



**INFORME ENCUESTA  
DE SATISFACCIÓN UPME  
2017**

## CONTENIDO

<i>RESULTADOS DE LA ENCUESTA</i> .....	3
I. DATOS GENERALES.....	3
II. CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	5
III. EFICACIA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	7
IV. OPORTUNIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	8
V. MODERNIDAD E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL .....	9
VI. TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN .....	12
VII. TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN. ....	24
VIII. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	25
IX. CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN .....	26
X. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN .....	27
<i>ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017</i> .....	28

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

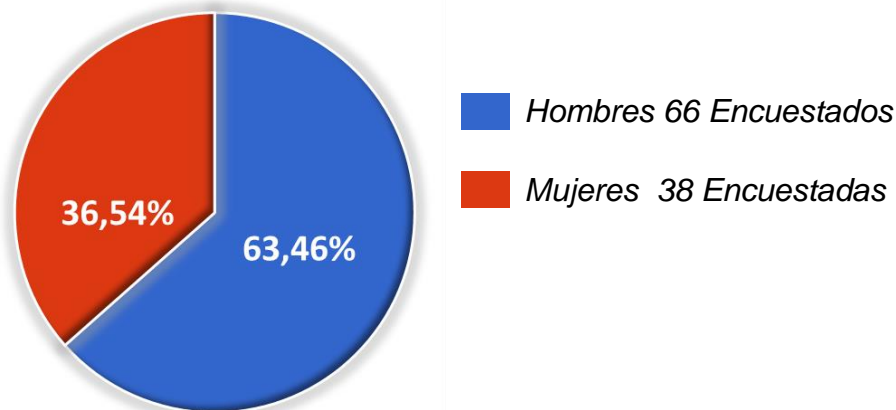
Se remitieron encuestas vía instrumento electrónico a las bases de datos de los correos electrónicos autorizados y se publicó el instrumento en el portal web de la UPME para que los ciudadanos y partes interesadas de manera voluntaria emitieran su opinión y nos permitieran conocer la percepción, para emprender acciones en 2018 en busca de la mejora continua de los procesos, producto y servicio que desarrolla la entidad en cumplimiento a su objeto misional.

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

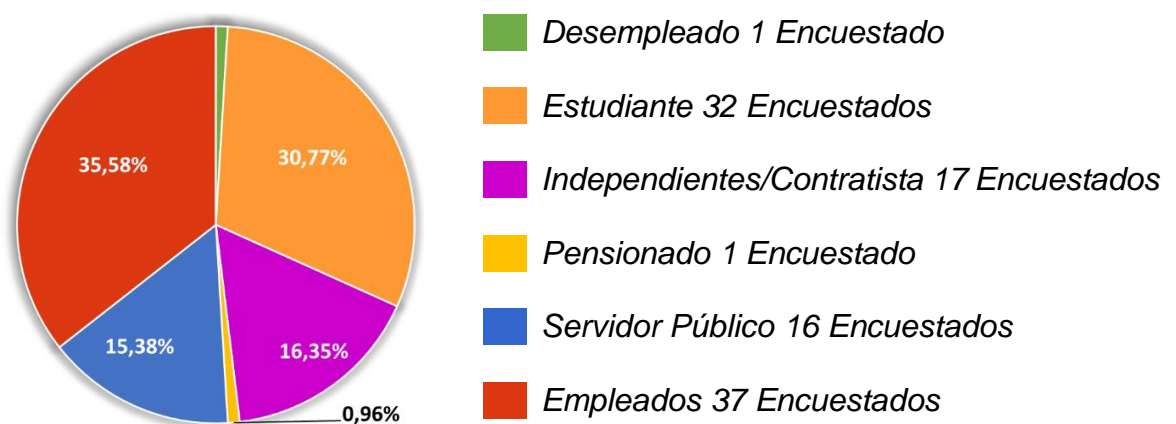
### I. DATOS GENERALES

Los siguientes son datos descriptivos que nos permiten observar las características de la población encuestada.

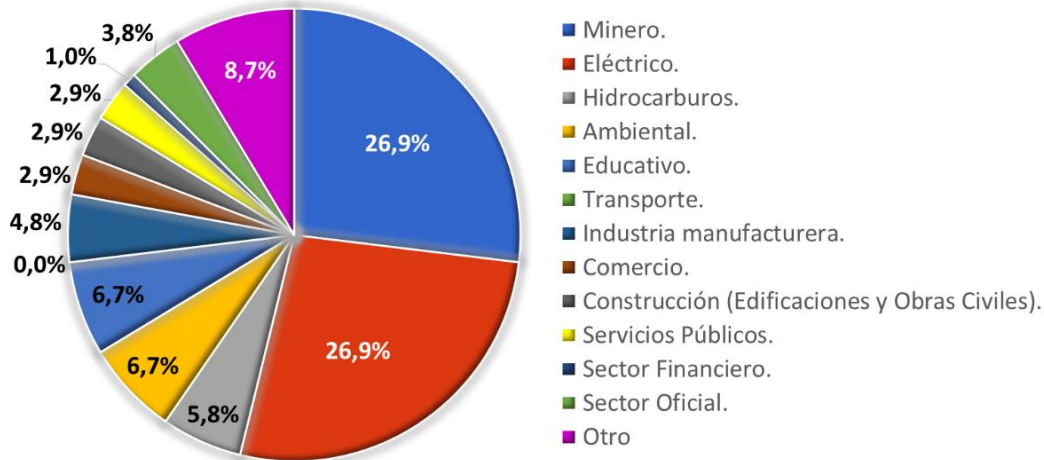
#### A. Genero de los encuestados.



#### B. Ocupación de los encuestados.

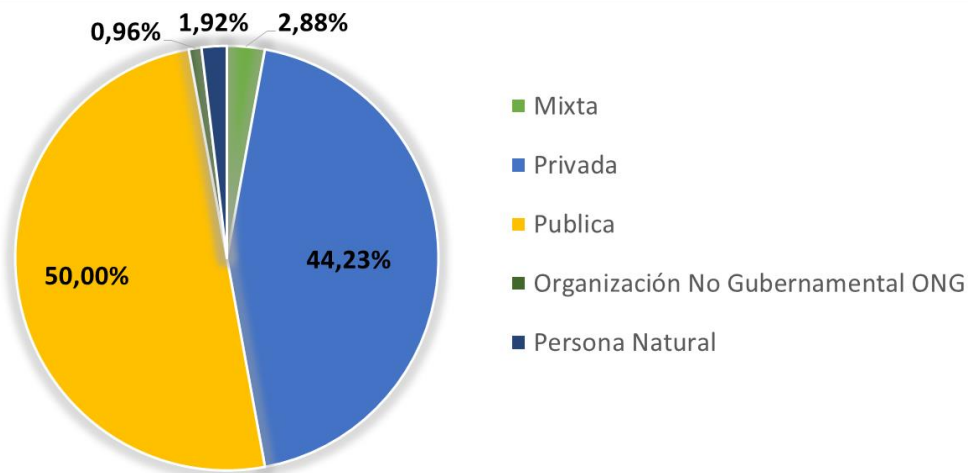


### C. Sector(es) asociados a la ocupación del encuestado.



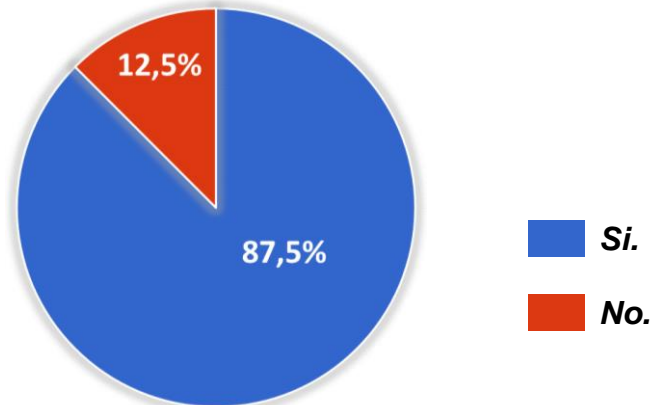
De los 104 encuestados 28 indicaron pertenecer al sector minero, 28 al sector eléctrico, 7 al sector hidrocarburos, 7 al sector educativo, 7 Los que indicaron pertenecer a otro indicaron que pertenecen al sector Servicios de Asesoría y Consultoría (2 encuestados), Energías Renovables (3 encuestados), Sector Jurídico (1) Diseño (1) Servicios (1) Telecomunicaciones (1).

### D. Naturaleza jurídica de la entidad en la que desempeña la ocupación el encuestado.



De los 104 encuestados participaron en la encuesta 52 personas pertenecientes a empresas privadas, 46 personas pertenecientes a empresas públicas, 3 personas pertenecientes a empresas mixtas, 1 personas pertenecientes a ONG y 2 personas naturales.

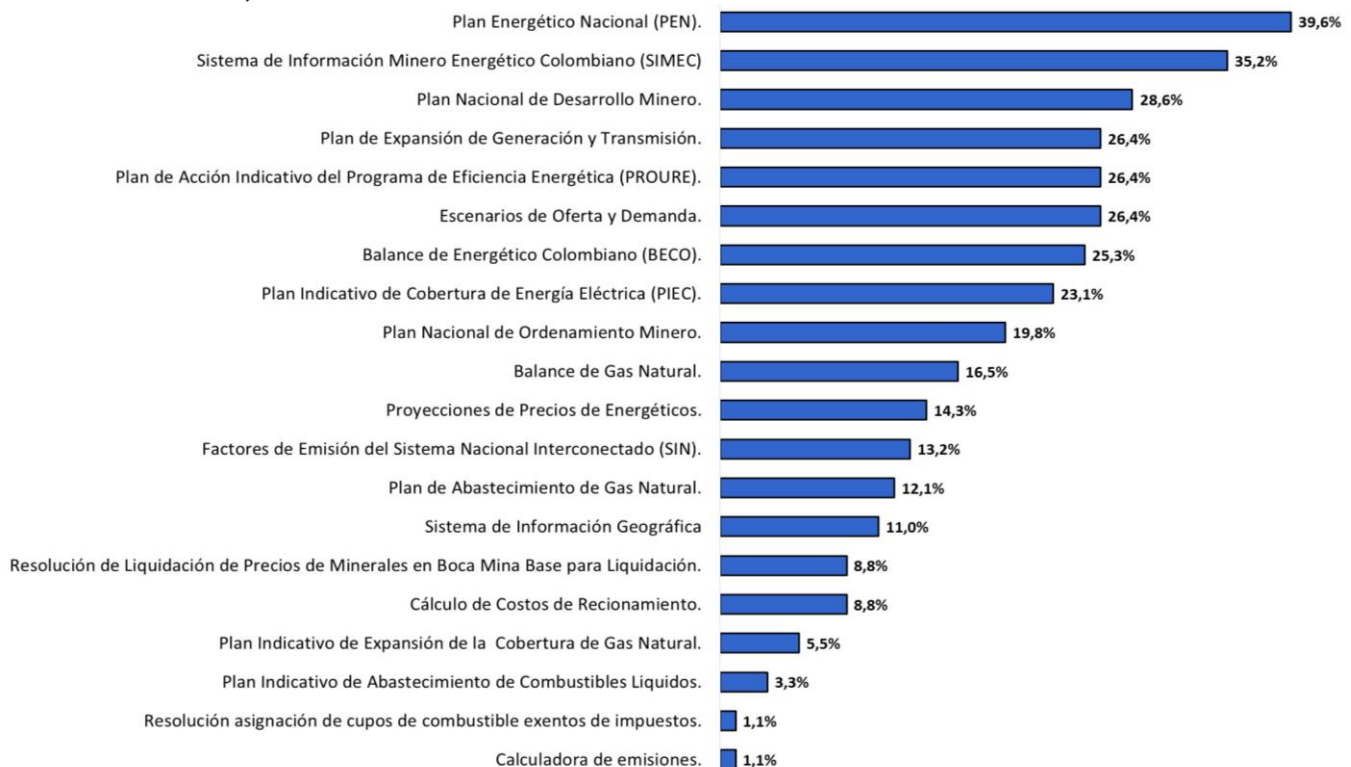
### E. Conoce algún producto o servicio de la UPME.



De los 104 encuestados, 91 indicaron conocer algún producto o servicio de la UPME y 14 respondieron no conocer ningún producto. En este sentido las preguntas de la sección conocimiento de los productos y servicios solo fueron aplicadas al grupo que dice conocer o usar los productos y servicios de la UPME

## II. CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. De los 91 encuestados que dicen conocer los productos o servicios de la UPME, indicaron conocer o ser usuarios de los Productos así:



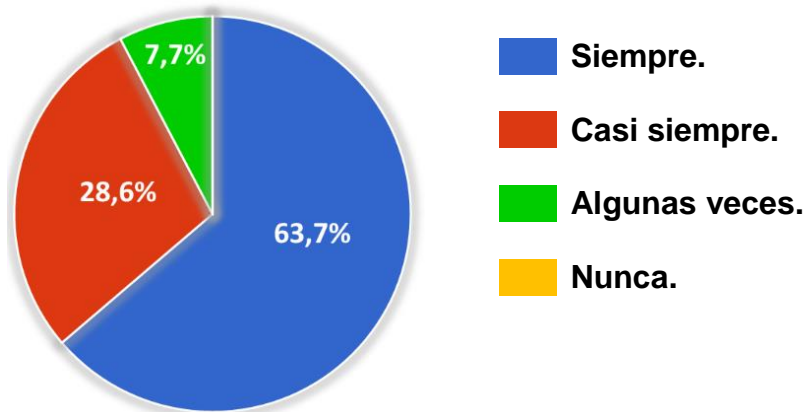
El conocimiento demostrado de los productos por parte de los encuestados, el 26.9 % de los encuestados pertenecen al sector eléctrico, el 26.9% al sector minero y el 5,8% al sector hidrocarburos. En los productos indicados por la UPME.

2. De los 91 encuestados que dicen conocer los productos o servicios de la UPME, indicaron conocer o ser usuarios de los siguientes servicios:



Los servicios más conocidos por los encuestados son: los conceptos de evaluación de incentivos a proyectos de eficiencia energética y FNCE (34 encuestados), el registro de proyectos (24 encuestados) y los conceptos por permisos de conexión (18 encuestados).

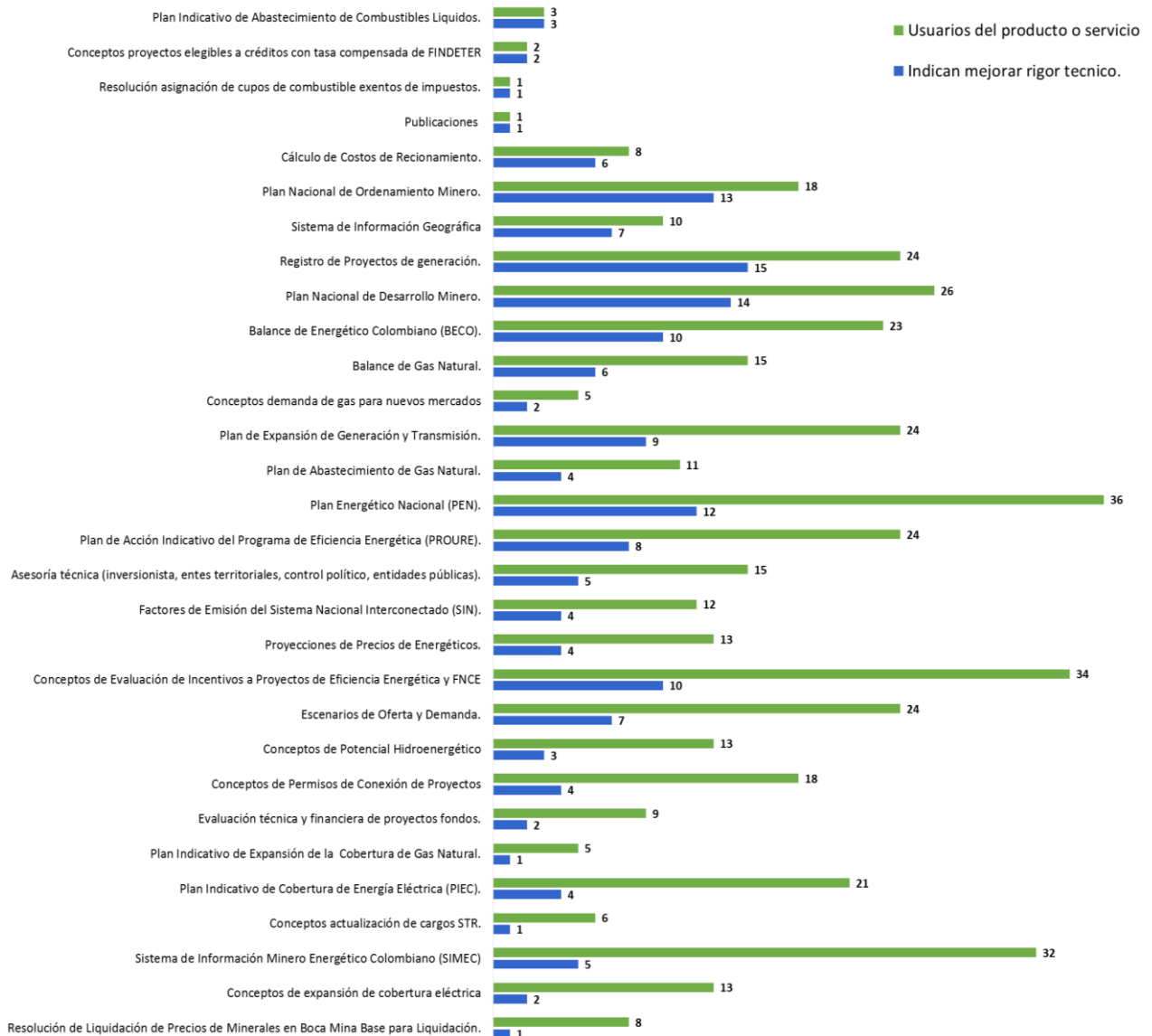
3. Los encuestados a la pregunta ¿Los productos y servicios de la UPME cuentan con el rigor *técnico* requerido?, respondieron que:



El resultado entre siempre y casi siempre representa el 92.3 % encuestados. El resultado entre casi siempre y algunas veces corresponde al 36.3 % de los encuestados.

### III. EFICACIA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

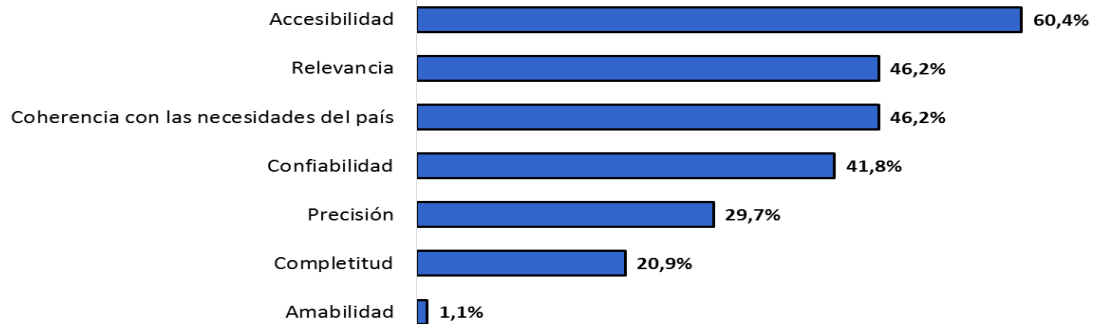
4. A la pregunta Indíquenos en ¿cuál de los siguientes “productos” y/o “servicios” la UPME debe mejorar el rigor técnico requerido?, los encuestados respondieron:



Los usuarios encuestados de cada uno de los productos o servicios manifiestan se debe mejorar el rigor técnico requerido de estos:

- ✓ El 62.5 % de los usuarios de Registro de Proyectos de Generación
- ✓ El 53.85 % de los usuarios del Plan Nacional de Desarrollo Minero
- ✓ El 72,22 % de los usuarios del Plan Nacional de Ordenamiento Minero
- ✓ El 33,33 % de los usuarios del Plan Energético Nacional
- ✓ El 29,41 % de los usuarios de conceptos de evaluación de incentivos y proyectos de eficiencia energética.

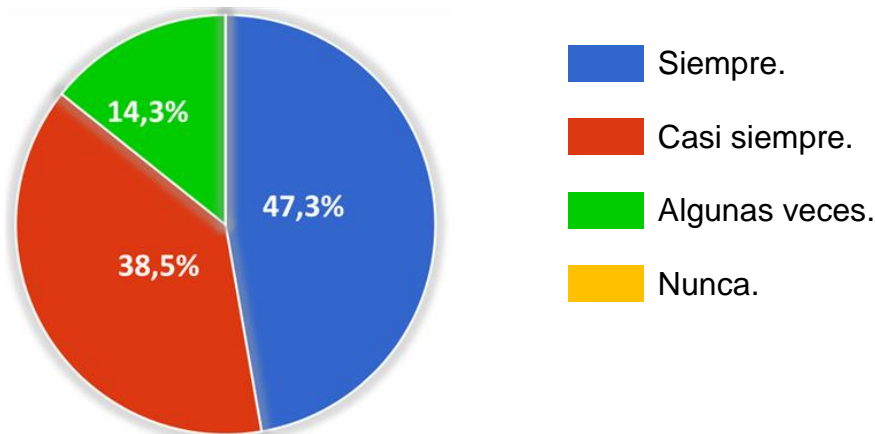
5. A la pregunta ¿Los productos y/o servicios que usted conoce o es usuario cuentan con una o más de las siguientes características de calidad?, los encuestados respondieron:



De 91 encuestados la característica de calidad que más consideran tiene la UPME es Accesibilidad con el 60,4%

#### IV. OPORTUNIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

6. A la pregunta ¿La UPME entrega sus servicios de manera oportuna?, los encuestados respondieron.



El 85.8% de los 91 encuestados consideraron que la Unidad entrega sus servicios Siempre y Casi Siempre de manera oportuna, siendo solo el 14,3% la percepción de algunas veces y no hubo respuesta de nunca se entrega.



7. A la pregunta ¿cuál de los siguientes servicios la UPME debe mejorar en la oportunidad de entrega?, los encuestados respondieron:

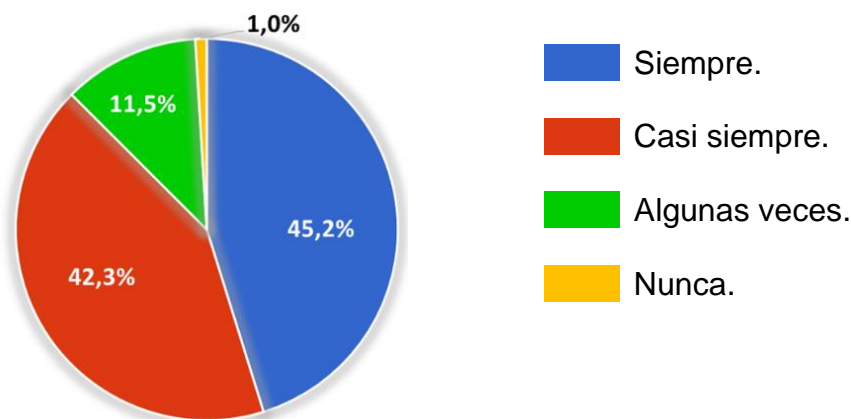


Usuarios encuestados de cada uno de los servicios manifiestan se debe mejorar en oportunidad de entrega:

- ✓ El 76,5 % de los usuarios de Conceptos de evaluación de incentivos proyectos de eficiencia energética y FNCE.
- ✓ El 66,7 % de los usuarios de los Conceptos de permisos de conexión.
- ✓ El 61,5 % de los usuarios de los Conceptos de Potencial Hidroenergético.
- ✓ El 61,5 % de los usuarios de los Conceptos de expansión de cobertura eléctrica.

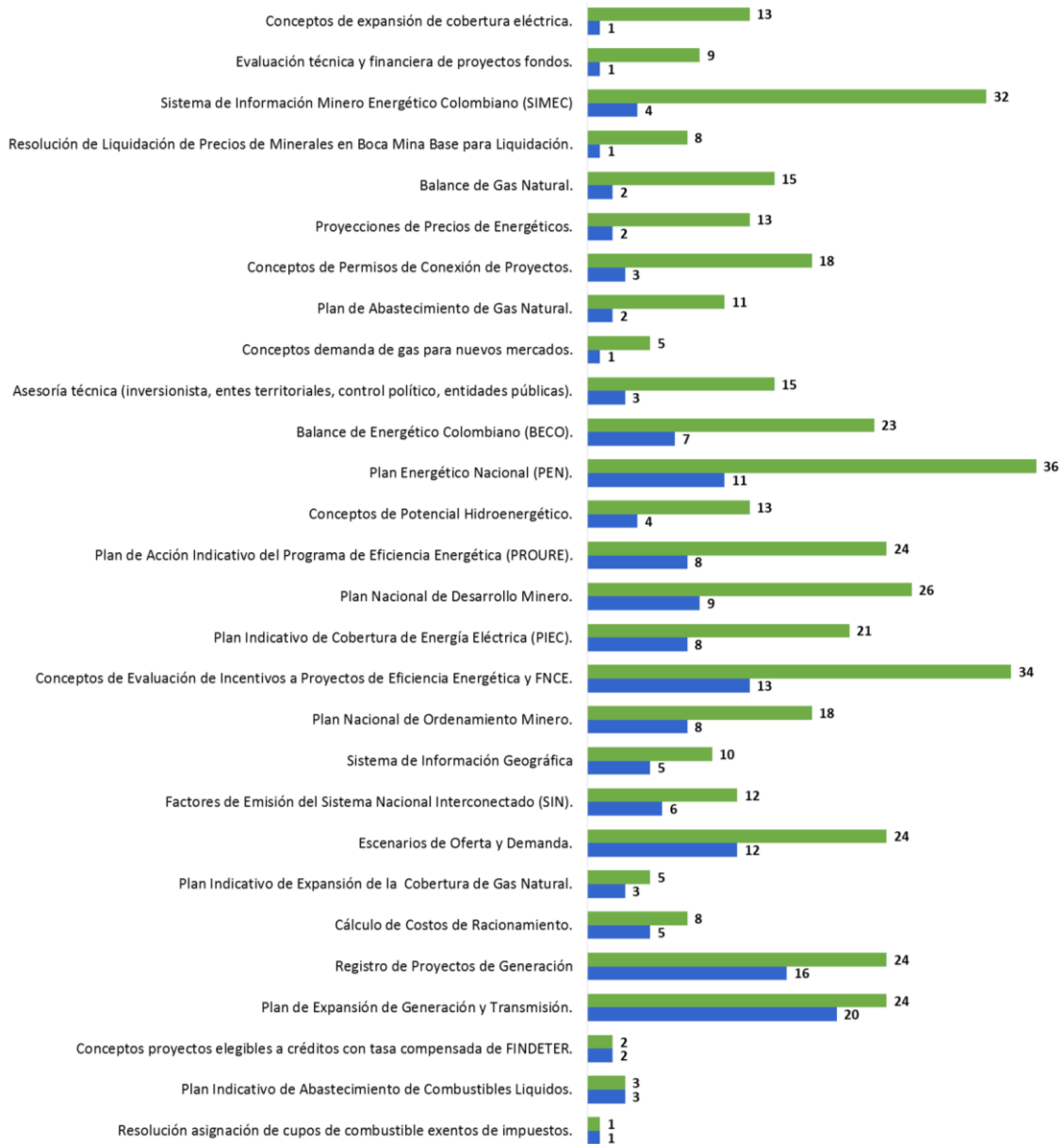
## V. MODERNIDAD E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

8. A la pregunta ¿La UPME incorpora tecnologías de punta y está actualizada bajo los estándares internacionales para el desarrollo de sus productos y servicios?



El 87,5 % del total de los encuestados, consideran que la UPME Siempre y Casi Siempre incorpora tecnologías de punta y está actualizada con los estándares internacionales para el desarrollo de sus productos y servicios, el 11,5% considera que las incorpora algunas veces y el 1% que nunca lo hace.

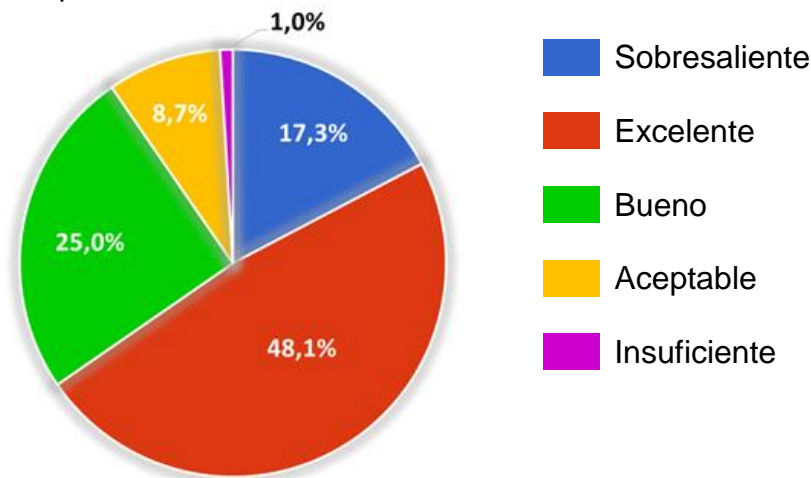
9. A la pregunta ¿cuál de los siguientes productos y/o servicios la UPME debe incorporar tecnologías de punta y actualizar a estándares mundiales?, los encuestados indican:



Encuestados usuarios de los productos que manifiestan que la UPME debe incorporar tecnologías de punta y actualizar a estándares mundiales:

- ✓ El 83,3 % de los usuarios del Plan de Expansión de Generación y Transmisión.
- ✓ El 66,7 % de los usuarios del Registro de Proyectos de Generación.
- ✓ El 62,5 % de los usuarios de los Cálculos de racionamiento.

10. A la pregunta el grado de innovación reflejado en los productos y/o servicios ofrecidos por la UPME es:



Se observa que la percepción favorable al grado de innovación de los productos y servicios de la UPME entre la escala de sobresaliente a bueno es del 90.4%, mientras que la apreciación negativa del grado de innovación por parte de los encuestados se encuentra en el 9.6 %.

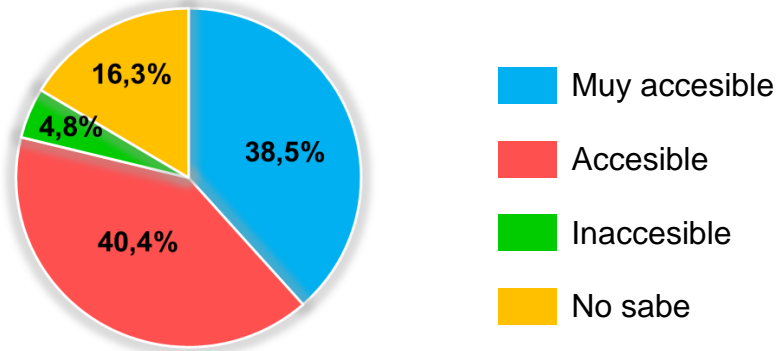
11. De las 36 personas que respondieron como bueno, aceptable o insuficiente, se les realizó la siguiente pregunta adicional: ¿En qué producto considera la UPME requiere mayor GRADO DE INNOVACIÓN?, respondieron de la siguiente manera:



## VI. TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN

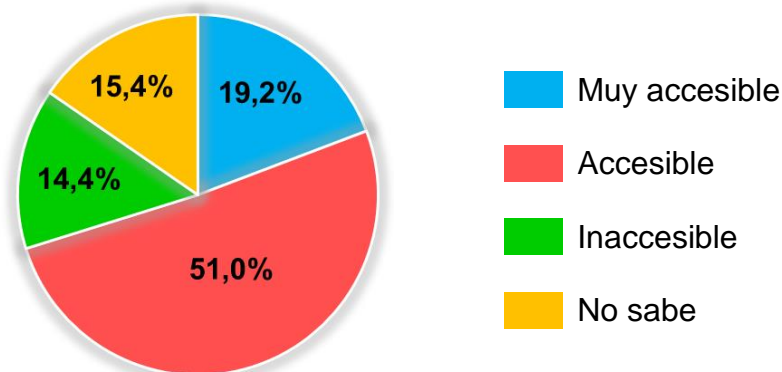
12. Las siguientes gráficas reflejan la percepción de 104 encuestados frente a la accesibilidad de los canales de atención que la UPME ha dispuesto a sus partes interesadas.

### Canal Presencial



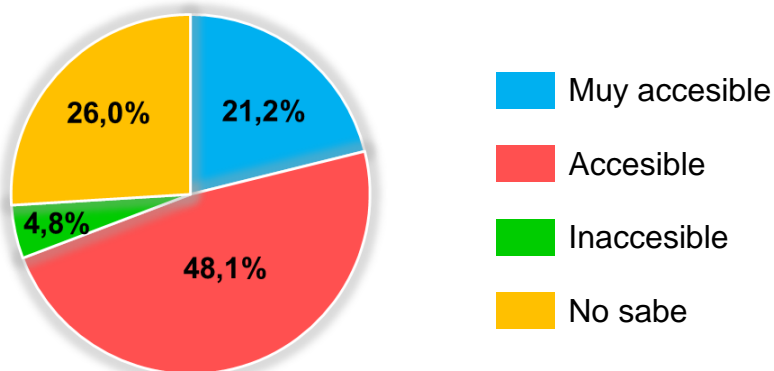
Se puede inferir que el 78.8% de los 104 encuestados consideran que el canal presencial es accesible.

### Canal Telefónico



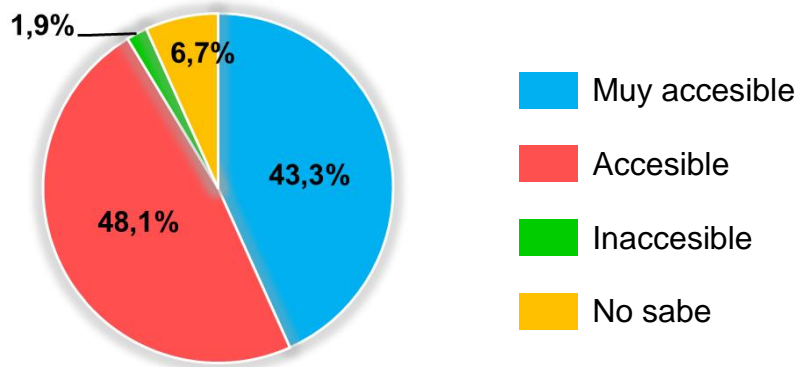
Se considera que el 70.2 % de los 104 encuestados consideran que han podido acceder al canal telefónico.

### Ventanilla de Correspondencia



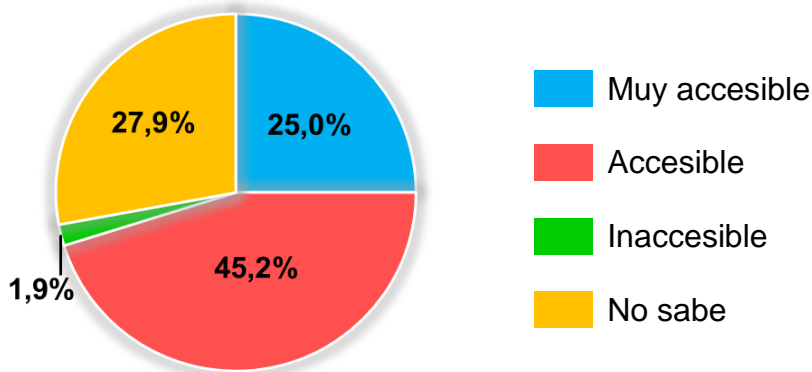
Se puede inferir que el 69.2 % de los 104 encuestados creen accesibles la ventanilla de correspondencia.

### Canal Electrónico



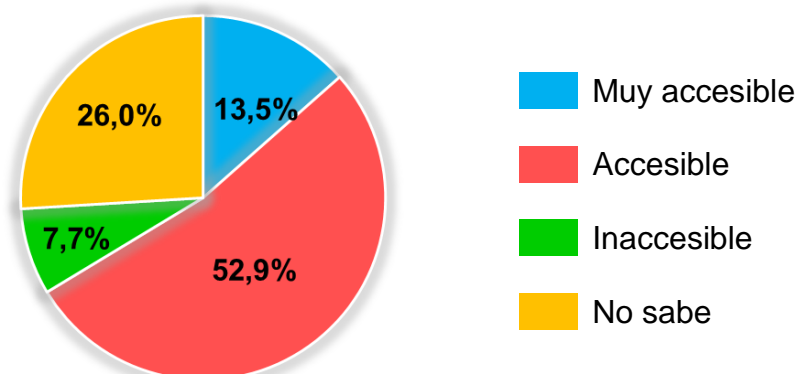
Se considera que el 91.3 % de los 104 encuestados consideran que han podido acceder al canal telefónico.

### Módulo PQRDS



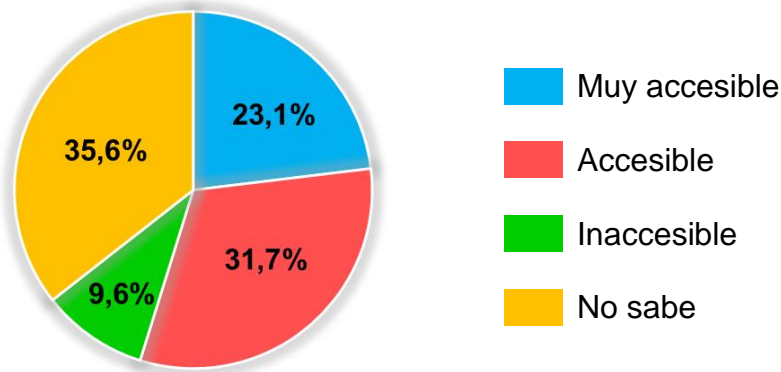
Se infiere que el 70.2 % de los 104 encuestados consideran que han podido acceder al Módulo de PQRDS.

### CHAT OFICIAL UPME



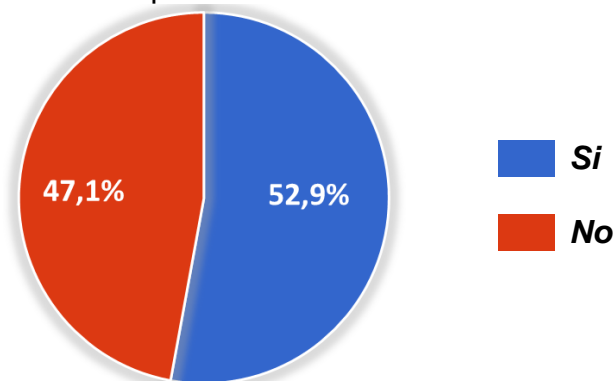
Se considera que el 66.3 % de los 104 encuestados consideran que han podido acceder al Chat Oficial de la UPME.

### REDES SOCIALES



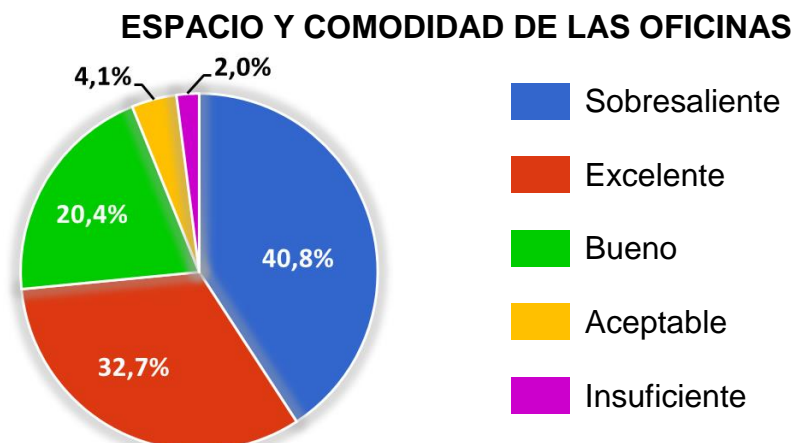
Se considera que el 54.8 % de los 104 encuestados consideran que han podido acceder a las redes sociales en cuentas oficiales de la UPME.

13. A la pregunta ¿Utiliza los canales de atención presenciales, ubicados en la Sede UPME (Edificio Arrecife - Calle 26 No 69D - 91 Piso 9 Bogotá - Colombia)?, los encuestados respondieron



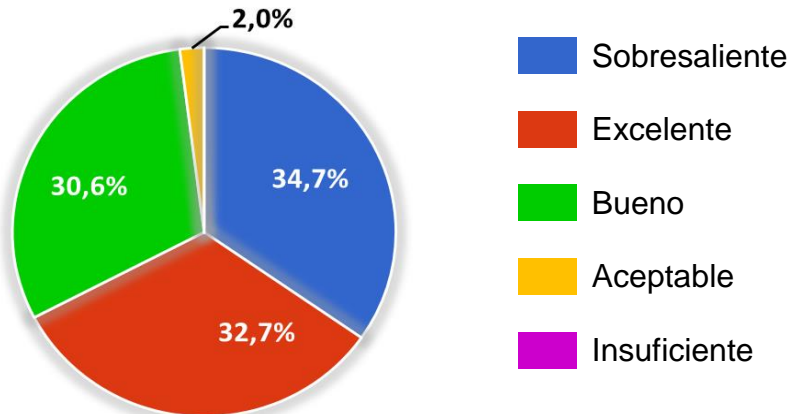
De los 104 encuestados 55 dicen conocer los canales presenciales de la UPME.

14. A Los 55 encuestado que indican haber utilizado los canales presenciales se les solicito calificar en canal de atención presencial en los ítems:



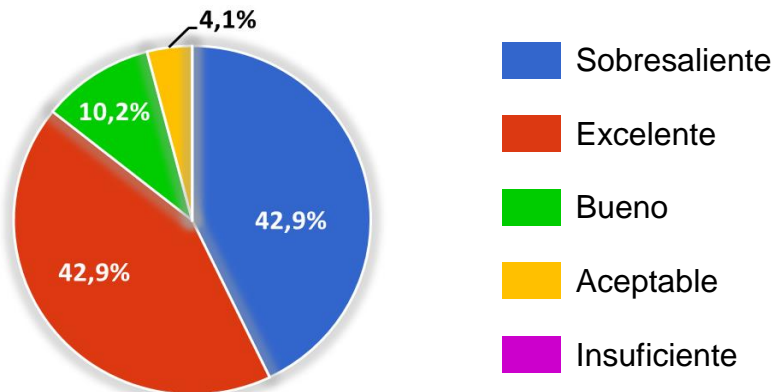
De los 55 encuestados que indicaron utilizar los canales presenciales el 98 % califican el cómo favorable los horarios de atención de la entidad.

### HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



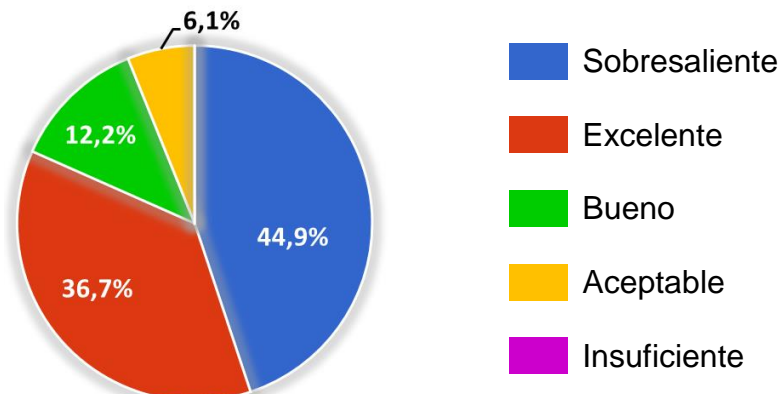
De los 55 encuestados que indicaron utilizar los canales presenciales el 98 % califican el cómo favorable los horarios de atención de la entidad.

### CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA QUE TIENE EL PERSONAL



De los 55 encuestados que indicaron utilizar los canales presenciales el 95 % califican el cómo favorable el conocimiento y dominio del tema que tiene el personal.

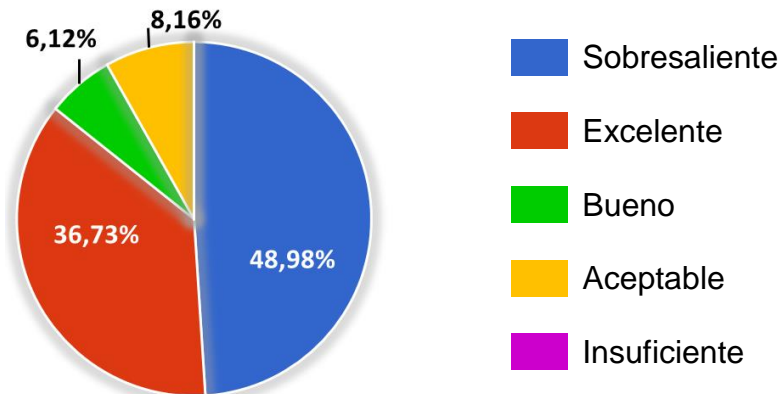
### LA AMABILIDAD Y ACTITUD DE RESPECTO DEL PERSONAL



De los 55 encuestados que indicaron utilizar los canales de atención el 93.9% indican percibir amabilidad y actitud de respeto por parte de los servidores públicos.

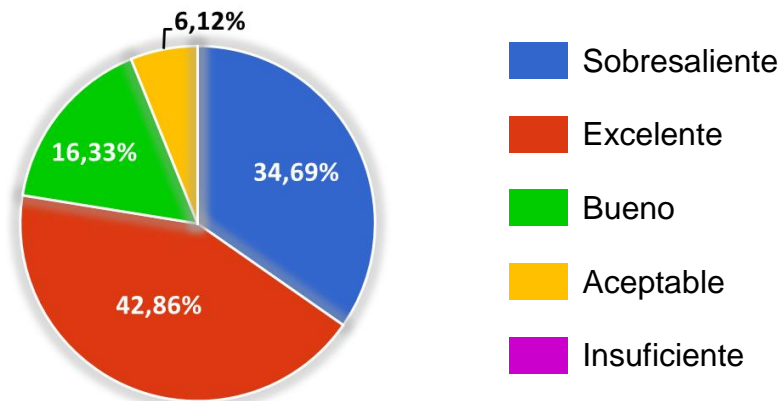


### LA DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA AYUDARLE A RESOLVER SUS DUDAS E INQUIETUDES



De los 55 encuestados que indicaron utilizar los canales de atención el 91.8% indican percibir disponibilidad del personal para ayudarles a resolver sus dudas e inquietudes.

### VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA



De los 55 encuestados que indicaron utilizar los canales de atención el 91.8% indican percibir disponibilidad del personal para ayudarles a resolver sus dudas e inquietudes.

15. Lo siguiente es la consolidación de los comentarios que los encuestados tienen respecto al canal de atención presencial:

#### POSITIVOS

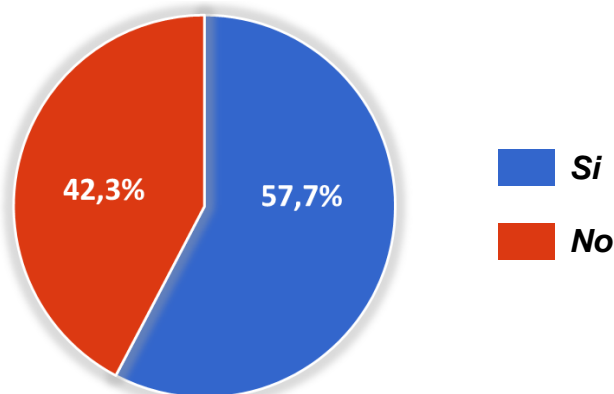
- Algunas personas encuestadas consideran que la atención otorgada a través del canal presencial se presenta con un trato amable.
- Algunos de las personas encuestadas perciben mejora en la estructura física.
- Algunas de las personas perciben mejora en las competencias de los funcionarios para ofrecer un adecuado servicio.
- Algunas personas encuestadas consideran que existe atención personalizada y explicación con completitud de las temáticas consultadas.



## ASPECTOS A MEJORAR

- Algunas personas consideran que algunos espacios en los que son atendidos no son muy cómodos.
- Algunas personas consideran que en ocasiones se les ha indicado de manera errónea quien debe atender su visita presencial y debido a ello han debido trasladarse a buscar la persona que resolvería su inquietud o problema a solucionar.

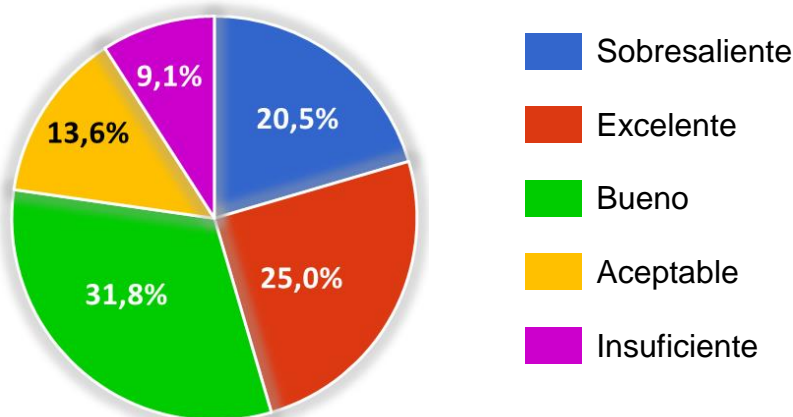
**16.** A la pregunta ¿Ha utilizados los canales telefónicos (Línea gratuita nacional 01 8000 91 17 29 o el PBX + 57 1 222 06 01)?



De los 104 encuestados 60 indican a ver utilizado el canal telefónico para comunicarse con la UPME.

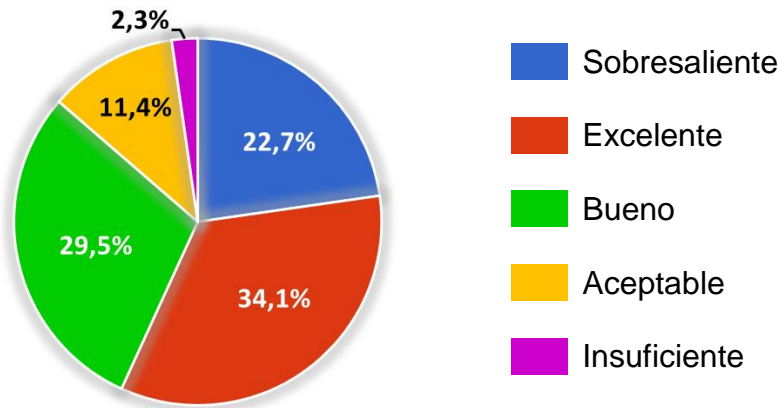
**17.** Los 44 encuestados que indicaron SI a la anterior pregunta calificaron los siguientes ítems como:

- El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita



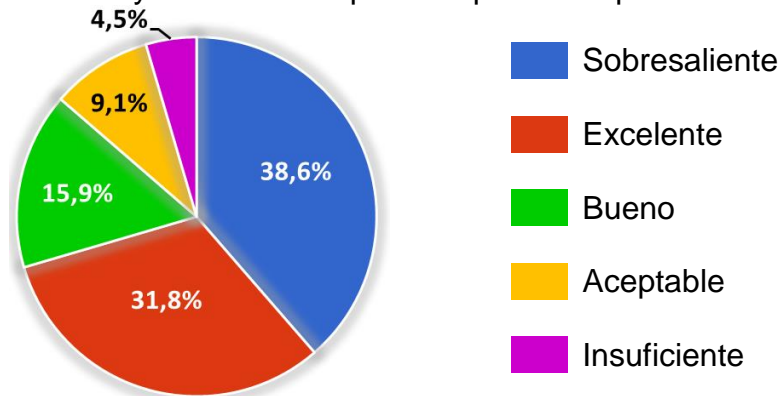
De los 60 encuestados que indicaron utilizar los canales telefónicos el 77,3 % tiene una percepción favorable en cuanto al tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita.

- El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal que atiende la llamada



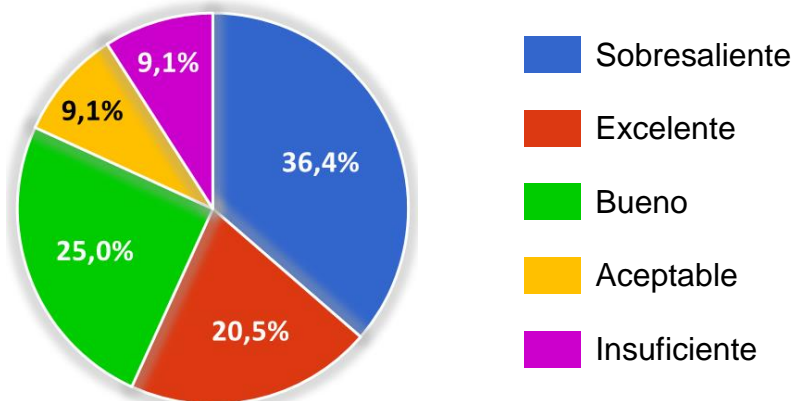
El 56,8 % es la percepción favorable respecto al conocimiento y dominio del personal que atiende la llamada.

- La amabilidad y actitud de respeto del personal que atiende la llamada.



El 70,5 % es la percepción favorable de la amabilidad y actitud de respeto del personal que atiende las llamadas telefónicas.

- La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.



El 56.8 % es la percepción favorable que tienen los usuarios del canal telefónico frente a la disponibilidad del personal por ayudar a resolver sus inquietudes.

18. Lo siguiente es la consolidación de los comentarios que los encuestados tienen respecto al canal de atención telefónico.

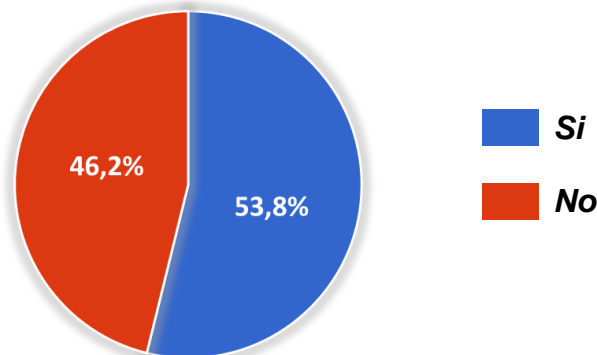
### POSITIVOS

- Algunos encuestados consideran que la atención por el canal telefónico es amables y técnicos.

### ASPECTOS A MEJORAR

- Algunos encuestados consideran que el contacto por el canal telefónico es de difícil acceso y que no es posible resolver sus inquietudes por este medio.
- Algunos encuestados consideran que no se trasladan las llamadas a los técnicos y que el tono usado para atender la llamada no es el más indicado.
- Algunos encuestados sugieren tomar los mensajes del canal telefónico.

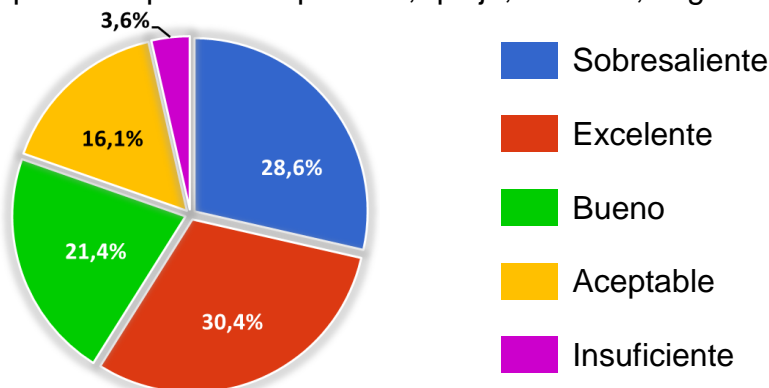
19. A la pregunta ¿Ha utilizado los canales de atención virtual dispuestos por la UPME (Chat, Redes Sociales, Portal Web)?



De los 104 encuestados 56 indican haber utilizado los canales de atención virtual.

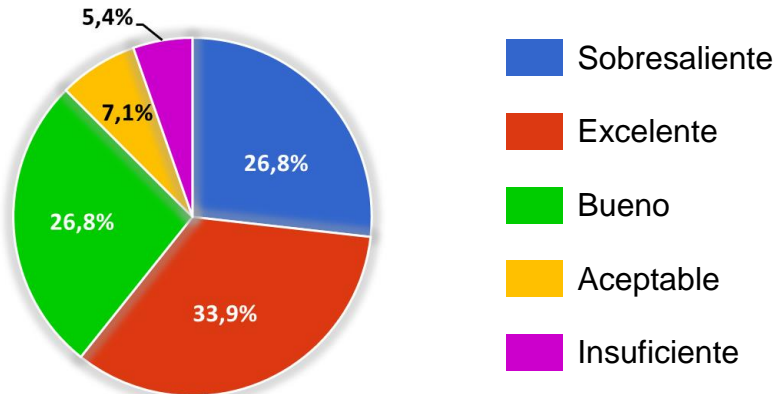
20. Los 56 encuestados que indicaron SI a la anterior pregunta, calificaron los siguientes ítems como:

- El tiempo en responder su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.



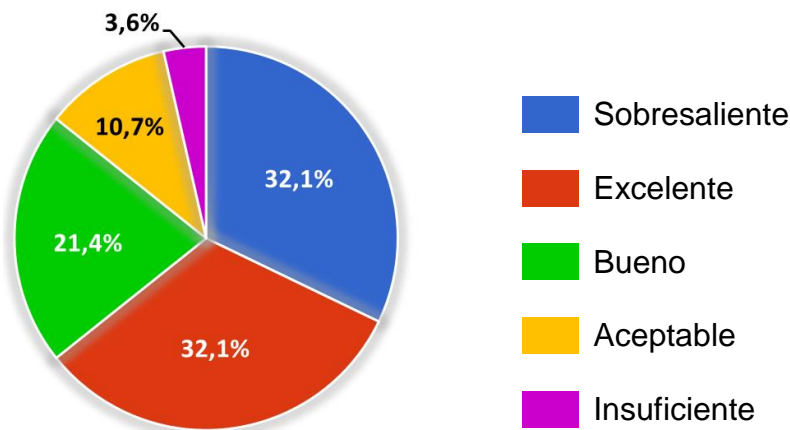
El 80.4 % tienen una percepción favorable respecto a los tiempos de atención por los canales electrónicos.

- La atención recibida en el chat institucional.



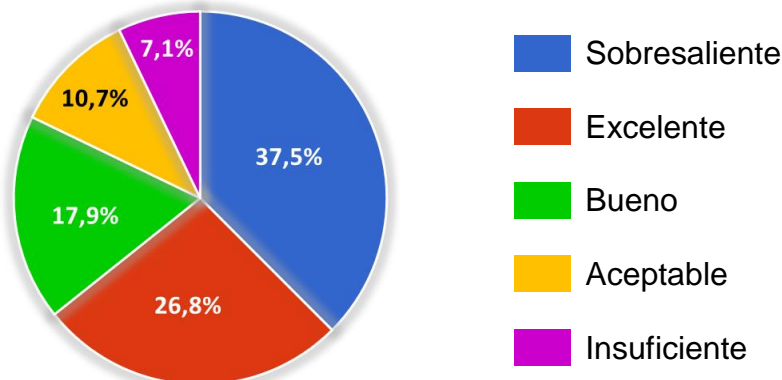
La percepción favorable de la atención dada por la UPME a través del Chat es del 87,5 %.

- La atención recibida vía correo electrónico.



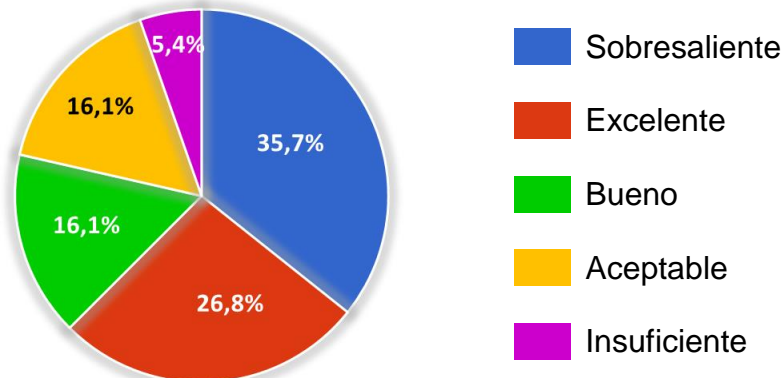
El 85.71 % es la percepción favorable de la atención recibida por medio de los correos electrónicos.

- El módulo de PQRDS de la página web de la UPME



El 82.14 % es la percepción favorable de la atención recibida por medio de los correos electrónicos.

- El seguimiento a las PQRDS por medio de la página web de la UPME



El 78.5 % de los encuestados es la percepción favorable el seguimiento que pueden efectuar los usuarios a través de la página web de la UPME.

21. Lo siguiente es la consolidación de los comentarios que los encuestados tienen respecto a los canales de atención virtual.

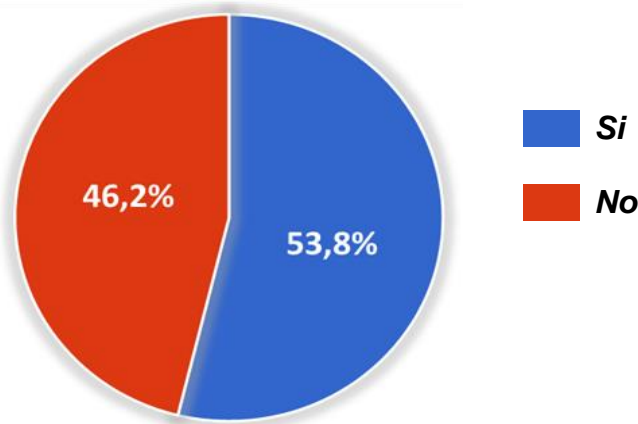
#### POSITIVOS

- Algunos de los encuestados indican a ver resuelto sus inquietudes a través de los canales virtuales.
- Algunos de los encuestados

#### ASPECTOS A MEJORAR

- Varios de los encuestados manifiestan que a través del chat la solución a las inquietudes no es en línea, que la respuesta tarda de 2 a 4 días hábiles.
- Varios de los encuestados manifiestan que manifiestan que el chat no está siempre disponible y que no ha sido posible comunicarse por este medio.

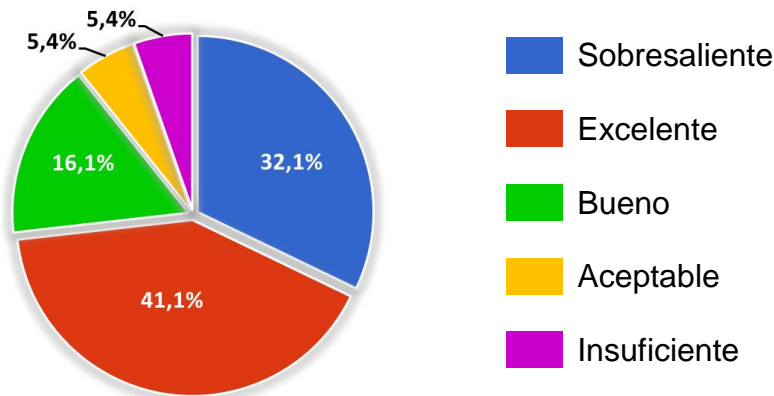
22. A la pregunta ¿Ha participado en eventos en los que la UPME ha estado presente (Congresos, Seminarios, Ferias de Servicio al Ciudadano, Audiencia de Rendición de Cuentas, etc.)?



De 104 encuestados 46 indicaron asistir a eventos organizados por la UPME.

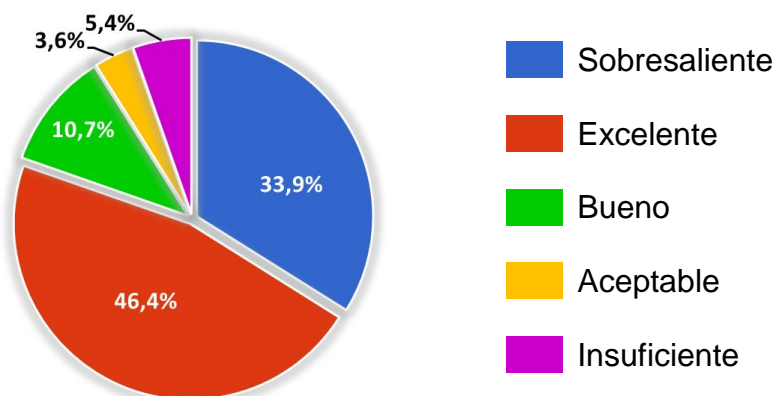
23. A los 48 encuestados que indicaron participar a la anterior pregunta, se les solicito calificar los siguientes ítems:

- La logística del evento.



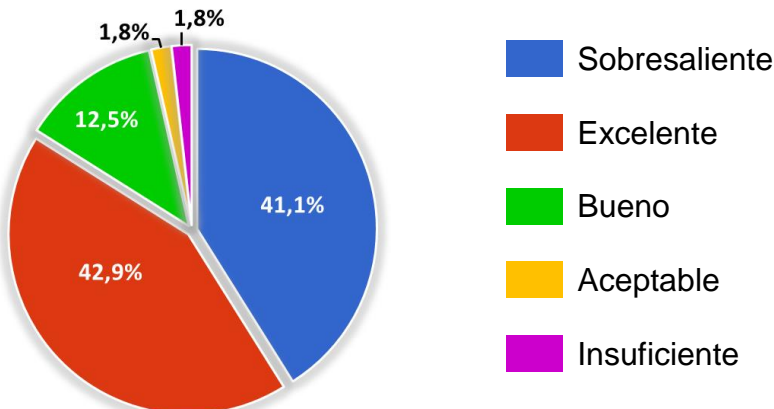
La percepción favorable con respecto a la logística de los eventos que organiza la UPME es del 89,3 %.

- La atención recibida en el evento.



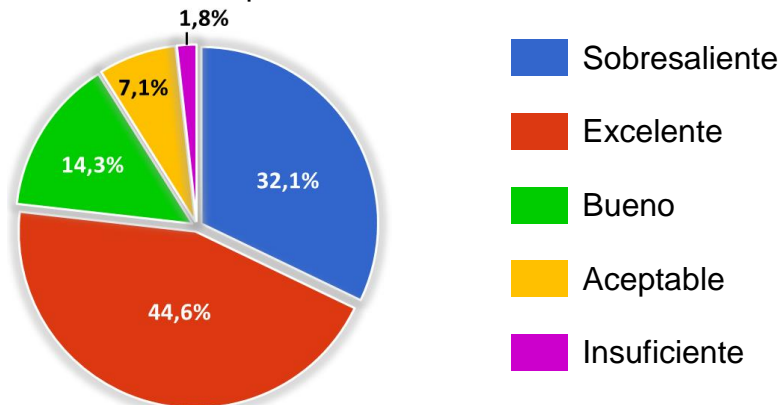
La percepción favorable de la atención que la UPME ha otorgado en los eventos es del 91.1%

- Los temas tratados durante el evento.



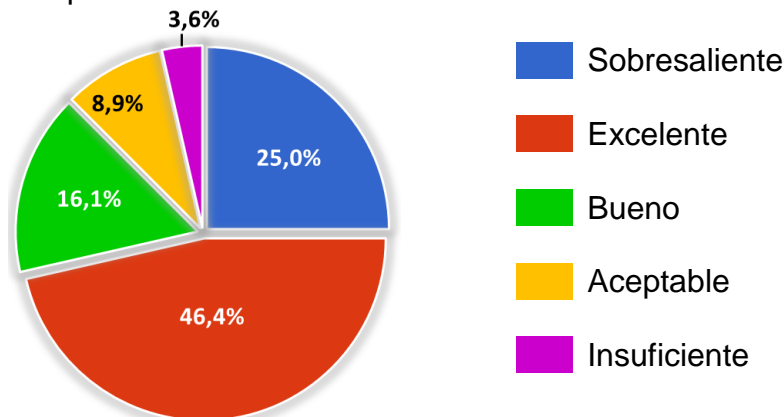
La percepción favorable en cuanto a los temas tratados y presentados durante los eventos es calificada en un 96,4%

- La aclaración a sus inquietudes en las temáticas tratadas durante el evento.



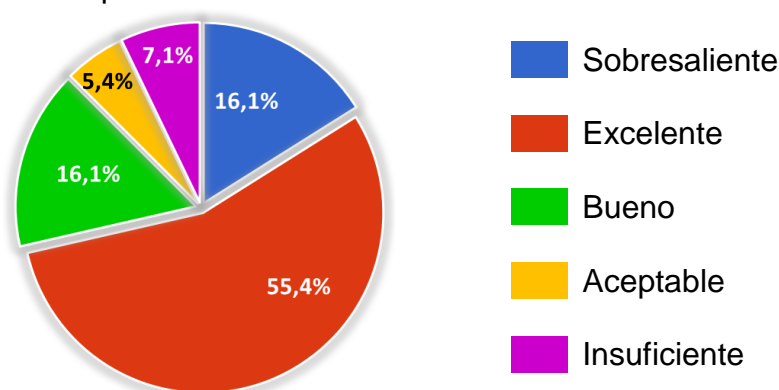
Los eventos han aclarado las inquietudes mediante las temáticas tratadas a los usuarios con una percepción favorable del 91,4 %

- Facilidad para inscribirse al evento.



El 87,5 % de los encuestados indican percibir facilidad para inscribirse a los eventos.

- Información previa sobre los detalles del evento.



La calificación que dan los encuestados a la información previa sobre los detalles del evento es favorable en el 87,5 % y desfavorable un 12,5 %.



24. La siguiente información presenta la consolidación de los comentarios que los encuestados tienen respecto a los aspectos positivos o a mejorar sobre los eventos en los que la UPME participa.

### POSITIVOS

- Varios de los encuestados consideran que las intervenciones efectuadas por la UPME son muy adecuadas.
- Varios de los encuestados manifiestan que los servidores públicos de la entidad que se han presentado en los eventos demuestran experiencia y conocimiento sobre los temas expuestos.

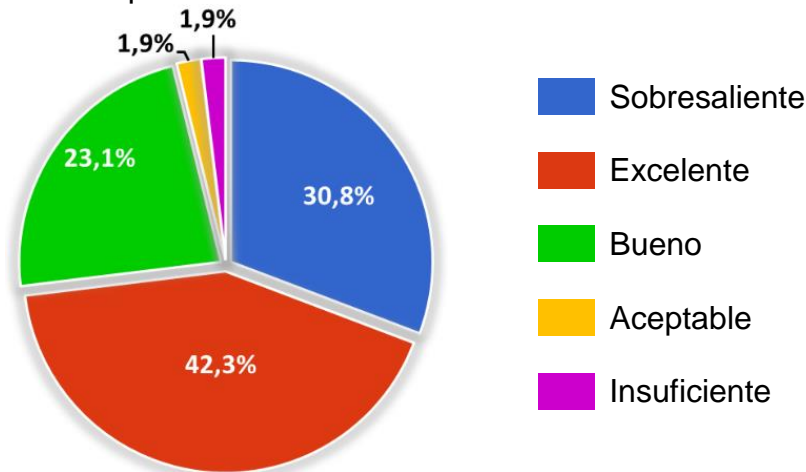
### ASPECTOS A MEJORAR

- Varios de los encuestados indican que falta mayor divulgación de eventos en las redes sociales.
- Varios encuestados desconocen la existencia del canal YouTube como un medio en el que difunden los eventos realizados por la UPME.
- Varios encuestados indican que inscribirse a los eventos organizados por la UPME por los medios electrónicos es difícil.
- Varios encuestados manifiestan que no se entregan memorias de los eventos en los que participa la UPME.

## VII. TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.

25. A la pregunta: ¿Cómo califica el nivel de transparencia de la información entregada por la UPME?

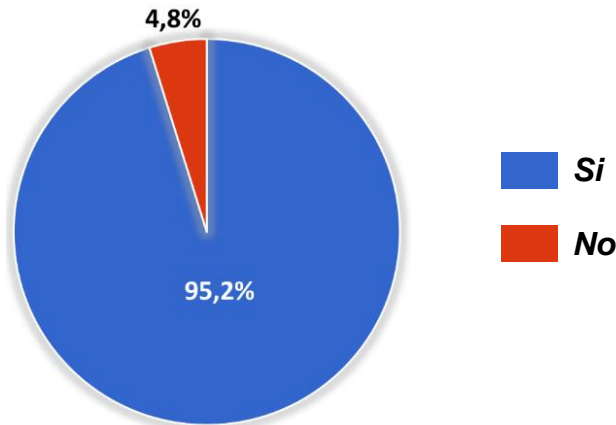
- Información previa sobre los detalles del evento.





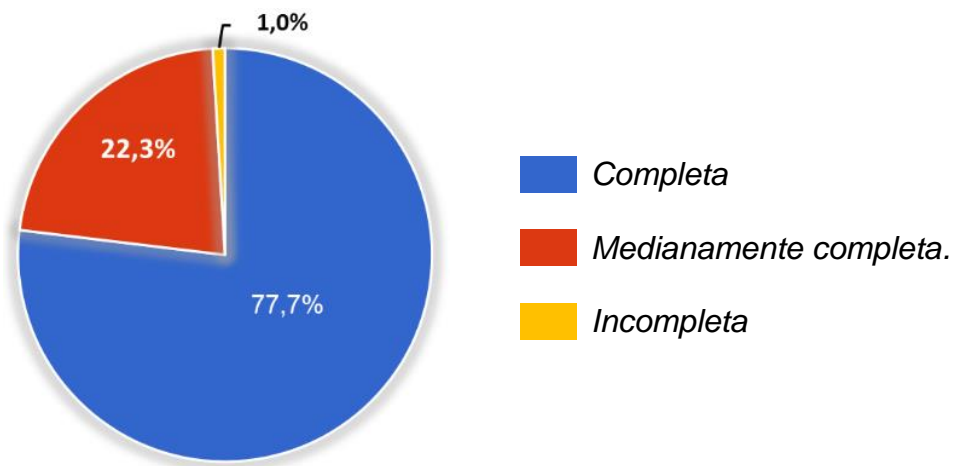
La calificación que dan los encuestados a la transparencia de la información entregada por la UPME es favorable en 96,2 % y desfavorable el 3,8 %.

26. A la pregunta: ¿Considera que la entidad es transparente en la gestión de sus procesos?, los 104 encuestados respondieron



## VIII. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

27. A la pregunta: ¿Qué tan completa considera la información que provee la UPME a través de los diferentes canales?, los 104 encuestados respondieron.



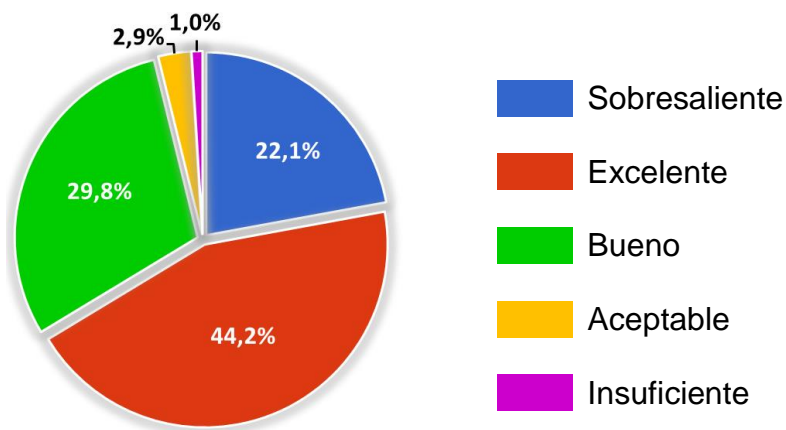
28. A los 24 encuestados que respondieron a la anterior pregunta como medianamente completa o incompleta, se les solicitó indicar las razones por las cuales consideraba esto, a lo que respondieron con los siguientes comentarios:

- Varios de los encuestados indican que en consultas realizadas las respuestas entregadas por la entidad no han sido claras y completas, razón por la cual han requerido nuevamente solicitar a la entidad ampliar la información.

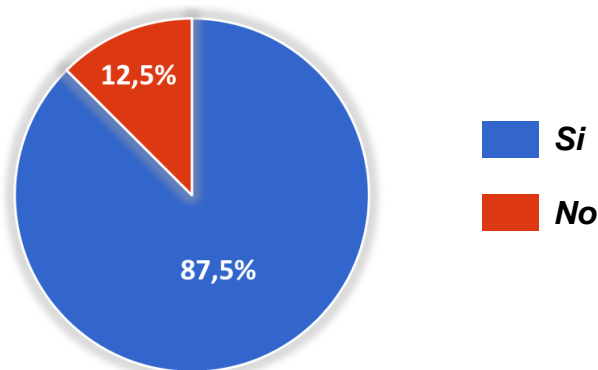
- Varios de los encuestados consideran que en ocasiones la entidad no cuenta con todos los datos y la información, consideran como necesario que la entidad implemente estándares internacionales para el manejo de la Información.
- Varios de los encuestados consideran que la información es medianamente completa debido a que la entidad no establece claramente la información que desea recibir de los usuarios que gestionan ante la UPME proyectos, principalmente de los procesos registro de proyectos, FNCE y los relacionados con la Ley 1715 de 2014.

## IX. CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

29. Se les solicito a los 104 encuestados calificar el grado de atención de los canales de información de la UPME a lo que respondieron:

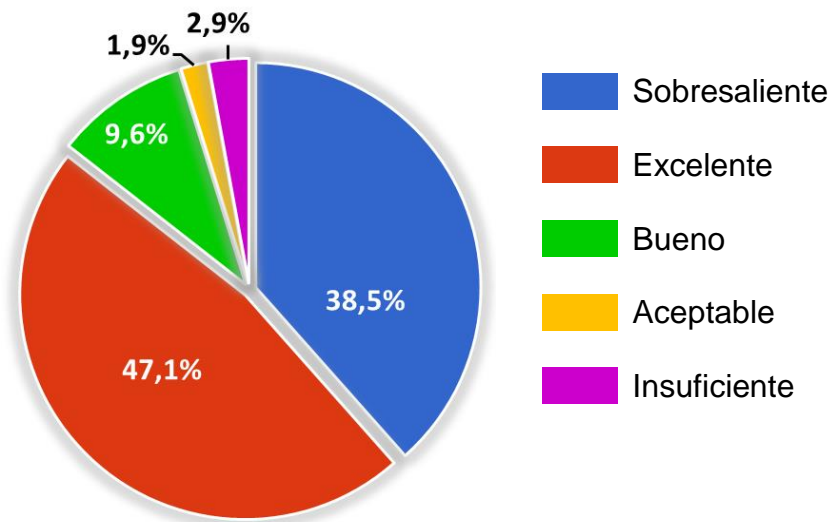


30. A la pregunta: ¿Su solicitud o inquietud fue atendida oportunamente por la UPME?



## X. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN

31. Se indaga a los encuestados sobre su grado de satisfacción general con la información y atención recibida sobre los servicios y productos que brinda la UPME, en una escala de 1 a 5, siendo uno insuficiente y 5 sobresaliente. A lo que los interesados respondieron.



32. Las siguientes son algunas de las sugerencias y propuestas que los encuestados consideraron pertinentes para mejorar en los procesos, productos y servicios:

- Actualizar con una mayor periodicidad el Balance Energético Colombiano – BECO, este producto es muy adecuado.
- Actualizar con mayores frecuencias las bases de datos publicadas en el SIMEC.
- Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de información técnica presentadas ante la UPME por los canales dispuestos, entre estas las solicitudes a incentivos tributarios de la Ley 1715, FNCER, registro de proyectos de generación
- Mejorar los servicios de comunicación telefónica.
- Mejorar las respuestas y atención al Chat.
- Aumentar la difusión de los eventos y de la información de conocimiento público.
- Capacitar a los servidores públicos para que brinden un mejor servicio al ciudadano.
- Simplificar la página web ya que es compleja para efectuar búsquedas y se observa una oportunidad para mejorar.
- Efectuar más presencia en las regiones con el propósito de difundir más la gestión de la UPME, para que más personas tengan conocimiento de la entidad y de la labor que cumplen en el país.

## ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017

<b>CRITERIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Nombre de la encuesta</b>	Encuesta de Satisfacción Partes Interesadas
<b>Periodo de recolección</b>	1 de Noviembre al 10 de Diciembre de 2017.
<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 las 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 eficacia, modernidad y transparencia de la UPME.</li> <li>• Conocer el grado de conocimiento general que tienen las partes interesadas sobre la UPME.</li> <li>• Recibir un concepto general sobre la satisfacción de las partes interesadas de la UPME.</li> </ul>
<b>Alcance temático</b>	<p>Percepción de la eficacia, modernidad, transparencia y acceso a la información y servicios de la UPME.</p> <p>Grado de percepción en el conocimiento y la satisfacción de las partes interesadas de la UPME, en especial de aquellos que interactúan con la entidad.</p>

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<p><b>Conceptos básicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calidad de la Información:</b> Se refiere a la completitud, oportunidad, consistencia y precisión de la información.</li> <li>• <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.</li> <li>• <b>Innovación Institucional</b> como aquellas creaciones o modificaciones de procesos, procedimientos, productos o servicios que impliquen una mejoría en la solución de problemas nuevos o existentes.</li> <li>• <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>.</li> <li>• <b>Modernidad Institucional:</b> 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; en un marco de racionalidad de asignación de recursos, eficiencia y eficacia en el uso de los mismos; con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado<sup>2</sup>.</li> <li>• <b>Producto:</b> Salida de los procesos de la UPME que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente<sup>3</sup>.</li> <li>• <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.</li> <li>• <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>4</sup>.</li> <li>• <b>Servicio:</b> Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente<sup>5</sup>.</li> <li>• <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>5</sup>.</li> </ul>

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<b>Variables e indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de Eficacia.</li> <li>• Percepción de Transparencia</li> <li>• Percepción de Modernidad Institucional de la UPME</li> <li>• Grado de accesibilidad a la información y servicios de la UPME</li> <li>• Grado de satisfacción con la información y los servicios de la UPME</li> <li>• Percepción de la calidad de la información que entrega la UPME</li> </ul>
<b>Universo de estudio</b>	<i>Partes Interesadas, compuestas por agentes del sector minero energético, empresas públicas, privadas, academia y público en general.</i>
<b>Población objetivo</b>	<i>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 del sector minero energético por parte de la UPME.</i>
<b>Realizado por:</b>	Estudio independiente, realizado por la UPME.
<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, se utiliza 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 se indica que para :</p> <p>Z : Nivel de Confianza del 95 % Z = 1,96 p: 95 % probabilidad de éxito q: 5 % probabilidad de fracaso d: precisión de la muestra o error muestral permitido es del 5%</p> $n = \frac{(1,96)^2 * 0,95 * 0,05}{(0,05)^2}$ <p>n = 72.99 n = 73</p> <p>Por lo tanto el número mínimo de sujetos a encuestar efectivos es de 73, lo cual permitirá analizar con información representativa al total de la población.</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> Departamento Administrativo Función Pública Tomado de: <http://modelointegrado.funcionpublica.gov.co/modernizacion-institucional> (20/09/2016)

<sup>3</sup> Tomado de la Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

<sup>4</sup> Construido basado en las definiciones de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2015

<sup>5</sup> Definición construida considerando el Principio de Transparencia indicado en artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.