

# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2020

Secretaría General  
Bogotá D.C, noviembre de 2020

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CONTEXTO DE LA ENCUESTA</b> .....	3
<b>2. DATOS GENERALES</b> .....	3
Género .....	3
Ocupación .....	4
Sector(es) asociados a la ocupación del encuestado .....	4
Naturaleza jurídica de la entidad en la que desempeña la ocupación el encuestado .....	5
Es proveedor de bienes y servicios de la UPME? .....	6
Pertenece a un grupo étnico o vulnerable? .....	7
Pertenece a población en situación de discapacidad?.....	7
<b>3. OPORTUNIDAD, EFICACIA Y TRANSPARENCIA</b> .....	7
a. Uso de canales.....	7
b. Causas de la no utilización de canales .....	8
c. Canales utilizados por usuarios .....	8
d. Calificación en la oportunidad de los canales .....	9
e. Eficacia de la información recibida .....	10
f. Transparencia .....	11
g. Opinión de los usuarios - cómo realizar trámites en la UPME) .....	12
h. Opinión de los usuarios – acceso a trámites y servicios .....	12
i. Opinión de los usuarios – acceso a planes que realiza la entidad.....	12
<b>4. ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020</b> .....	14

## 1. CONTEXTO DE LA ENCUESTA

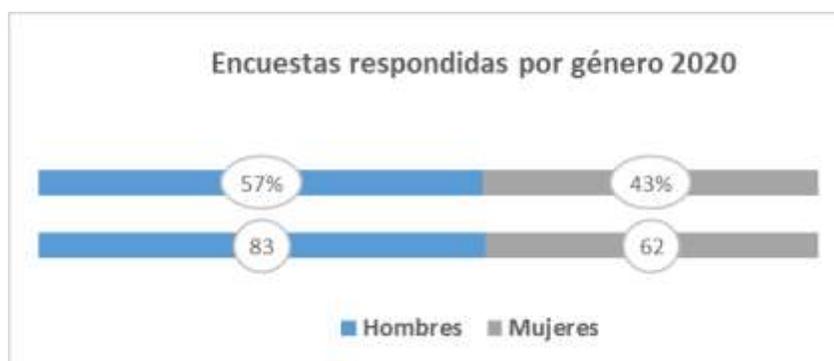
Se remitieron encuestas vía instrumento electrónico a las bases de datos de los correos electrónicos autorizados y se publicó el formulario en el portal web de la UPME para que los ciudadanos, usuarios y grupos de valor emitieran de manera voluntaria su opinión y nos permitieran conocer la percepción, para emprender acciones en 2021 en busca de la mejora continua de los procesos, productos y servicios que desarrolla la entidad en cumplimiento a su objeto misional.

La siguiente es la información que corresponde a las características de la población encuestada:

## 2. DATOS GENERALES

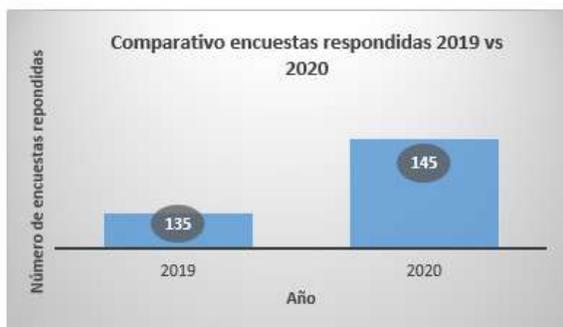
A continuación se muestran datos descriptivos que permiten identificar características de la población encuestada, así como algunos comparativos del ejercicio realizado en 2019 versus 2020.

### ✓ Género



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

Comparativo de encuestas respondidas por género 2019 versus 2020.



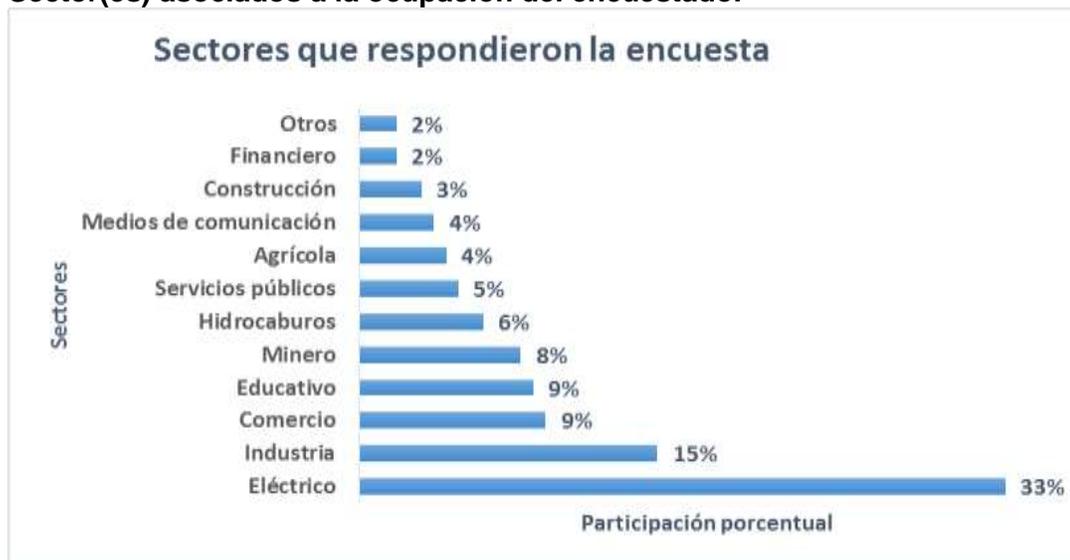
Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios UPME 2019 y 2020

✓ **Ocupación**

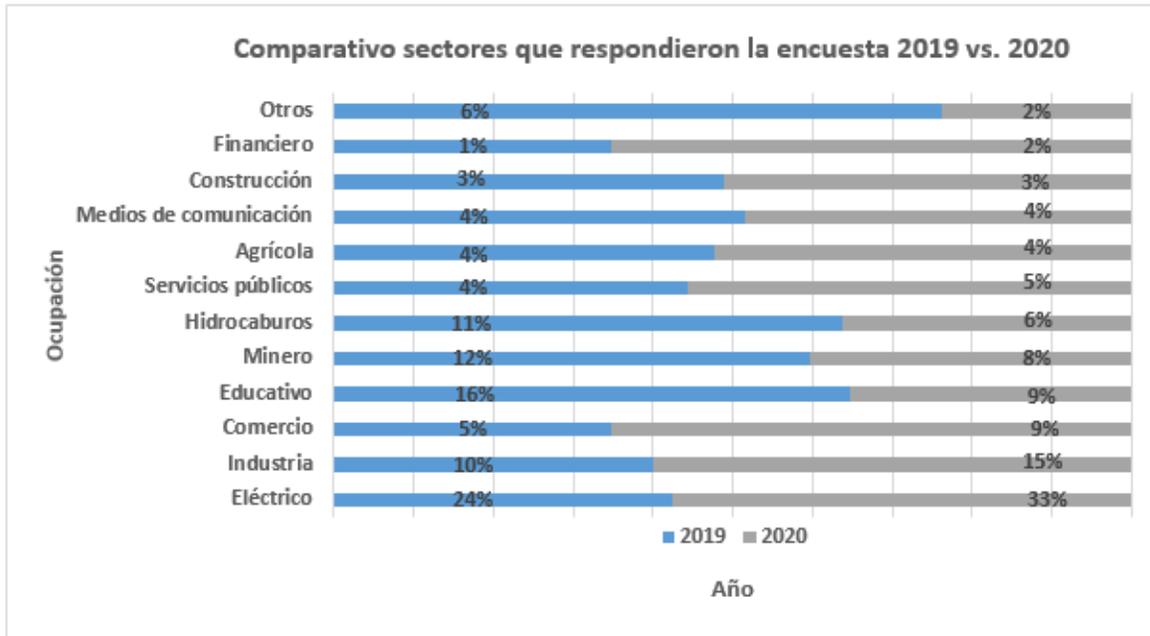


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

✓ **Sector(es) asociados a la ocupación del encuestado.**

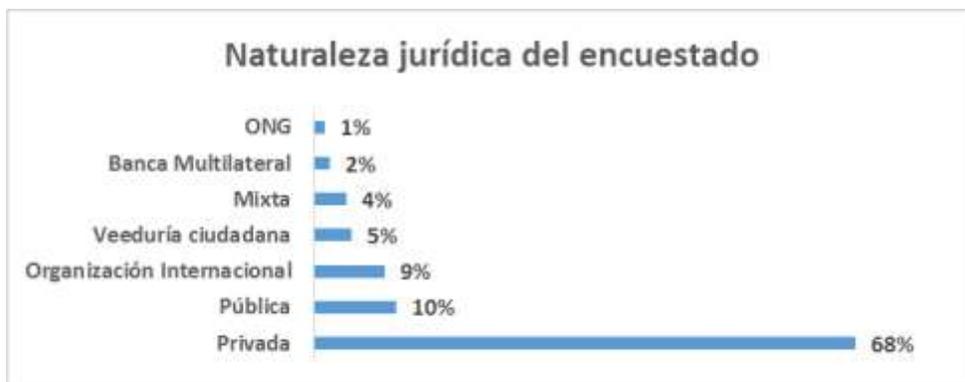


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020



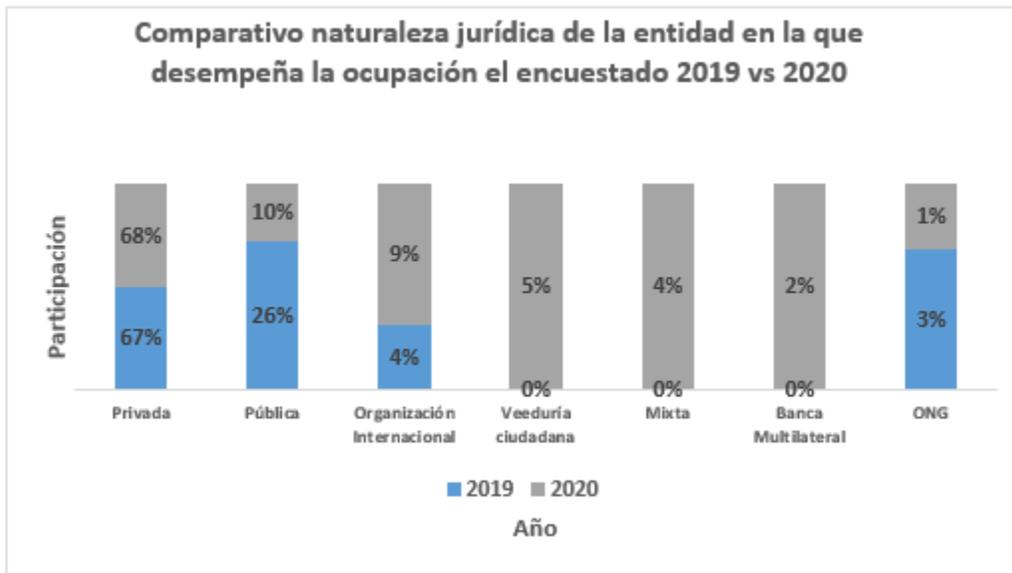
Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios UPME 2019-2020

- ✓ **Naturaleza jurídica de la entidad en la que desempeña la ocupación el encuestado**



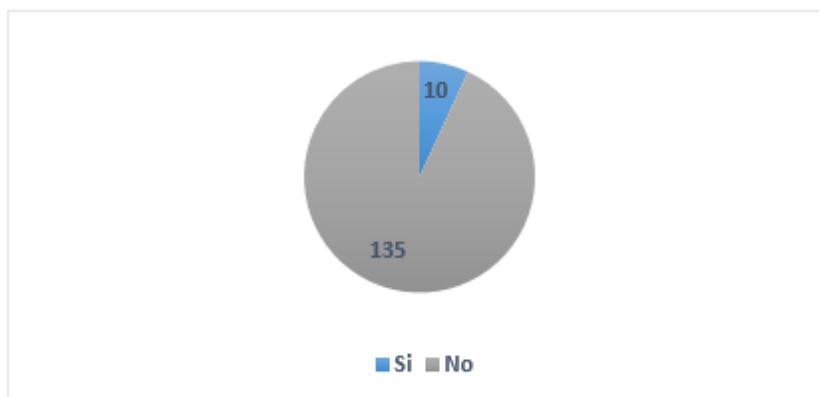
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

De los 135 encuestados que participaron en la encuesta, 99 personas pertenecen a empresas privadas, 15 personas pertenecientes a empresas públicas, 13 personas pertenecientes a organizaciones internacionales, 7 respondieron pertenecer a veedurías ciudadanas, 6 a organizaciones mixtas, 3 a la banca multilateral y 2 personas pertenecientes a ONG.



Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios UPME 2019-2020

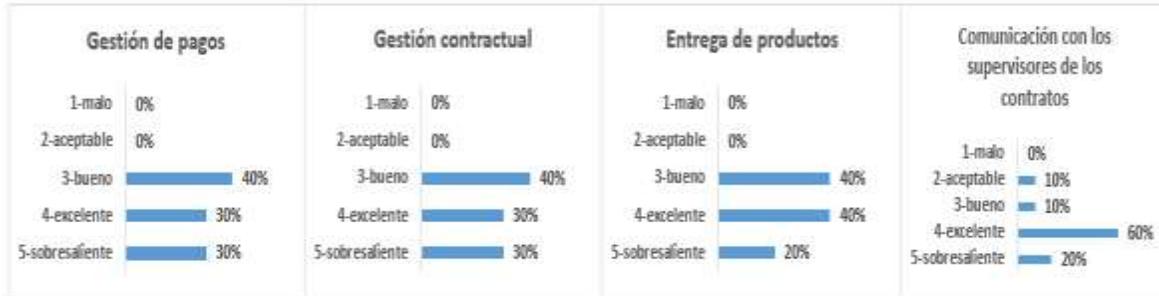
✓ ¿Es proveedor de bienes y servicios de la UPME?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

De los 145 usuarios que respondieron a la encuesta, 10 indicaron ser proveedores de la entidad.

En relación a los usuarios que se identificaron como proveedores de la UPME, así calificaron la atención no presencial de la entidad en una escala de 5 (sobresaliente), 4 (excelente), 3 (bueno), 2 (aceptable) y 1 (Malo) en cada uno de los siguientes aspectos:



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

¿Pertenece a un grupo étnico o vulnerable?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

¿Pertenece a población en situación de discapacidad?

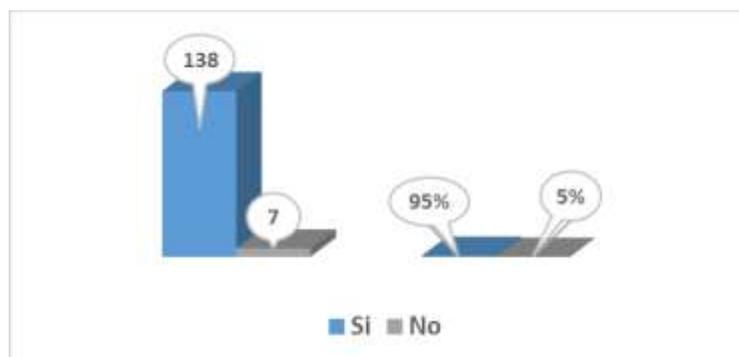


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

### 3. OPORTUNIDAD, EFICACIA Y TRANSPARENCIA.

#### a. Uso de los canales

¿Durante el periodo de aislamiento ha utilizado los canales dispuestos por la UPME para atención de los usuarios?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

### b. Causas de la no utilización de canales

Si su respuesta a la pregunta anterior fue NO, ¿con cuál de la siguiente situación se identifica?

De los 145 usuarios que respondieron la encuesta, 7 indicaron no haber hecho uso de los canales de comunicaciones de la UPME, las causas son las siguientes:

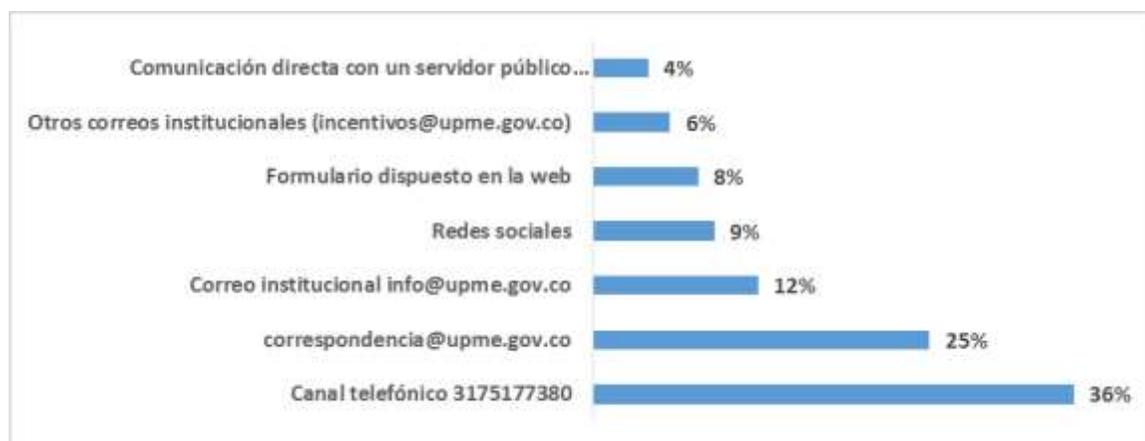


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

### c. Canales utilizados por usuarios

En relación a los canales utilizados por los encuestados, así respondieron los 138 ciudadanos que afirman haberse comunicado con la entidad:

50 usuarios se comunicaron vía telefónica, 34 lo realizaron a través del canal [correspondencia@upme.gov.co](mailto:correspondencia@upme.gov.co), 17 ciudadanos por el correo institucional [info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co), 12 personas por las redes sociales, 11 por el formulario dispuesto en la web, 8 usuarios por el correo [incentivos@upme.gov.co](mailto:incentivos@upme.gov.co) y 6 afirman haberse comunicado de manera directa con un servidor de la entidad a través del correo electrónico.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

#### d. Calificación en la oportunidad de los canales

De acuerdo con el canal utilizado, así calificaron los usuarios la oportunidad del servicio, donde 5 (sobresaliente), 4 (excelente), 3 (bueno), 2 (aceptable) y 1 (malo)

CANAL	Sobresaliente	Excelente	Bueno	Aceptable	Malo
Redes sociales	6%	29%	35%	24%	6%
Canal telefónico	10%	47%	39%	4%	0%
info@upme.gov.co	27%	40%	27%	7%	0%
Formulario dispuesto en la web	19%	41%	41%	0%	0%
correspondencia@upme.gov.co	13%	24%	46%	13%	5%
Comunicación directa con un servidor público	36%	36%	27%	0%	0%
Otros correos institucionales (incentivos@upme.gov.co)	4%	26%	48%	13%	9%

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

En materia de oportunidad de parte de los servidores para ayudar a resolver dudas e inquietudes a los usuarios, los siguientes son los comentarios que los encuestados tienen al respecto:

#### POSITIVOS

Usuario destacan el buen servicio que ofrecen los servidores de la Unidad, señalan la dirección general, el área de fondos, subdirección de demanda (Incentivos) y Secretaría general.

Señala un ciudadano. *“He respondido su encuesta en cuatro oportunidades, han mejorado su atención telefónica y sus canales virtuales”.*

Afirma el usuario *“aunque he utilizado poco sus servicios, siempre me han atendido oportunamente”*, agrega el usuario que los ingenieros de incentivos y atención al usuario lo han sabido orientar.

Otro de los usuarios señala lo siguiente. *“Realicé la solicitud del certificado por FNCE, me respondieron oportunamente, el nuevo formulario me ha facilitado el seguimiento Al trámite”.*

Han facilitado el acceso a su plataforma virtual, mejoraron sus canales para el trámite de los incentivos tributarios.

En varias oportunidades he realizado consultas a través de su canal telefónico y me han respondido oportunamente.

## ASPECTOS A MEJORAR

Sobre el tema certificados de incentivos por eficiencia energética y fuentes no convencionales, no hay oportunidad en la atención, agregan que el trámite es demorado.

Disponer de más personal para la atención de los usuarios.

Soy consultor recaudo información del sector minero energético, es recurrente que su página este fuera de línea.

Otro ciudadano solicita que se actualicen contenidos técnicos con mayor frecuencia en el portal web

La UPME debe hacer más presencia en las regiones, para así conocer de primera mano la información.

Los invito a transmitir más eventos por sus canales.

### e. Eficacia de la información recibida

En relación a la eficacia de la información recibida a través de los diferentes canales, así nos perciben los usuarios y grupos de interés, donde 5 (sobresaliente), 4 (excelente), 3 (bueno), 2 (aceptable) y 1 (malo).

CANAL	Sobresaliente	Excelente	Bueno	Aceptable	Malo
Redes sociales	9%	34%	41%	8%	8%
Canal telefónico	9%	54%	37%	0%	0%
info@upme.gov.co	26%	42%	29%	3%	0%
Formulario dispuesto en la web	18%	37%	45%	0%	0%
correspondencia@upme.gov.co	19%	27%	39%	11%	4%
Comunicación directa con un servidor público	37%	37%	26%	0%	0%
Otros correos institucionales (incentivos@upme.gov.co)	27%	46%	19%	8%	0%

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

Los siguientes son los comentarios que los encuestados tienen respecto a la eficacia de la información recibida a través de los diferentes canales, así:

### POSITIVOS

Señala el usuario *“se han ganado un espacio que es muy respetado en el sector”*.

A pesar que no me respondieron en primera instancia en la línea, en unos minutos me retornaron la llamada, por cierto muy completa la información.

Grupos de valor afirman que la UPME trabaja con seriedad y responsabilidad siempre pendiente del desarrollo de la sociedad Colombiana, y destacan el adecuado manejo que se ha dado en materia de atención de canales.

Se destaca la amabilidad y eficacia de los ingenieros y los servidores de atención al usuario que atienden a través de sus canales.

La persona que me atendió, transmite con claridad la información requerida.

Recurso a las memorias de sus videos publicados en la web, el contenido es muy técnico.

Me gusto la explicación sobre la nueva reglamentación para acceder a incentivos tributarios por FNCE.

Los esperamos en Boyacá, sus talleres sobre minería fueron muy buenos.

Soy veedor ciudadano, estuve en la audiencia pública realizada el año pasado, felicito a la UPME por la misión que cumple.

### ASPECTOS A MEJORAR

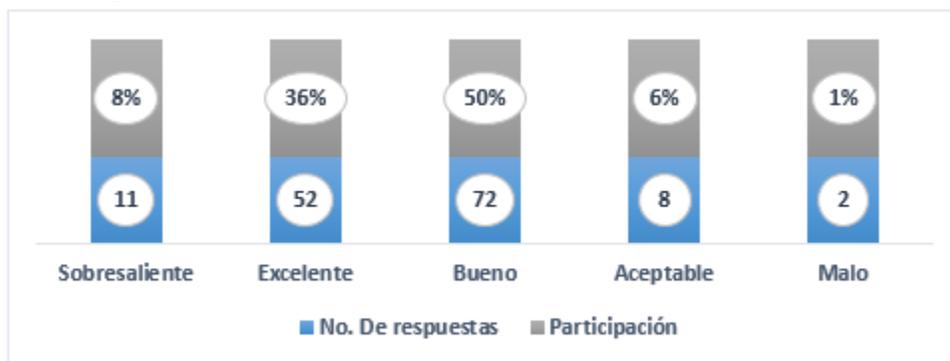
Ampliar información sobre los avances del cronograma de la planta regasificadora del pacífico.

Usuarios piden mayor presencia de la UPME en las regiones para conocer la gestión de la entidad de primera mano.

Masificar mayor contenido técnico a través de las redes sociales de la entidad.

### f. Transparencia

De acuerdo a la información suministrada por los usuarios, en una escala donde 5 (sobresaliente), 4 (excelente), 3 (bueno), 2 (aceptable) y 1 (malo), así califican los ciudadanos y grupos de valor la transparencia de la UPME.

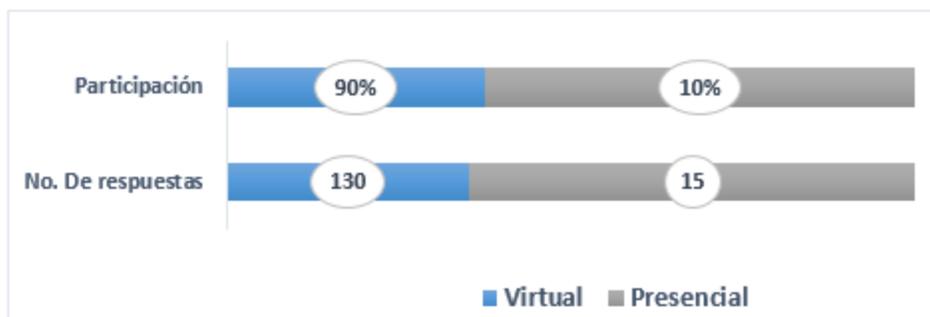


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

Las respuestas relacionadas con la no transparencia de la entidad, tiene que ver con el no cumplimiento de los tiempos para entregar los certificados tributarios por fuentes no convencionales y eficiencia energética.

#### g. Opinión de los usuarios - cómo realizar trámites en la UPME)

A la pregunta, considera que es mejor realizar trámites en la UPME de manera virtual o presencia, el 90% respondió virtual (130 usuarios) y el 10% presencia (15 usuarios).



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

#### h. Opinión de los usuarios – acceso a trámites y servicios

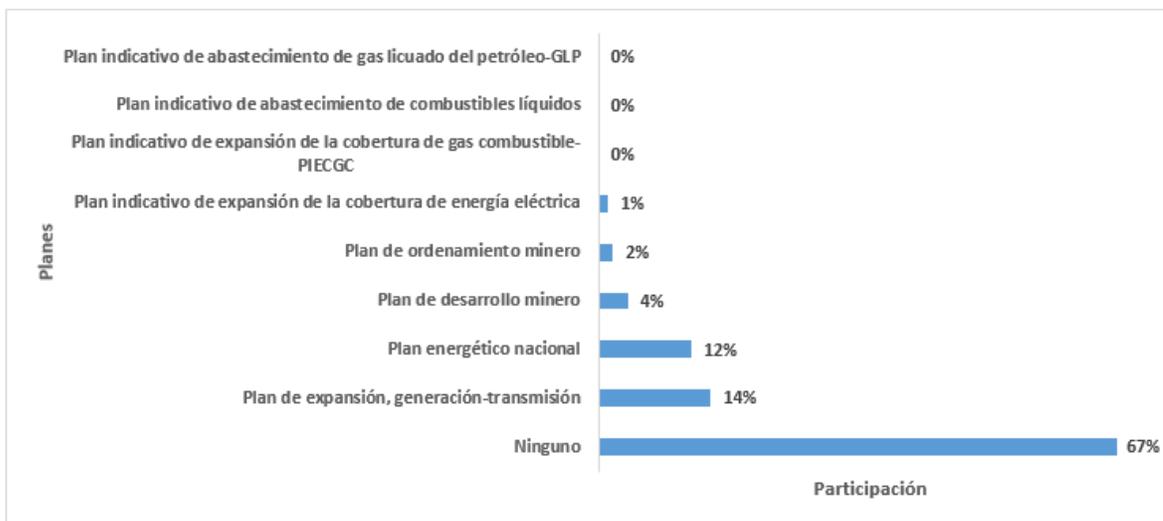
A la pregunta, de los siguientes trámites y servicios que presta la entidad, indique cuáles requieren de atención presencial.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

#### i. Opinión de los usuarios – acceso a planes que realiza la entidad

De los siguientes Planes que realiza la entidad, indique cuáles requieren de atención presencial, estos fueron los resultados:



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2020

### ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre de la encuesta</b>	Encuesta de Satisfacción Partes Interesadas
<b>Periodo de recolección</b>	1 al 30 de octubre de 2020
<b>Método de recolección</b>	Remitida a través de la herramienta Google Docs.
<b>Antecedentes</b>	<p>La UPME en búsqueda del mejoramiento continuo y con el fin de medir el grado de satisfacción y de conocimiento de las partes interesadas se encuentra en proceso de identificar y gestionar sus oportunidades de mejora y potenciar sus fortalezas para brindar mejores servicios y desarrollar su quehacer misional con excelencia de cara a todos los usuarios.</p> <p>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 activa tomar decisiones y mejorar el acceso a la información, con oportunidad, efectividad y calidez.</p> <p>El Sistema de Gestión de la UPME, realiza periódicamente el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios respecto del cumplimiento y satisfacción, y en ese sentido los datos de esta medición serán insumo importante para la toma de decisiones en la generación de planes de mejoramiento al interior de la entidad.</p>
<b>Objetivo general</b>	Generar información estadística que permita conocer la percepción y la satisfacción general que de la UPME tienen los usuarios y partes interesadas.
<b>Objetivos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la percepción general que tienen las partes interesadas acerca de la oportunidad y eficacia de los canales que dispone la entidad.</li> <li>• Conocer la percepción general que tienen los usuarios a cerca de la transparencia de la UPME.</li> <li>• Conocer la preferencia que tienen los usuarios por los canales virtuales y presenciales</li> <li>• Conocer el nivel de satisfacción de los proveedores de la UPME.</li> </ul>
<b>Alcance temático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la oportunidad y eficacia de los canales, así como la percepción de y transparencia de la UPME.</li> <li>• Grado de percepción de los proveedores de la UPME.</li> <li>• Preferencia por el uso de canales.</li> </ul>
<b>Conceptos básicos</b>	<b>Eficacia:</b> Grado con el cual se cumplen las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. Adicionalmente consideramos

<p><b>Conceptos básicos</b></p>	<p>que es la capacidad de lograr el efecto deseado, esperado o anhelado por los usuarios y partes interesadas.</p> <p><b>Grado de Conocimiento:</b> Hace referencia al nivel de conocimiento sobre el conjunto de información y datos que los individuos encuestados poseen de la UPME. Esta comprensión de los individuos permite a la entidad conocer el grado de experiencia y relacionamiento del grupo de estudio<sup>1</sup>.</p> <p><b>Percepción:</b> Hace referencia al proceso en el que los individuos organizan e interpretan los estímulos, con el fin de adaptarlos a algún nivel de comprensión.</p> <p><b>Transparencia:</b> Se refiere al nivel de visibilidad de la información que posee la entidad frente a sus partes interesadas. Transparencia es el conjunto de disposiciones y actos mediante los cuales los sujetos obligados tienen el deber de poner a disposición de las personas solicitantes la información pública que poseen y dar a conocer, en caso, el proceso y la toma de decisiones de acuerdo a su competencia, así como las acciones en ejercicio de sus funciones<sup>2</sup>.</p> <p><b>Satisfacción:</b> Es la diferencia entre lo que espera una persona y lo que recibe. En el marco de la encuesta se busca medir si lo esperado por una parte interesada es lo realmente entregado en productos y servicios ofertados por la UPME. La percepción de la satisfacción es una medida que permite medir y valorar la experiencia de los individuos, sus criterios de satisfacción y la percepción de lo que recibe la generará el usuario/a a partir de su experiencia, valorada y esto es muy importante en virtud de sus propios criterios<sup>3</sup>.</p> <p><b>Calidad de la Información:</b> Se refiere a la completitud, oportunidad, consistencia y precisión de la información.</p>
<p><b>Variables e indicadores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de Transparencia</li> <li>• Grado de accesibilidad a la información y servicios de la UPME</li> <li>• Grado de satisfacción con la información que suministra la UPME</li> <li>• Percepción de la eficacia de la información que entrega la UPME</li> </ul>
<p><b>Universo de estudio</b></p>	<p>Partes Interesadas, compuestas por agentes del sector minero energético, empresas públicas, privadas, academia y público en general.</p>
<p><b>Población objetivo</b></p>	<p>Partes interesadas que consultan y/o toman decisiones con base en la planeación, la gestión de la información y la atención de los servicios ofertados para el sector minero energético por par la UPME.</p>

<sup>1</sup> Definición construida con base en la definición de Conocimiento: conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori).

<sup>2</sup> Definición construida considerando el Principio de Transparencia indicado en artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.

<sup>3</sup> Construido basado en las definiciones de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2015

<b>Realizado por:</b>	Estudio independiente, realizado por la UPME.
<b>Medios de difusión</b>	Correo Electrónico Página Web UPME Redes Sociales
<b>Muestras</b>	<p>Para la aplicación de la encuesta fue necesario calcular una muestra considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La población hace referencia a las partes interesadas que interactúan o tienen relacionamiento con la entidad.</li> <li>• La población es variable y se desconoce el número de clientes.</li> </ul> <p>Debido a lo anterior, utilizamos la siguiente fórmula que es usada para calcular el tipo de muestra con poblaciones variables y desconocidas:</p> $n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$ <p>Z : Nivel de confianza p : probabilidad de éxito o proporción esperada q : probabilidad de fracaso d = precisión de la muestra n = tamaño de la muestra</p> <p>Por lo anterior indicamos que para :</p> <p>Z : Nivel de Confianza del 95 % Z = 1,96 p: 95 % probabilidad de éxito q: 15 % probabilidad de fracaso d: precisión de la muestra o error maestro permitido es del 5%</p> $n = \frac{(1,96)^2 * 0,95 * 0,05}{(0,05)^2}$ <p>n = 72.99</p>

**DIANA HELEN NAVARRO BONETT**  
Secretaria General

**Elaboró:** Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano