



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN Y CONOCIMIENTO GENERAL DE LA UPME

Es de gran importancia para la UPME conocer el concepto general sobre el grado de satisfacción de sus usuarios, así como su percepción y grado de conocimiento sobre la entidad. A continuación, presentamos un listado de temas relevantes en torno a la prestación de los servicios y el relacionamiento de la UPME con sus grupos de interés. A partir de su percepción, solicitamos su gentil colaboración para calificarlos.

Definiciones:

- Eficacia: es la capacidad de lograr el efecto deseado, esperado o anhelado por los usuarios y partes interesadas.
- Modernidad Institucional: Política dirigida a orientar el diseño de organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, alineadas a las estrategias, estructuras y procesos definidos para el logro de los propósitos y resultados que de ellas se esperan
- Innovación Institucional como aquellas creaciones o modificaciones de procesos, procedimientos, productos o servicios que impliquen una mejoría en la solución de problemas nuevos o existentes.
- Transparencia se refiere al nivel de visibilidad de la información que posee la entidad frente a sus partes interesadas.

*Obligatorio

I. Datos Generales

A. Género *

- Masculino
 Femenino

B. Subsector (es) en el (los) que trabaja *

- Minas
 Eléctrico
 Hidrocarburos
 Ambiental
 Otro:

C. Naturaleza jurídica de la entidad en que trabaja *

- Pública
 Privada

D. Vinculación con la entidad en que trabaja *

- Empleado
 Contratista
 Otro:

II EFICACIA

1. ¿Los productos de la UPME cuentan con el rigor técnico requerido? *

- Opción 1
 Opción 2
 Opción 3
 Opción 4
 Otro:

2. ¿La UPME entrega sus productos de manera oportuna? *

- Siempre.
 Casi siempre.
 Algunas veces.
 Nunca.
 No puede responder.

III. MODERNIDAD INSTITUCIONAL

3. ¿Los planes y demás productos de la UPME incorporan tecnologías de punta y están actualizados con los estándares mundiales? *

- Siempre.
 Casi siempre.
 Algunas veces.
 Nunca.
 No puede responder.

4. El grado de innovación reflejado en los productos ofrecidos por la UPME es: *

- Sobresaliente
 Bueno
 Medio
 Malo
 No puede responder.

IV. TRANSPARENCIA Y ACCEDIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

5. Por favor señale cuál(es) de los siguientes canales de información de la UPME conoce y/o utiliza con mayor frecuencia *

- Presencial.
 Correo Electrónico.
 Telefónico.
 Ventanilla de correspondencia.
 Módulo PQRS del Portal Web
 Chat

6. De acuerdo con la respuesta de la pregunta No. 5, por favor califique el grado de accesibilidad de los canales de información seleccionados

	Muy accesible	Accesible	Poco accesible	Inaccesible
6. Presencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Página Web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ventanilla de correspondencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Módulo PQRS del portal WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Chat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Redes Sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

14. ¿Qué tan completa considera la información que provee la UPME? *

	Muy completa	Completa	Poco completa	Incompleta
14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. ¿Qué tan oportuna considera la información que provee la UPME? *

	Muy oportuna.	Oportuna.	Poco oportuna.	Inoportuna.
15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. ¿Qué tan consistente considera la información que provee la UPME? *

	Muy consistente	Consistente.	Poco consistente	Inconsistente
16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. ¿Qué tan precisa considera la información que provee la UPME? *

	Muy precisa	Precisa	Poco precisa.	Imprecisa
17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VI. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

18. De 1 a 5 califique su grado de conocimiento general de las funciones misionales de la entidad.

1 2 3 4 5

Insuficiente Sobresaliente

VII. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

19. De 1 a 5 califique su grado de satisfacción en general con la información y atención recibida sobre los servicios y productos que presta la UPME.

1 2 3 4 5

Insuficiente Sobresaliente

20. Por favor indique aquellas sugerencias y propuestas que nos permitan desarrollar mejor nuestras funciones para la satisfacción de nuestros usuarios

! Gracias por su colaboración !

[Ver informe Encuesta Calidad del Servicio 2016](#)