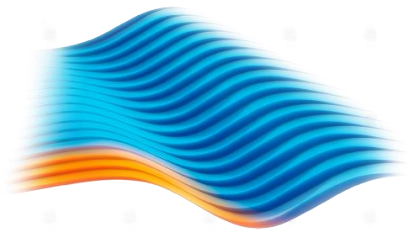


RESULTADOS ENCUESTA DE CARACTERIZACION DE USUARIOS Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN OE ESTADISTICA 2024

Juntos hacemos que pase!



INTERNEXA

Una Empresa ISA

Sostenibilidad



Objetivos:

- Obtener una comprensión profunda de los usuarios, sus perfiles, preferencias y requerimientos específicos en relación a la información que necesitan.
- Comprender las prioridades y necesidades de los usuarios respecto a información estadística.

1. Ficha Técnica

- **Fecha de realización:** 19 de abril al 19 de mayo de 2024
- **Población objetivo:** Agentes activos de la cadena de líquidos y gas combustible vehicular
- **Cobertura:** Nivel nacional
- **Tamaño de la muestra:** líquidos: 625 y gas 68. Total 693
- **Técnica de muestreo e instrumento de recolección:** Encuesta en línea.
- **Período de referencia:** Los datos recopilados corresponden al período de los últimos 6 meses.

Resultados Encuesta Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés

SICOM 2024

504 Respuestas

2. Tipo de documento

[Más detalles](#)[Información](#)

● Cédula	265
● NIT	239
● Tarjeta de identidad	0

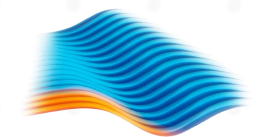


4. Tipo de Persona

[Más detalles](#)[Información](#)

● Persona Natural (Ciudadanía)	287
● Persona Jurídica (Empresa)	217





INTERNEXA
Una Empresa ISA

5. Género

[Más detalles](#)

Femenino	119
Masculino	167
Pertenece a la Comunidad LGBTI...	0
Prefiere no Decirlo	0

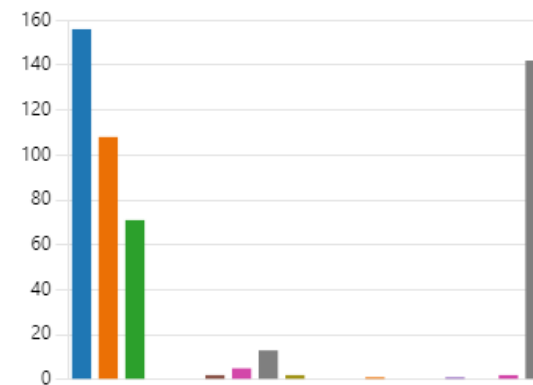


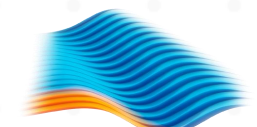
6. Tipo de organización a la que pertenece

[Más detalles](#)

[Información](#)

Ninguna	156
Empresa Prestadoras de servicio...	108
Empresas distribuidoras del Sect...	71
Comunidad internacional	0
Consulado/ embajada	0
Entidad territorial	2
Estudiantes y academia	5
Gremios económicos	13
Iglesia	2
Medios y plataformas de comun...	0
Organismos de control	0
Organismos internacionales y d...	1
Organización de víctimas	0
Organización social y de DDHH	0
Otras instituciones del Estado	1
Partidos políticos	0
Sindicatos	2
Otras	142



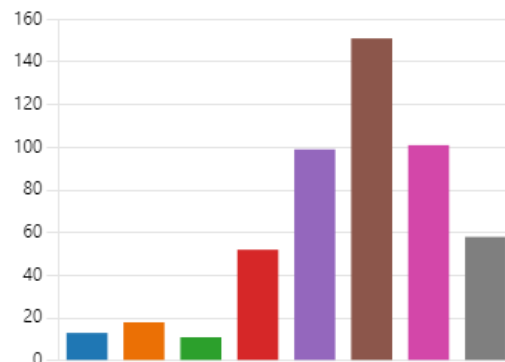


10. Rango de Edad

[Más detalles](#)

- Menor de 12 años
- 12- 18 años
- 19- 24 años
- 25- 34 años
- 35- 44 años
- 45- 54 años
- 55- 64 años
- 65 o mas

13
18
11
52
99
151
101
58



11. Pertenecer a algún grupo étnico?

[Más detalles](#)

[Información](#)

- SI
 - NO
- 20
483

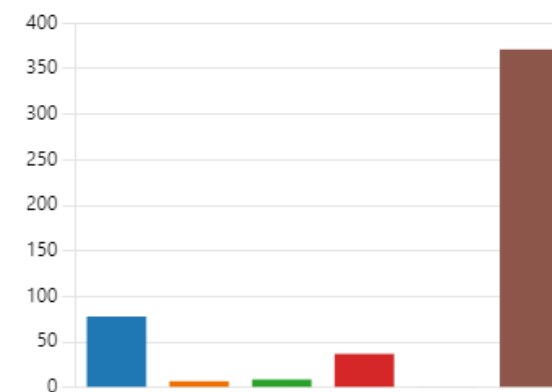


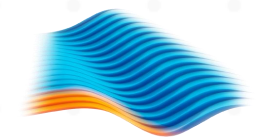
12. ¿Se encuentra en alguna de las siguientes condiciones?

[Más detalles](#)

[Información](#)

- Madre / Padre cabeza de familia
 - Desplazado
 - Víctima del conflicto armado
 - Adulto mayor
 - Población con discapacidad
 - Ninguna
- 78
7
9
37
1
371





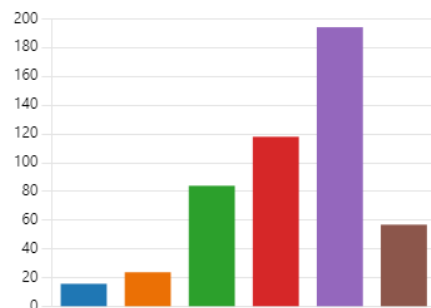
INTERNEXA
Una Empresa ISA

13. ¿Cuál es su nivel máximo de estudios?

[Más detalles](#)

[Información](#)

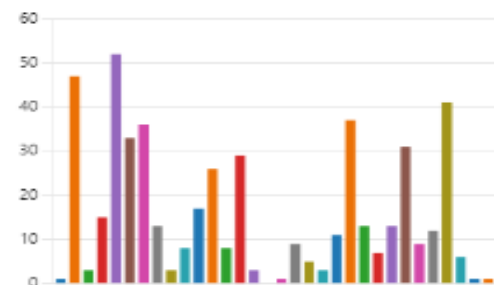
Sin estudios	16
Primaria	24
Bachillerato (Secundaria)	84
Técnica o Tecnológica	118
Universidad (pregrado, profesio...	194
Posgrado (Especialización, Maes...	57

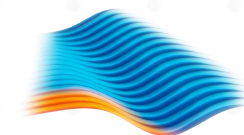


14. Departamento de residencia

[Más detalles](#)

AMAZONAS	1
ANTIOQUIA	47
ARAUCA	3
ATLÁNTICO	15
BOGOTÁ D.C.	52
BOLIVAR	33
BOYACA	36
CALDAS	13
CAQUETA	3
CASANARE	8
CAUCA	17
CESAR	26
CORDOBA	8
CUNDINAMARCA	29
CHOCO	3
GUAINIA	0
GUAVIARE	1
HUILA	9
LA GUAJIRA	5
MAGDALENA	3
META	11
NARIÑO	37
NORTE DE SANTANDER	13
QUINDIO	7
RISARALDA	13
SANTANDER	31
SUCRE	9
TOLIMA	12
VALLE DEL CAUCA	41
PUTUMAYO	6
SAN ANDRES	1
VALUPES	1
VICHADA	1





INTERNEXA
Una Empresa ISA

15. Seleccione el Territorio

[Más detalles](#)

 Información


 Rural	91
 Urbano	412
 Territorio Indígena	0






Consulta del Boletín

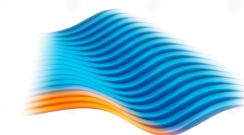
16. ¿Con qué frecuencia consulta información en la página SICOM?

[Más detalles](#)

 Información

 Baja (1 vez al año)	15
 Media (entre 2 y 4 veces al año)	56
 Alta (5 veces o más al año)	432



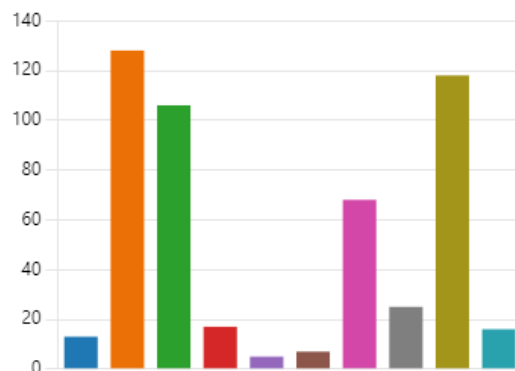


17. ¿Qué temas consulta en la página web de SICOM?

[Más detalles](#)

Información

Boletín estadístico	13
Consulta de precios y estructura...	128
Portal autogestión	106
Consulta GNCV	17
Consulta GLP	5
Calendario de eventos	7
Datos abiertos	68
Aprende SICOM	25
Nuevo SICOM	118
SIGDI (Sistema de Información ...	16

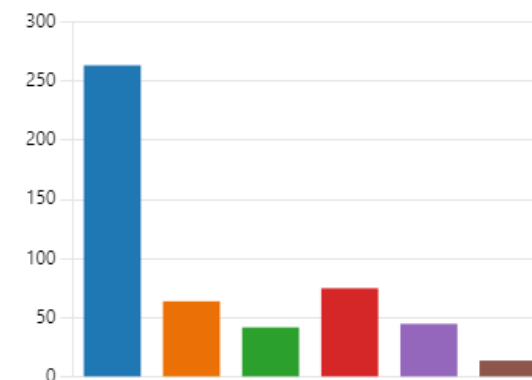


18. ¿Por cuál medio o canal de comunicación solicita información del sistema SICOM? Seleccione el mas usado.

[Más detalles](#)

Información

Página Web (sicom.gov.co)	263
Correo electrónico	64
WhatsApp SICOM	42
Canal Telefónico SICOM	75
Gestion de PQR'S (aplicativo ara...	45
Ninguno	14



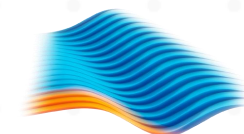
19. ¿Con qué frecuencia utiliza el canal antes señalado para contactarse con el Ministerio con respecto al portal web SICOM?

[Más detalles](#)

Información

Baja (1 vez al año)	71
Media (entre 2 y 4 veces al año)	140
Alta (5 veces o más al año)	292





MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

20. ¿Ha consultado la información contenida en el Boletín Estadístico?

[Más detalles](#)


 Información

- Consulto frecuentemente la info... 81
- Algunas veces he consultado la ... 211
- Nunca he consultado la informa... 211

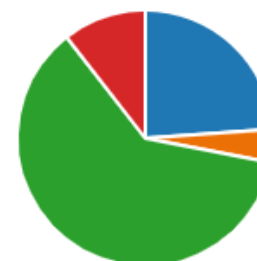


21. ¿Ha solicitado información adicional que no se encuentra en la opción del boletín estadístico?

[Más detalles](#)


 Información

- Sí he solicitado información 120
- He solicitado información, pero ... 21
- Nunca he solicitado información 309
- Otras 53

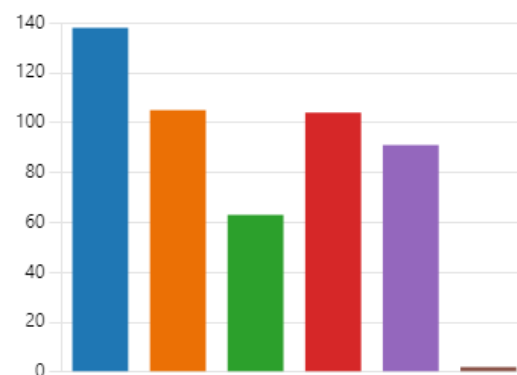


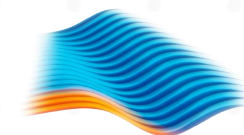
22. ¿Razones por las cuales usted se contacta con el Ministerio de Minas y Energía con respecto al portal web SICOM?

[Más detalles](#)

 Información

- 1. Iniciar un trámite 138
- 2. Consultar el estado de su trá... 105
- 3. Fallas del sistema 63
- 4. Capacitaciones (aprende SICO... 104
- 5. Otras 91
- Otras 2










INTERNEXA
Una Empresa ISA

23. ¿Cuál de los siguientes canales de Comunicación desea calificar?

[Más detalles](#)






 Información

	Página Web (sicom.gov.co)	264
	Correo electrónico (menergia@...)	56
	Canal Telefónico SICOM	92
	WhatsApp SICOM	42
	Gestión de PQR'S (aplicativo ara...)	49



24. Califique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en cuanto al canal de atención seleccionado:

[Más detalles](#)

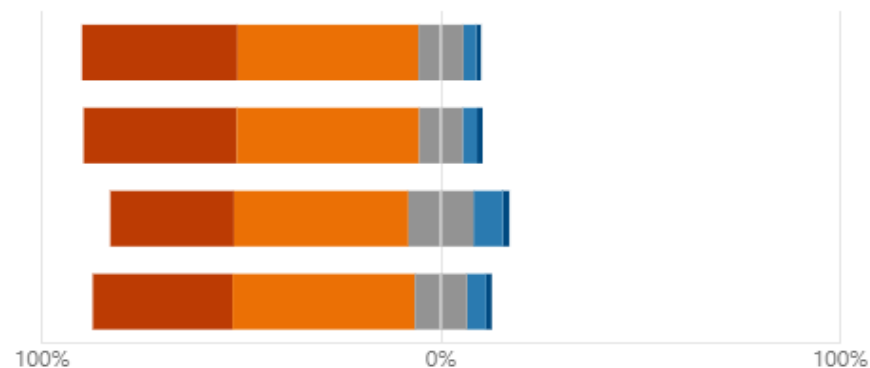
 Excelente  Bueno  Regular  Malo  No sabe/No responde

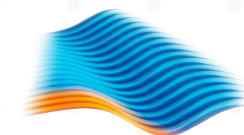
Facilidad y sencillez para realizar su solicitud o consulta

Confianza en la solución brindada

Tiempo de respuesta

Calidad en la respuesta





25. ¿Cuáles son sus necesidades y expectativas frente a los servicios del portal web SICOM, del Ministerio de Minas y Energía?

- **503 respuestas**

Resultados están mas enfocados a las expectativas de los servicios que ofrece SICOM

CATEGORIAS	DATA
Transicion al nuevo SICOM	67
Mejorar los tiempos de respuesta (menos de 72 horas)	54
Ninguna necesidad y/o expectativa	46
Mejorar oportunidad en la atencion a los requerimientos (pedidos, compra combustibles, actualización de documentos, consulta de precios, cupos, normatividad. Plazos para cancelar facturas, renovación de pólizas)	43
Mejorar la disponibilidad y mejoras para las herramientas portal web y apps	35
Buena atención	34
No responde	13
Mejorar los contenidos de la información publicada (precios,temas de interes del sector, sistemas de información, videos cortos con información exacta)	12
Felicitaciones	5
Generar solicitudes de combustible, Validar datos de plantas,Unificar los perdidos del mes por parte de las minoristas para su monitoreo mensual	7
Mejorar la formacion y el conocimiento de los asesores	4
Oportunidad la atención de los canales	3
Hacer pedido para EDS y pedidos electrocombustible en zonas no interconectada	3
Información sobre recursos energeticos del país y su impacto en la oferta y demanda, información del sector energetico	2
Mas atención a las comunidades y cuidadanos	1
Contar con un espacio en la web para descargar datos en excel para hacer estudios o análisis del mismo	1
Que el portal Web continúe mostrando los datos estadísticos por municipio	1
Tener acceso a un chat en línea con un asesor	1
Otras (Incluir como grupo de interés en SICOM a las empresas o personas interesada y/o dispuestas al desarrollo de soluciones de software para la industria y que pueden articularse con el SICOM y que actualmente no es posible si no mediante la intervención de un agente de la cadena reconocido e información laboral; Portal ágil y automatizado con datos verídicos.	5

Conclusiones:

***Capacitación y concientización:**

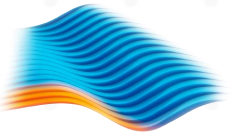
- Brindar capacitaciones a los usuarios sobre cómo acceder y utilizar la información estadística.
- Crear conciencia sobre la importancia de los datos para la toma de decisiones informadas.
- Fortalecer el acompañamiento para en el uso y manejo de la plataforma (nuevo SICOM)

Acceso fácil y centralizado:

- Establecer un repositorio centralizado en la pagina web (SICOM) donde los usuarios (internos y externos) puedan acceder a los datos relevantes.
- Facilitar la búsqueda y consulta de información estadística.
- Mejorar la accesibilidad y uso de las aplicaciones (portal web y apps)

***Feedback y mejora continua:**

- Solicitar retroalimentación de los usuarios sobre la utilidad de la información estadística.
- Realizar mejoras basadas en sus comentarios para optimizar la experiencia. (resultados pregunta 25.



INTERNEXA
Una Empresa ISA

Conclusiones:

***Promoción de Casos de Éxito: (Gestión del conocimiento e innovación)**

- Compartir casos de éxito donde la información estadística condujo a decisiones acertadas.
- Motivar a otros usuarios a utilizar los datos de manera efectiva.

 Juntos hacemos que pase!