



Unidad de Planeación
Minero Energética



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, CLARIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB



Secretaría General
Bogotá D.C. diciembre 2024

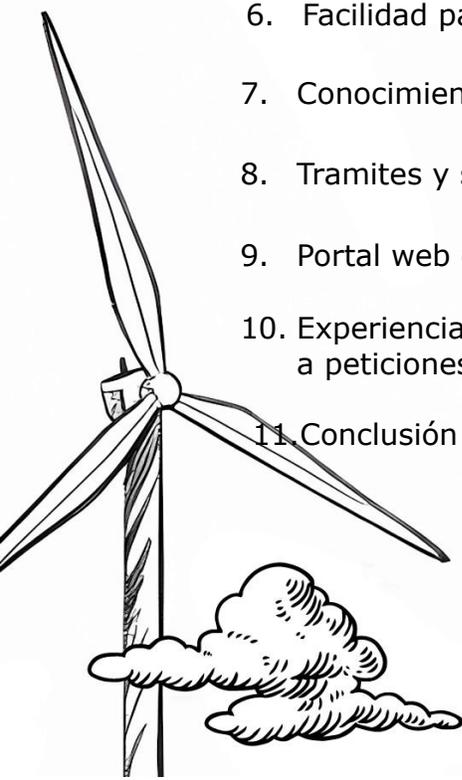


Unidad de Planeación
Minero Energética



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	3
General	
Específicos	
METODOLOGÍA CONTEXTO DE LA ENCUESTA	3
RESULTADOS	4
1. Oportunidad para obtener número de radicado en la solicitud	4
2. Facilidad para el envío de archivos mediante los diferentes canales	4
3. Oportunidad en la respuesta a su consulta y/o solicitud	5
4. Claridad de las respuestas emitidas por la Entidad	5
5. Atención ofrecida por los diferentes canales	5
6. Facilidad para hacer seguimiento a la consulta y/ solicitudes	6
7. Conocimiento portal WEB de la UPME	6
8. Tramites y servicios más consultados	7
9. Portal web de la UPME (calidad, contenido, experiencia)	8 - 9
10. Experiencia el servicio de la UPME en el último año (Seguimiento a peticiones – respuestas)	10 - 11
11. Conclusión	12





Unidad de Planeación
Minero Energética



INTRODUCCIÓN

Con el fin de gestionar y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios utilizando los diferentes canales de atención disponibles, la UPME en búsqueda del mejoramiento continuo y de medir el grado de satisfacción y conocimiento de las partes interesadas se encuentra gestionando sus oportunidades de mejora para potenciar sus fortalezas y así brindar mejores servicios y desarrollar su quehacer misional con excelencia de cara a todos los usuarios.

En el marco de los principios constitucionales que orientan la función administrativa y de la Política de Desarrollo Administrativo "Participación, Atención y Servicio al Ciudadano" incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y en sus componentes, la UPME busca a través de mecanismos de participación tomar decisiones y mejorar el acceso a la información, con oportunidad, efectividad y calidez.

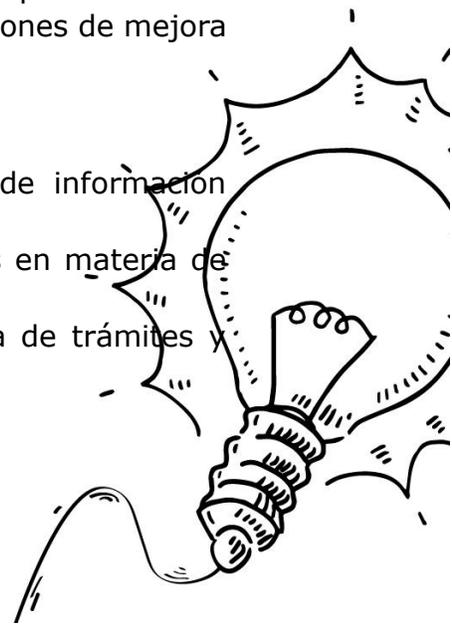
Esta medición se realizó mediante una encuesta desarrollada con la herramienta de Google forms, en donde 71 personas reportaron interés en el diligenciamiento de la misma; de esta manera se valoró la aplicación de las principales características que debe tener el buen servicio (establecidas institucionalmente en el Protocolo de Atención al Ciudadano), así como la oportunidad y asertividad en las respuestas emitidas, obteniendo una percepción generalizada de la experiencia que viven nuestros usuarios cuando establecen contacto con la entidad.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación del servicio por parte de la entidad, con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas al fortalecimiento del proceso.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar necesidades de los ciudadanos en materia de información Pública
- Identificar expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales de información pública (presenciales y virtuales)
- Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la oferta de trámites y servicios institucional





Unidad de Planeación
Minero Energética



METODOLOGIA

Se remitieron encuestas vía instrumento electrónico a las bases de datos de los correos electrónicos suministrados por cada dependencia de la entidad y se publicó el formulario en el portal web de la UPME para que los ciudadanos, usuarios y grupos de valor emitieran de manera voluntaria su opinión y nos permitieran conocer la percepción, para emprender acciones en 2024 en busca de la mejora continua de los procesos, productos y servicios que desarrolla la entidad en cumplimiento a su objeto misional.

Fecha de Aplicación: 26 de noviembre al 6 de diciembre de 2024

Modo de encuesta: Google forms

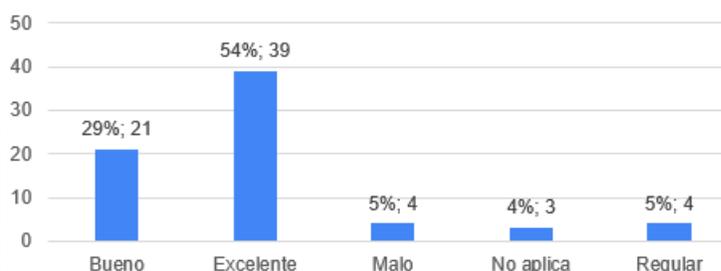
RESULTADOS

Para la entidad es indispensable conocer si la comunicación establecida con el usuario a través de los canales de atención fue asertiva, es decir si el ciudadano se siente satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud y si comprendió la información entregada por parte de la entidad con cada tramite y servicio misional.

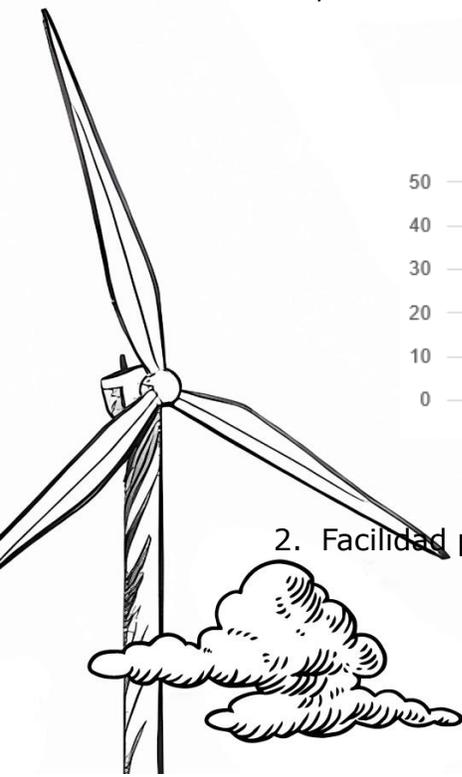
1. Oportunidad para obtener número de radicado

De las 71 personas encuestadas, 39 calificaron como excelente la oportunidad para obtener un numero de radicado a la solicitud de servicio o trámite representando un 54%, seguido del 29% que considera la oportunidad como buena, finalmente un 5.6% como regular y/o malo respectivamente.

Oportunidad para obtener número de radicado

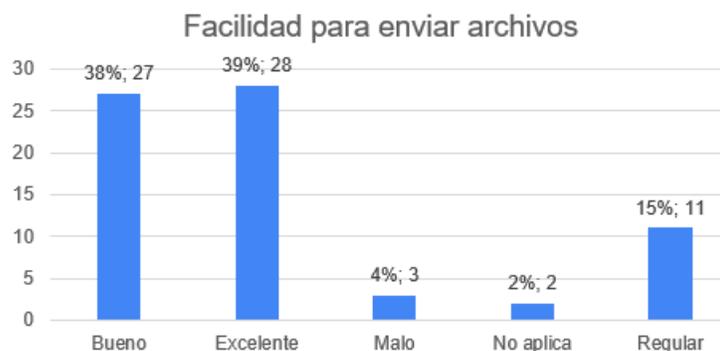


2. Facilidad para el envío de archivos a cada solicitud



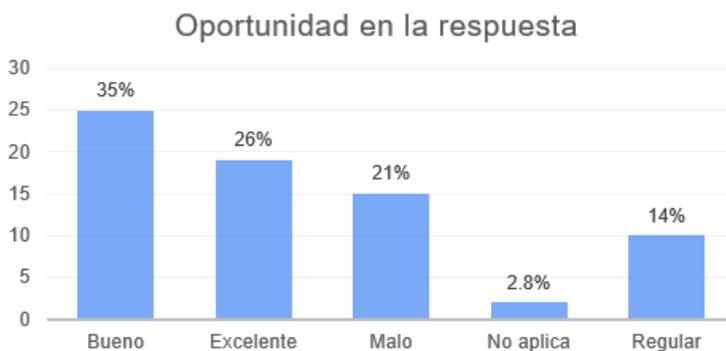


Respecto de la pregunta "Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por los diferentes canales. Facilidad para enviar archivos", el 39% de los encuestados la considero excelente, un 38% la calificó como buena seguido de un 15% como regular y un 4.2% malo:



3. Oportunidad en la respuesta

Frente a la pregunta: "Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por los diferentes canales. (Oportunidad en la respuesta a su consulta y/o solicitud y/o solicitud)", el 35% de los encuestados la considero buena, un 26% la calificó como excelente seguido de un 21% como malo y un 14% regular:



4. Claridad de la respuesta

De acuerdo con la pregunta: "Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por los diferentes canales. (Claridad de la

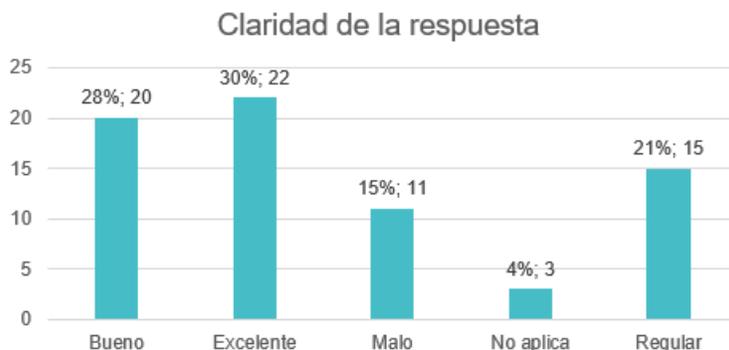




Unidad de Planeación
Minero Energética

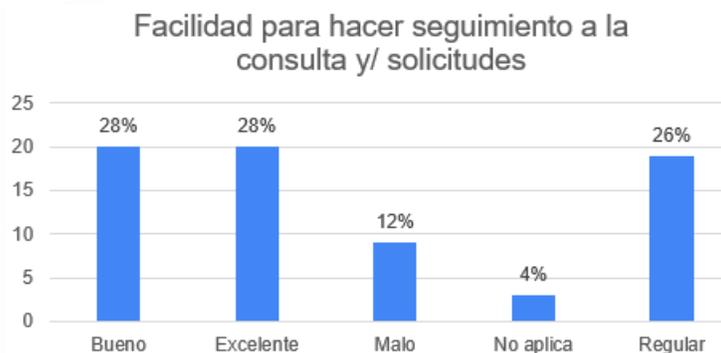


respuesta)", el 30% de los encuestados la considero excelente, un 28% la calificó como buena, seguido de un 21% como regular y un 15% mala:

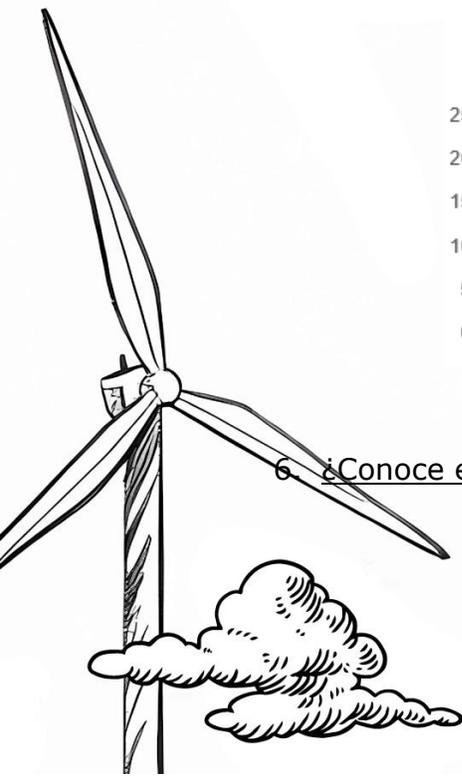


5. Facilidad de seguimiento a peticiones

Con relación a la pregunta: "Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por los diferentes canales. (Facilidad para hacer seguimiento a la consulta y/ solicitudes)", 20 encuestados calificaron como excelente la facilidad para realizar seguimiento representando un 28%, en la misma medida 20 encuestados la calificaron como buena, seguido del 26% que considero la oportunidad como regular, finalmente un 12% como malo:



6. ¿Conoce el portal web de la UPME?

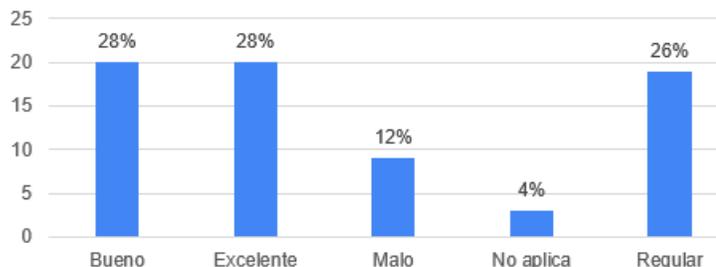




Unidad de Planeación
Minero Energética

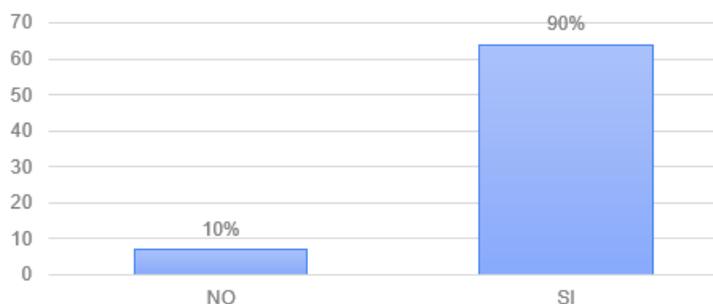


Facilidad para hacer seguimiento a la consulta y/ solicitudes



De esta manera 64 encuestados manifiestan conocer el portal web de la entidad, lo cual representa un 90%, mientras que el 9.8% restante afirma no conocerlo:

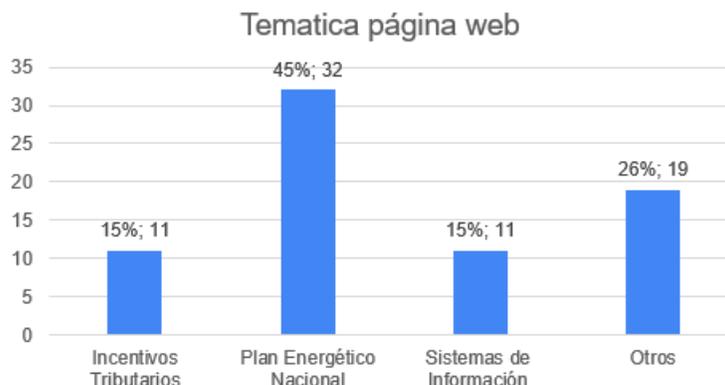
¿Conoce el portal web de la UPME?



7. ¿Cuál o cuáles de los siguientes trámites y/o servicios de la UPME a utilizado?

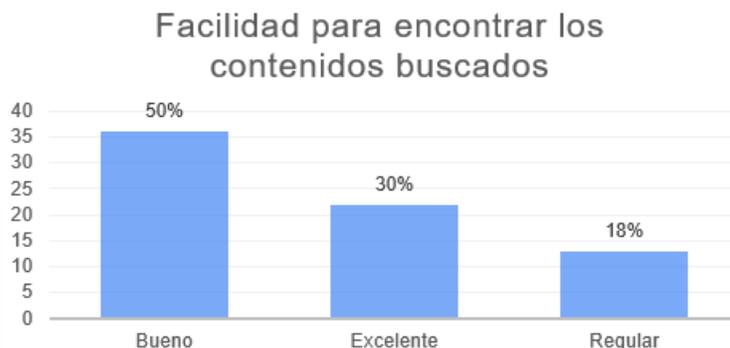
Dentro de las temáticas más visitadas en la página web de la UPME, encontramos que el Plan Energético Nacional representa el 45% de los temas de mayor interés para la ciudadanía con 32 consultas realizadas, seguido de Incentivos Tributarios y Sistemas de Información y aplicativos (SIMEC, PERS - SIPERS, Biblioteca Digital, Geo portal, Calculadora de Emisiones CO2, entre otros con el 15%, cada uno respectivamente.





8. Calificación de la experiencia

Frente a la pregunta: "Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. Facilidad para encontrar los contenidos buscados)", el 50.7% de los encuestados la considero buena, un 30% la calificó como excelente seguido de un 18% como regular:

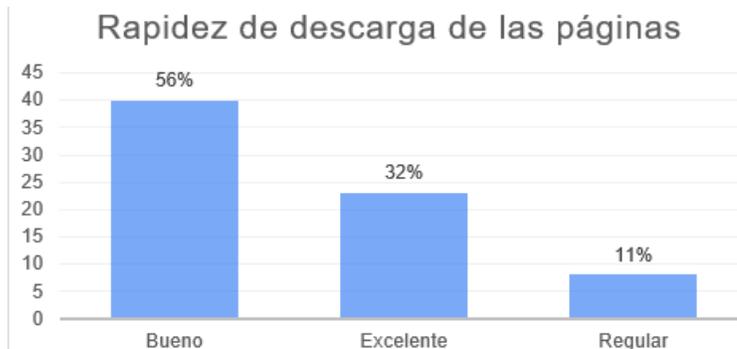


Respecto a la pregunta: "Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. (Rapidez de descarga de las páginas)", el 56% de los encuestados la considero buena, un 30% la calificó como excelente seguido de un 18% como regular.

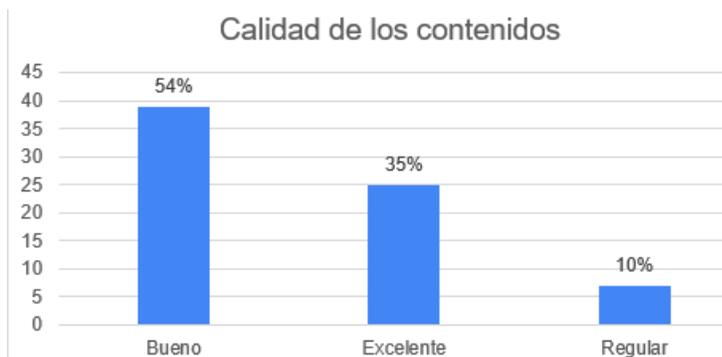




Unidad de Planeación
Minero Energética



De acuerdo con la pregunta: "Cuenta de Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. (Calidad de los contenidos)", el 54% de los encuestados la considero buena, un 35% la calificó como excelente, seguido de un 9.8% como regular.



Con relación a la pregunta: "Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. (Actualización de los contenidos)", 37 encuestados calificaron como buena la actualización de los contenidos representando un 52%, 21 encuestados la calificaron como excelente con un 29%, seguido del 126% que la considero regular, finalmente un 5% como malo.

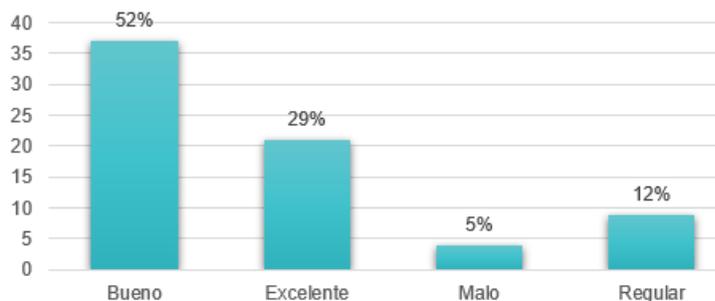




Unidad de Planeación
Minero Energética

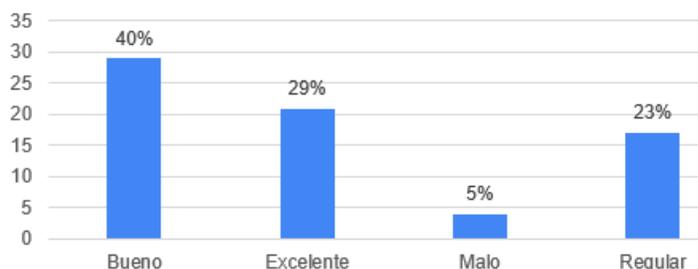


Actualización de los contenidos



Para la pregunta "Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. (Facilidad para hacer seguimiento a las solicitudes)", se tiene que el 40% de los encuestados la considera buena, 29% excelente, seguido de un 23% que la califica como regular y un 5% mala.

Facilidad para hacer seguimiento a las solicitudes



Frente a la pregunta "Con base en su experiencia el servicio de la UPME en el último año", 26 de los encuestados representando un 36% consideraron que la experiencia del servicio había mejorado, 36% manifestó que siguió igual con una participación de 19 personas, un 23% manifestó que el servicio de la UPME había desmejorado, Un 12% informo no saber.

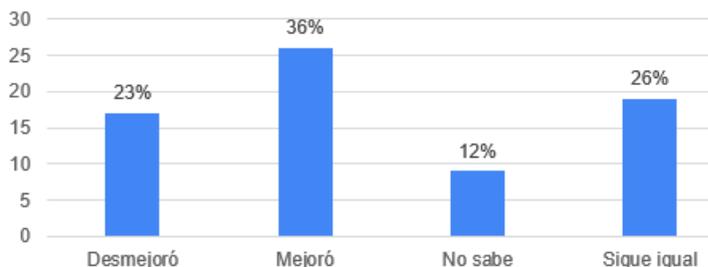




Unidad de Planeación
Minero Energética



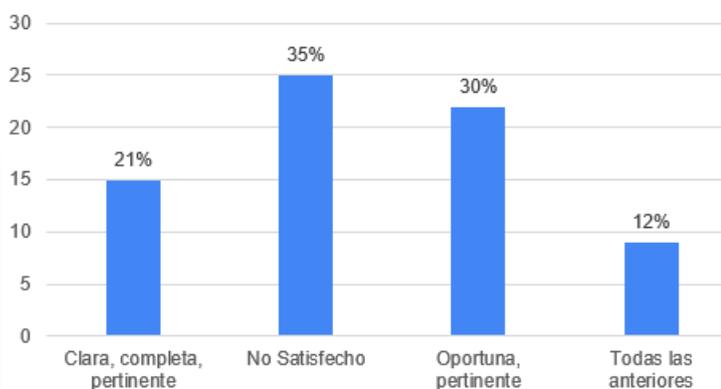
Con base en su experiencia el servicio de la
UPME en el último año



9. Respuesta a las peticiones realizadas a la Entidad

25 de las personas encuestadas manifestaron no encontrarse satisfechas con las respuestas a sus solicitudes, lo cual representa el 35%, el 30% consideran las respuestas oportunas y pertinentes con 22 encuestados, seguido de un 21% que expresan que las respuestas fueron clara, completas y pertinentes, finalizando con el 12% que están de acuerdo con todas las anteriores.

Oportunidad de las respuestas



10. Servicio ofrecido por la UPME

Por último, el servicio de la UPME en general fue calificado como bueno representado con un 46%, el 25% califica el servicio como excelente, un 22% como regular y el 5% restante como malo.

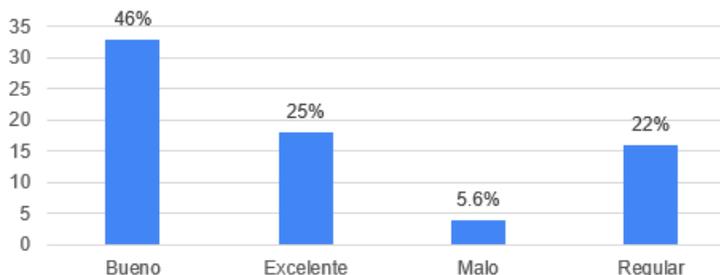




Unidad de Planeación
Minero Energética



En general, por favor califique el servicio de la UPME



11. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que, si bien el grado de satisfacción general respecto de los trámites y servicios que ofrece la UPME se encuentra entre el rango bueno y excelente, existe un margen de mejora respecto de la oportunidad en las respuestas de las PQRSD, dado que el 35% de los encuestados manifestaron no encontrarse satisfechos con las respuestas a sus solicitudes.

En términos generales, la experiencia de la ciudadanía con relación a la información que se encuentra publicada en la página web de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, se encuentra en el rango bueno y excelente, sin embargo, se considera oportuno adelantar capacitaciones sobre la gestión oportuna de PQRSD y fortalecer el seguimiento en los términos de atención de las peticiones (Ley 1755 de 2015).





Unidad de Planeación Minero Energética



Sede: Cl 26 # 69D-91, Torre 1 - Oficina 901
PBX: (+57) 601 222 06 01
Línea Gratuita Nal: 01 8000 91 17 29
Solicitudes: correspondencia@upme.gov.co
PQRS: info@upme.gov.co