



**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS  
DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN  
MINERO ENERGÉTICA-UPME 2019**





## Contenido

<b>1. Alcance de la Caracterización</b>	<b>3</b>
<b>2. Objetivos de la Caracterización de Usuarios y partes Interesadas</b>	<b>4</b>
2.1 <b>Objetivos General</b>	4
2.2 <b>Objetivos Específicos</b>	4
<b>3. Normatividad</b>	<b>5</b>
<b>4. Metodología</b>	<b>8</b>
4.1 <b>Revisión de antecedentes institucionales</b>	9
4.2 <b>Análisis de Información</b>	9
<b>5. Aspectos de la Caracterización</b>	<b>9</b>
5.1 <b>Vigencia de la muestra</b>	9
5.2 <b>Descripción de variables</b>	10
<b>6. Canales de atención</b>	<b>10</b>
6.1 <b>Canal de atención web y correo electrónico</b>	10
6.2 <b>Canal de atención ventanilla de correspondencia</b>	11
6.3 <b>Canal de atención presencial</b>	11
6.4 <b>Canal de atención telefónico</b>	11
6.5 <b>Canal de atención redes sociales</b>	11
<b>7. Caracterización de usuarios</b>	<b>11</b>
7.1.2.1.1 <b>Organizaciones Sociales</b>	17
7.1.2.1.2 <b>Organizaciones No Gubernamentales</b>	18
7.1.2.1.3 <b>Veedurías Ciudadanas</b>	18
7.1.2.1.4 <b>Organismos de Control</b>	19
7.1.2.1.5 <b>Entes Territoriales</b>	20
7.1.2.1.6 <b>Entidades Públicas</b>	21
7.1.2.1.7 <b>Empresas del sector privado</b>	23
7.1.2.1.8 <b>Ciudadanos</b>	25
<b>8. Calificación del servicio</b>	<b>28</b>
<b>9. Conclusiones</b>	<b>29</b>



## 1. Alcance de la Caracterización

El presente documento, da a conocer el ejercicio de caracterización de usuarios y partes interesadas de la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME, quienes acceden a los productos y servicios ofertados por la entidad y de los cuales se ha obtenido información mediante distintos instrumentos y mecanismo de recolección de información:

### a. Fuente de datos primario:

Base de datos de usuarios de la UPME, información registrada en la matriz de PQRDS correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2018. La información corresponde a las de pqrds recibidas a través de los siguientes canales:

Nombre de la fuente	Total registros
Base de datos pqrds canal presencial	686
Base de datos pqrds canal mail	566
Base de datos pqrds ventanilla de correspondencia	241
Base de datos pqrds canal telefónico	212
Base de datos pqrds portal web	150
Base de datos pqrds facebook	57
Base de datos pqrds twitter	48
<b>Total</b>	<b>1960</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018. (Tabla No. 1)

### b. Fuente de datos secundario:

Encuesta de caracterización usuarios 2019

Con el objeto de complementar variables demográficas, intrínsecas y de comportamiento, se tuvo en cuenta el resultado de las encuestas de caracterización de usuarios 2019 dirigida a la población que durante 2018 realizó algún tipo de consulta ante la UPME, el resultado de la muestra fue de 124 registros.

Nombre de la fuente	Total registros
Encuesta de caracterización usuarios 2019.	124

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1EQuydFlekWoziUH6y2VhA5cQnLXAU1TFI0vwSwhUwQ/edit> (Tabla No. 2)

### c. Fuente de datos terciaria:

Base de datos proveniente del módulo de gestión de visitas instalado en la recepción de la UPME, el periodo analizado comprende los meses de febrero a agosto de 2019, en el cual se han registrado 2720 usuarios quienes han calificado el servicio recibido, donde 5 es excelente y 1 es pésimo.



Para la elaboración de este documento se consideró lo enmarcado en la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos y usuarios de interés<sup>1</sup>, herramienta construida por la Función Pública, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación en el marco de lo Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y de la Política de Gestión de Gobierno Digital. También se consultó la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados<sup>2</sup> elaborada en conjunto por la Presidencia de la República de Colombia, Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Archivo General de la Nación, la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas de la Unión Europea y la Corporación Contacto Social.

Esta herramienta busca determinar las estrategias y acciones que apoyen la mejora de los productos y servicios de la UPME, así como lograr aportar al logro de la misión institucional en el marco de incrementar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

## 2. Objetivos de la Caracterización de Usuarios y partes Interesados

### 2.1 Objetivos General.

Identificar las necesidades de los usuarios actuales de la Unidad de Planeación Minero Energética con el fin de mejorar los niveles de servicio y calidad de la oferta institucional brindada a usuarios y partes interesadas.

### 2.2 Objetivos Específicos.

- Identificar las necesidades de acceso de la información que tienen cada grupo de ciudadanos, usuarios e interesados.
- Segmentar a los usuarios a partir de variables intrínsecas, demográficas, geográficas y propias de la misión de la entidad.
- Describir el tipo de usuarios, empresas, entidades y grupos de interés que hacen uso de los servicios de la UPME.

---

<sup>1</sup> Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos y usuarios de interés. Consultada el 20/04/2019 en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterización%20de%20Ciudadanos.pdf>

<sup>2</sup> Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Consultada el 20/04/2019 en: [http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados\\_web.pdf](http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf)



- Determinar el tipo de requerimiento de mayor frecuencia, el tipo de usuario, el canal más utilizado.
- Ayudar a la entidad a establecer y mejorar las políticas y canales de comunicación de los usuarios e interesados.
- Apoyar a la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas a encontrar mecanismos que tengan impactos positivos en los ciudadanos, usuarios e interesados.
- Ayudar a la entidad a determinar qué información es relevante para el tipo de usuario y grupo de interés, esto acorde con los principios de transparencia y acceso a la información pública.
- Permitir a la entidad un instrumento integrador con los ciudadanos, usuarios e interesados de acuerdo a sus necesidades y expectativas, a través de la revisión de sus servicios, canales, planes de acción, grupos de interés e instrumentos de participación ciudadana.

### 3. Normatividad

<b>NORMATIVIDAD</b>	
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
Ley 190 de 1995, artículo 55	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 472 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Directiva Presidencial No. 02 de 2000	Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.



Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Resolución UPME 024 de 2017	Por la cual se reglamente el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME.
Resolución UPME 542 de 2018	Por la cual se modifica la Resolución 024 de 2017, la cual se reglamente el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME.



**CONPES**

Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Conpes 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.



#### 4. Metodología

En el siguiente esquema se presentan los elementos generales que han sido considerados metodológicamente para el diseño de la Caracterización de Usuarios de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME.



De esta forma se aplica el método determinado en la Guía de caracterización de usuarios del Departamento Nacional de Planeación (DNP).



#### **4.1. Revisión de antecedentes institucionales.**

La Unidad de Planeación Minero Energética ha realizado ejercicios de recolección de información realizados con anterioridad al presente ejercicio de caracterización de usuarios e interesados, la última actualización publicada en el portal web de la unidad fue en 2017.

Para la construcción del documento actual, se ha tomado como insumo la información contenida en la base de seguimiento de PQRDS 2018, encuestas de caracterización de usuarios 2019 y base de datos proveniente del módulo de gestión de visitas.

Se realizó la identificación de las variables a utilizar para el ejercicio de caracterización considerando los objetivos establecidos en el presente documento.

#### **4.2. Análisis de Información**

A través de la identificación de variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento, se segmentará a los usuarios y grupos de valor, que a través de los diferentes canales han tenido algún tipo de contacto con la entidad, de esta manera, la entidad contará con un insumo para generar planes de acción en procura de la mejora continua.

### **5. Aspectos de la Caracterización**

#### **5.1. Vigencia de la muestra**

Para el presente ejercicio de caracterización, se tomó la base de datos de pqrds de 2018 de la UPME, información registrada en la matriz de seguimiento correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2018, el total de registros tenido en cuenta fue de 1960.

Una segunda base de datos tenida en cuenta, fue los 124 registros recaudados en el marco de la encuesta de caracterización de usuarios 2019, dirigida a la población que durante 2018 realizó algún tipo de consulta ante la UPME, el objetivo de dicha encuesta es la complementar variables, demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento.

Teniendo en cuenta que a partir de febrero de 2019 se instaló el módulo de gestión de visitas en la entidad, se hizo uso de la base de datos proveniente de dicho dispositivo electrónico, el periodo analizado comprende los meses de febrero a agosto de 2019, en el cual se han registrado 2720 usuarios quienes han calificado el servicio recibido, donde 5 es excelente y 1 es pésimo.



## 5.2. Descripción de variables

Las siguientes son las variables que hemos tenido en cuenta para la caracterización de usuarios y grupos de interés de la UPME.

- **Variables Geográficas:**

Ubicación: Lugar donde reside y/o trabaja el usuario o ciudadano. Nos permite identificar usuarios con características particulares y homogéneas dentro de una localidad definida.

- **Variables Demográficas:**

Género y edad: Estas variables identifican el género/sexo y edad de nuestros usuarios.

Educación: Nivel de escolaridad de los usuarios de la UPME, permite aproximarse a los conocimientos y capacidades en la formación del usuario.

Vulnerabilidad: Usuarios con características que limitan su capacidad para realizar intercambios con la entidad que le son necesarios.

- **Variables Intrínsecas:**

Tipo de usuario: Determina los usuarios o grupos de interés que presentan requerimientos ante la UPME.

Tema de Consulta: es la razón de la solicitud o requerimiento y visualiza la temática de información solicitada.

Tipo de canales de atención: esta variable es importante para identificar qué tipo de canales son utilizados por los usuarios.

- **Variables de Comportamiento:**

Esta tipo de variable se concentra en las acciones observadas en los usuarios, para preferir los servicios que ofrece la entidad, ejemplo: realizar trámite, solicitar información, radicar una pqrds etc.

## 6. Canales de atención

### 6.1 Canal de atención web y correo electrónico

La entidad cuenta con una página Web a través de la cual los usuarios pueden presentar sus solicitudes relacionadas con los trámites, servicios y funciones de la UPME a través del formulario destinado para tal fin <https://orfeo.upme.gov.co/formularioWeb/>



En el correo electrónico [info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co) los usuarios y grupos de interés tienen la posibilidad de enviar cualquier requerimiento como consultas, solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias.

### 6.2 Canal de atención ventanilla de correspondencia

Para la recepción y envío de documentos que llegan a la UPME, se cuenta con una ventanilla de correspondencia ubicada en la Calle 26 No. 69D-91, Torre 1, Piso 9, Centro Empresarial Arrecife en Bogotá D.C.

### 6.3 Canal de atención presencial

En este canal los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, podrán acercarse a las instalaciones de la UPME ubicada en la calle 26 No. 69D-91, Torre 1, Piso 9, Centro Empresarial Arrecife en Bogotá D.C. para realizar consultas, presentar quejas o reclamos, solicitar información u orientación relacionada con temas que son competencia de la entidad.

### 6.4 Canal de atención telefónico

A través de este canal se realiza la recepción de las diferentes pqrds que llegan a la entidad. Los usuarios de este servicio pueden comunicarse con la UPME a los teléfonos 018000911729 y (1) 2220601 en la ciudad de Bogotá, D.C.

### 6.5 Canal de atención redes sociales

La UPME ha dispuesto como canales de atención las redes sociales que se relacionan a continuación:

Red Social	Dirección
Facebook	upmeoficial
twitter	@UPMEOficial
Instagram	@upmecol
Linkedin	UPME Ofici
Linkedin	UPME Oficial

## 7. Caracterización de usuarios

Con base en las tres fuentes de datos que tenemos disponibles (base de datos de pqrds de 2018, resultado de encuesta de caracterización de usuarios 2019 y base de datos proveniente del módulo de gestión de visitas de 2019), a continuación se presenta la caracterización de usuarios identificando las principales preferencias de acuerdo a la utilización de los canales de atención habilitados por la entidad.



### 7.1 Variables de interés

Para conocer las características de los usuarios que presentaron algún tipo de solicitud ante la UPME, se clasifican conforme a la tabla que se relaciona a continuación:

Nivel	Variable	Característica	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
<b>Geográfico y Demográfico</b>	Ubicación	Área de ubicación geográfica donde se origina la pqrds.	Identificar áreas registradas por los usuarios que permite desarrollar estrategias incluyentes	Segmentar los usuarios de pqrds por ubicación geográfica.	Señala lugares donde hace presencia la UPME
	Género y edad	Masculino – Femenino y edad.	Establece la diferencia de género (Masculino - Femenino) y toma importancia analizar que género y edad demanda los servicios de la UPME.	Segmentar los usuarios por género y edad.	Nos muestra qué género prevalece al hacer uso de los servicios de la entidad, así como el rango de edades.
	Escolaridad	Nivel de educación de los usuarios que han participado en el ejercicio.	Identifica el grado de escolaridad de los usuarios de la UPME.	Segmentar usuarios por nivel de escolaridad.	Da a conocer el nivel técnico de los usuarios.
	Vulnerabilidad	Individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de	Diagnostica servicio de inclusión.	Segmentar usuarios con grado de discapacidad.	Permite diseñar acciones de inclusión.



		condiciones a los servicios que presta la UPME.			
<b>Intrínseco</b>	Tipología	Temática o necesidad establecida por el usuario.	Determina el tipo de solicitud que el usuario decide hacer ante la UPME e identifica motivo de la consulta.	Segmentar usuarios por tipo de requerimiento	Indica los grupos de interés que tiene algún tipo de relación con la UPME.
	Tema a Consultar	Es la razón de la solicitud o requerimiento, visualiza la temática de información solicitada.	Determina cuáles son los temas a consultar más frecuentes	Segmenta a los usuarios por temática específica de consulta.	Establece el tipo de consultas más frecuentes para tomar acciones de respuestas rápidas
	Tipo de Canal	Canales: (atención presencial, correo electrónico, ventanilla de correspondencia, portal web, línea telefónica y redes sociales)	Disponer de diferentes medios a través de los cuales se pueda comunicar el usuario con la UPME.	Analizando el uso de los canales.	Establece si son efectivos para acceder a la información de la UPME.
<b>De comportamiento</b>	Beneficios buscados	Beneficios buscados ante la UPME	Identifica interés de los usuarios a la hora de hacer algún	Clasifica tema de interés de los usuarios.	Realiza planes orientados a satisfacer demanda pro servicio solicitado.



			trámite ante la entidad.		
--	--	--	--------------------------	--	--

## 7.1.1 Variables geográficas y demográficas

### 7.1.1.1 Ubicación del usuario

**Países extranjeros:** Conforme a los resultados de la encuesta de caracterización de usuarios 2019 podemos observar que se realizaron 6 solicitudes provenientes del exterior.

País	Cantidad	Participación porcentual
Perú	2	33%
Alemania	1	17%
España	1	17%
Argentina	1	17%
Costa Rica	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1EQuydFlekWoziUH6y2VhA5cQnLXAUUp1TFI0vwSwhUwQ/edit> (Tabla No. 3)

**Colombia:** De acuerdo a la fuente de información encuesta de caracterización de usuarios 2019, se observa que la mayor cantidad de usuarios proviene de Bogotá con el 32.20%, seguida por Medellín con el 11.86%, posteriormente Barranquilla y Bucaramanga con el 4.24% respectivamente, con el 3.39% otras ciudades como Cali, Neiva, Pereira y Tunja. En total se obtuvo una muestra de 32 ciudades como sitios de residencia de usuarios que solicitaron algún servicio de la UPME.

Lugar de residencia	Cantidad	Participación porcentual
Bogotá	38	32,20%
Medellín	14	11,86%
Barranquilla	5	4,24%
Bucaramanga	5	4,24%
Cali	4	3,39%
Neiva	4	3,39%
Pereira	4	3,39%
Tunja	4	3,39%
Buenaventura	3	2,54%
Cartagena	3	2,54%
Ibagué	3	2,54%
Sogamoso	3	2,54%
Soledad	3	2,54%

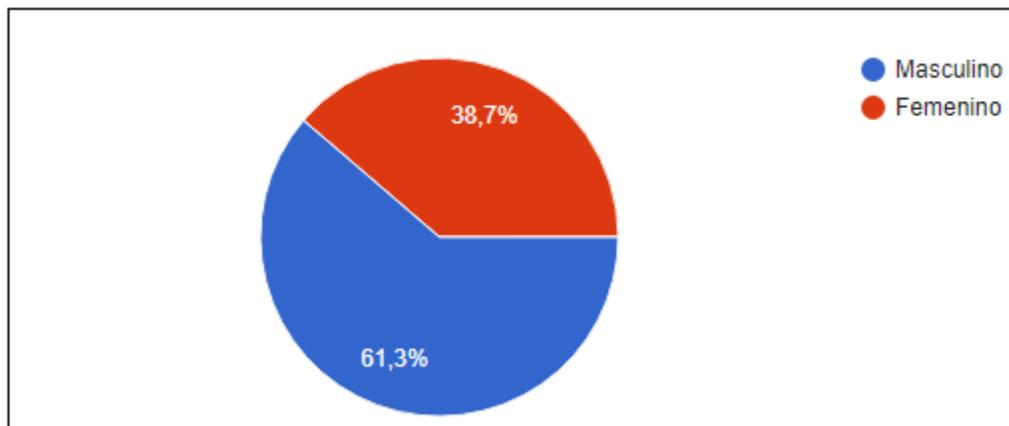


Barrancabermeja	2	1,69%
Cúcuta	2	1,69%
Manizales	2	1,69%
Riohacha	2	1,69%
Valledupar	2	1,69%
Villavicencio	2	1,69%
Apartadó	1	0,85%
Aracataca	1	0,85%
Armenia	1	0,85%
Corozal	1	0,85%
Girardot	1	0,85%
Itagüi	1	0,85%
Mosquera	1	0,85%
Piedecuesta	1	0,85%
Pitalito	1	0,85%
Popayán	1	0,85%
Sabaneta	1	0,85%
Tolú	1	0,85%
Yumbo	1	0,85%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1EQuydFlekWoziUH6y2VhA5cQnLXAUUp1TFI0vwSwhUwQ/edit> (Tabla No. 4)

### 7.1.1.2 Género

Según la muestra recaudada (124 respuestas) de la encuesta de caracterización de usuarios 2019, el 61.3% corresponde al género masculino, esto es 76 usuarios y el 38.7% al género femenino equivalente a representada en 48 respuestas.



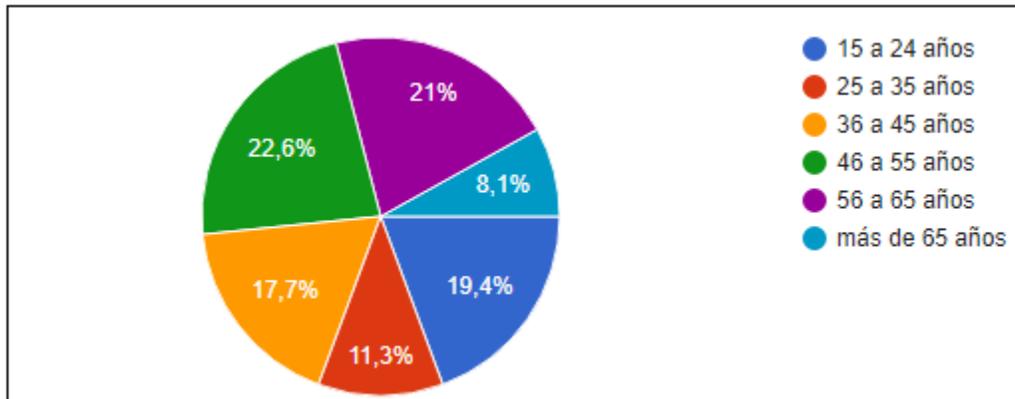
Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1EQuydFlekWoziUH6y2VhA5cQnLXAUUp1TFI0vwSwhUwQ/edit> (Gráficas No. 1)

### 7.1.1.3 Edad

Al momento de realizar la encuesta caracterización de usuarios 2019, se dio la opción de seis rangos de edades, los resultados muestran que el rango de 46 a 55



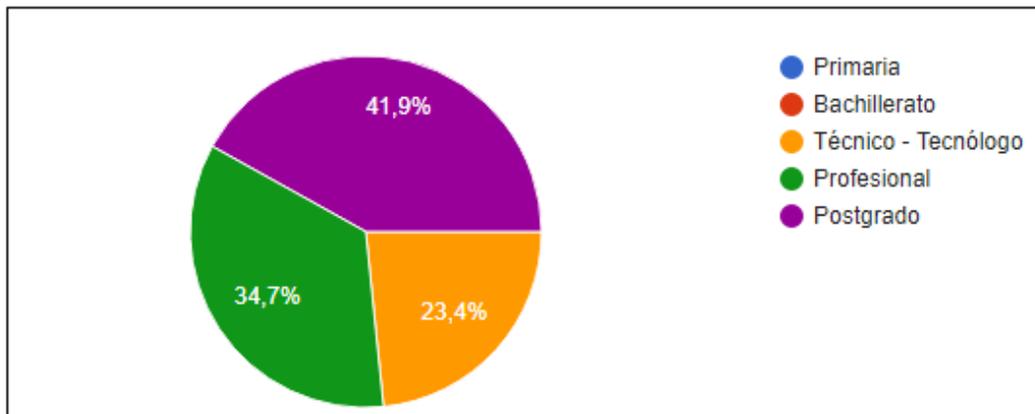
años son quienes mayor requieren de los servicios de la UPME, la participación fue del 22.6%, esto es 28 usuarios, en segunda instancia aparece el rango de 56 a 65 años con el 21% (26 usuarios), seguidamente encontramos el rango de 15 a 24 años, esto es el 19.4% (24 usuarios), con el 17.7% aparece el rango de 36 a 45 años (22 usuarios), en quinto lugar el rango de 25 a 35 años representando el 11.3% (14 usuarios) y en último lugar el rango de más de 65 años con el 8.1% (10 usuarios).



Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1EQuydFlekWozIUH6y2VhA5cQnLXAUUp1TFI0vwSwhUwQ/edit> (Gráficas No. 2)

#### 7.1.1.4 Escolaridad

En el marco de las 124 respuestas recaudas con ocasión de la encuesta de caracterización de usuarios 2019, el 41.9% tienen postgrado, esto es 52 usuarios, en segundo lugar los usuarios con formación profesional representados en el 34.7% (43 usuarios) y en tercera instancia los técnicos o tecnólogos con 29 usuarios equivalente al 23.4%

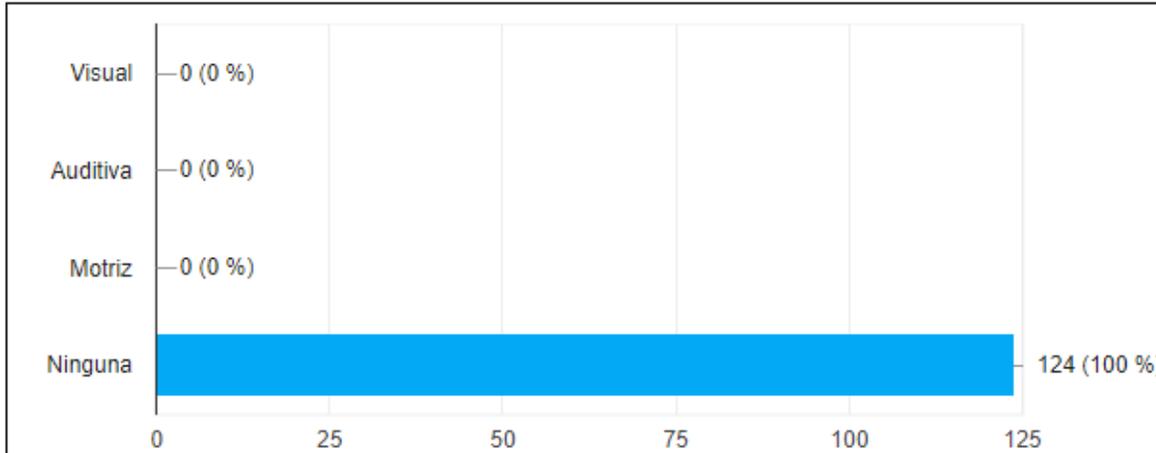


Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1EQuydFlekWozIUH6y2VhA5cQnLXAUUp1TFI0vwSwhUwQ/edit> (Gráficas No. 3)



### 7.1.1.5 Vulnerabilidad

Esta variable permite identificar usuarios con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios que presta la UPME, para el presente ejercicio ninguno de los participantes reporta algún tipo de discapacidad.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1EQuydFlekWozIUH6y2VhA5cQnLXAUUp1TFI0vwSwhUwQ/edit> (Gráficas No. 4)

## 7.1.2 Variables intrínsecas

### 7.1.2.1 Tipo de usuario y temas consultados

De acuerdo a los 1960 registros contenidos en la base de PQRDS correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2018, se realizó clasificación de Organizaciones y Grupos de Interés, para los cuales la entidad tiene un portafolio de productos y servicios en cumplimiento de su objeto misional.

Paralelamente a lo señalado en el párrafo anterior, se clasificó los temas que fueron objeto de consulta durante la vigencia 2018.

#### 7.1.2.1.1 Organizaciones Sociales.

Las organizaciones sociales son todas aquellas agrupaciones de personas que se establecen a partir de elementos compartidos, ideas en común, formas similares de ver al mundo, es una red de relaciones de interdependencias entre sus componentes que cumplen funciones diferentes.

#### Cabildos Indígenas:

Es una entidad pública especial, cuyos integrantes son miembros de una comunidad indígena, elegidos y reconocidos por ésta, con una organización sociopolítica tradicional, cuya función es representar legalmente a la comunidad, ejercer la autoridad y realizar las actividades que le atribuyen las leyes, sus usos, costumbres



y reglamento interno de cada comunidad. La UPME durante la vigencia 2018, atendió siete requerimientos en temas de cobertura de energía eléctrica, pasos para acceder a beneficios tributarios, planeación de proyectos minero energéticos y eficiencia energética.

### **Organizaciones Territoriales**

Son aquellas que tienen por objeto promover el desarrollo de la comunidad y los intereses de sus integrantes en el territorio respectivo y colaborar con las autoridades del Estado y de las municipalidades. Entre este tipo de organización se destacan las Juntas de Acción Comunal, los Comités de Autoconstrucción y las Corporaciones Regionales, durante la vigencia 2018 fueron atendidas 25 solicitudes asociadas a organizaciones territoriales, los temas sobre los cuales se solicitó información se relacionan en la siguiente tabla.

<b>Tema</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Generación	6	24,0%
Demanda	5	20,0%
Potenciales	4	16,0%
FNCE	4	16,0%
Transmisión	2	8,0%
Fondos de apoyo financiero	2	8,0%
Cobertura	1	4,0%
Proyectos minero energéticos	1	4,0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 5)

#### **7.1.2.1.2 Organizaciones No Gubernamentales.**

Las Organizaciones No Gubernamentales ONG, se han constituido como grupos de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surgen en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común, muchas de ellas llevan a cabo servicios humanitarios, sirven como mecanismo de alerta y apoyan la participación política a nivel de comunidad, tres requerimientos fueron atendidos por la UPME durante 2018, los cuales se relacionaron con temas de eficiencia energética e inquietudes sobre el portal web de la UPME.

#### **7.1.2.1.3 Veedurías Ciudadanas**

A los largo de 2018 fueron recibidas 10 solicitudes correspondiente a Veedurías Ciudadanas. La veeduría ciudadana es un mecanismo democrático de representación de los ciudadanos o de las organizaciones comunitarias, que permite vigilar la gestión pública de autoridades y entidades estatales o privadas, o de organizaciones no gubernamentales, en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que total o parcialmente se empleen los recursos públicos.



A continuación se observa los temas que fueron solicitados por este grupo de usuarios.

Tema	Cantidad	Porcentaje
Administrativo	3	30%
Fondos de apoyo financiero	3	30%
Minería	1	10%
Pers	1	10%
Convocatorias	1	10%
Ley 1715 de 2014	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 6)

#### 7.1.2.1.4 Organismos de Control

Son instituciones estatales que no pertenecen a ninguna rama del Poder Público y que cuentan con autonomía administrativa y presupuestal para adelantar las funciones de control asignadas por la Constitución, para el periodo 2018 realizaron 17 requerimientos que son relacionados con los siguientes temas.

ORGANISMOS DE CONTROL		
Tema	Cantidad	Porcentaje
Administrativo	3	17,65%
Demanda	3	17,65%
Minería	3	17,65%
Convocatorias	2	11,76%
FNCE	1	5,88%
Fondos de apoyo financiero	1	5,88%
Ley 1715 de 2014	1	5,88%
Operaciones recíprocas	1	5,88%
Plan de Expansión	1	5,88%
Transmisión	1	5,88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 7)

**Contraloría General de la Nación:** La Contraloría General de la República (CGR) es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.



**Procuraduría General de la Nación:** La Procuraduría General de la Nación es un órgano de control autónomo que se encarga de investigar, sancionar, intervenir y prevenir las irregularidades cometidas por los gobernantes, los funcionarios públicos, los particulares que ejercen funciones públicas y las agencias del Estado Colombiano. Es el órgano director del Ministerio Público y está a cargo de garantizar los derechos colectivos de la ciudadanía, actuando en representación de la sociedad civil.

**Defensoría del Pueblo:** Es un organismo de creación constitucional en cabeza de Defensor del Pueblo quien actúa bajo la dirección del Procurador General de la Nación. El objetivo esencial de este ente consiste en velar por la promoción, el ejercicio y divulgación de los Derechos Humanos.

#### 7.1.2.1.5 Entes Territoriales

Son entes territoriales los departamentos, los distritos y los municipios. Son las entidades cuyo campo de acción es el respectivo territorio, entendido como municipio, distrito o departamento, son de creación del concejo o las asambleas departamentales, en total fueron atendidas 77 solicitudes de las 1960 allegadas durante la vigencia 2018, de las cuales 44 corresponden a municipios y 33 a Gobernaciones, dentro los temas de mayor recurrente se observa sobre el acceso a fondos del Sistema General de Regalías-SGR, fondo FAER y consumo de combustibles varios.

MUNICIPIOS		
Tema	Cantidad	Porcentaje
SGR	9	20,45%
FAER	6	13,64%
Consumo de combustibles varios	6	13,64%
Reglamentación actual	4	9,09%
Pasos para acceder a beneficios tributarios	4	9,09%
Sectores sobre los cuales aplica los beneficios	3	6,82%
Certificación de contrato	2	4,55%
Estructura de los precios en Colombia	2	4,55%
Estado de obras de Transmisión en Colombia	1	2,27%
Información geográfica en formato Shapefile	1	2,27%
Normatividad aplicable para realizar una conexión al SIN	1	2,27%
Operaciones recíprocas UPME	1	2,27%
Pasos para obtener un permiso de conexión	1	2,27%
Planeación de proyectos mineroenergéticos	1	2,27%
Proyecciones de demanda de energía eléctrica	1	2,27%
Reglamentación para registro de proyectos	1	2,27%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 8)



GOBERNACIONES		
Tema	Cantidad	Porcentaje
SGR	13	39,39%
Electrificación rural Tolima y Cundinamarca	3	9,09%
FAER	3	9,09%
Pasos para acceder a fondos de apoyo financiero	3	9,09%
Precios internos del carbón y coque	2	6,06%
tipos de software utilizados por la UPME	2	6,06%
Exportaciones de minerales	2	6,06%
Plan de ordenamiento minero	2	6,06%
Asignación de cupos de combustibles	1	3,03%
Nuncios de prensa	1	3,03%
Planeación y regulación eléctrica	1	3,03%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 9)

#### 7.1.2.1.6 Entidades Públicas

Durante el periodo 2018 fueron recibidas 127 requerimientos asociados a este segmento de usuarios, es importante tener en cuenta que este grupo se define como las instituciones con personería jurídica con funciones y competencias, la UPME resalta su relación e interacción para desarrollar su gestión con las siguientes entidades:

**Departamento Nacional de Planeación:** Es la entidad encargada de liderar, coordinar y articular la planeación de mediano y largo plazo para el desarrollo sostenible e incluyente del país.

**Departamento Administrativo de la Función Pública:** Es la entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional.

**Ministerios:** Son gabinetes de departamentos del gobierno de Colombia que tienen como objetivos primordiales contribuir y promover el desarrollo sostenible de la sociedad colombiana a través de la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, desarrollo territorial y urbano, así como en materia habitación.

**Archivo General de la Nación:** El Archivo General de la Nación es un establecimiento público del orden nacional encargado de formular, orientar y controlar la Política Archivística, coordinar el Sistema Nacional de Archivos y la Red Nacional de Archivos, y garantizar la conservación del patrimonio documental,



asegurando los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información, así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión pública, la eficiencia de Estado a través de una gestión documental articulada con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Autoridades Ambientales:** Son entidades autónomas, de carácter público, integradas por los entes territoriales que conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica; son las encargadas de administrar dentro de su jurisdicción el medio ambiente, los recursos naturales renovables y no renovables, y de propender por el desarrollo sostenible de su área.

**Congreso de la República:** El Congreso está conformado por el Senado de la República y la Cámara de Representantes. Es un cuerpo colegiado, es decir, que está conformado por varios miembros, y que cada uno de ellos tiene igual poder y responsabilidad. Actualmente, el Senado de la República está integrado por 102 senadores. 100 son elegidos por voto popular en todo el territorio nacional y dos más en representación de las comunidades indígenas a través de circunscripción especial

**Cámaras de Comercio:** Las Cámaras de Comercio, son personas jurídicas sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, sujetas en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado, las cuales tienen como fines defender y estimular los intereses generales del empresariado en Colombia, y llevar los registros mercantil, de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes delegados legalmente, sin que formen parte integrante de la administración pública ni al régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma.

**Entidades Públicas del Sector Minas y Energía:** Es un conjunto de entidades, las cuales desarrollan una serie de funciones y competencias para el desarrollo del sector minas y energía, entre estas entidades se encuentran: ANH Agencia Nacional de Hidrocarburos, ANM Agencia Nacional de Minería, CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas, IPSE Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas, SGC Servicio Geológico Colombiano y UPME Unidad de Planeación Minero Energética.

En la siguiente tabla se observa tipología de temas que fueron consultados por los usuarios de entidades públicas:



ENTIDADES PÚBLICAS		
Tema	Cantidad	Porcentaje
Minería	17	13,39%
FNCE	12	9,45%
Hidrocarburos	12	9,45%
Administrativo	12	9,45%
Generación	10	7,87%
Proyectos minero energéticos	8	6,30%
Fondos de apoyo financiero	7	5,51%
Cobertura	6	4,72%
Eficiencia energética	6	4,72%
Demanda	6	4,72%
Operaciones recíprocas	5	3,94%
Convocatorias	4	3,15%
Encuesta de Calidad	3	2,36%
Geoportal	3	2,36%
Autogeneración a pequeña escala	2	1,57%
Plan de Expansión	2	1,57%
Transmisión	2	1,57%
Datos sobre carbón	1	0,79%
Hoja de vida	1	0,79%
Regasificadora del Pacífico	1	0,79%
Hidrointuango	1	0,79%
Regasificadora del Pacífico	1	0,79%
Emisiones	1	0,79%
Etiqueta equipos	1	0,79%
Portal Web	1	0,79%
Comunicaciones	1	0,79%
Electricaribe	1	0,79%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 10)

#### 7.1.2.1.7 Empresas del sector privado

Sobre este grupo de usuarios fueron recepcionados 628 requerimientos durante la vigencia 2018, los temas que ocuparon la mayor atención tiene que ver con Ley 1715 de 2014, eficiencia energética, minería, generación y transmisión, entre otros.

**Sector automotriz:** Conjunto de empresas de la industria automotriz que está compuesta por empresas dedicadas a las actividades de ensamblaje, venta de partes y otros servicios conexos.



**Sector Comercial:** Conjunto de empresas que están dedicados a la actividad socioeconómica consistente en la compra y venta de bienes sea para uso, para su venta o para su transformación.

**Sector TIC:** Conjunto de empresas que están dedicadas a las actividades relacionadas con la formulación, ejecución y regulación en materia de manufactura y servicios relacionados con tecnologías de la información y las comunicaciones.

**Sector de la Construcción:** Es el conjunto de empresas dedicadas a la construcción general y especializada de edificios y obras de ingeniería civil, incluyendo nuevas obras, reparación, adición y remodelación.

**Sector Energético Eléctrico** El sector energético colombiano está conformado por distintas entidades y empresas que cumplen diversas funciones en los mercados de generación, transmisión, comercialización y distribución de energía.

**Sector Hidrocarburos:** El sector está compuesto por distintas entidades y empresas que cumplen diversas funciones generalmente se compone de dos grandes áreas: una llamada upstream, que comprende las actividades de exploración y producción, y otra denominada downstream, que ejecuta las actividades de transporte, refinación y comercialización.

**Sector Minero:** Este sector está conformado por distintas entidades y empresas que cumplen diversas funciones principalmente de exploración, explotación o extracción de los minerales que se ha acumulado en el suelo y el subsuelo en forma de yacimientos.

**Sector Industrial:** Es el conjunto de entes que desarrollan actividades de transformación de materias primas en productos, bienes y servicios.

**Sector Salud:** Es el conjunto de instituciones y actores que desarrollan actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios cuyo propósito principal es la salud y el bienestar de las personas.

**Sector Transporte:** Es el conjunto de entes dedicados a atender el desplazamiento de objetos o persona de un lugar a otro a través del uso de un medio o sistema de transporte y que utilizan una determinada infraestructura o red de transporte.

**Universidades:** Instituciones destinadas a la enseñanza superior, que proporcionan conocimiento especializados en las ramas del saber y que concede grados académicos a quienes cumplen requisitos.



EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO		
Tema	Cantidad	Porcentaje
Ley 1715 de 2014	164	26,11%
Eficiencia energética	109	17,36%
Minería	54	8,60%
Generación	48	7,64%
Transmisión	41	6,53%
Fondos de apoyo financiero	33	5,25%
Administrativo	28	4,46%
Regasificadora del Pacífico	23	3,66%
FNCE	19	3,03%
Portal web UPME	18	2,87%
Operaciones recíprocas	15	2,39%
Convocatorias	14	2,23%
Demanda	14	2,23%
Autogeneración a pequeña escala	12	1,91%
Subasta de largo plazo	10	1,59%
Cobertura	5	0,80%
Hidrocarburos	4	0,64%
Plan de Expansión	4	0,64%
Potenciales	3	0,48%
Datos sobre carbón	3	0,48%
Proyectos minero energéticos	2	0,32%
Comunicaciones	1	0,16%
Balance energético	1	0,16%
Etiqueta equipos	1	0,16%
Geoportal	1	0,16%
Hidointuango	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 11)

#### 7.1.2.1.8 Ciudadanos

**Persona Natural:** Es todo individuo de la especie humana, cualquiera que sea su raza, sexo, estirpe o condición.

De las 1960 solicitudes 923 fueron realizadas por ciudadanos, las cuales se relacionaron con temas como Ley 1715 de 2014, eficiencia energética, generación, fuentes no convencionales, transmisión, autogeneración a pequeña escala, entre otros, tal como se aprecia en la siguiente tabla.



PERSONA NATURAL		
Tema	Cantidad	Porcentaje
Ley 1715 de 2014	174	18,85%
Eficiencia energética	85	9,21%
Generación	82	8,88%
FNCE	72	7,80%
Transmisión	49	5,31%
Autogeneración a pequeña escala	46	4,98%
Administrativo	45	4,88%
Hoja de vida	41	4,44%
Portal web UPME	36	3,90%
Minería	31	3,36%
Demanda	29	3,14%
Hidrocarburos	29	3,14%
Potenciales	27	2,93%
Balance energético	27	2,93%
Convocatorias	21	2,28%
Plan de Expansión	21	2,28%
Regasificadora del Pacífico	17	1,84%
Comunicaciones	16	1,73%
Fondos de apoyo financiero	14	1,52%
Geoportal	12	1,30%
Proyectos minero energéticos	12	1,30%
Pers	9	0,98%
Cobertura	7	0,76%
Datos sobre carbón	6	0,65%
Subasta de largo plazo	6	0,65%
Emisiones	4	0,43%
Arquitectura referencia SIG	3	0,33%
Etiqueta equipos	1	0,11%
Hidrintuango	1	0,11%
<b>Total</b>	<b>923</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 12)

**Estudiantes:** Persona que cursa estudios en una de sus diferentes modalidades.

La base indica que durante el periodo de 2018, 143 requerimientos fueron allegados a la UPME donde el usuario origen fue un estudiante.



ESTUDIANTES		
Tema	Cantidad	Porcentaje
Demanda	20	13,99%
Generación	13	9,09%
FNCE	12	8,39%
Hidrocarburos	11	7,69%
Hoja de vida	11	7,69%
Minería	11	7,69%
Potenciales	11	7,69%
Ley 1715 de 2014	10	6,99%
Eficiencia energética	8	5,59%
Cobertura	7	4,90%
Emisiones	6	4,20%
Transmisión	5	3,50%
Comunicaciones	4	2,80%
Portal web UPME	4	2,80%
Balance energético	3	2,10%
Datos sobre carbón	3	2,10%
Geoportal	2	1,40%
Administrativo	1	0,70%
Subasta de largo plazo	1	0,70%
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 13)

### 7.1.2.2 Tipos de canal

Según la base de datos de pqrds del periodo 01 de enero a 31 de diciembre de 2018, la participación de los canales utilizados por los usuarios es la siguiente:

Nombre del canal	Número de solicitudes	Porcentaje
Canal presencial	686	35,0%
Canal mail	566	28,9%
Canal ventanilla de correspondencia	241	12,3%
Canal telefónico	212	10,8%
Canal portal web	150	7,7%
Canal facebook	57	2,9%
Canal twitter	48	2,4%
<b>Total</b>	<b>1960</b>	<b>100,0%</b>

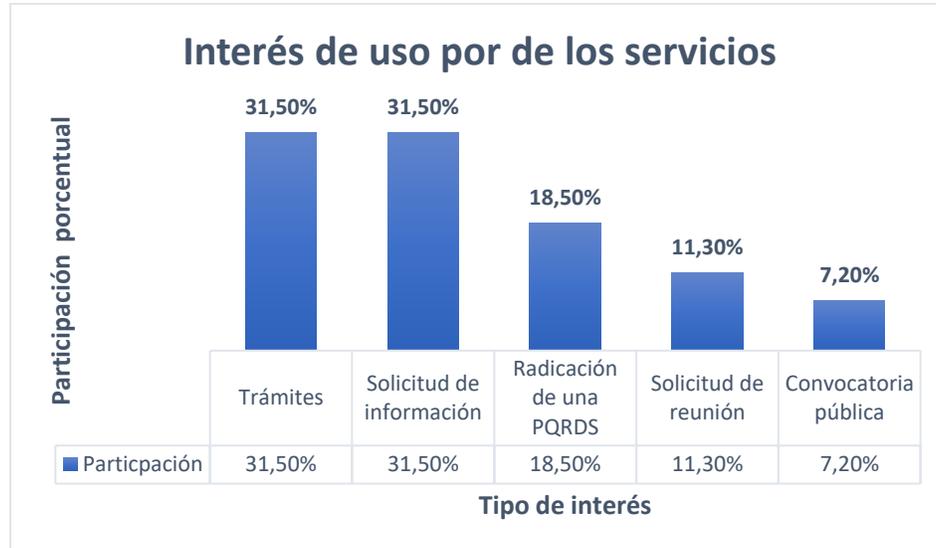
Fuente: Matriz de seguimiento de PQRDS UPME, I y II semestre 2018 (Tabla No. 14)

### 7.1.3 Variables de comportamiento

De acuerdo a los resultados de la encuesta de caracterización usuarios 2019, se ha logrado identificar el grado de interés de uso de los servicios que presta la entidad,



donde acceder a trámites y solicitar información ocupan el mayor interés de los usuarios, seguidamente se ubica la radicación de pqrds, en cuarto lugar solicitud de reunión y cierra el tema convocatorias.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/1EQuydFlekWozU6y2VhA5cQnLXAUUp1TFI0vwSwhUwQ/edit> (Gráficas No. 5)

## 8. Calificación del servicio

Tomado como referencia una muestra de 2720 usuarios registrados en el módulo de gestión de visitas de la UPME, se realizó un análisis del periodo 01 de febrero a 31 de agosto de 2019, quienes han calificado el servicio recibido, donde 5 es excelente y 1 es pésimo, con los siguientes resultados relacionados en la tabla No. 15.

Calificación	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Promedio
Cinco (5)	94.0%	93.0%	93.0%	93.0%	96.0%	98.5	98.0%	95.0%
Cuatro (4)	4.8%	5.0%	5.0%	6.0%	3.0%	1.5%	2.0%	4.0%
tres (3)	1.2%	2.0%	2.0%	1.0%	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%
Dos (2)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Uno (1)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2019 (Tabla No. 15)



## 9. Conclusiones

Ejercicios de caracterización permiten conocer de manera más cercana las necesidades y expectativas que tienen los usuarios frente a la UPME, de esta manera poder brindar una atención más efectiva a todos los requerimientos.

Con la implementación del módulo de gestión de visitas se han logrado registrar 2720 usuarios para el periodo febrero a agosto 2019, quienes han calificado de manera electrónica el servicio recibido, dicho ejercicio aplica componentes de mejora de servicio al ciudadano, atención personalizada y aplicación de la política del cero papel.

De acuerdo con la información obtenida en la base de PQRDS 2018, se logró identificar los tipos de usuarios y grupos de interés que han demandado los servicios ante la UPME.

Paralelamente con la caracterización en la tipología de los usuarios se identificó las diferentes temáticas que fueron consultadas ante la Unidad de Planeación Minero Energética durante la vigencia 2018, ejercicio que se convierte en insumo para elaborar planes de acción con el fin de mejorar el servicio de cara al usuario.

Poner a disposición de los usuarios no solo canales presenciales sino virtuales, permite que los trámites y servicios que presta la entidad, sean más sencillos y puedan tener mayor cobertura, lo que redundará en oportunidad, eficiencia y efectividad.