



INTRODUCCION	2
1. ALCANCE.....	2
2. OBJETIVOS	3
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR.....	3
3.1 VARIABLES DEMOGRAFICAS	3
3.2 VARIABLES GEOGRÁFICAS.....	8
3.3 VARIABLES INTRÍNSECAS	9
3.4 VARIABLES RELACIONALES.....	11
4.CONCLUSIONES.....	12



INTRODUCCION

La caracterización de la ciudadanía y grupos de valor se realiza para el diseño de planes y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la propuesta de mejoras de los mecanismos de interacción con los usuarios de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME.

El insumo para este ejercicio fueron los registros que reposan en las bases de datos de las áreas misionales y de las PQRSD del área de enfoque territorial y la encuesta aplicada a los ciudadanos atendidos en los diferentes canales de atención de la Unidad.

La selección de variables y del mapa de actores para la caracterización se definió a partir de los lineamientos de la Guía de Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor versión 5 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para la elaboración de este documento, se tomó como referencia la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor" en su última versión (DAFP, 2022) mediante el desarrollo de las siguientes etapas:

1. Reconocimiento de ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento de la ciudadanía y grupos de valor, identificando las necesidades de la realización de la caracterización y se establecieron objetivos generales y específicos.
2. Establecimiento de las variables para llevar a cabo el ejercicio de caracterización
3. Recolección de la información, se identificaron las fuentes de información y los mecanismos de recolección, tomando como base los registros de los requerimientos efectuados en las PQRSD recibidas por los canales de atención con los que cuenta la UPME.
4. Análisis de la información
5. Uso y aprovechamiento de la información, los resultados del análisis fueron documentados en el presente texto y socializados a la Oficina Asesora de Planeación de la entidad, una vez realizados los ajustes necesarios, la información será publicada en la página web de la UPME, haciéndola accesible para la ciudadanía en general.

1. ALCANCE

Este documento permite identificar a los ciudadanos, usuarios, y/o grupos de valor que interactúan con la Unidad de Planeación Minero Energética UPME a través de los trámites y servicios, reconociendo sus características, necesidades e intereses, de esta manera los grupos de valor que se definieron para el ejercicio de la caracterización fueron los siguientes:

- Base de datos de PQRSDF
- Personas Naturales y jurídicas que solicitaron trámites y servicios
- Entidades Públicas
- Comunidad Educativa



2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa la Unidad de Planeación Minero-Energética con el fin de gestionar acciones para el diseño o adecuación de la oferta institucional, el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención y el diseño de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar características generales de la población usuaria de trámites y servicios
- Identificar expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales de información pública
- Identificar características generales de la población objetivo con enfoque diferencial
- Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la oferta de trámites y servicios institucional

3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

Las variables seleccionadas en el ejercicio de caracterización ciudadana realizada por la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, fueron tomadas de acuerdo con las establecidas en la guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Administrativo de la Función Pública, a saber:

- Variables Demográficas: Tipo de persona, Natural (Género, Información étnica, discapacidad, Vulnerabilidad, nivel educativo), Jurídica (naturaleza, ánimo de lucro, actividad económica).
- Variables Geográficas: departamento, ubicación sede principal.
- Variables Intrínsecas: trámites y servicios utilizados, frecuencia, canales de atención utilizados para contactarse con la UPME.
- Variables relacionales: satisfacción y experiencia ciudadana, calificación del servicio

El total de ciudadanos que registraron sus datos en el formulario de caracterización y medición de satisfacción para la vigencia 2024, corresponde a 71; a continuación, se presenta el informe de los resultados del ejercicio de Caracterización Ciudadana:

3.1 VARIABLES DEMOGRAFICAS

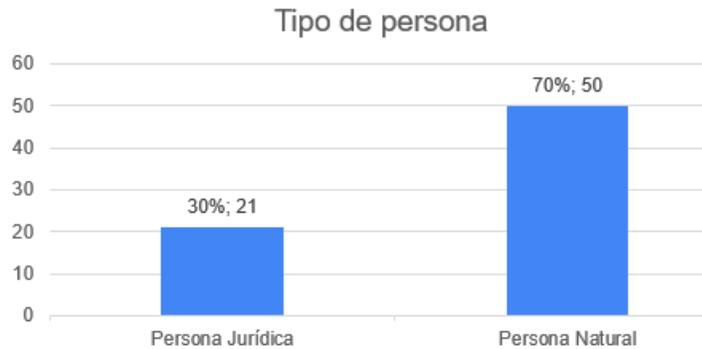
- Tipo de Persona

En esta categoría encontramos el tipo de ciudadano que accede a la oferta institucional de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME:



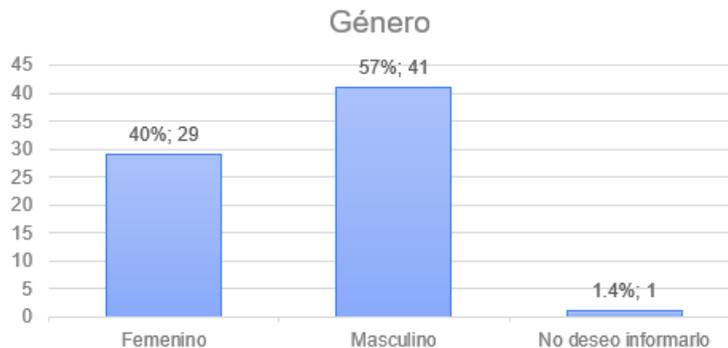
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS UPME 2024

GIT ADMINISTRATIVO Y SERVICIO AL CIUDADANO Y OFICINA
ASESORA DE PLANEACIÓN



Como se puede observar, el 70% correspondiente a 50 registros, pertenecen a personas naturales y 21 registros a personas jurídicas que equivalen al 30% del total de personas encuestadas que accedieron a la oferta institucional de la UPME.

➤ Género



De los 71 encuestados, 41 informaron pertenecer al género masculino representando el 57%, seguido de 29 personas que se identificaron con el género femenino correspondiente al 40%, mientras que el 1.4% restante prefirió no informarlo.

➤ Rango de Edad

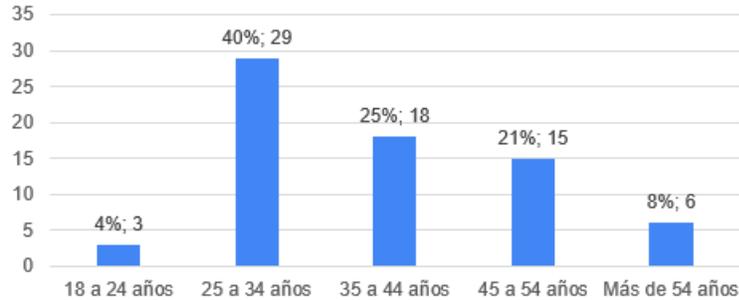
El 40% de la población encuestada se encuentra en el rango de 25 a 34 años, seguido de un 25% de personas que se encuentran en el rango de 35 a 44 años. En su orden, 21% en el rango de 45 a 54 años de edad, 8% personas mayores de 54 años, finalizando con un 4% en el rango de 18 a 24 años de edad.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS UPME 2024

GIT ADMINISTRATIVO Y SERVICIO AL CIUDADANO Y OFICINA
ASESORA DE PLANEACIÓN

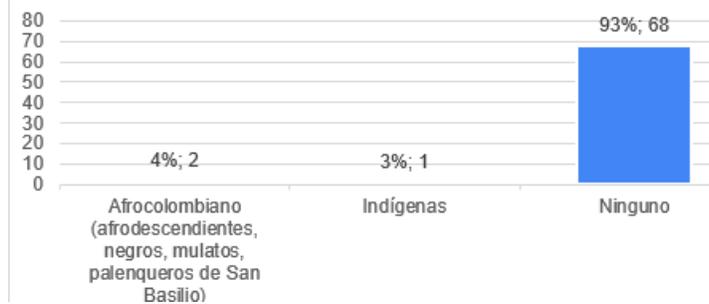
Rango de Edad



➤ Información Étnica

Esta variable permite identificar la pertenencia étnica de los ciudadanos que acceden a la oferta institucional de la UPME. Es así, como podemos observar que el 93% de los ciudadanos registrados no pertenecen a ninguna etnia, el 4% se identifica como Población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP) y el 3% se reconoce como Indígena.

Información Étnica



➤ Discapacidad

De los 71 encuestados, 70 personas informaron no tener ninguna discapacidad lo cual representa el 98%, seguido de 1 persona que manifestó tener alguna discapacidad:



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS UPME 2024

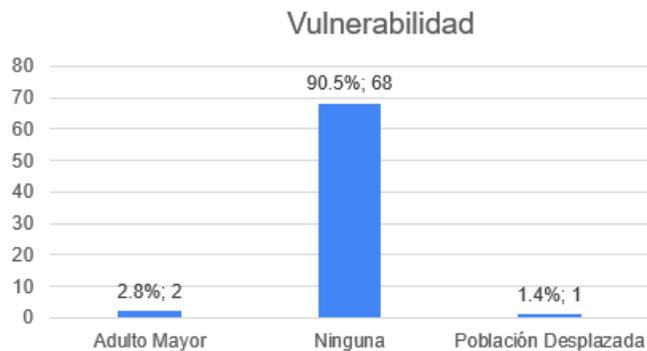
GIT ADMINISTRATIVO Y SERVICIO AL CIUDADANO Y OFICINA
ASESORA DE PLANEACIÓN

DISCAPACIDAD



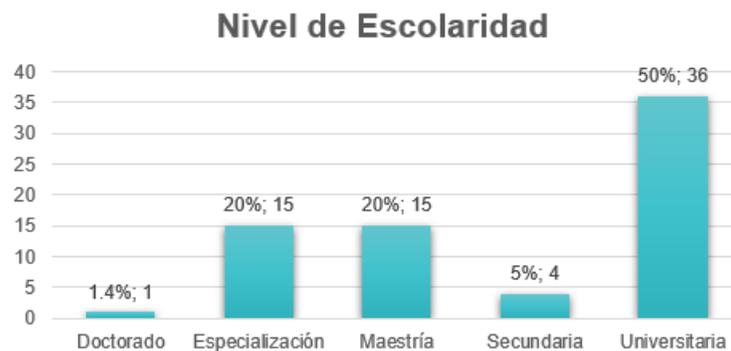
➤ Vulnerabilidad

Del total de personas que diligenciaron el cuestionario de caracterización ciudadana encontramos, que el 64,5% de las personas no se identifican con ningún grupo poblacional vulnerable, seguidamente el 2.8% se consideran personas mayores y el 1.4% manifestó pertenecer a la población de personas desplazadas:



➤ Nivel de Escolaridad

El nivel de escolaridad de los ciudadanos que acceden a la oferta institucional de la UPME, se segmenta en 5 niveles, arrojando los siguientes resultados:

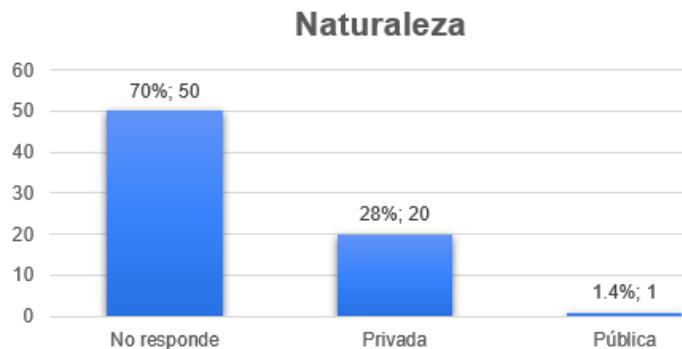


El nivel de escolaridad de los ciudadanos que principalmente acceden a los trámites y servicios de la UPME, se ubican en el nivel universitario equivalente al 50% de los encuestados, especialización y maestría con un 15% cada uno, seguido del nivel educativo secundaria con un 5% y doctorado con un 1.4% respectivamente.

Por otra parte, respecto de las Personas Jurídicas que interactúan con la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, se puede concluir lo siguiente:

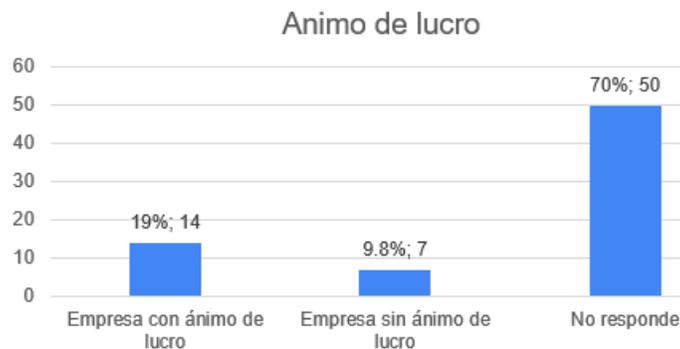
➤ Naturaleza

De los 71 encuestados que participaron en el ejercicio de caracterización, 50 no manifestaron la naturaleza de la persona jurídica representando un 70%, mientras que 20 informaron pertenecer a una persona jurídica de naturaleza privada correspondiente a un 28%, frente a 1 que manifestó pertenecer a una persona jurídica pública:



➤ Ánimo de Lucro

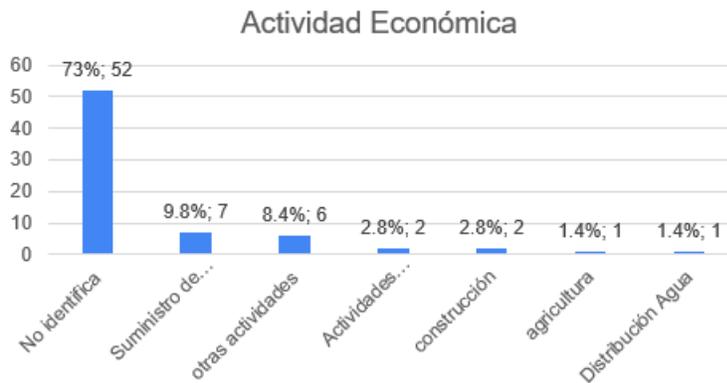
Como puede observarse, 14 de los encuestados se identificaron como entidades con ánimo de lucro representando un 19%, 7 como entidades sin ánimo de lucro con un 9.8%, frente a 50 entidades con un 70% que prefirieron no responder:



➤ Actividad Económica

Dentro de los rangos para determinar la actividad económica de los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios de la UPME a través de los diferentes canales de

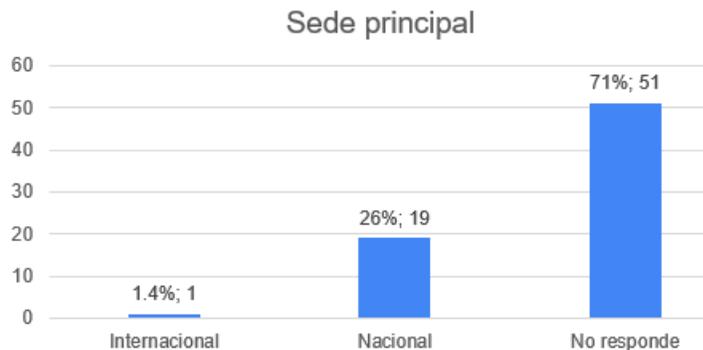
atención, se encuentra que el 73% correspondiente a 52 encuestados prefirieron no identificar la actividad económica a la cual pertenecen, un 9.8% equivalente a 7 encuestados informaron pertenecer al sector dedicado al suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado, un 8.4% a otras actividades, seguido de un 2.8% con 2 encuestados correspondiente a actividades profesionales, científicas y técnicas, 2.8% sector de la construcción y 1.4% agricultura y distribución de agua, evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental respectivamente:



3.2 VARIABLES GEOGRÁFICAS

➤ Ubicación - Sede Principal

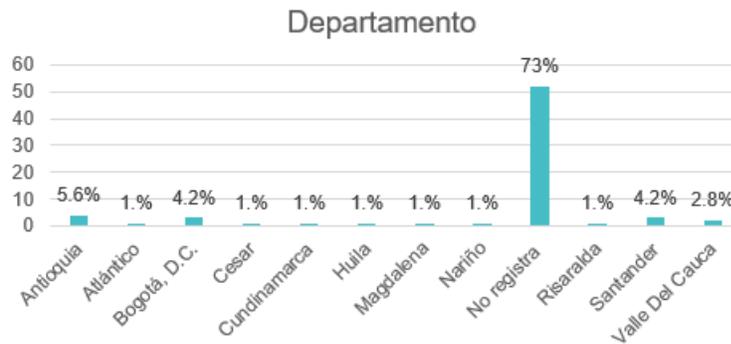
De las personas jurídicas que participaron en el ejercicio de caracterización, 51 entidades no informaron la ubicación de la sede principal representando el 71%, 19 manifestaron encontrarse en el territorio nacional lo cual equivale al 26% frente a una que registró su ubicación como internacional:



➤ Departamento

Del total de personas que diligenciaron el cuestionario de caracterización ciudadana, el 73% prefirieron no manifestar el departamento en donde se ubican, en su orden le sigue Antioquia con 5.6%, Bogotá y Santander con el 4.2%, Valle del Cauca con 2.8%, seguido

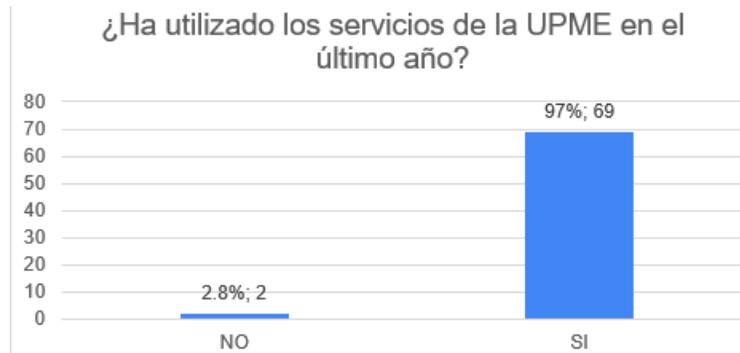
de Atlántico, Cesar, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Nariño y Risaralda con el 1% registro cada uno:



3.3 Variables Intrínsecas

Periodicidad

Dentro de los tramites y servicios de la entidad como pilar de la interacción de la ciudadanía, se evidencio que la periodicidad en el último año que busca conocer el porcentaje con la cual la ciudadanía se contacta con la Entidad, permitiendo identificar que el 97% de los encuestados utilizaron los servicios de la UPME en el último año frente al 2.8% que no había tenido contacto por algún desconocimiento de esta.

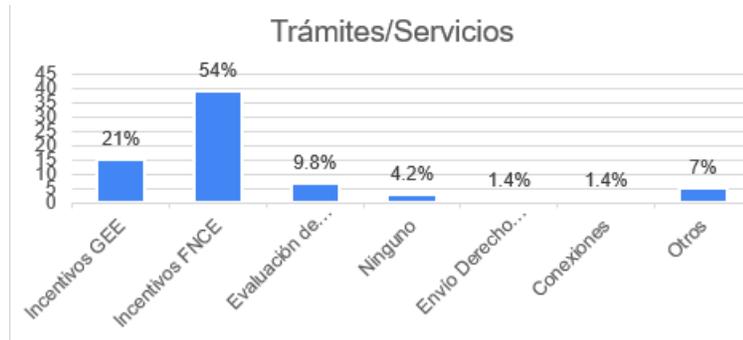


Trámites/servicios requeridos por la ciudadanía

En este espacio se relacionan las temáticas de mayor interés de los ciudadanos encuestados. Así, dentro de las temáticas más consultadas, encontramos que la solicitud de Incentivos Tributarios FNCE representa el 54% de los temas de mayor interés para la ciudadanía con 39 consultas realizadas, seguido de solicitud de Incentivos GEE con el 21%, evaluación de proyectos de fondos con el 9.8% y otros representando el 7%.

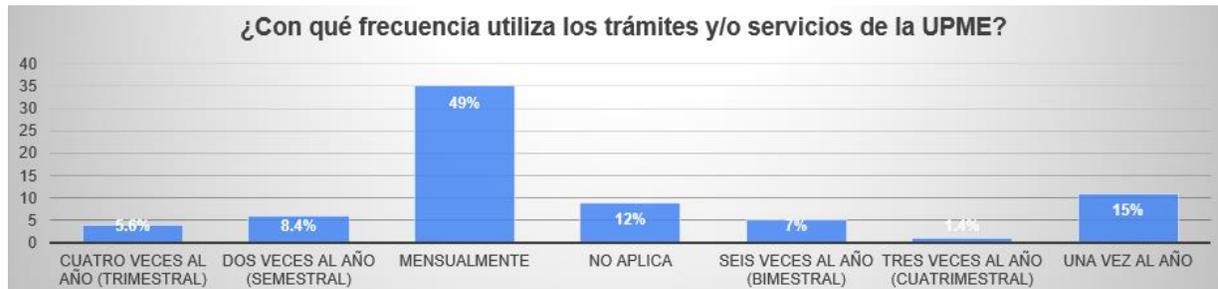


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS UPME 2024
 GIT ADMINISTRATIVO Y SERVICIO AL CIUDADANO Y OFICINA
 ASESORA DE PLANEACIÓN



Frecuencia

Por otra parte, respecto de la frecuencia con la cual la ciudadanía utiliza los trámites y/o servicios de la UPME, se observa que el 49% correspondiente a 35 encuestados lo realiza mensualmente, 15% una vez al año con 11 registros y 8.4% de forma semestral con la participación de 6 de los encuestados.

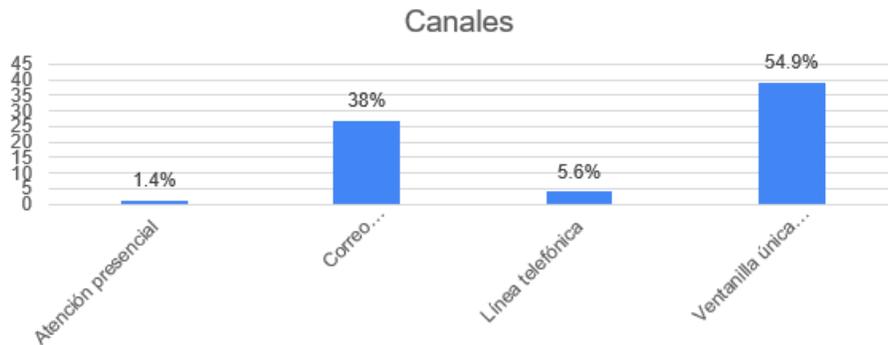


Canales de Comunicación

Como puede observarse, la ventanilla única de trámites y servicios del portal web obtiene mayor relevancia a la hora de obtener información por parte de la UPME, representando un 54.9%, seguido del 38% donde la ciudadanía indica recibir información a través del correo electrónico y línea telefónica con un 5.6% respectivamente, frente a 1.4% que prefiere utilizar el canal de atención presencial.

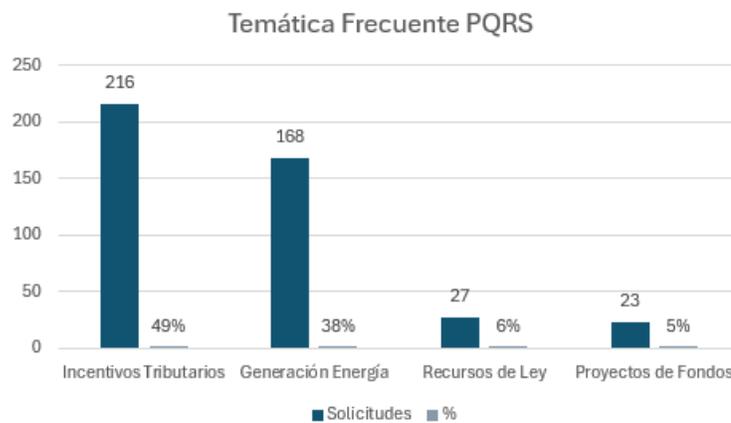


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS UPME 2024
 GIT ADMINISTRATIVO Y SERVICIO AL CIUDADANO Y OFICINA
 ASESORA DE PLANEACIÓN



Temática Frecuente PQRS

De acuerdo con la base de datos correspondiente al registro de PQRS, las solicitudes relacionadas con el procedimiento de incentivos tributarios ocupan el primer lugar sobre los temas mas requeridos por la ciudadanía y grupos de valor con un 49%, seguido de los trámites correspondientes a proyectos de generación de energía eléctrica con un 38%, recursos de Ley (reposición y apelación) con un 6% y proyectos de fondos con el 5% respectivamente.



3.4 Variables Relacionales

➤ Satisfacción de la ciudadanía

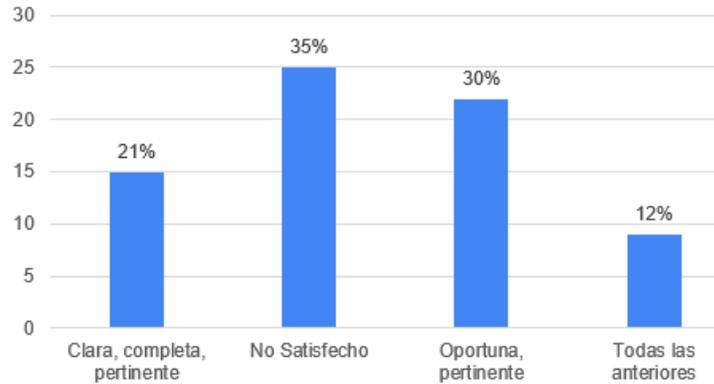
En el marco de las respuestas de las peticiones que la entidad ha emitido, 25 de las personas encuestadas manifestaron no encontrarse satisfechas con las respuestas a sus solicitudes, lo cual representa el 35%, el 30% consideran las respuestas oportunas y pertinentes con 22 encuestados, seguido de un 21% que expresan que las respuestas fueron clara, completas y pertinente, finalizando con el 12% que están de acuerdo con todas las anteriores.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS UPME 2024

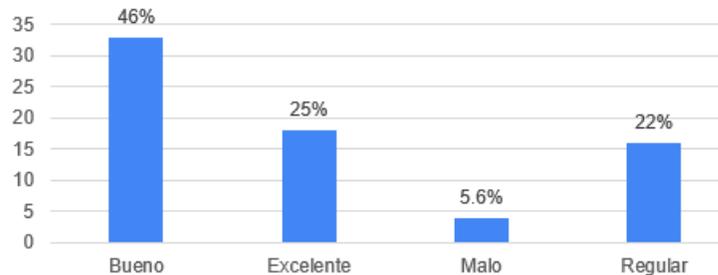
GIT ADMINISTRATIVO Y SERVICIO AL CIUDADANO Y OFICINA
ASESORA DE PLANEACIÓN

Oportunidad de las respuestas



Por último, el servicio de la UPME en general fue calificado como bueno representado con un 46%, el 25% califica el servicio como excelente, un 22% como regular y el 5% restante como malo.

En general, por favor califique el servicio de la UPME



4. CONCLUSIONES

Esta caracterización permite reconocer las características generales de la ciudadanía y grupos de valor que acceden a la oferta institucional de la Unidad de Planeación Minero Energética así como la forma en que interactúan con la entidad. De acuerdo con la información antes relacionada, se puede concluir lo siguiente:

De acuerdo con el tipo de personas que interactúan con la UPME muestra una mayor representación las personas naturales con un 70% de los encuestados, de los cuales el 57% se identifican con el género masculino frente a un 47% con el género femenino.

En términos de rango de edad, el 40% de se encuentra en el rango de los 25 a los 34 años, seguido de personas entre 35 y 44 años de edad representando un 25% y personas entre los 45 y 54 años de edad (21%). Es de mencionar que el 98% de los encuestados manifestaron no pertenecer a ninguna población étnica, de igual manera el 90% tampoco informó tener ninguna alguna discapacidad.



Respecto del nivel de escolaridad de los encuestados, es diverso: universitario (50%), especialización y maestría (20%) cada uno, secundaria (5%) y doctorado con menor representación (1%).

Por su parte la actividad económica de los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios de la UPME, se encuentra que el 73% prefirió no identificar la actividad económica a la cual pertenecen, un 9.8% informaron pertenecer al sector dedicado al suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado, seguido de un 8.4% a otras actividades.

Geográficamente, las solicitudes de trámites y servicios provinieron del territorio nacional especialmente de Bogotá D.C., Antioquia, Santander y Valle del Cauca.

Con relación, a la utilización de los trámites y servicios de la UPME, se concluyó que el 97% de los encuestados utilizaron los tramites y servicios, siendo a su vez la solicitud de Incentivos Tributarios (FNCE – GEE) la temática más requerida por la ciudadanía seguido de evaluación de proyectos de fondos y otros.

Así mismo, la ventanilla única de trámites y servicios del portal web se convierte en el canal de interacción más utilizado con un 54.9%, seguido del correo electrónico con un 38% finalizando con la línea telefónica y canal de atención presencial en menor medida. Finalmente, el servicio de la UPME en general fue calificado como bueno representado con un 46% seguido del 25% calificado como excelente.