en la conmemoración del Día Internacional del árbol con una plantación en dos localidades de Bogotá (Teusaquillo y Barrios Unidos).





Así mismo, se desarrolló de manera interna un reto para todos los funcionarios y colaboradores, invitándolos a realizar actividades en sus casas y en familia, que fomentaron el cuidado y la preservación del planeta en el marco de la conmemoración del Día Internacional del árbol y el Día Internacional del Planeta.





Durante el mes de mayo, se realizó el reconocimiento a quienes participaron del Reto que se gestionó en el marco de la conmemoración del Día Internacional del árbol y el Día Internacional del Planeta durante el mes de abril.

Finalmente, durante el mes de mayo se inició la promoción de una Donatón que busca reunir 90 bicicletas, nuevas o usadas, para donar a una institución educativa en San Bernardo del Viento, Córdoba.





Durante el mes de junio, se adelantó la recolección interna de funcionarios y contratistas que donaron las bicicletas para ayudar a los estudiantes de San Bernardo del Viento (Córdoba) de la cual se lograron recolectar 17 bicicletas que fueron enviadas al Municipio.

Por otra parte, los voluntarios del Minenergía participaron de una actividad distrital masiva que busca reverdecer la calle 26 en Bogotá.



Al espacio, participaron más de 25 voluntarios del Minenergía durante la jornada establecida y junto a la comunidad invitada se lograron plantar 400 árboles en un primer tramo de la calle 26.





Finalmente, para el cierre de mes, se desarrolló un Webinar con la colaboración de la red de ONU Colombia Voluntarios en el marco de la conmemoración del Día Internacional del Medio Ambiente.



Este espacio contó con la participación de más de 20 voluntarios de manera presencial, y más de 70 de manera virtual.



Estrategia de Servicio - Primer Semestre de 2022 - Pág. 19

Quejas, Reclamos y Denuncias

Para el primer semestre del año 2022 se recibieron un total de 47 requerimientos por medio de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía. Realizando una verificación de la información suministrada se logra evidenciar que se recibieron un total de 30 quejas, seguido de un total de 13 denuncias a terceros y por último 4 denuncias.



Imagen 15. Total, quejas, reclamos, denuncias por tipo Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Mediante la información suministrada se logra evidenciar que el 48% corresponde al género femenino y 52% a género masculino.

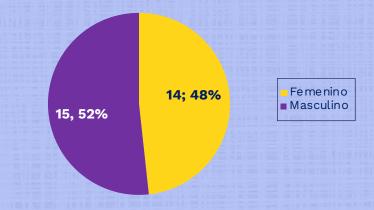


Imagen 16. Total, quejas, reclamos, denuncias – por Género Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

La dependencia más consultada fue la dirección de hidrocarburos con 21 consultas, seguida por la Dirección de Energía Eléctrica con 14 consultas.

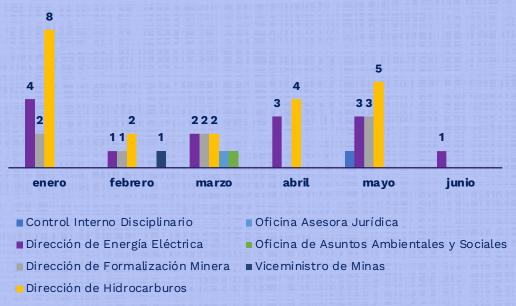


Imagen 17. Total, quejas, reclamos, denuncias Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

El correo institucional fue el medio por el cual se recibieron la mayor cantidad de requerimientos con 45.



Imagen 18. Total, quejas, reclamos, denuncias por modo de recepción Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

A continuación, se relaciona una tabla comparativa frente al primer semestre de 2021:

Concepto	2021 1er Semestre	% Part.	2022 1er Semestre	% Part.	% Variación 2022-2021
Correo Institucional	53	85,5%	45	95,7%	-15,1%
Modulo PQRD'S	8	12,9%	0	0,0%	-100,0%
Ventanilla-CADA	1	1,6%	2	4%	100,0%
Total	62	100,0%	47	100,0%	-24,2%

Tabla 3. Comparativo Quejas, reclamos y Denuncias 1er. semestre 2022 vs 1er. semestre 2021

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Conclusiones

- Para el primer semestre del año 2022 se recibió un total de 212 solicitudes a través del canal de atención de primer nivel, el tema más consultado es el de Gas Licuado de Petróleo (GLP).
- Fueron realizados 97 agendamientos virtuales, en donde el género femenino 55% realizo el mayor agendamiento y 42% el género masculino, así mismo la ciudadanía entre 30 y 35 años fue la que más utilizó este servicio.
- Se recibieron un total de 229 trámites y procesos, de los cuales comunicaciones con 199, fue el de mayor recepción, así mismo la Dirección de hidrocarburos fue las más consultada.
- Fueron recibidas 1.566 Derechos de Petición, de las cuales, para la Dirección de energía Eléctrica, fueron asignados 462.
- Durante el primer semestre de 2022 se recibieron 47 Quejas, reclamos y denuncias, de los cuales 30 pertenecen a quejas, 13 a denuncias a terceros y 4 a Denuncias, del mismo modo, el correo institucional fue el canal más usado por la ciudadanía con 45 comunicaciones a través de este medio.

