

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Versión 1

GIT de Planeación - UPME

Septiembre 2022



► Contenido

1. Presentación

- ▶ Objetivo Principal
- ▶ Objetivos Específicos
- ▶ Alcance

2. Portafolio de trámites y servicios

3. Mecanismos de levantamiento de información

4. Resultados

- ▶ Satisfacción de Usuarios
- ▶ Atención al Ciudadano

5. Identificación de Grupos de Interés

► Presentación

En el presente documento se realiza la caracterización de usuarios (ya sean personas naturales o jurídicas) que acceden a los servicios de Unidad de Planeación Minero Energética – UPME y de los grupos o individuos con interés específico en la gestión y los resultados de la entidad.



Objetivo General

Conocer a los usuarios de los productos y servicios de la Unidad de Planeación Minero Energética para atender sus expectativas.



Objetivos Específicos

- Identificar los usuarios de servicios y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional.
- Conocer las características de los usuarios (ya sean personas naturales o jurídicas) de los productos y servicios.
- Identificar los temas de mayor interés para la ciudadanía.
- Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).



Alcance

El tipo de población a caracterizar comprende aquellas que pueden afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ISO 9001:2015): Ciudadanos, empresas privadas, entidades públicas y otras organizaciones, de origen colombiano y de otros países, que puedan estar interesados en los trámites y servicios que brinda la entidad.



Trámites

Procedimiento incentivos tributarios de Fuentes No Convencionales de Energía - FNCE	Solicitudes atendidas durante el 2021:
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Certificado que le permita acceder a los beneficios tributarios de deducción de renta, exclusión del IVA y exención de derechos arancelarios a inversiones en investigación, desarrollo o producción de energía a partir de Fuentes No Convencionales de Energía. 	998
Procedimiento incentivos tributarios Gestión Eficiente de Energía - GEE	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Certificado que le permita optar por el beneficio tributario de deducción de renta o continuar el trámite ante la ANLA para optar por los beneficios tributarios de descuento en el impuesto de renta o exclusión de IVA para proyectos de gestión eficiente de la energía. 	184
Cupos de diésel exentos de sobretasa	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acto administrativo que establece el cupo de consumo de combustible con beneficio tributario. 	14

Servicios

Proceso de conexiones	Solicitudes atendidas durante el 2021
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Concepto de conexión de un nuevo activo al Sistema de Transmisión Nacional - STN y/o para la actualización de cargos de los Sistema de Transmisión Regional - STR. 	853
Evaluación de proyectos - Fondos y mecanismos de apoyo financiero	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Concepto técnico y financiero a las solicitudes de recursos públicos para desarrollo de proyectos para la ampliación de la cobertura de energía eléctrica y gas combustible. 	201
Registro de proyectos de generación de energía eléctrica	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Certificado de registro de proyectos de generación o cogeneración de energía eléctrica. 	232
Concepto de Potencial Hidroenergético	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Concepto técnico relativo al potencial energético de las diferentes alternativas de los proyectos de generación hidroeléctrica solicitado por autoridades ambientales. 	4



Principales productos de interés general

Planes de Energización Rural Sostenible - PERS

- ▶ Información primaria y secundaria que sirve de base para la planeación energética regional y para la toma de decisiones de inversionistas privados.

Plan Energético Nacional - PEN

- ▶ Documento de prospectiva energética que plantea escenarios indicativos de largo plazo para la consecución de los objetivos de política pública, y ayudan a identificar el rol que juega la tecnología en el abastecimiento energético, la reducción de costos y los compromisos ambientales del país.

Plan de Expansión de Generación y Transmisión

- ▶ Documento que determina los requerimientos de Generación y Transmisión del sector eléctrico del Sistema de Interconexión Nacional - SIN.

Plan Indicativo de Expansión de la Cobertura de Energía Eléctrica - PIEC

- ▶ Documento que estima las necesidades de inversión pública y privada que deben impulsarse para lograr la universalización del servicio.

Plan Nacional de Desarrollo Minero

- ▶ Instrumento que orienta y articula la gestión de las entidades y agentes del sector, en los propósitos comunes que se derivan de las políticas de Gobierno y Estado.

Proyección de Precios de Combustibles

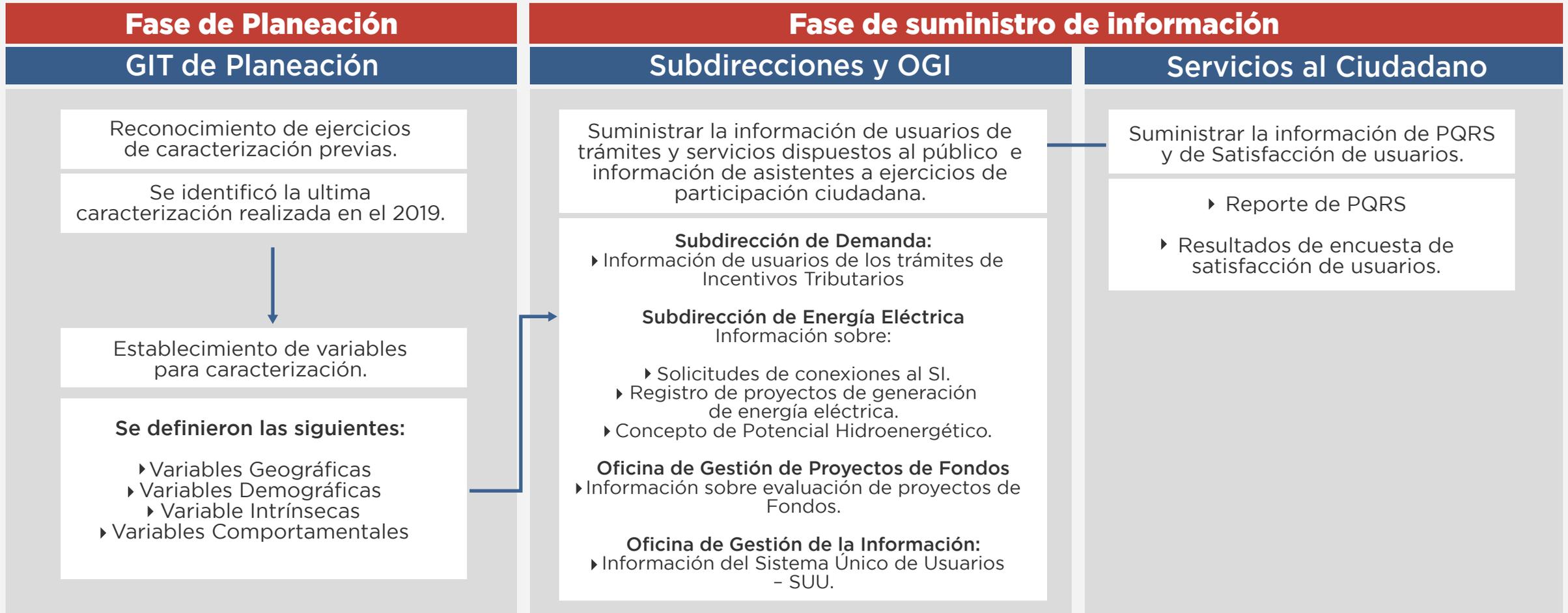
- ▶ Documento con la proyección de los precios de los combustibles líquidos, gas combustible y biocombustibles para los análisis de prospectiva y toma de decisiones de inversión.

Elaboración del listado de grandes consumidores individuales no intermediarios de ACPM.

- ▶ Concepto técnico con los agentes que se consideran Grandes Consumidores Individuales de No Intermediarios de ACPM.



La consecución de la información necesaria para realizar la presente caracterización de usuarios y grupos de interés de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME, se realizó en las siguientes fases:





A partir de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2021 respondida por 111 de nuestros usuarios, se identifican las siguientes características:

Genero



56%



44%

Discapacidad



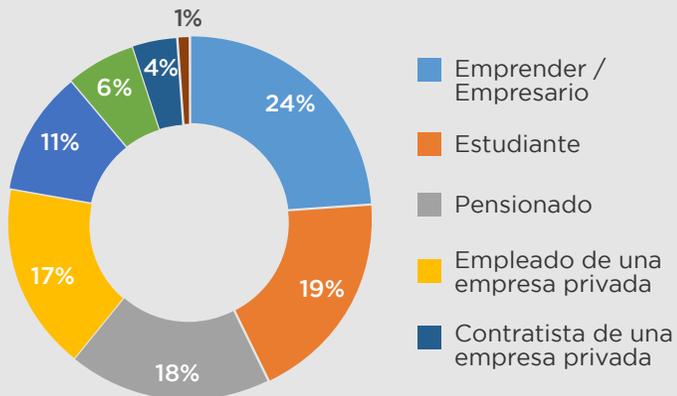
Grupo Étnico y Vulnerable

Afrocolombiano o afodescendiente 3% Raizal 1%

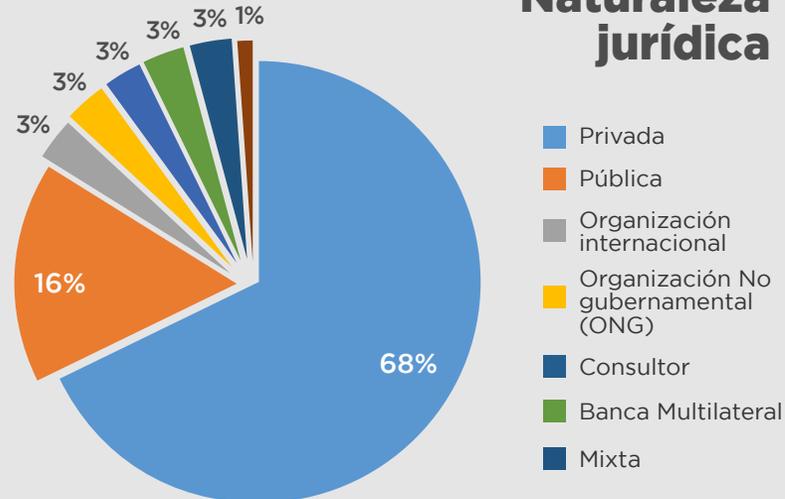


Nota: La encuesta de satisfacción de usuarios se realizó entre los meses de octubre y noviembre del 2021.

Ocupación



Naturaleza jurídica



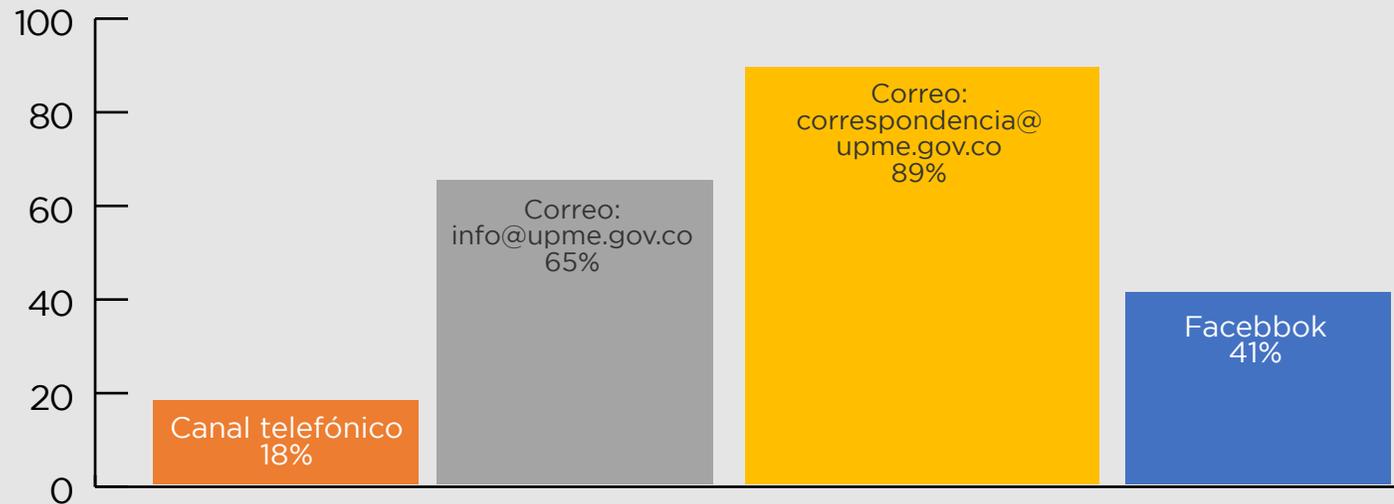
Sector Productivo

Eléctrico	33%
Industria	13%
Comercio	10%
Social/comunitario	8%
Hidrocarburos	6%
Educativo	5%
Minero	5%
Minero Energético	5%
Agrícola	5%
Ambiental	4%
Medios de Comunicación	3%
Construcción	2%
Salud	1%
Financiero	1%

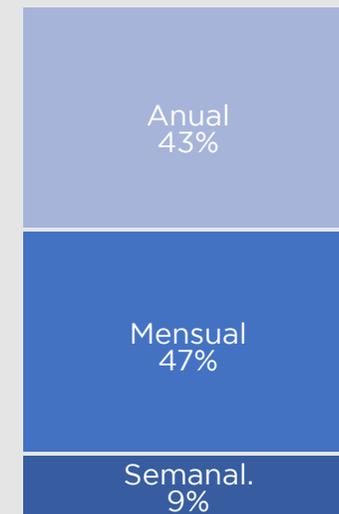


Los canales utilizados por nuestros usuarios para comunicarse con la UPME y la frecuencia de uso de nuestros servicios, son los siguientes:

Canales de comunicación usados



Frecuencia de uso de los servicios de la UPME



Satisfacción de Usuarios



32%

Excelente



63%

Bueno



5%

Regular



1%

Malo

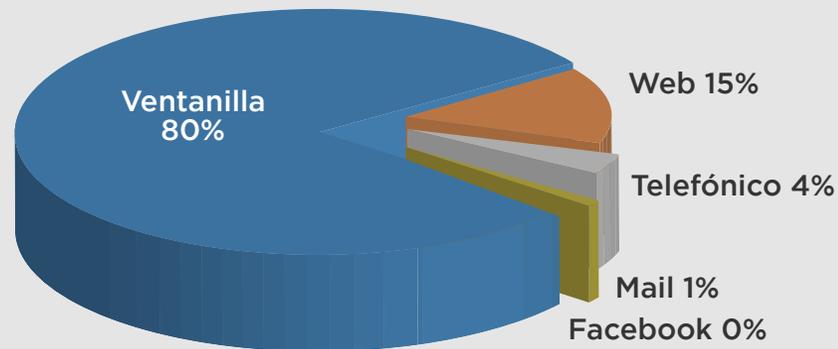
Nota:

La encuesta de satisfacción de usuarios se realizó entre los meses de octubre y noviembre del 2021 y fue respondida por 111 usuarios de los servicios de la UPME.

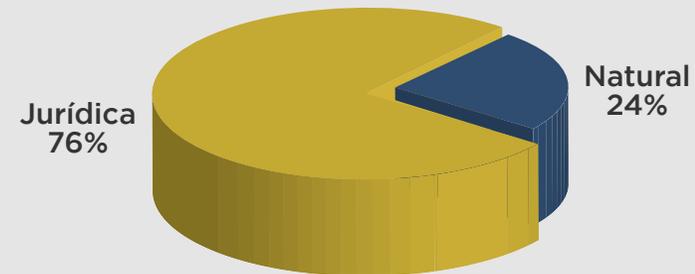


La UPME tiene a disposición de los grupos de interés varios canales de atención, durante el 2021 se recibieron 2.347 PQRS caracterizadas de la siguiente manera:

Canales de recepción de PQRS



Tipos de peticionarios

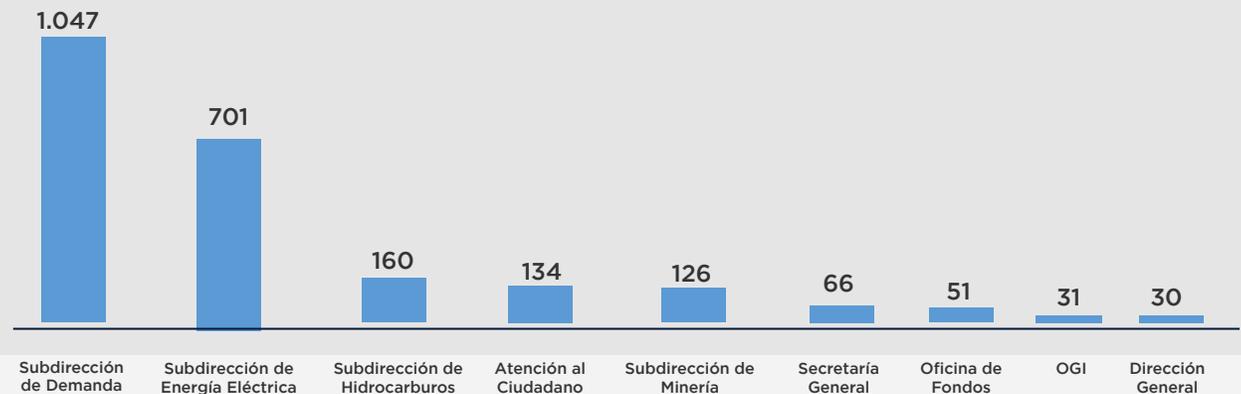


Temas de PQRS

Incentivos Tributarios	41%
Energía Eléctrica	18%
Minería	8%
Conceptos de Conexión	7%
Demanda y Prospectiva Energética	6%
Hidrocarburos	4%
Fondos Energéticos y Proyectos para Cobertura	4%
Portal Web	2%
Cupos de Combustible	2%
FNCE en Colombia	1%
Gestión Administrativa	7%

(Copias, Certificaciones, Seguimiento a DP, Directorio Servidores, entre otros.)

Áreas responsables de las respuestas





A través del Sistema Único de Usuarios – SUU, se logró identificar los siguientes grupos de interés para la UPME que corresponden a personas naturales y/o jurídicas registradas en el sistema desde diciembre del 2021 a septiembre del 2022.

Personas naturales y/o jurídicas dedicadas a:



Generación de energía eléctrica

39%



Actividades de ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica

14%



Transporte de carga marítimo y de cabotaje

9%



Pesca marítima

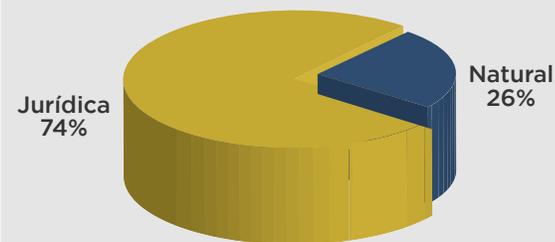
7%



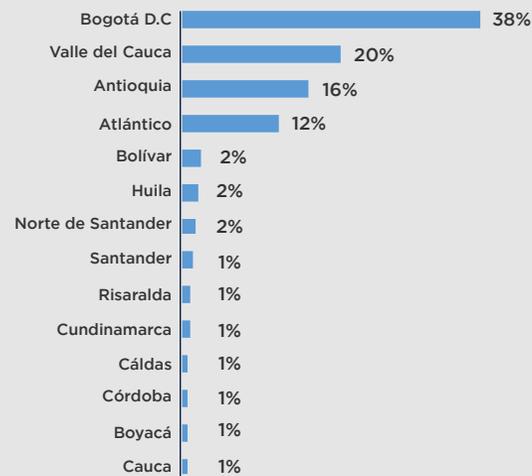
Otros

31%

Clasificados así:



Y distribuidos por Departamentos así:



Intensión sobre los módulos:

Módulo de Solicitudes de Conexión	26%
Módulo Inscripción de proyectos de generación	22%
Módulo de Incentivos por Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE)	17%
Módulo Solicitud de Cupos Diésel	11%
Módulo de Incentivos por Eficiencia Energética	10%
Módulo de Evaluación de proyectos de Fondos	7%
Módulo PECOR	3%
Módulo Precio Base Minerales	3%

5

► Identificación grupos de interés



Otros grupos de interés identificados.



Universidades



Ministerios



Organismos de control



Congreso de La República de Colombia



Alcaldías Gobernacionales



Corporaciones Autónomas Regionales

Entidades del Sector



Gracias



@upmeoficial



upme(oficial)



www.upme.gov.co