

# **INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS, CLARIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB UPME 2021**

Secretaría General  
Bogotá D.C, noviembre de 2021

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CONTEXTO DE LA ENCUESTA</b> .....	4
<b>DATOS GENERALES</b> .....	4
Género .....	4
Ocupación .....	5
Sector(es) asociados a la ocupación del encuestado .....	6
Naturaleza jurídica de la entidad en la que desempeña la ocupación el encuestado .....	6
Pertenece a un grupo étnico o vulnerable? .....	7
Pertenece a población en situación de discapacidad? .....	7
<b>OPORTUNIDAD, EFICACIA Y TRANSPARENCIA</b> .....	7
1. Conocimiento del portafolio de trámites y servicios de la UPME .....	7
2. Conocimiento de la política de servicio al ciudadano de la Unidad de Planeación Minero Energética .....	8
3. Uso de los servicios de la UPME en el último año .....	8
4. Frecuencia utilización de los servicios de la UPME .....	9
5. Áreas de la UPME utilizadas por los usuarios .....	9
6. Uso del canal telefónico .....	10
7. Uso del correo electrónico institucional info@upme.gov.co .....	10
8. Valoración de los usuarios del canal info@upme.gov.co .....	10
9. Uso del canal correspondenciao@upme.gov.co .....	10
10. Valoración de los usuarios del canal correspondencia@upme.gov.co .....	11
11. Conocimiento de los servicios del portal web de la UPME .....	11
12. Uso de los servicios del portal web de la UPME .....	11
13. Valoración de los servicios del portal web de la UPME .....	11
14. Uso de la red social Facebook de la UPME .....	12
15. Valoración de la red social Facebook de la UPME .....	12
16. Preferencia de los usuarios por el uso de los canales de la UPME .....	12
17. Conocimiento de la sección “Transparencia y acceso a la información pública” del portal web de la UPME .....	13
18. Frecuencia de visita a la sección “Transparencia y acceso a la información pública” del portal web de la UPME .....	13
19. Facilidad para acceder a la sección “Transparencia y acceso a la información pública” del portal web de la UPME .....	14
20. Propósito de visitas a la página Web de la UPME .....	14
21. Claridad de la información publicada en el portal web de la UPME .....	15
22. Opiniones acerca de mejorar la claridad de la información publicada en el portal web de la UPME .....	15
23. Califique el servicio de la Unidad de Planeación Minero Energética .....	15
24. Percepción de la UPME en el último año .....	16

25. Percepción de los usuarios acerca de la publicación de información relacionada con la de la gestión de la UPME .....	16
26. Percepción de la transparencia de la UPME .....	16
27. Opiniones acerca de mejorar la transparencia de la UPME .....	17
28. Palabras con las cuales se identifican los usuarios a la UPME .....	17
29. Recomendación de los usuarios para hacer uso de servicios de la Unidad de Planeación Minero Energética .....	18

**ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021 ..... 19**

## CONTEXTO DE LA ENCUESTA

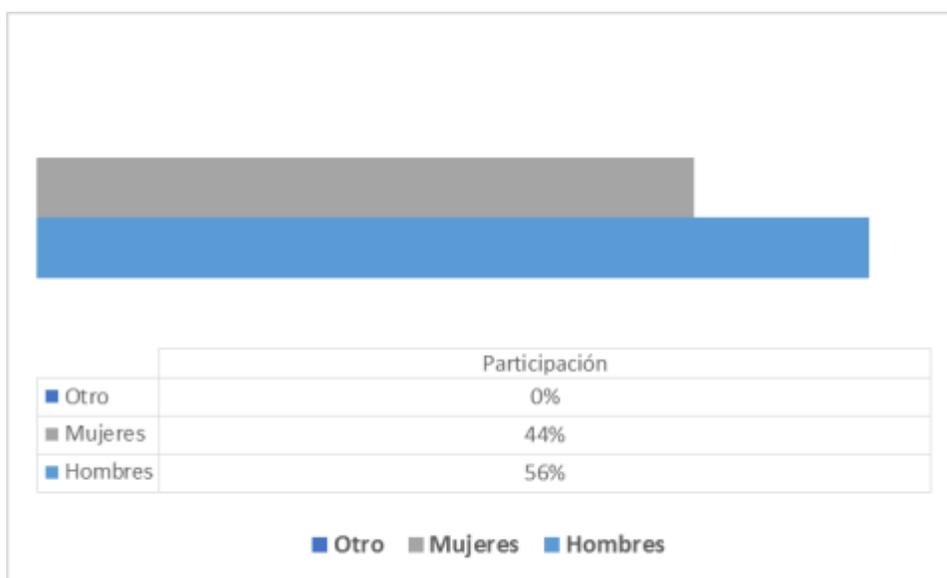
Se remitieron encuestas vía instrumento electrónico a las bases de datos de los correos electrónicos autorizados y se publicó el formulario en el portal web de la UPME para que los ciudadanos, usuarios y grupos de valor emitieran de manera voluntaria su opinión y nos permitieran conocer la percepción, para emprender acciones en 2022 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:

## DATOS GENERALES

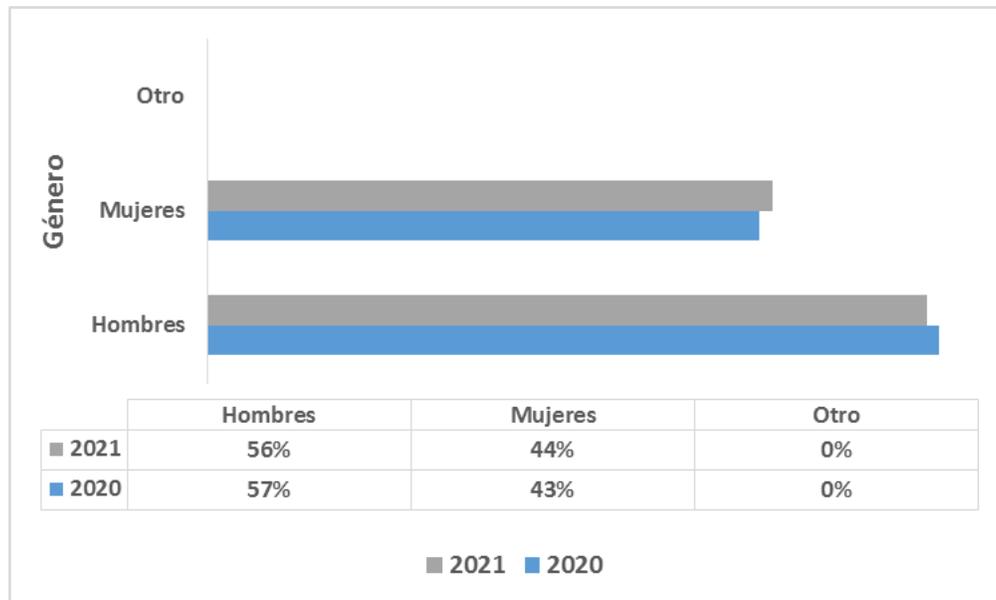
A continuación se muestran datos descriptivos que permiten identificar características de la población encuestada, así como algunos comparativos del ejercicio realizado en 2020 versus 2021.

### ✓ Género



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

Comparativo de encuestas respondidas por género 2020 versus 2021.



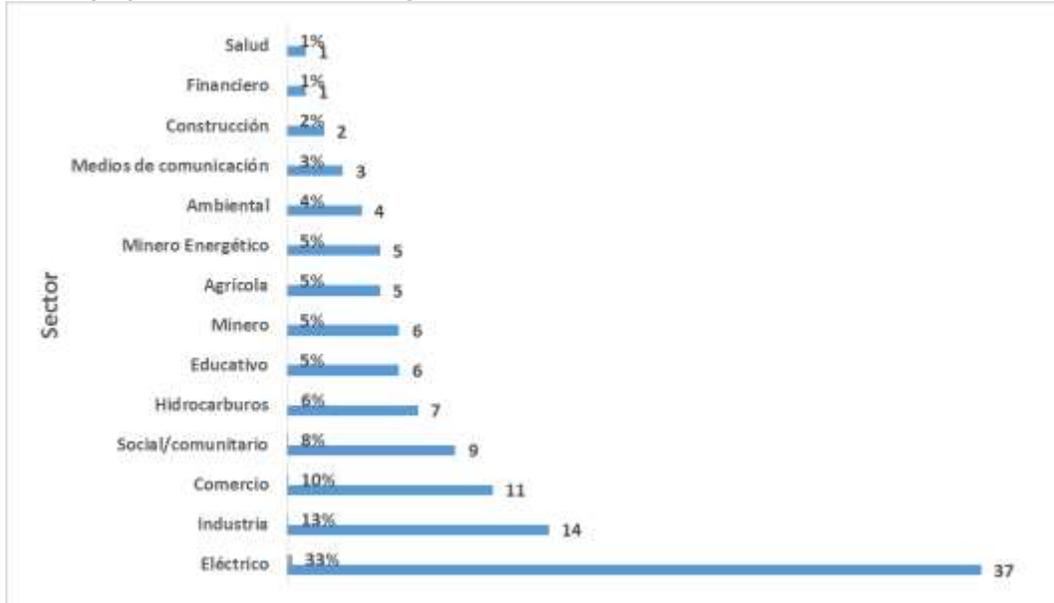
Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios UPME 2020 y 2021

### ✓ Ocupación



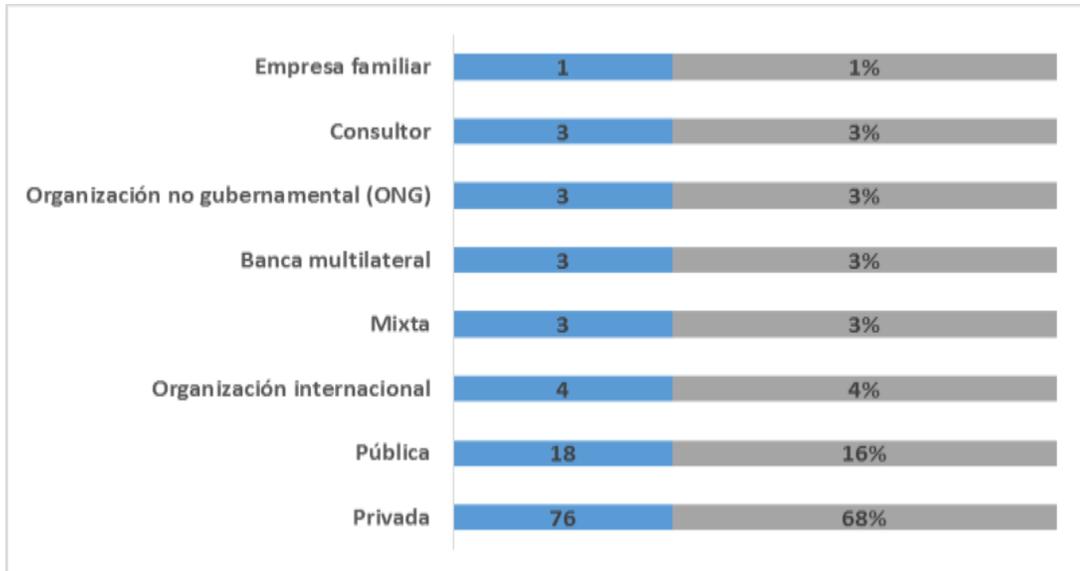
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

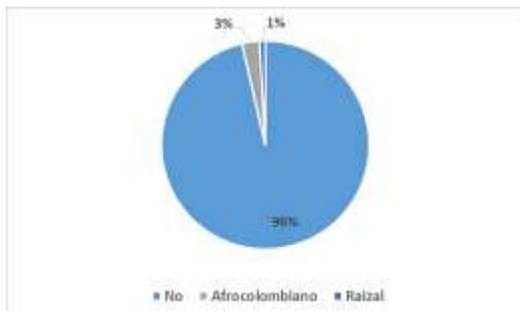
✓ **Naturaleza jurídica de la entidad en la que desempeña la ocupación el encuestado**



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

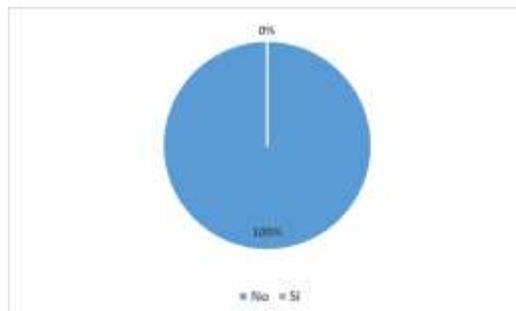
De los 111 encuestados que participaron en la encuesta, 76 personas pertenecen a empresas privadas, 18 personas pertenecientes a empresas públicas, 4 personas pertenecientes a organizaciones internacionales, 3 respondieron pertenecer a personas mixtas, 3 a la banca multilateral, 3 a ONG, 3 consultores y 1 a empresas familiares.

¿Pertenece a un grupo étnico o vulnerable?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

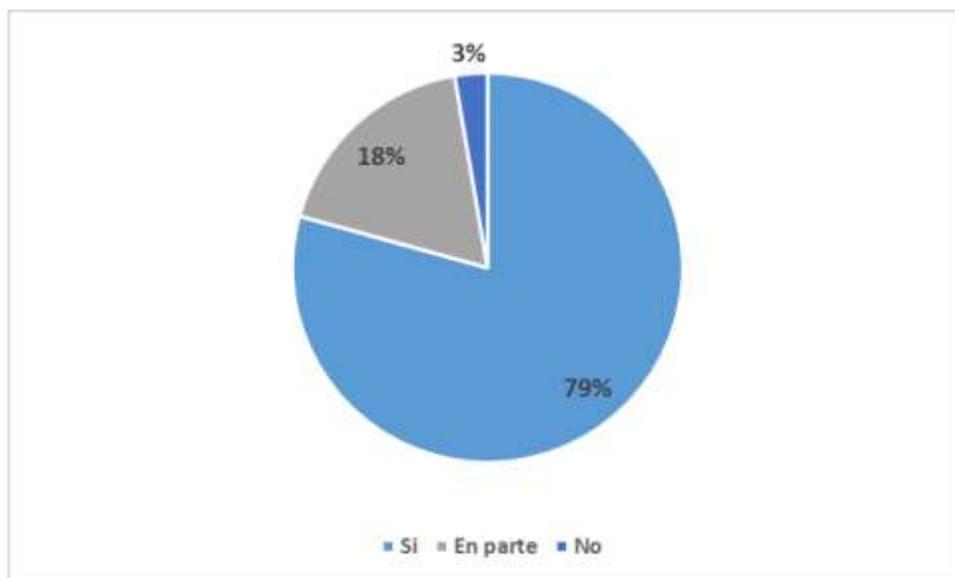
¿Pertenece a población en situación de discapacidad?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

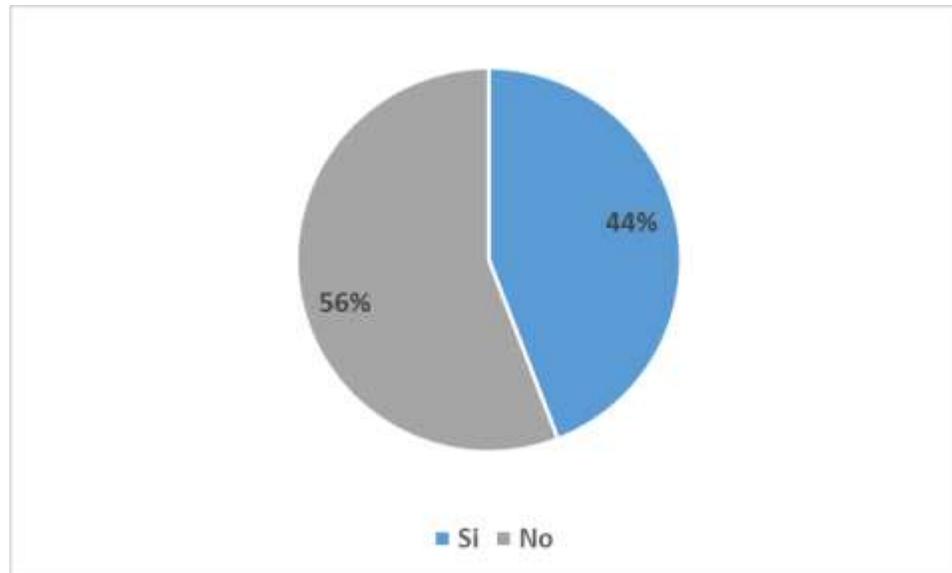
## OPORTUNIDAD, EFICACIA Y TRANSPARENCIA

1 ¿Conoce el portafolio de trámites y servicios de la UPME?



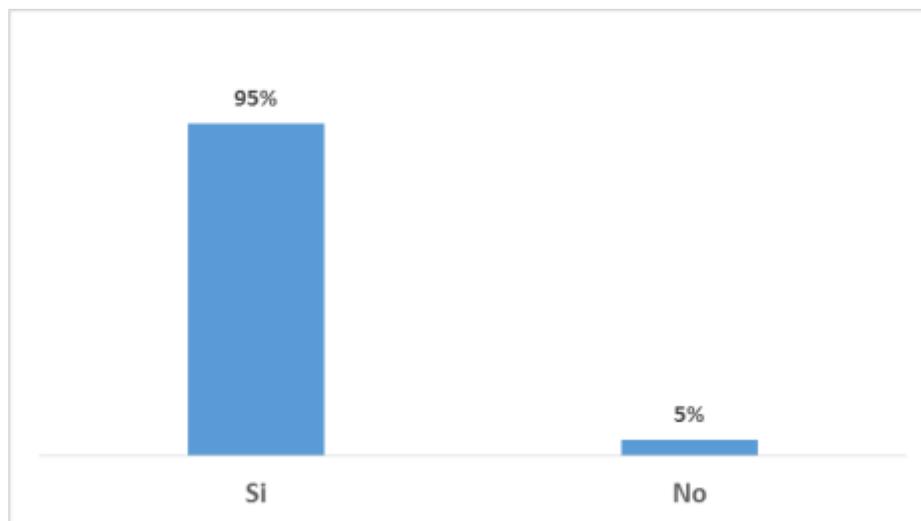
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

2. ¿Conoce la política de servicio al ciudadano de la Unidad de Planeación Minero Energética?



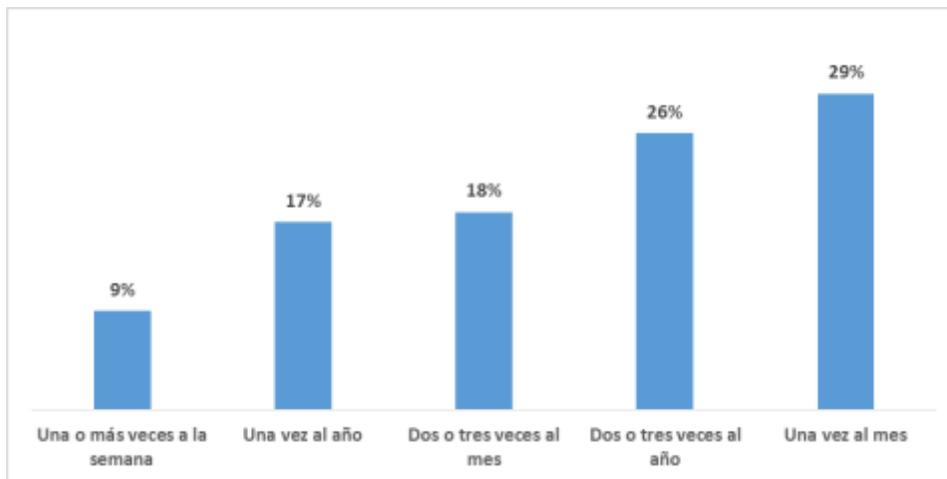
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

3. ¿Ha utilizado los servicios de la UPME en el último año?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

4. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la UPME?



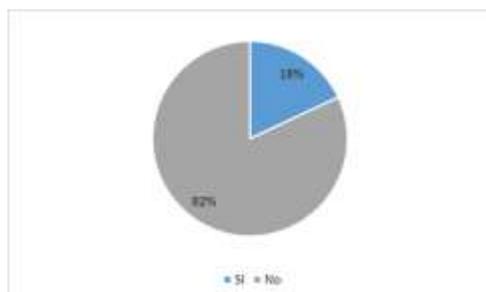
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

5. ¿Con cuál de las siguientes áreas de la UPME usted ha realizado un trámite o servicio?



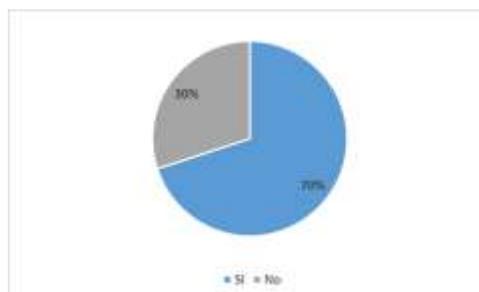
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

6. ¿En el último año ha utilizado el canal telefónico para realizar sus consultas en la Unidad de Planeación Minero Energética?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

7. ¿Ha hecho consultas y/o solicitudes por el correo electrónico [info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co) a la Unidad de Planeación Minero Energética?



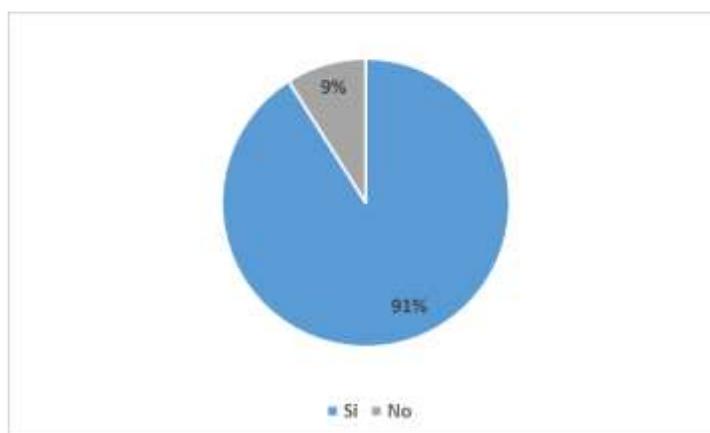
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

8. Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por el correo electrónico [info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co)

Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Oportunidad en la respuesta a su consulta y/o solicitud	40%	39%	3%	0%	19%
Claridad de la respuesta	21%	53%	7%	0%	19%
Facilidad para hacer seguimiento a las solicitudes	29%	49%	3%	0%	9%

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

9. ¿Ha hecho uso y/o solicitudes por el canal de correspondencia [correspondencia@upme.gov.co](mailto:correspondencia@upme.gov.co)?



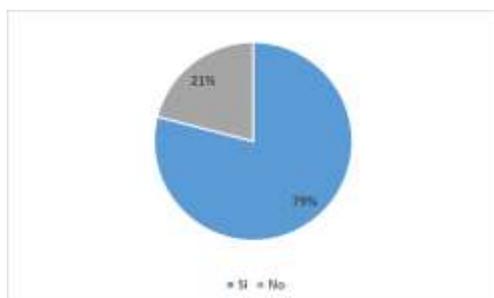
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

10. Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del canal correspondencia@upme.gov.co

Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Oportunidad para obtener número deradicado	44%	48%	2%	0%	6%
Facilidad para enviar archivos	16%	63%	13%	2%	6%
Facilidad para hacer seguimiento a la correspondencia radicada	19%	72%	3%	1%	6%

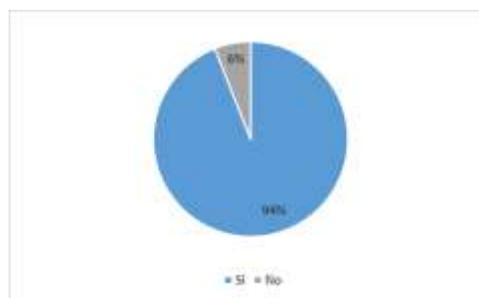
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

11. ¿Conoce los servicios del portal web de la UPME?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

12. ¿Ha hecho uso y/o solicitudes por medio de la página Web de la Unidad de Planeación Minero Energética ([www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co))?



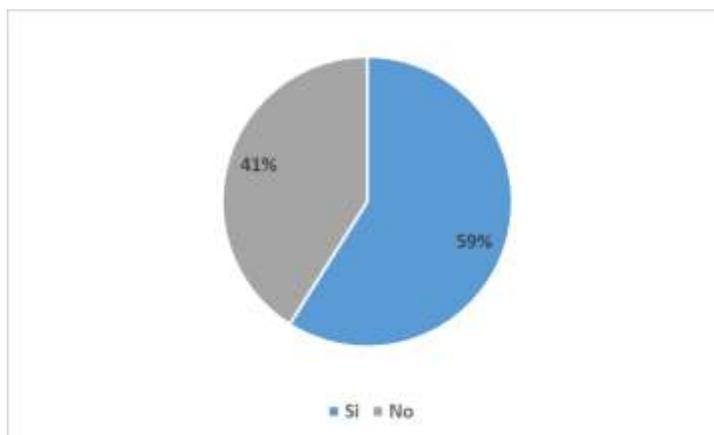
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

13. Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la página Web de la UPME.

Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Facilidad para encontrar los contenidos buscados	31%	55%	8%	2%	4%
Rapidez de descarga de las páginas	9%	58%	26%	3%	4%
Calidad de los contenidos	14%	63%	16%	3%	4%
Actualización de los contenidos	11%	57%	24%	4%	4%
Facilidad para hacer seguimiento a las solicitudes	17%	70%	5%	4%	4%

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

14. ¿Hace uso de la red social Facebook de la UPME?



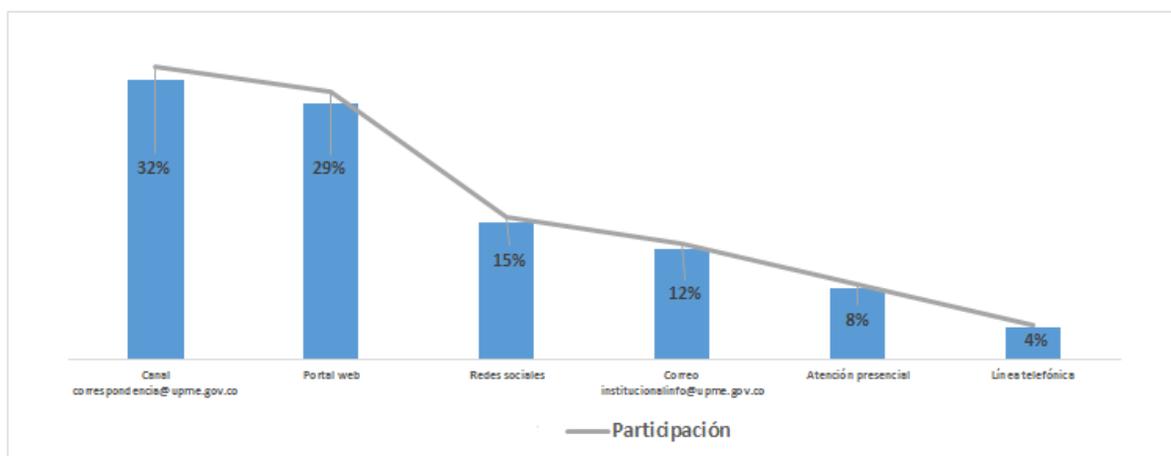
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

15. Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la red social facebook.

Variable	Excelente	Buena	Regular	Mala	No aplica
Facilidad de uso	15%	35%	7%	0%	43%
Oportunidad en la atención	8%	38%	11%	0%	43%
Calidad de los contenidos	4%	38%	13%	2%	43%
Claridad de la respuesta	3%	47%	7%	0%	43%

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

16. De los siguiente canales de atención. ¿Cuál prefiere para realizar trámites o solicitar servicios en la UPME?



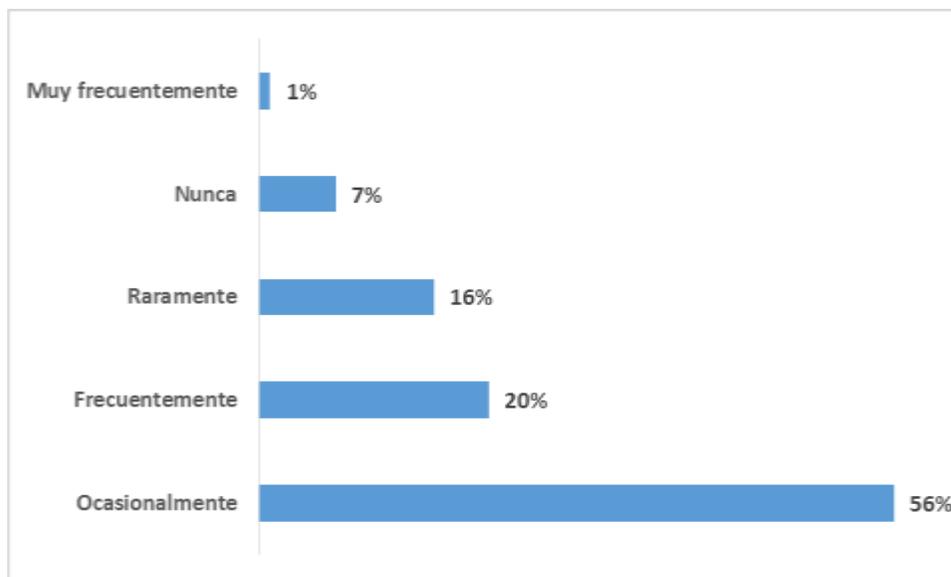
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

17. ¿Conoce la sección “Transparencia y acceso a la información pública” del portal web de la UPME?



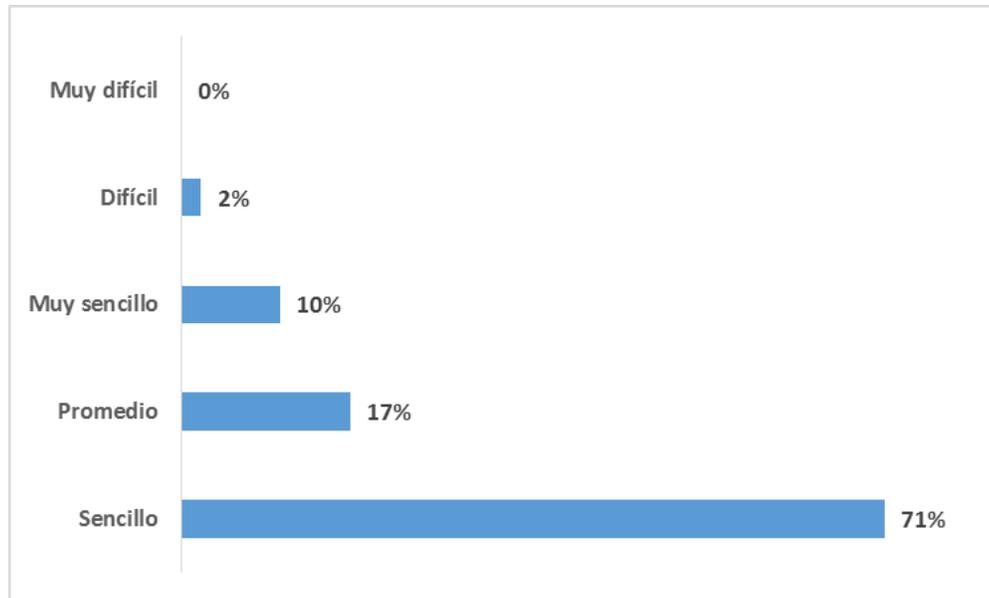
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

18. Si su respuesta a la pregunta anterior fue SI. ¿Con qué frecuencia visita usted dicha sección?



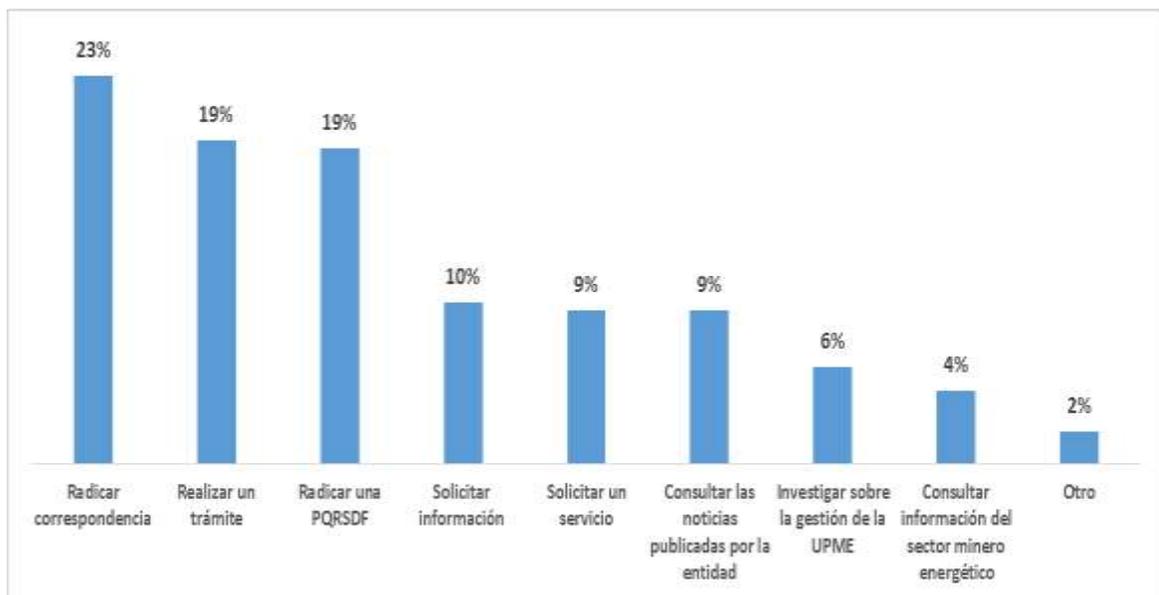
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

19. Con base en su experiencia. ¿Qué tan sencillo le resultó acceder a la sección “Transparencia y acceso a la información pública” del portal web de la UPME?



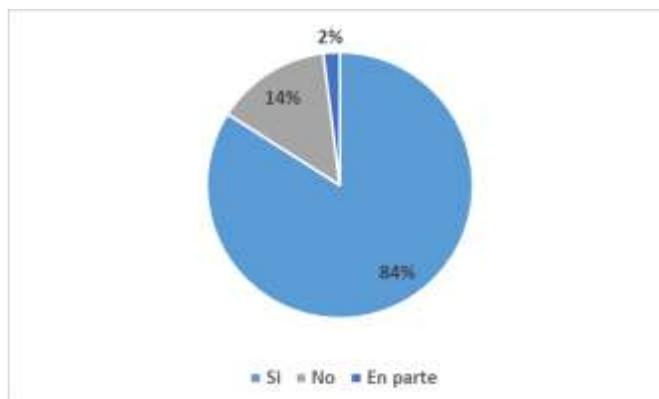
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

20. ¿Cuál fue el propósito principal de su visita a la página Web de la UPME?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

21. En relación a la pregunta anterior. ¿Le resultó clara la información publicada en el portal web de la UPME para lograr su objetivo?



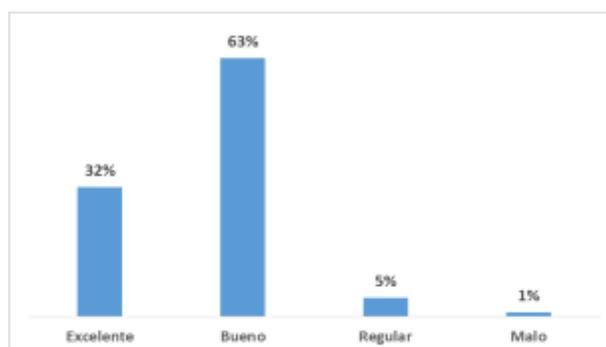
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

22. Si su respuesta a la pregunta anterior fue, “En parte” o “No”, por favor indique en qué podemos mejorar.

#### Comentarios de los usuarios

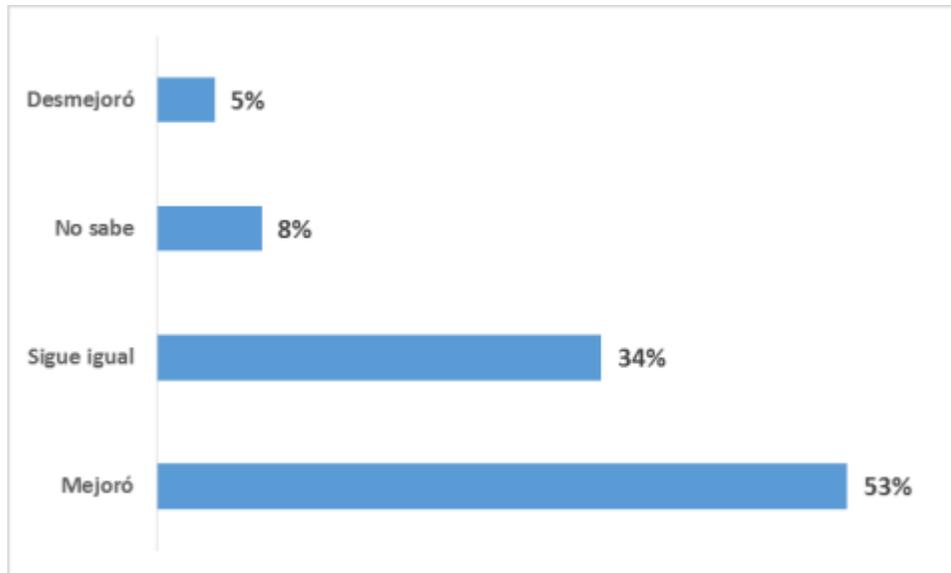
- Actualizar con mayor frecuencia los contenidos noticiosos en el módulo destinado para tal fin.
- Publicar los planes utilizando en un lenguaje más sencillo.
- Colocar un buscador
- Mayor actualidad de los contenidos técnicos
- Dar mayor visibilidad a los planes que publica la entidad
- En relación al micro sitio de incentivos tributarios, disponer de una herramienta en línea.
- Oportunidad para expedir los certificados de incentivos tributarios.

23. En general, por favor califique el servicio de la Unidad de Planeación Minero Energética.



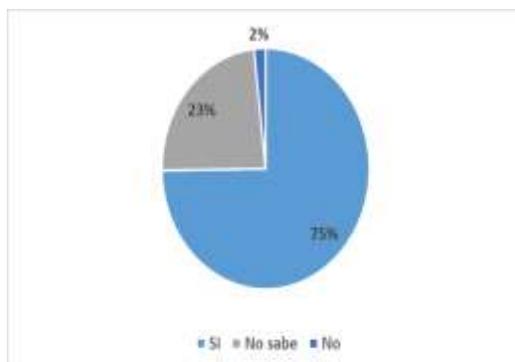
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

24. El servicio de la UPME en el último año:



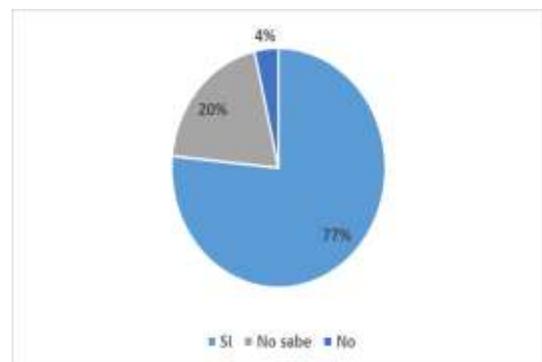
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

25. Considera que la UPME realiza la publicación de la información relacionada con la transparencia de la gestión? (Ejemplo: Contratación, presupuesto, etc.)



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

26. Considera que la UPME es una entidad transparente?



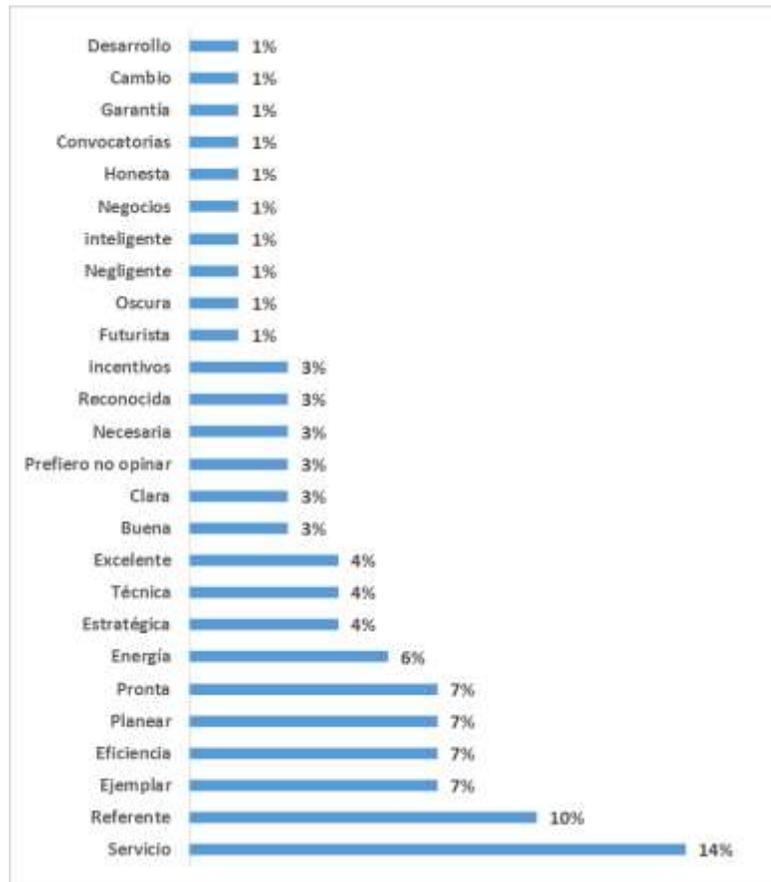
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

27. Si su respuesta a la pregunta anterior fue, “No”, por favor indique en qué considera usted que no ha sido transparente.

### Comentarios de los usuarios

- Dar mayor agilidad a la solicitudes de conexión
- Certeza en las subastas de energía eléctrica.
- Información acerca de la regasificadora del Pacífico
- Claridad en las respuestas de incentivos tributarios.
- En relación a los certificados por fuentes no convencionales de energía, cumplir con los tiempos establecidos en la Resolución UPME 203.

28. Escriba en una (1) palabra lo que representa para usted la Unidad de Planeación Minero Energética. (Ejemplo: Precisa).



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

29. ¿Recomendaría los servicios de la Unidad de Planeación Minero Energética?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021

## ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre de la encuesta</b>	Encuesta de Satisfacción Partes Interesadas
<b>Periodo de recolección</b>	10 al 30 de octubre de 2021
<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, así como la percepción de los ciudadanos respecto a la claridad y accesibilidad de la información en la página web, específicamente de la sección Ley 1712 de 2014.
<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 que dispone la entidad.</li> <li>• Conocer la percepción de los ciudadanos y grupos de interés respecto a la claridad y accesibilidad de la información en la página web.</li> </ul>
<b>Alcance temático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la oportunidad y eficacia de los canales.</li> <li>• Percepción de transparencia de la UPME.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del portafolio de trámites y servicios de la entidad.</li> <li>• Preferencia por el uso de canales.</li> </ul>
<b>Conceptos básicos</b>		<p><b>Eficacia:</b> Grado con el cual se cumplen las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. Adicionalmente consideramos 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>
<b>Variables e indicadores</b>		<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> <li>• Conocimiento del portafolio de trámites y servicios de la entidad</li> </ul>
<b>Universo de estudio</b>		Partes Interesadas, compuestas por agentes del sector minero energético, empresas públicas, privadas, academia y público en general.

<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>Población objetivo</b>	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.
<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 maestral 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