



# **CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS**

## **UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA - UPME**

<b>VERSIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DICIEMBRE DE 2017</b>
<b>ELABORÓ</b>	<b>ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>3</b>
<b>4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>3</b>
<b>5. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR .....</b>	<b>4</b>
5.1 USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA UPME .....	4
<b>6. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA.....</b>	<b>4</b>
6.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	4
6.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....	4
6.3 SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT .....	5
6.4 GOBIERNO EN LÍNEA .....	5
<b>7. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>5</b>
7.1 CATEGORIAS DE VARIABLES.....	5
7.1.1 Variables Geográficas .....	6
7.1.2 Variables Demográficas .....	6
7.1.3 Variables intrínsecas.....	6
7.1.4 Variables de Comportamiento .....	7
<b>8. CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO .....</b>	<b>8</b>
8.1 Ubicación principal de los usuarios de los servicios de la UPME .....	8
8.2 Clasificación según el tipo de interés de los usuarios de la UPME .....	8
8.3 Clasificación de género de los usuarios de los servicios de la UPME .....	9
8.4 Rango de edad de los usuarios de los servicios de la UPME .....	9
8.5 Actividad ocupacional de los usuarios de los servicios de la UPME .....	10
8.6 Nivel académico de los usuarios de los servicios de la UPME.....	10
8.7 Tipo de discapacidad que afecta a los usuarios de los servicios de la UPME ....	11
8.8 Tipo de gestión que han realizado los usuarios de los servicios de la UPME ....	11
8.9 Áreas consultadas por los usuarios de los servicios de la UPME .....	12
8.10 Canales de atención utilizados por los usuarios de los servicios de la UPME ....	12
8.11 Oportunidad en el servicio para los usuarios de la UPME .....	13
8.12 Calidad y efectividad en el servicio para los usuarios de la UPME .....	13
<b>9. FICHA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>14</b>

## **1. PRESENTACIÓN**

Es fundamental que la Unidad de Planeación Minero Energética UPME identifique las características de la población objetivo a la cual está dirigida, desde allí pueda evaluar su oferta institucional y presentar servicios focalizados para responder satisfactoriamente, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía, para la materialización de su misión y la satisfacción de derechos ciudadanos.

Este documento busca realizar una primera versión de los contenidos de la caracterización de los usuarios de la UPME; con el presente ejercicio se allanan aspectos técnicos relacionados con las categorías de variables que se utilizan para realizar la segmentación de ciudadanos, y se aportan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, tales como: servicio al ciudadano y eficiencia administrativa, participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites y gobierno en línea.

## **2. ALCANCE**

Se caracterizarán a los ciudadanos y beneficiarios de los servicios de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME que actualmente hacen uso de la gestión institucional de la Entidad.

## **3. OBJETIVO GENERAL**

Identificar las características de los ciudadanos y beneficiarios de interés que interactúan con la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones adecuadas para el establecimiento de nuevas estrategias a seguir.

## **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar características de los usuarios de los servicios de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME
- Identificar cuáles son los beneficiarios finales de los servicios de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME
- Construir información de referencia para el diseño e implementación de las políticas de desarrollo administrativo

## **5. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR**

### **5.1 USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA UPME**

Personas naturales con nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad.

## **6. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA**

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012 para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

### **6.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Según el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

### **6.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

Según la Ley 1474 de 2011 “el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, razón por la cual la Unidad de planeación Minero Energética UPME, debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).

Así pues, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de interés de la Entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

### **6.3 SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT**

Para el registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites y procedimientos de cara al cliente (OPAs), es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades.

### **6.4 GOBIERNO EN LÍNEA**

En la implementación de la estrategia de gobierno en línea, la caracterización permite conocer a los usuarios de los servicios de la Entidad y los grupos de interés, con lo cual se podrá adecuar la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente a sus expectativas y necesidades, involucrándoles en procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

## **7. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con los objetivos y la tipología de servicios que presta la Unidad de Planeación Minero Energética UPME en función a su misión, a continuación se presentan las principales categorías de variables de personas naturales (ciudadanos beneficiarios) determinadas para la caracterización.

### **7.1 CATEGORIAS DE VARIABLES**

**Geográficas: Ubicación**

**Demográficas: género, edad, actividad económica, vulnerabilidad**

**Intrínsecas: Intereses, canales de atención**

**De comportamiento: oportunidad, calidad, efectividad**

### 7.1.1 Variables Geográficas

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. Para el caso de esta caracterización se utilizará la siguiente variable:

- **Ubicación**

Esta variable permite identificar la región de residencia del ciudadano beneficiario.

### 7.1.2 Variables Demográficas

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Las variables en esta categoría que se determinaron para análisis son:

- **Género**

Esta variable permite identificar el género de los ciudadanos objeto del estudio

- **Edad**

Esta variable permite clasificar las personas por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar las necesidades y roles en agrupaciones

- **Actividad Económica**

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica de la persona, cuando esta información no esté directamente disponible.

- **Vulnerabilidad**

Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados por diversos factores. Las tipologías de vulnerabilidad que se utilizarán para la segmentación de los beneficiarios de la Entidad en grupos de poblaciones son las siguientes, las cuales se adaptaron del Programa Colombia Aprende del Ministerio de Educación Nacional.

### 7.1.3 Variables intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes de los ciudadanos, que permiten identificar características para diferenciarlos. Las variables que se analizarán son las siguientes:

- **Intereses**

Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.

- **Canales de Atención**

Canales de atención que el ciudadano efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal. *Ejemplo: presencial, telefónico, virtual etc.*

#### 7.1.4 Variables de Comportamiento

Estas variables corresponden a las acciones observadas por los ciudadanos beneficiarios o usuarios. Permiten identificar la oportunidad, calidad y efectividad en el servicio

- **Oportunidad**

Esta variable permite establecer el grado de agilidad con el cual vienen siendo atendidos los ciudadanos que demandan los servicios de la UPME

- **Calidad y efectividad**

Entendido como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos que también puede ser expresado en palabras.

#### Niveles de desagregación de información y categoría de variables



Fuente: Adaptado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas" Gobierno en línea 2011

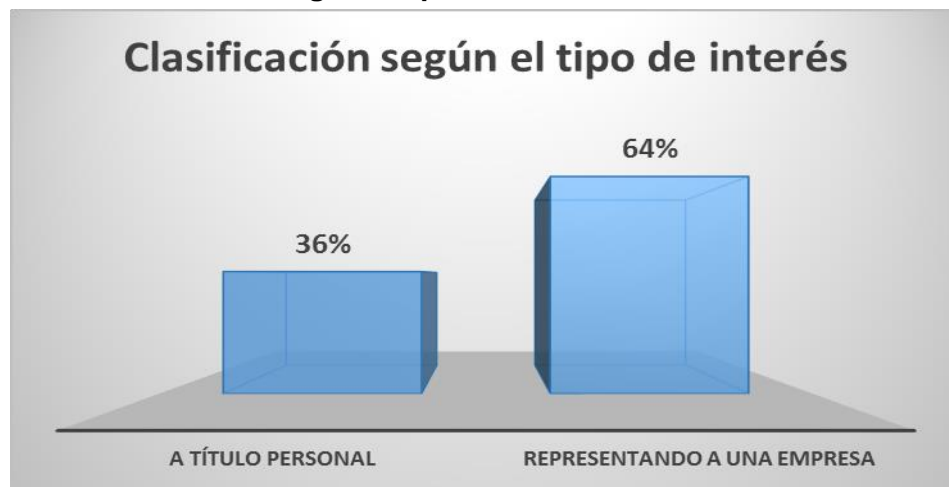
## 8. CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO

### 8.1 Ubicación principal de los usuarios de los servicios de la UPME



La ubicación principal de los usuarios de los servicios de la Entidad es Bogotá con el 72%, seguida por Medellín con el 11%

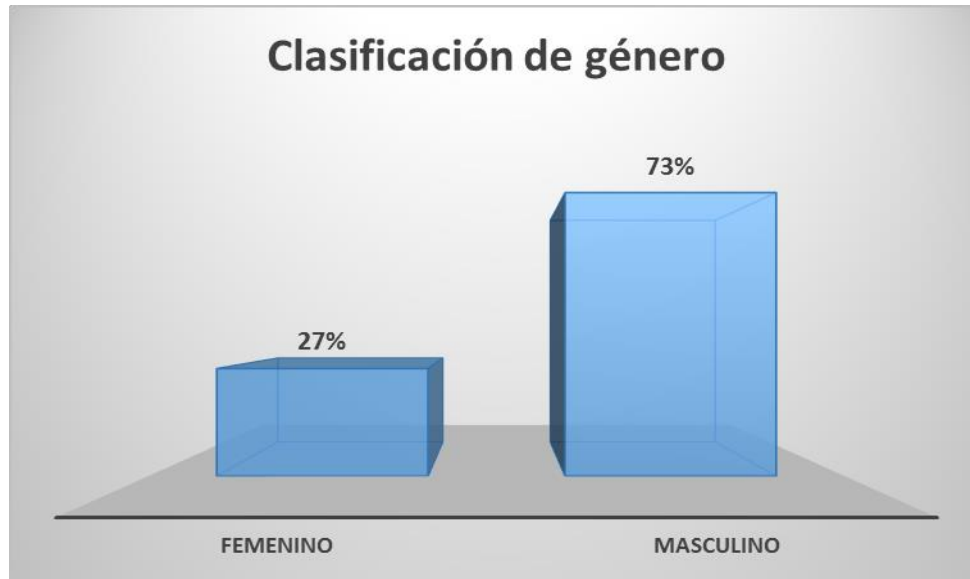
### 8.2 Clasificación según el tipo de interés de los usuarios de la UPME





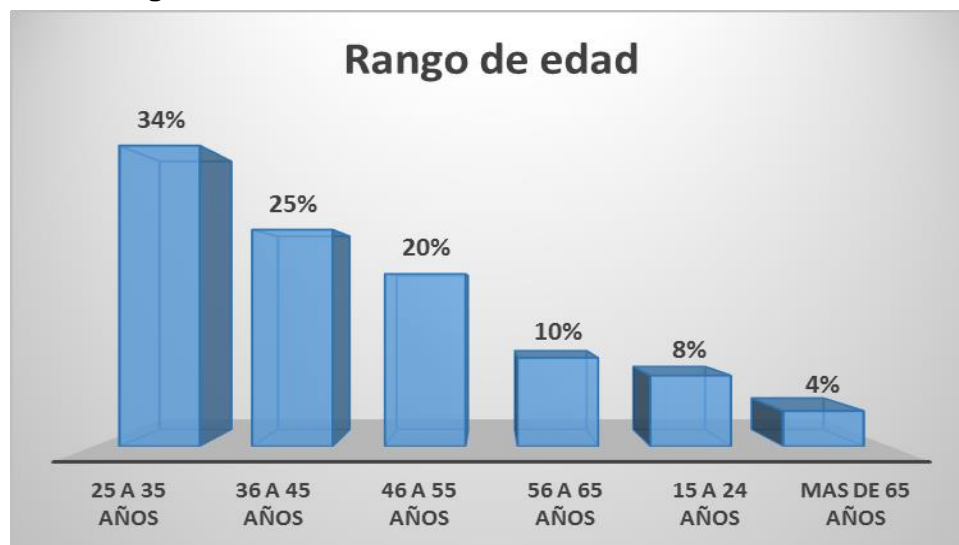
El 64% de los usuarios de La Unidad de Planeación Minero Energética UPME que solicitan los servicios de la entidad lo hacen representando a una empresa, y el 36% lo hacen a título personal

### 8.3 Clasificación de género de los usuarios de los servicios de la UPME



El resultado de esta variable indica que el 73% de los usuarios de la UPME corresponde al género masculino y el 27% al género femenino

### 8.4 Rango de edad de los usuarios de los servicios de la UPME



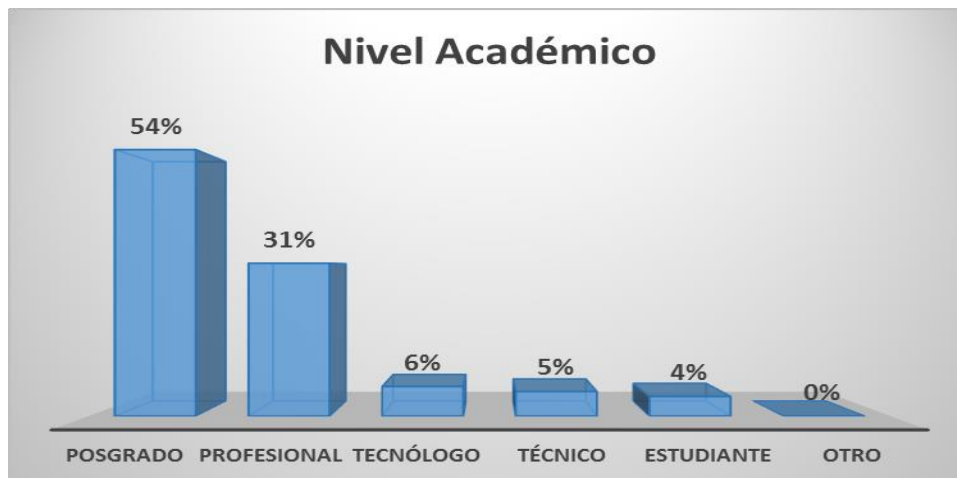
Dentro de la variable por rango de edad encontramos que la mayor proporción de usuarios está concentrada en la población de 25 a 35 años con el 34%, en segundo lugar el rango de 36 a 45 años con el 25%, tal como se está representado en la gráfica anterior

### 8.5 Actividad ocupacional de los usuarios de los servicios de la UPME



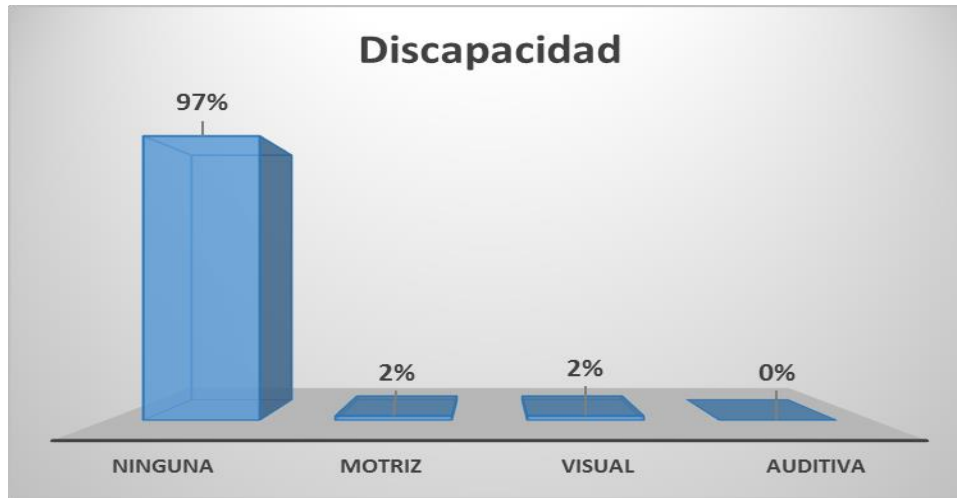
Los resultados demuestran que el 61% de actividad ocupacional de los usuarios de la UPME son empleados seguidos por los independientes con el 31%, en proporciones menores aparecen los estudiantes, consultores y pensionados

### 8.6 Nivel académico de los usuarios de los servicios de la UPME



Esta variable indica que el 54% de los usuarios de la UPME cuentan con nivel académico de posgrado, el 31% son profesionales y los niveles tecnólogo, técnico y estudiantes ocupan el 15% restante

### 8.7 Tipo de discapacidad que afecta a los usuarios de los servicios de la UPME



El 4% de los usuarios totales de los servicios de la UPME reportan algún grado de discapacidad, lo cual tiene que ver con limitación motriz y visual

### 8.8 Tipo de gestión que han realizado los usuarios de los servicios de la UPME



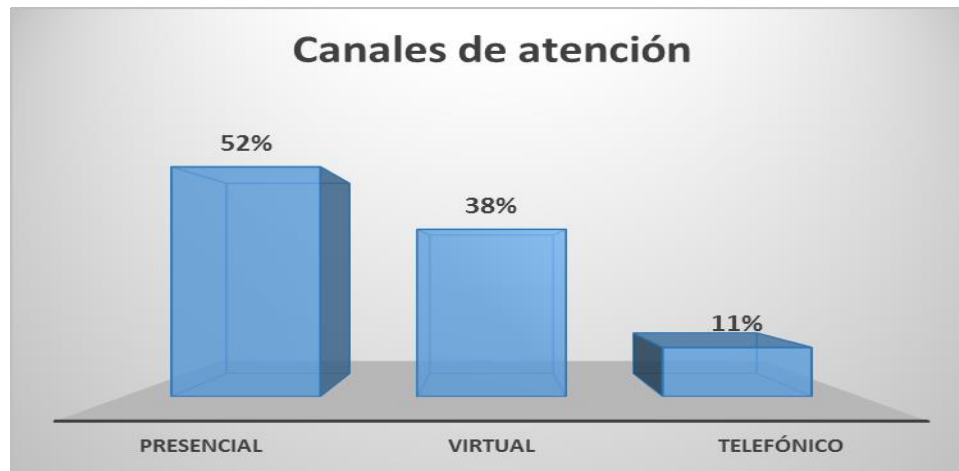
Se evidencia que el 40% de los ciudadanos que hacen uso de los servicios de la UPME lo hacen por temas de información, en segunda instancia aparece el tema de reuniones con el 29%, posteriormente asesorías con el 16%, trámites 9%, convocatorias 5% y radicación de PQRs con el 3%

### 8.9 Áreas consultadas por los usuarios de los servicios de la UPME



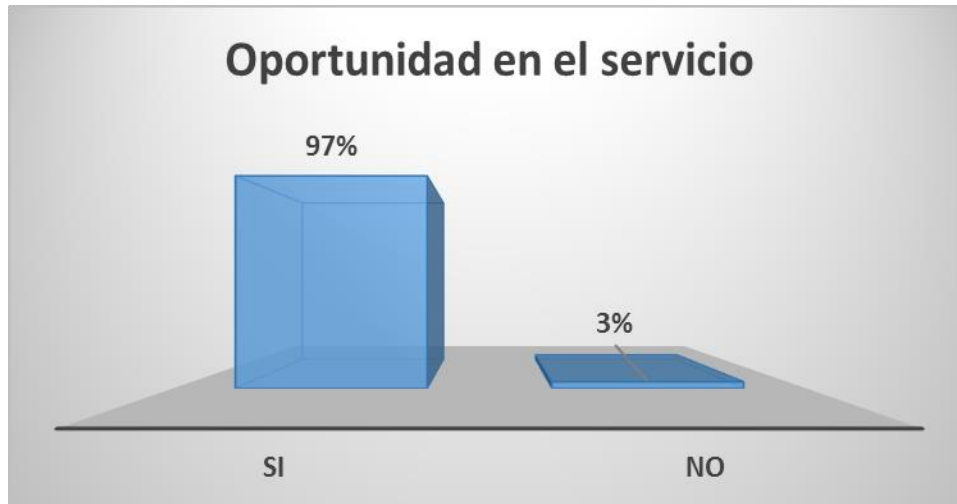
El área más consultada por los usuarios de la UPME es la Subdirección de Energía Eléctrica con el 39%, en segundo lugar registra la Subdirección de Minería con el 19%, con el 11% aparece la Secretaría General; las demás dependencias son visitadas en menor proporción

### 8.10 Canales de atención utilizados por los usuarios de los servicios de la UPME



El canal más preferido por los usuarios de la UPME es el presencial con el 52%, los medios virtuales registran el 38% y en última instancia aparece el canal telefónico con el 11%

### 8.11 Oportunidad en el servicio para los usuarios de la UPME



El 97% de los usuarios de los servicios de la Unidad afirman que fueron atendidos de manera oportuna, cifra que es consecuente frente a la calificación asignada de parte de los visitantes que a diario asisten a la UPME (97%)

### 8.12 Calidad y efectividad en el servicio para los usuarios de la UPME



Con respecto a la pregunta si el contenido de la información cumplió las expectativas, el 97% aprobaron el servicio como efectivo y de calidad

## 9. FICHA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

PRESENTACIÓN					
La Unidad de Planeación Minero Energética UPME, lo invita a diligenciar el siguiente formulario, el cual tiene como propósito recaudar información a fin de estructurar y mejorar la atención y servicio al ciudadano. Agradecemos los minutos de su tiempo que usted dedique para diligenciar la encuesta.					
FECHA					
DIA	MES	AÑO	CIUDAD		
1 - Marque en la casilla con una equis (X) según corresponda:					
USTED VIENE A TÍTULO PERSONAL					1
USTED VIENE COMO REPRESENTANTE DE UNA EMPRESA					2
GÉNERO					
2 - Marque en la casilla con una equis (X) según corresponda:					
	Femenino		1		
	Masculino		2		
EDAD					
3 - ¿ Dentro de cuál rango de edad se encuentra usted?					
Marque en la casilla con una equis (X) según corresponda:					
15 a 24 años		1	46 a 55 años		4
25 a 35 años		2	56 a 65 años		5
36 a 45 años		3	mas de 65 años		6
ACTIVIDAD OCUPACIONAL					
4 - ¿Cuál es su actividad ocupacional?					
Empleado		1	Pensionado		3
Independiente		2	Estudiante		4
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN					
5 - ¿En qué nivel académico se encuentra actualmente?					
Estudiante		1	Profesional		4
Técnico		2	Postgrado		5
Tecnólogo		3	Otro		6

DISCAPACIDAD					
<b>6 - Si tiene algún tipo de discapacidad, marque con una equis (X).</b>					
Visual	<input type="checkbox"/>	1	Motriz	<input type="checkbox"/>	3
Auditiva	<input type="checkbox"/>	2	Ninguna	<input type="checkbox"/>	4
<b>7 - ¿Qué tipo de gestión ha realizado ante la UPME?</b>					
Trámites	<input type="checkbox"/>	1	Asesoría	<input type="checkbox"/>	4
Información	<input type="checkbox"/>	2	Convocatoria	<input type="checkbox"/>	5
Radicar PQRs	<input type="checkbox"/>	3	Reunión	<input type="checkbox"/>	6
<b>8 - ¿De las siguientes áreas de la UPME, cuál es la más consultada por usted?</b>					
Dirección Gral	<input type="checkbox"/>	1	Demanda	<input type="checkbox"/>	5
Secretaría Gral	<input type="checkbox"/>	2	Hidrocarburos	<input type="checkbox"/>	6
Energía	<input type="checkbox"/>	3	Ofi. Información	<input type="checkbox"/>	7
Minería	<input type="checkbox"/>	4	Ofi. De Fondos	<input type="checkbox"/>	8
CANALES DE ATENCIÓN					
<b>9- ¿Cuál de los siguientes canales es el más utilizado por usted?</b>					
Presencial		Telefónico		Virtual	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
OPORTUNIDAD					
<b>10 - ¿Fue atendido de manera oportuna?</b>				Si	No
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CALIDAD Y EFECTIVIDAD					
<b>11 - ¿El contenido de la información cumplió las expectativas?</b>				Si	No
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN ADICIONAL					
<b>12 - ¿Desea recibir información por medios electrónicos?</b>				Si	No
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>13 - Si la respuesta a la pregunta (12) fue SI, favor relacione su correo electrónico</b>					
<input type="text"/>					
<b>14 - Desea hacer algún comentario</b>					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
Somos una entidad responsable, para ello adoptamos las medidas de seguridad contempladas por la ley para proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Con el lineamiento de protección de datos personales, damos cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y a las demás normas vigentes relacionadas; así garantizamos que la información estará segura con nosotros.					

## BIBLIOGRAFÍA

- Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DNP 2015
- Conpes 3785 de 2013
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas Gobierno en línea 2011