

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS, CLARIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB UPME 2022

Secretaría General
Bogotá D.C, noviembre de 2022

TABLA DE CONTENIDO

CONTEXTO DE LA ENCUESTA	3
DATOS GENERALES	3
Género	3
Tipo de persona	3
Lenguaje nativo	3
Información étnica	3
¿Pertenece a población en situación de discapacidad?	4
¿Pertenece a un grupo vulnerable?.....	4
Ocupación	4
Último nivel educativo alcanzado.....	4
Localización del encuestado.....	4
Actividad económica.....	4
OPORTUNIDAD, EFICACIA Y TRANSPARENCIA	5
1. Conocimiento del portafolio de trámites y servicios de la UPME	5
2. Uso de los servicios de la UPME en el último año	5
3. Preferencia de los trámites y/o servicios utilizados	5
4. Frecuencia utilización de los servicios de la UPME	5
5. Conocimiento de la Política de Servicio al Ciudadano de la UPME	6
6. Uso de los canales para realizar consultas y solicitudes	6
7. Valoración de la atención recibida a través de los canales	6
8. Conocimiento de la sede electrónica de la UPME	7
9. Propósito de la visita a la sede electrónica de la UPME	7
10. Valoración de la sede electrónica de la UPME	8
11. Conocimiento de la sección transparencia	8
12. Frecuencia de visitas sección transparencia de la UPME	8
13. Percepción de accesibilidad a la sección transparencia	9
14. Considera que la UPME es una entidad transparente	9
15. Comentarios oportunidades de mejora	10
16. Conocimiento de las redes sociales de la UPME.....	10
17. Valoración de las redes sociales de la UPME	10
18. Percepción de la UPME en el último año	11
19. Calificación del servicio de la UPME	11
20. Palabras con la cuales los usuarios identifican a la UPME	12
ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2022	13

CONTEXTO DE LA ENCUESTA

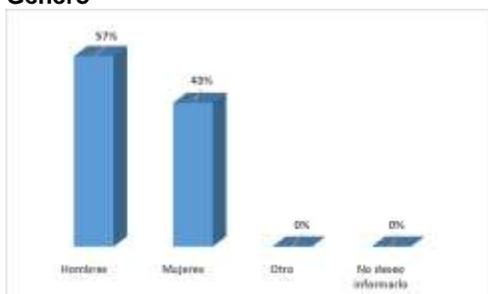
Se remitieron encuestas vía instrumento electrónico a las bases de datos de los correos electrónicos autorizados y se publicó el formulario en el portal web de la UPME para que los ciudadanos, usuarios y grupos de valor emitieran de manera voluntaria su opinión y nos permitieran conocer la percepción, para emprender acciones en 2023 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:

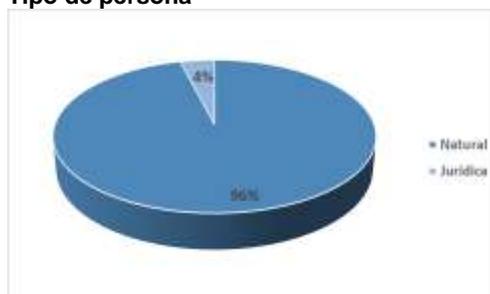
DATOS GENERALES

A continuación, se muestran datos descriptivos que permiten identificar características de la población encuestada.

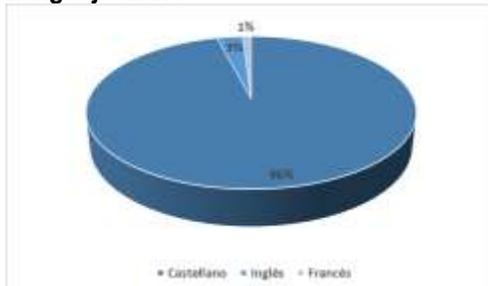
✓ Género



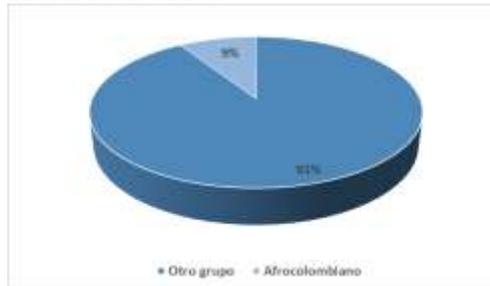
✓ Tipo de persona



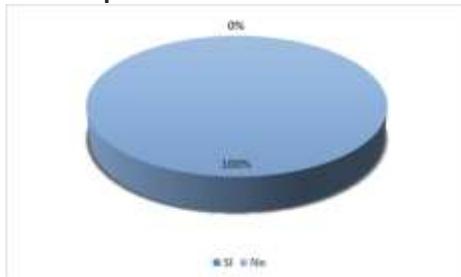
✓ Lenguaje nativo



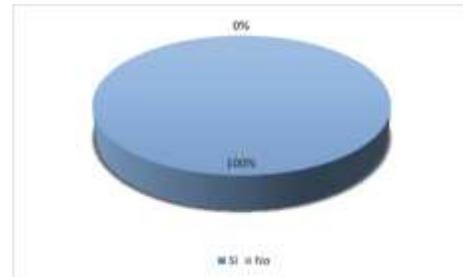
✓ Información étnica



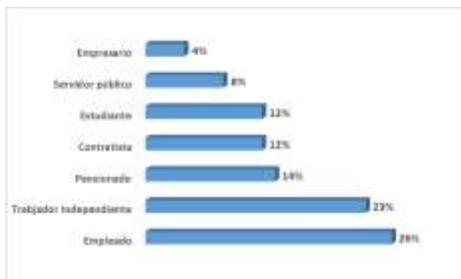
✓ ¿Pertenece a población en situación de discapacidad?



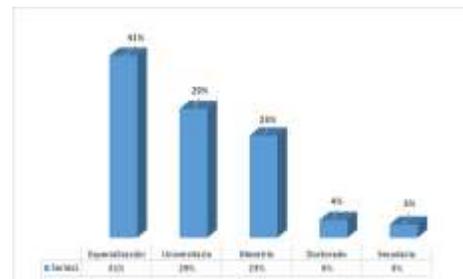
✓ ¿Pertenece a un grupo vulnerable?



✓ Ocupación



✓ Último nivel educativo alcanzado



✓ Localización del encuestado

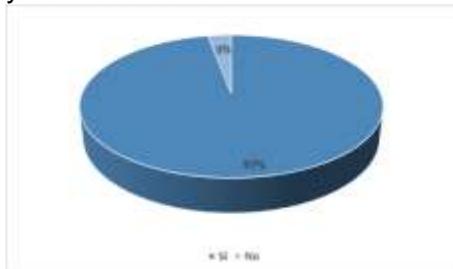
Departamento	Participación
Bogotá	35%
Antioquia	13%
Atlántico	11%
Valle del Cauca	7%
Cauca	4%
Cesar	4%
Boyacá	4%
Bolívar	3%
Chocó	3%
Nariño	3%
Caquetá	1%
caldas	1%
Casanare	1%
Córdoba	1%
La Guajira	1%
Magdalena	1%
Meta	1%
Norte de Santander	1%
Putumayo	1%
Santander	1%
Tolima	1%

✓ Actividad económica

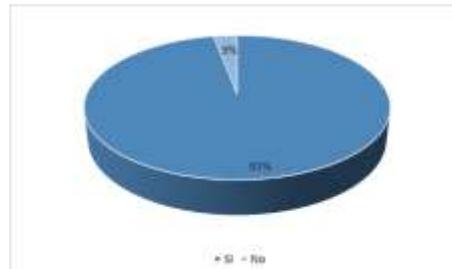
Actividad	Participación
Suministro de Electricidad, Gas, Vapor y Aire acondicionado	36%
Explotación de Minas y Canteras	25%
Educación	18%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	4%
Actividades de saneamiento ambiental	4%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	3%
Comercio al por mayor y al por menor	3%
Construcción	1%
Alojamiento y servicios hoteleros	1%
Información y comunicaciones	1%
Actividades financieras y de seguros	1%
Actividades de atención en salud	1%

OPORTUNIDAD, EFICACIA Y TRANSPARENCIA

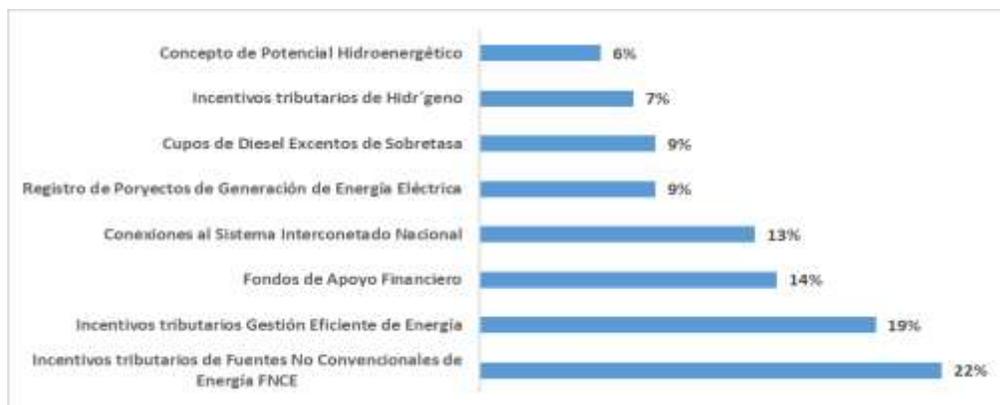
1. ¿Conoce el portafolio de trámites y servicios de la UPME?



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

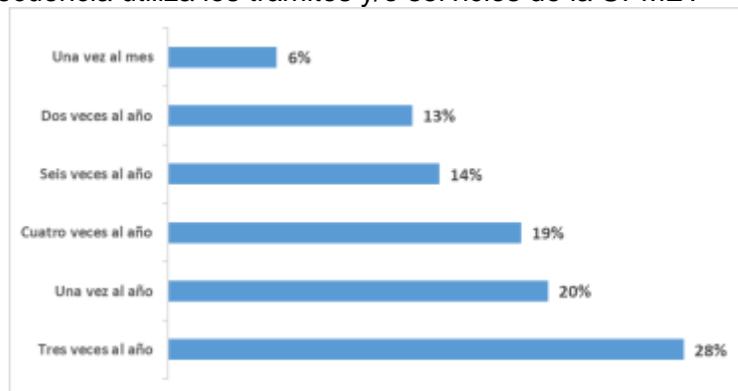


3. ¿Cuál o cuáles de los siguientes trámites y/o servicios de a UPME a utilizado?



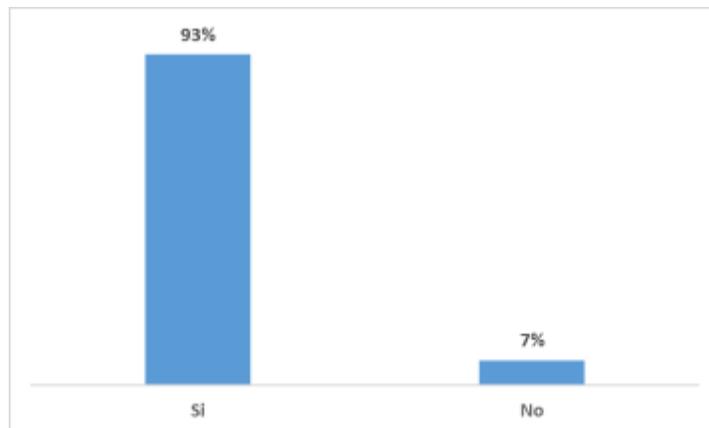
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

4. ¿Con qué frecuencia utiliza los trámites y/o servicios de la UPME?



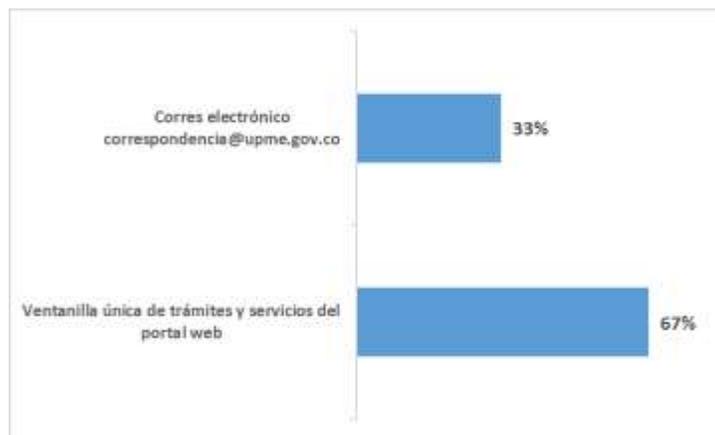
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

5. ¿Conoce la política de servicio al ciudadano de la UPME?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

6. ¿En el último año, cuál de los siguientes canales ha utilizado para realizar consultas y/o solicitudes a la UPME?



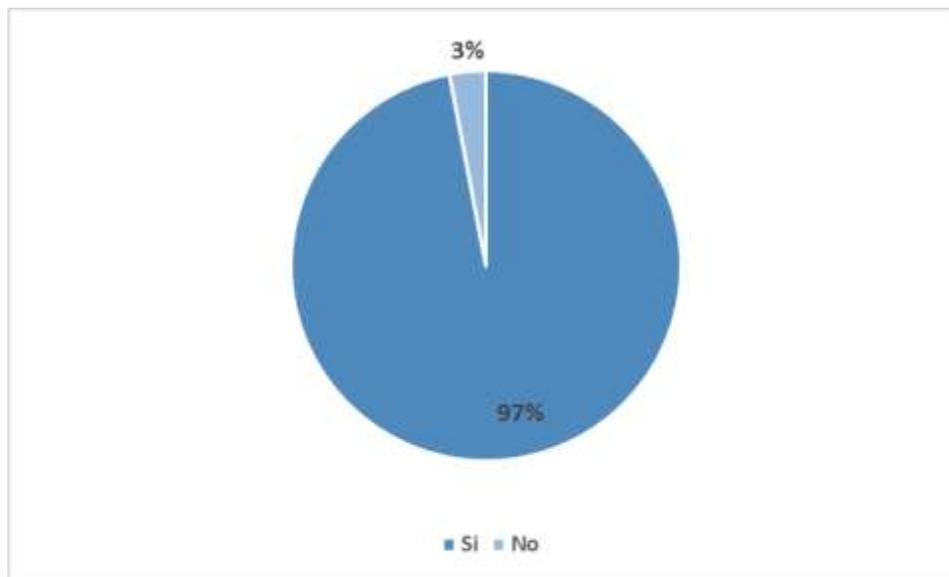
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

7. Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por los diferentes canales

Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Oportunidad para obtener el número del radicado	74%	26%	0%	0%	0%
Facilidad para enviar archivos	12%	59%	19%	4%	6%
Oportunidad de la respuesta a su consulta	11%	86%	3%	0%	0%
Claridad de la respuesta	14%	81%	5%	0%	0%
Facilidad para hacer seguimiento a la consulta	14%	85%	1%	0%	0%

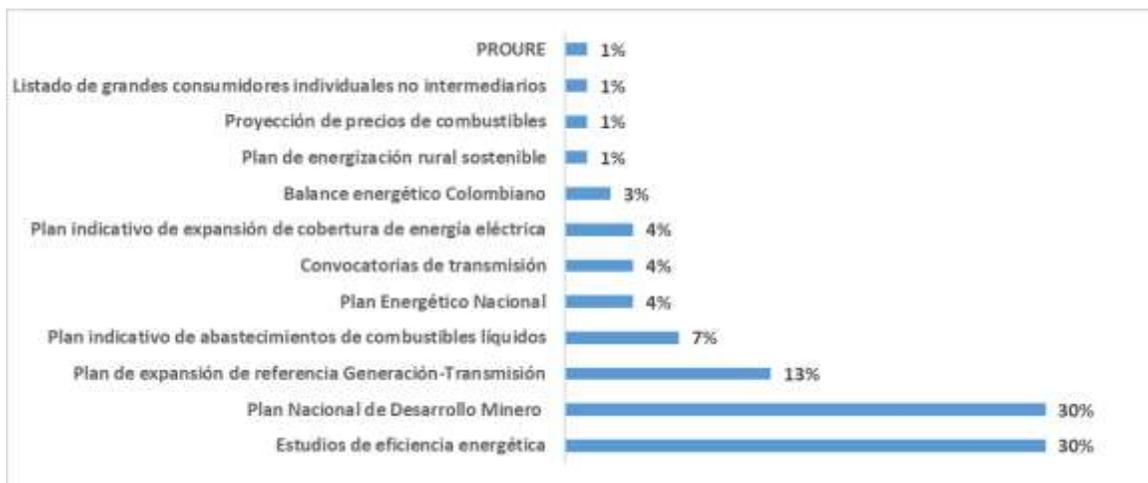
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

8. ¿Conoce la sede electrónica de la UPME?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

9. ¿Cuál fue el propósito principal de su visita a la sede electrónica de la UPME?



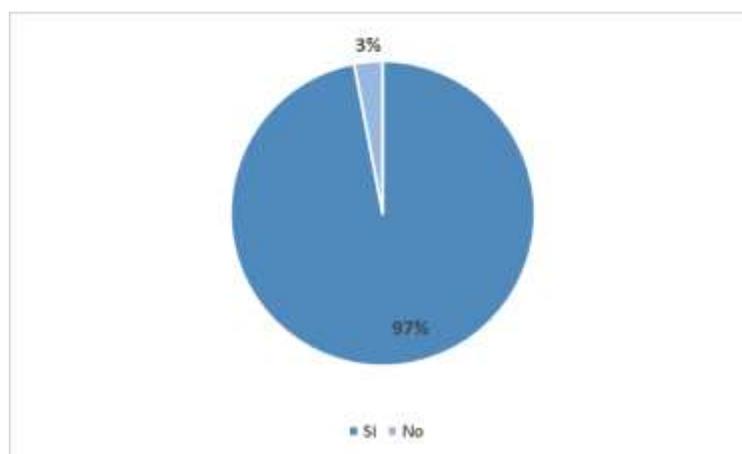
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

10. Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la sede electrónica de la UPME

Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Facilidad para encontrar los contenidos buscados	39%	54%	7%	0%	0%
Rapidez de descarga de las páginas	13%	52%	32%	3%	0%
Calidad de los contenidos	10%	80%	10%	0%	0%
Actualización de los contenidos	8%	84%	8%	0%	0%
Facilidad para hacer seguimiento a las solicitudes	10%	89%	1%	0%	0%

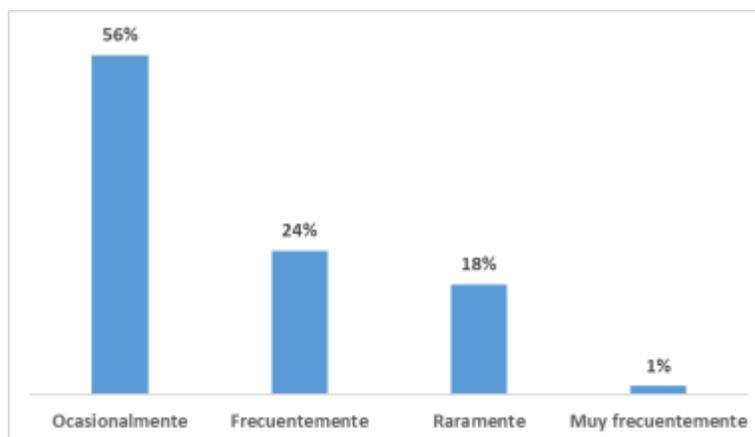
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

11. ¿Conoce la sección “Transparencia y acceso a la información pública” de la sede electrónica de la UPME?



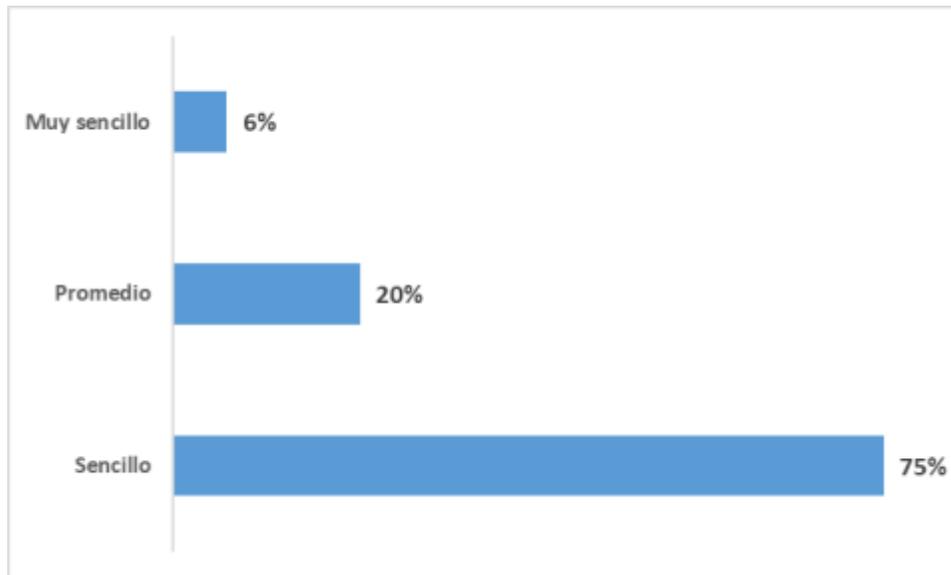
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

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



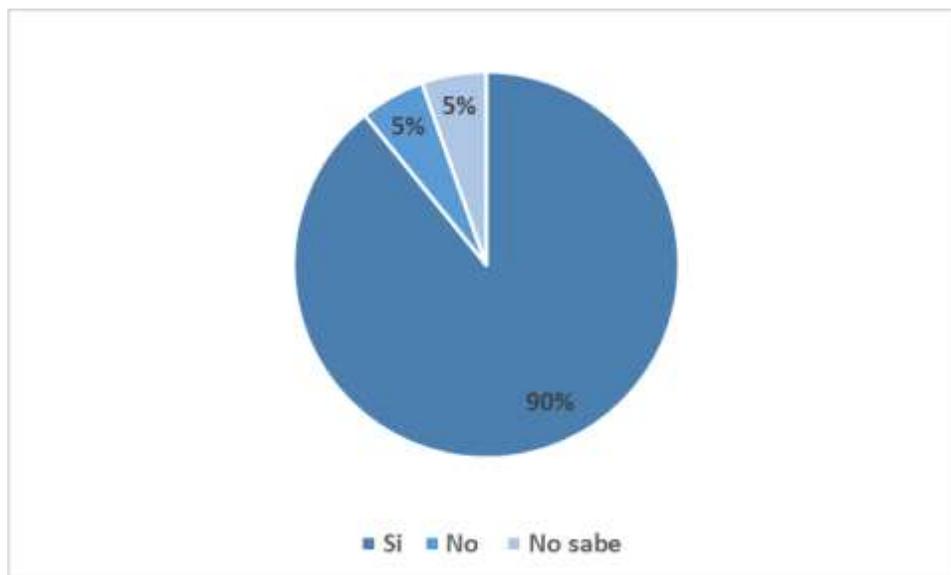
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

13. 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 2022

14. ¿Considera que la UPME es una entidad transparente?



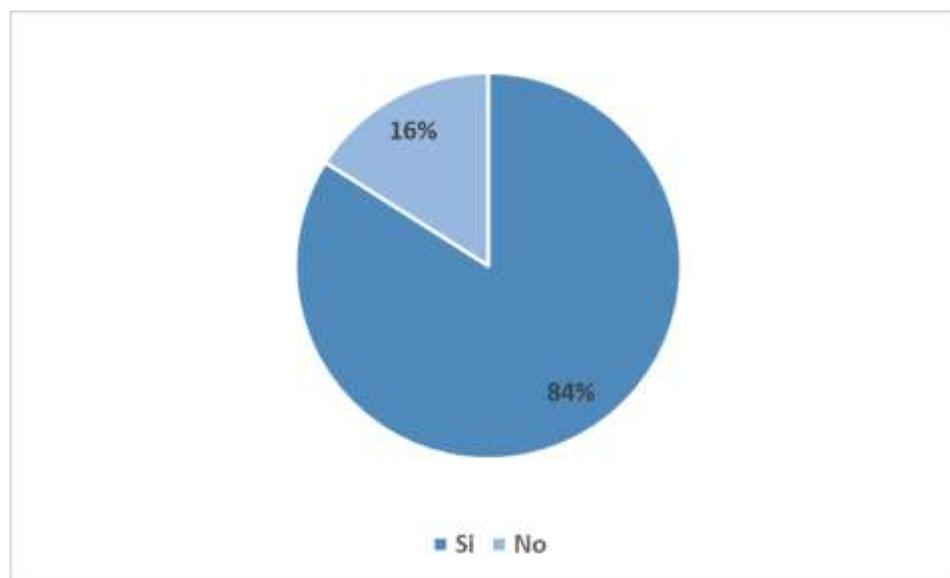
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

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

Comentarios de los usuarios

- Complejidad en la reglamentación de la Resolución 075.
- Dar mayor visibilidad a los planes que publica la entidad

16. ¿Conoce las redes sociales de la UPME?



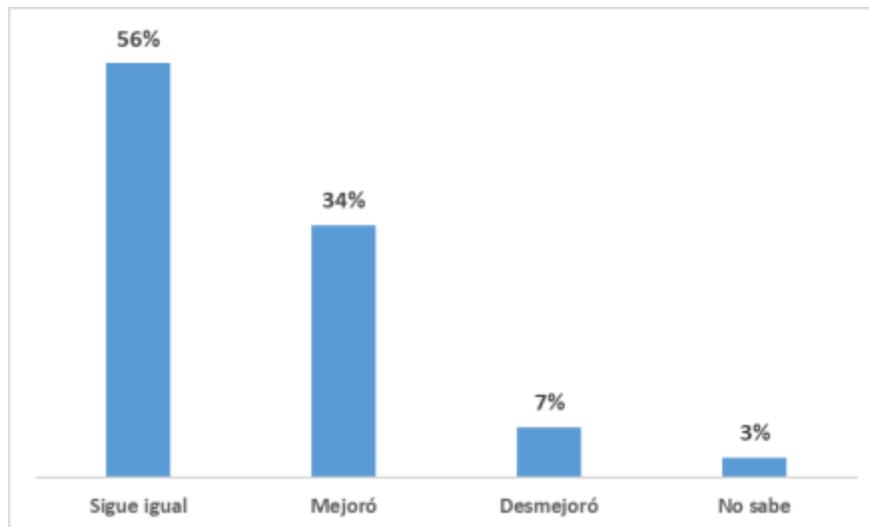
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

17. Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de las redes sociales de la UPME

Variable	Excelente	Buena	Regular	Malo	No aplica
Facilidad de uso	8%	51%	36%	3%	2%
Oportunidad en la atención	8%	86%	2%	2%	2%
Calidad de los contenidos	5%	83%	8%	2%	2%
Claridad de la respuesta	5%	90%	3%	0%	2%

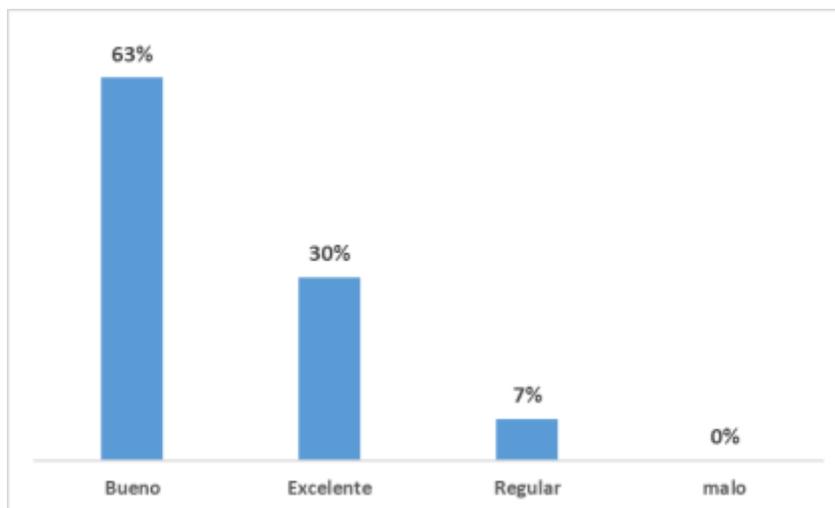
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

19. En general, por favor califique el servicio de la UPME



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

20. En general, por favor califique el servicio de la UPME escriba en una (1) palabra lo que representa para usted la Unidad de Planeación Minero Energética. (Ejemplo: Precisa).

Palabra	Participación
Servicio	11%
Energía	7%
Estratégica	7%
Mejorar	7%
Travas	7%
Referente	7%
Ayuda	4%
Burócrata	4%
Centralizada	4%
Cuestionada	4%
Diligencia	4%
Eficiencia	4%
Electricidad	4%
Empoderada	4%
Eterea	4%
Excelente	4%
Incentivos	4%
Minería	4%
Modernizada	4%
Necesaria	4%
Regalías	4%

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2022

ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2022.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Nombre de la encuesta	Encuesta de Satisfacción Partes Interesadas
Periodo de recolección	25 de octubre al 15 de noviembre de 2022
Método de recolección	Remitida a través de la herramienta Google Docs.
Antecedentes	<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>
Objetivo general	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.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la percepción general que tienen las partes interesadas acerca de la oportunidad y eficacia de los canales que dispone la entidad. • Conocer la percepción general que tienen los usuarios a cerca de la transparencia de la UPME. • Conocer la valoración que tienen los usuarios por los canales que dispone la entidad. • Conocer la percepción de los ciudadanos y grupos de interés respecto a la claridad y accesibilidad de la información en la página web.

<p>Alcance temático</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la oportunidad y eficacia de los canales. • Conocimiento de la Política de Servicio al Ciudadano • Percepción de transparencia de la UPME. • Conocimiento del portafolio de trámites y servicios de la entidad. • Valoración de los canales que dispone la entidad.
<p>Conceptos básicos</p>	<p>Eficacia: 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>Grado de Conocimiento: 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 estudio¹.</p> <p>Percepción: 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>Transparencia: 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 funciones².</p> <p>Satisfacción: 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 criterios³.</p> <p>Calidad de la Información: Se refiere a la completitud, oportunidad, consistencia y precisión de la información.</p>
<p>Variables e indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de Transparencia • Grado de accesibilidad a la información y servicios de la UPME • Grado de satisfacción con la información que suministra la UPME • Percepción de la eficacia de la información que entrega la UPME • Conocimiento del portafolio de trámites y servicios de la entidad

¹ 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).

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

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

Universo de estudio	Partes Interesadas, compuestas por agentes del sector minero energético, empresas públicas, privadas, academia y público en general.
Población objetivo	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 parte de la UPME.
Realizado por:	Estudio independiente, realizado por la UPME.
Medios de difusión	Correo Electrónico Sede electrónica de la UPME Redes Sociales
Muestras	<p>Para la aplicación de la encuesta fue necesario calcular una muestra considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La población hace referencia a las partes interesadas que interactúan o tienen relacionamiento con la entidad. • La población es variable y se desconoce el número de clientes. <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>

ELLA XIMENA CALIZ FIGUEROA
Secretaria General (E)

Elaboró: Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano