

INFORME ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO 2016

Jorge Alberto Valencia Marín
Director General

Juan Camilo Bejarano Bejarano
Secretario General UPME

Carlos García Botero
Subdirector de Demanda

Ricardo Humberto Ramírez
Subdirector de Energía Eléctrica
Subdirector de Hidrocarburos (E)

Sandra Mojica Corchuelo
Jefe Oficina Gestión de Proyectos

Camilo Alberto Correa Figueroa
Jefe Oficina Gestión de la Información



Elaboró:
Juan Camilo Bejarano Bejarano
Secretario General

Yamel Camelo García
Profesional Secretaría General

Pablo Vergara Gómez
Profesional Dirección General

CONTENIDO

RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	3
I. DATOS GENERALES.....	3
I. EFICACIA	4
II. MODERNIDAD INSTITUCIONAL	5
III. TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	6
IV. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
V. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD.....	13
VI. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	13
OBSERVACIONES GENERALES DE LAS PARTES INTERESADAS	14
ACCIONES DE MEJORA.....	14
FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2016.....	15
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN Y CONOCIMIENTO GENERAL DE LA UPME.....	18

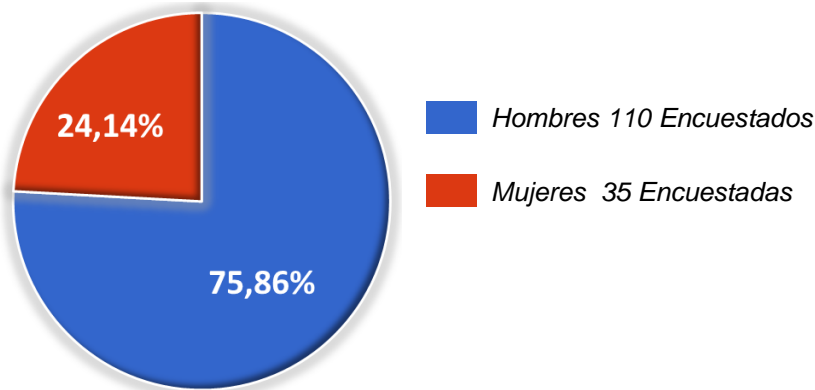
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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 voluntariamente dieran opinión y nos permitieran conocer la percepción del público general, para emprender acciones en 2017 en busca de la mejora continua.

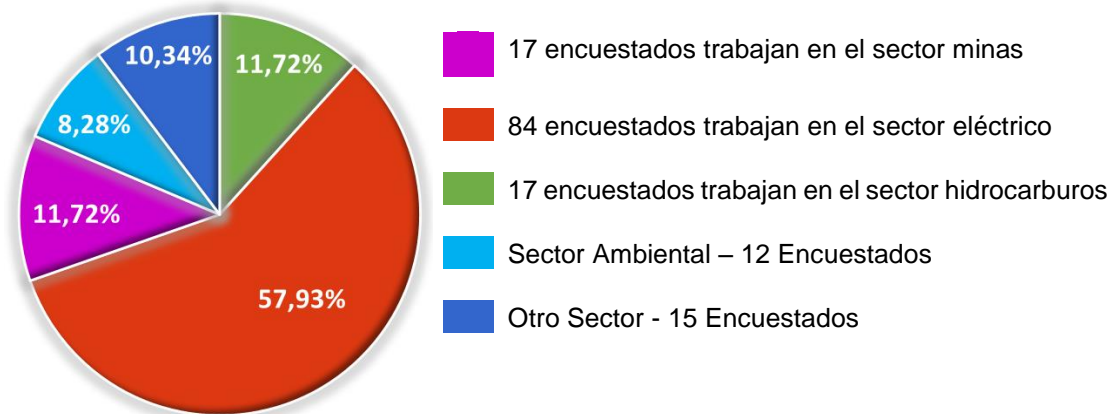
La siguiente información corresponde a las características de la población encuestada:

I. DATOS GENERALES

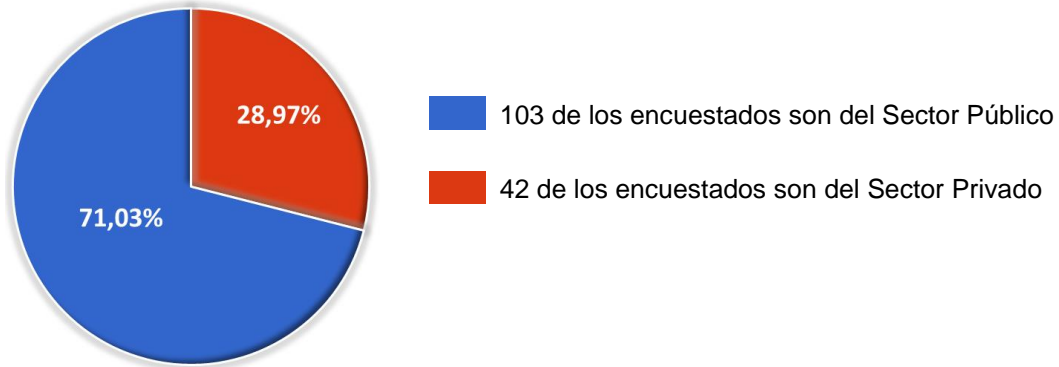
A. Genero



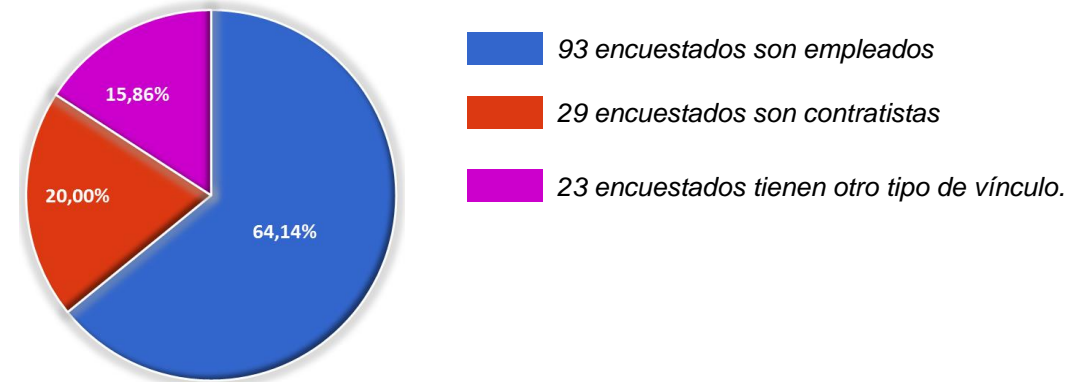
B. Subsector(es) en el (los) que trabaja.



C. Naturaleza jurídica de la entidad en que trabaja

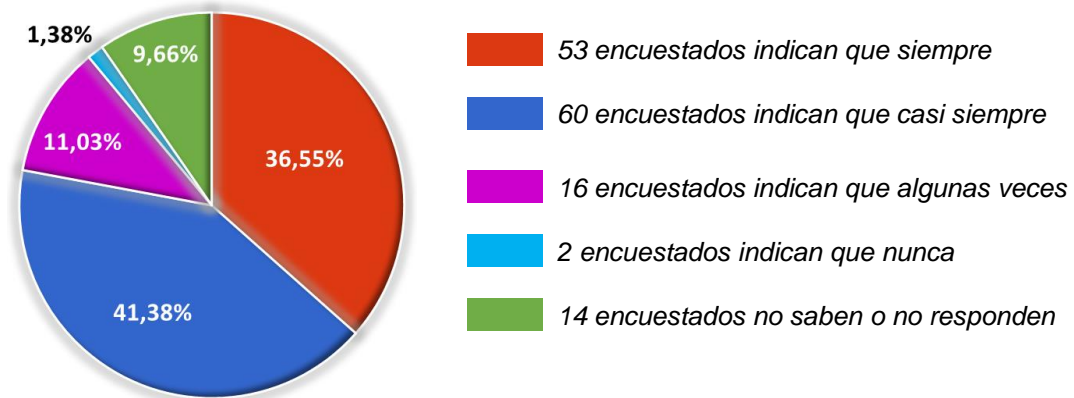


D. Vinculación con la entidad en que trabaja

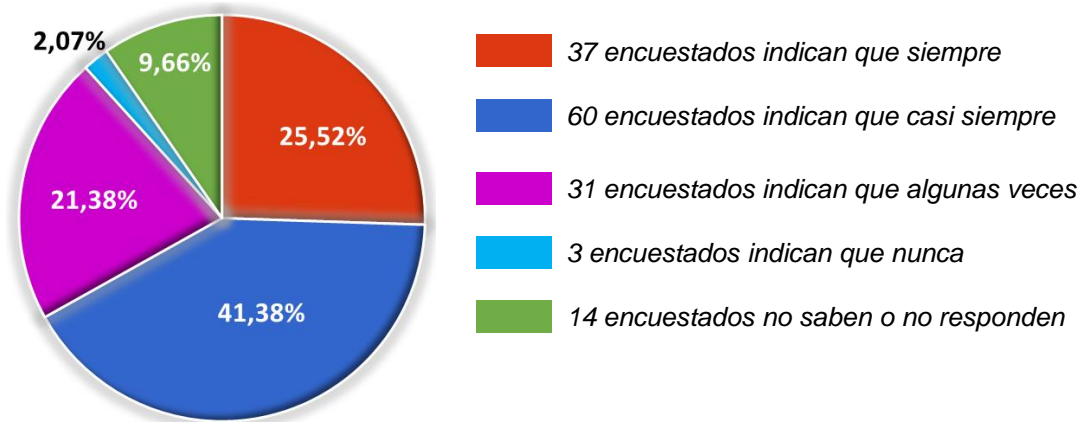


I. EFICACIA

A la pregunta 1. ¿Los productos de la UPME cuentan con el rigor técnico requerido? Respondieron los encuestados.

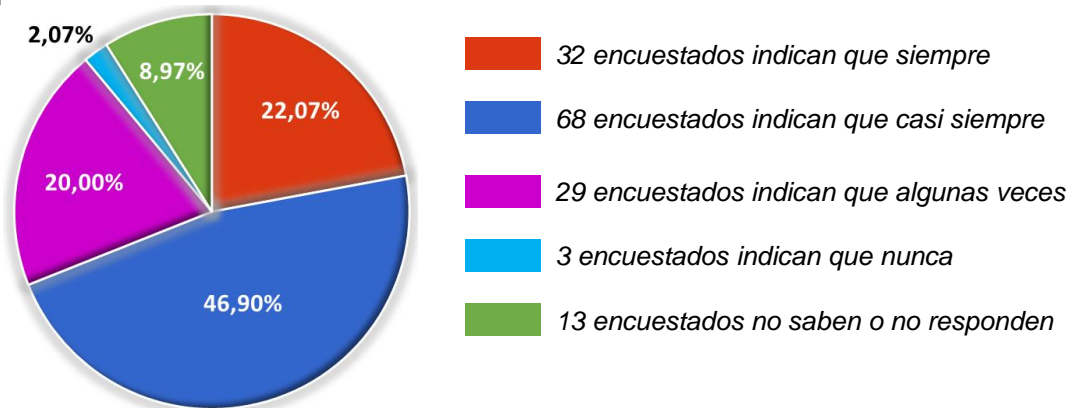


A la pregunta 2. ¿La UPME entrega sus productos de manera oportuna?
Respondieron:

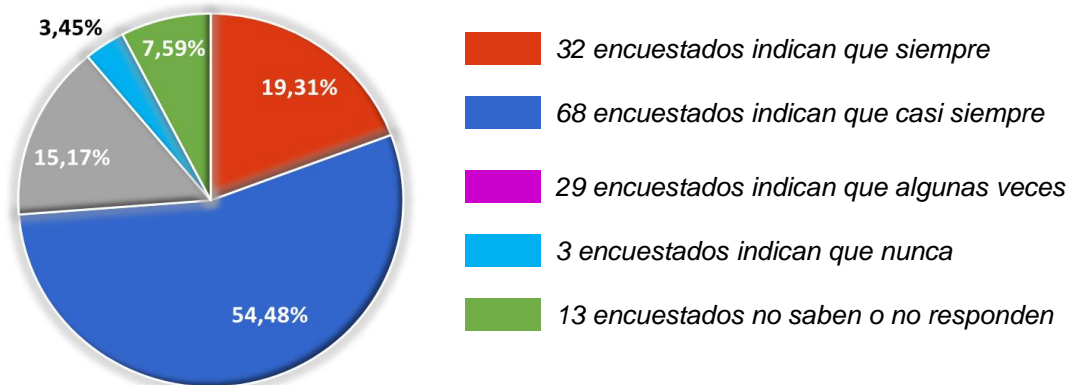


II. MODERNIDAD INSTITUCIONAL

A la pregunta 3. ¿Los planes y demás productos de la UPME incorporan tecnologías de punta y están actualizados con los estándares mundiales? Los encuestados respondieron

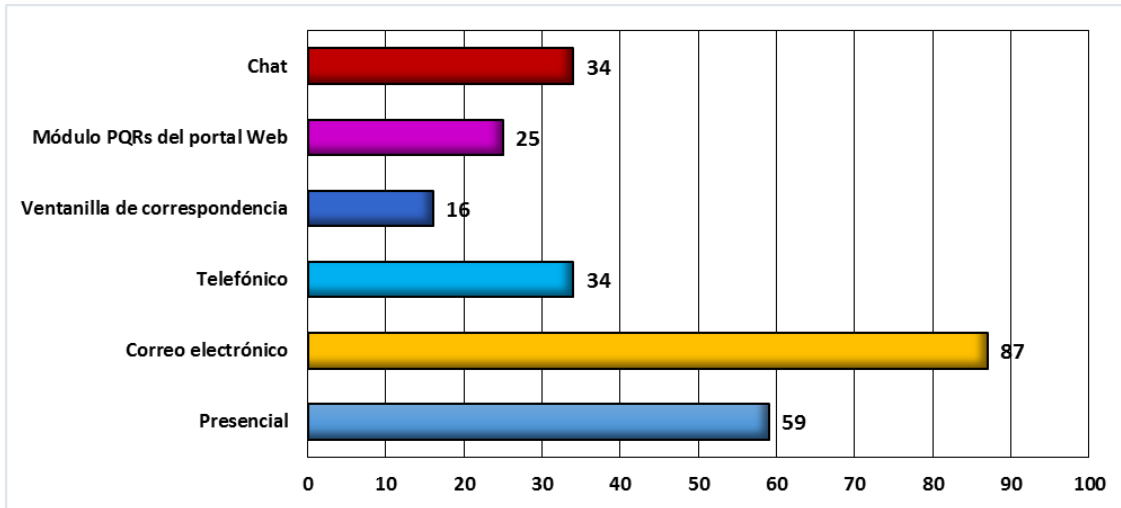


A la pregunta 4. El grado de innovación reflejado en los productos ofrecidos por la UPME, los encuestados respondieron:



III. TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

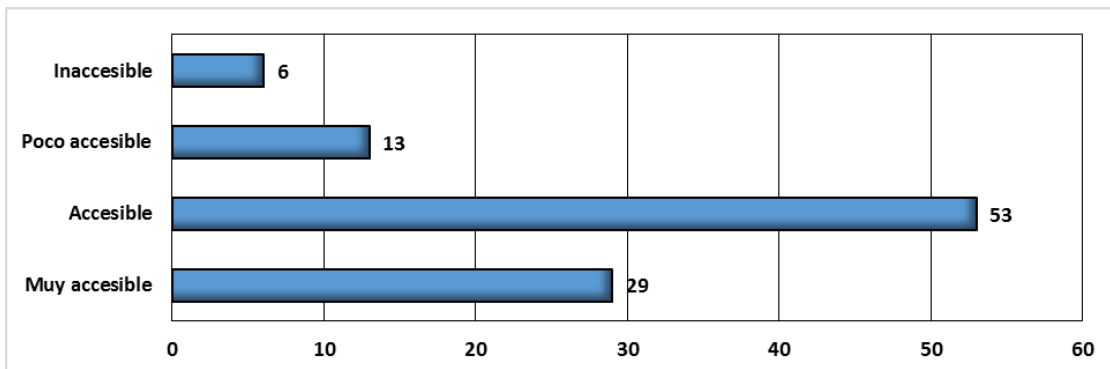
En este aspecto, la encuesta se indaga sobre que canales de información de la UPME conoce y/o utilizan los usuarios con mayor frecuencia, el resultado indicado por la muestra nos indica que:



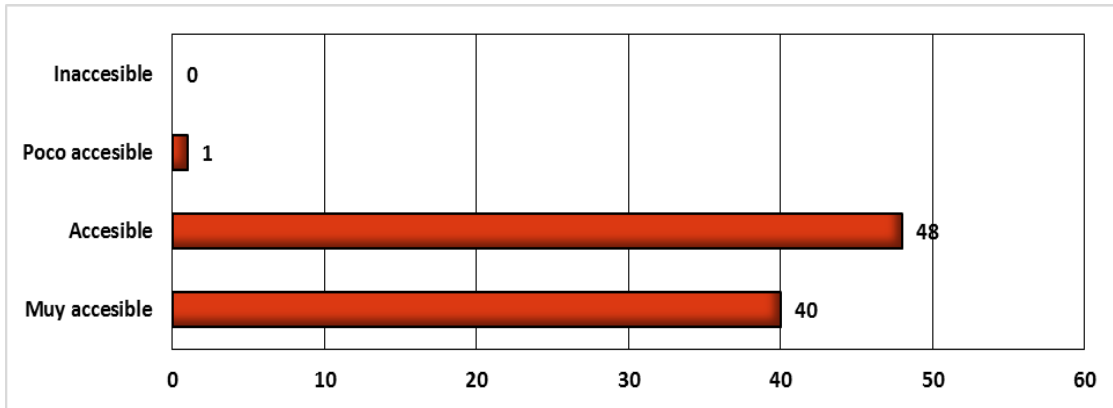
De acuerdo a la encuesta analizamos que del total de las partes interesadas acceden a los servicios de la UPME principalmente a través de solicitudes vía correo electrónico en un 60 %, de manera presencial en un 40,69 %, a través medios telefónico y chat en un 23,45 %, por medio del módulo PQR's del Portal Web un 17,24% y un 11,03 % lo realiza a través de la ventanilla de correspondencia. El resultado también nos evidencia que las partes interesadas utilizan más de un canal para acceder a los servicios de la UPME.

- A la pregunta que tan accesible consideran el canal **Presencial**, respondieron 101 encuestados que es:

La muestra nos indica que en general la población considera muy accesible y accesible el canal presencial con una suma total de un 81,19 % y poco accesible e inaccesible suman en total un 18,81 %.

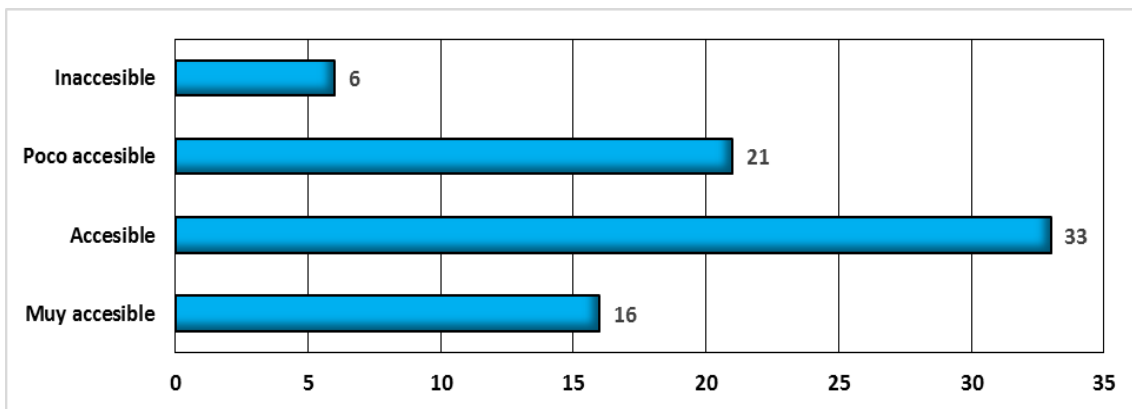


- A la pregunta que tan accesible consideran la accesibilidad a la **Página Web**, respondieron 89 encuestados que es:



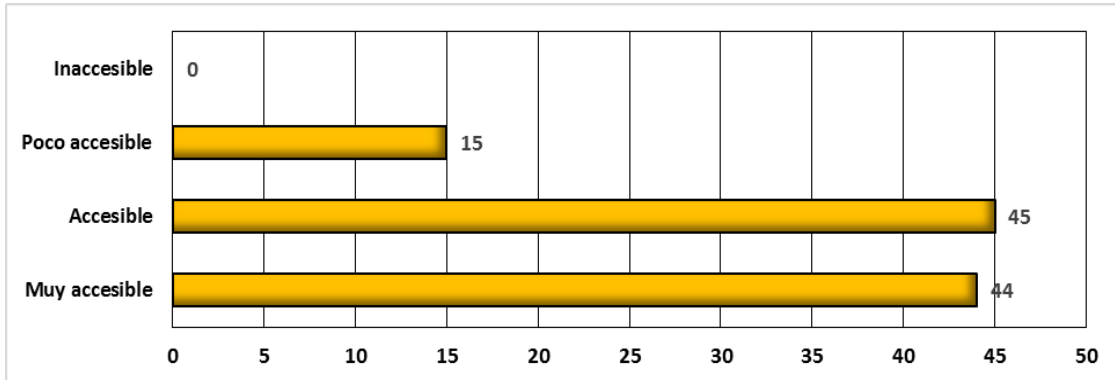
La muestra nos indica que en general la población considera muy accesible y accesible la página Web sumando un total favorable de un 98,88 % y poco accesible e inaccesible suman en total desfavorable del 1,12 %.

- A la pregunta que tan accesible consideran el canal **Telefónico**, respondieron 76 que es:



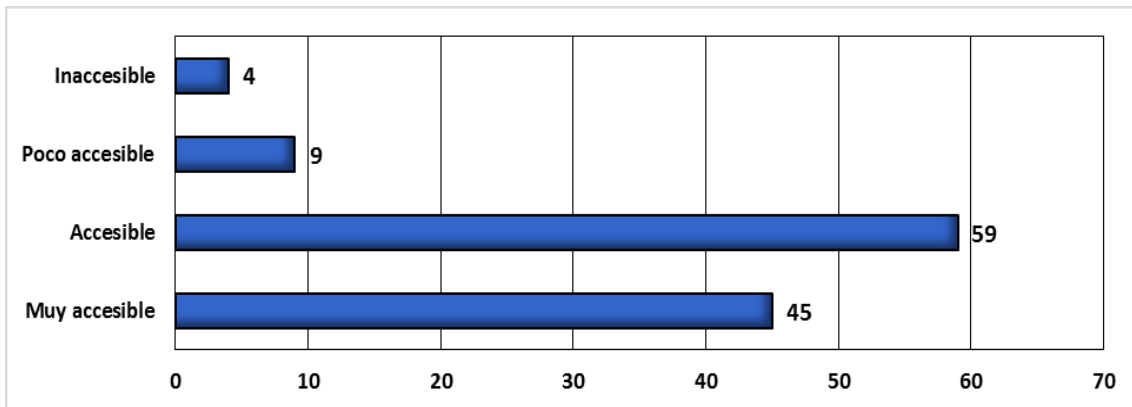
La encuesta nos indica que en general la población tiene una percepción de accesibilidad del 64,47 % favorable lo que corresponde a la suma de los que consideran muy accesible y accesible. La percepción desfavorable corresponde al 35,53 % que corresponde a la suma de quienes perciben el canal telefónico poco accesible e inaccesible.

- A la pregunta que tan accesible consideran el canal **Correo Electrónico**, respondieron 117 encuestados que es:



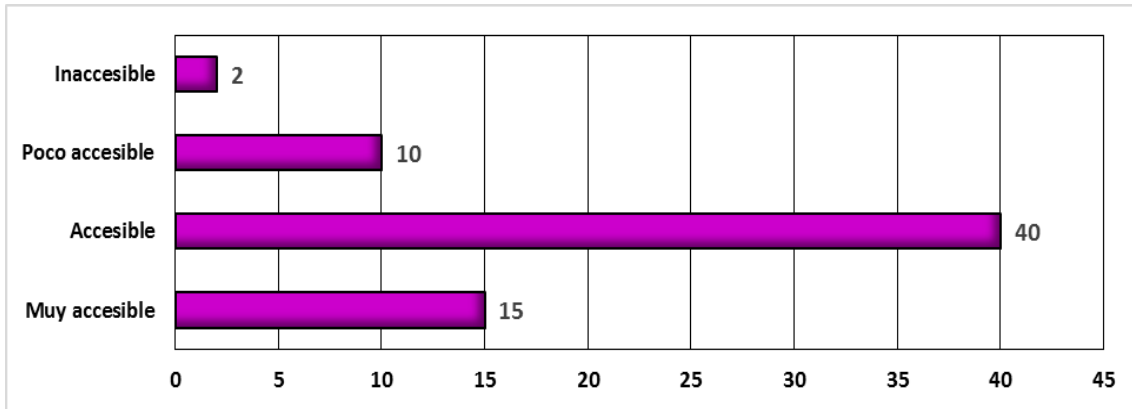
La encuesta nos indica que en general la población tiene una preferencia por usar el correo electrónico debido a su alta accesibilidad del 85,58 % favorable lo que corresponde a la suma de los que consideran muy accesible y accesible. La percepción desfavorable corresponde al 14,42 % que corresponde a quienes perciben el canal correo electrónico como poco accesible e inaccesible.

- A la pregunta que tan accesible consideran el canal **Ventanilla de correspondencia**, respondieron 117 encuestados que es:



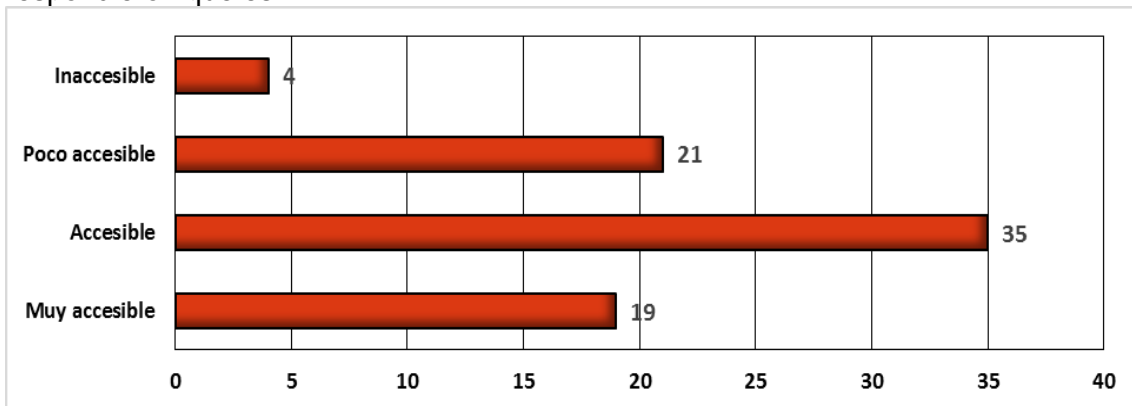
El 88,89 % de los encuestados consideran como accesible o muy accesible la ventanilla única. El 11,11 % consideran que es poco accesible o inaccesible.

- A la pregunta que tan accesible consideran el canal **Módulo de PQR del portal WEB** 67 encuestados respondieron que es:



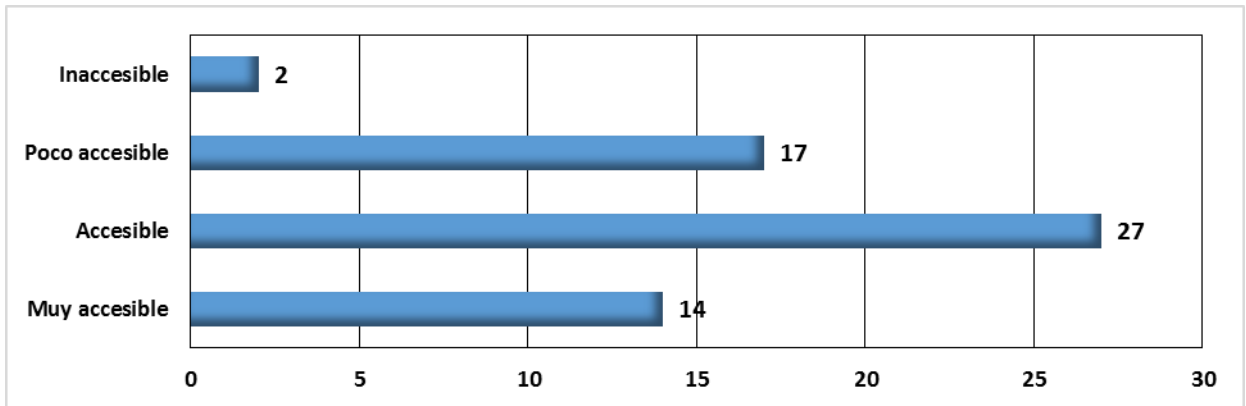
El 82,09 % de los encuestados consideran que el Módulo PQR del portal WEB es accesible o muy accesible y un 17,91 % consideran que es poco accesible o inaccesible.

- A la pregunta que tan accesible consideran el canal **Chat**, 79 encuestados respondieron que es:



El 68,35 % de los encuestados consideran que el **Chat** es accesible o muy accesible y el 31,65% considera que es poco accesible o inaccesible.

- A la pregunta que tan accesible consideran el canal **Redes Sociales**, 60 encuestados respondieron que es:



El 68,33 % consideran que las redes sociales son un medio de comunicación muy accesible y accesible y el 31,67% consideran que es un medio poco accesible o inaccesible.

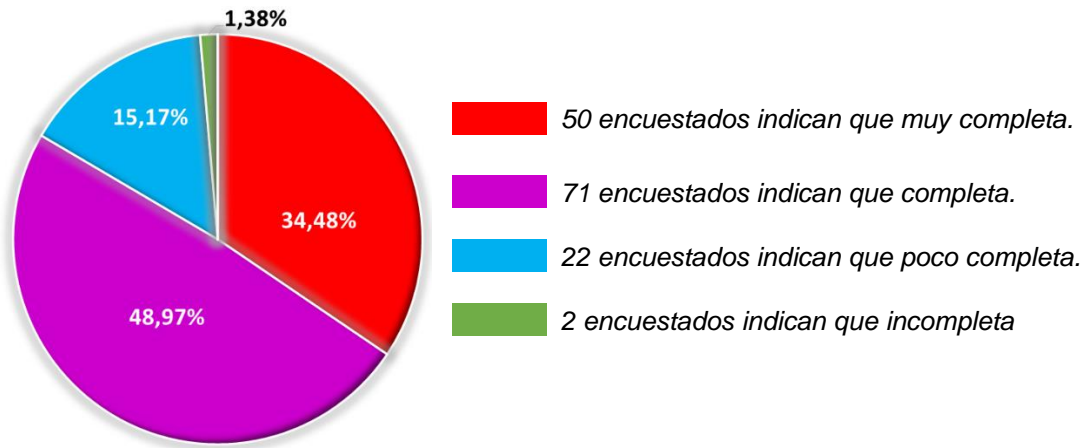
Dato General Resultado:

Los resultados anteriores nos permiten inferir, a través del promedio de los resultados de las respuestas preguntas 6 a 13, que los usuarios en general consideran que la accesibilidad a los canales y medios de comunicación que ha dispuesto la UPME es:

Muy Accesible	30,66 %
Accesible	49,07 %
Poco accesible	16,70 %
Inaccesible	3,58 %

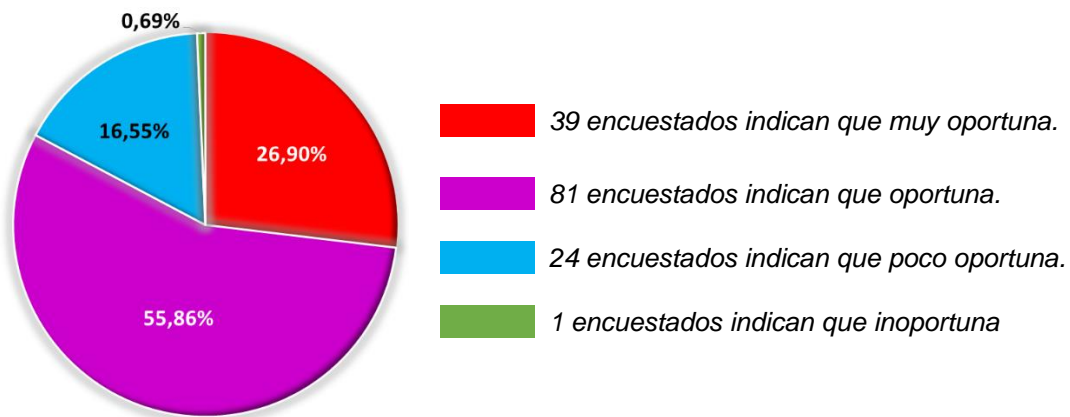
IV. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- A la pregunta sobre ¿Qué tan completa considera la información que provee la UPME?, los 145 encuestados respondieron:



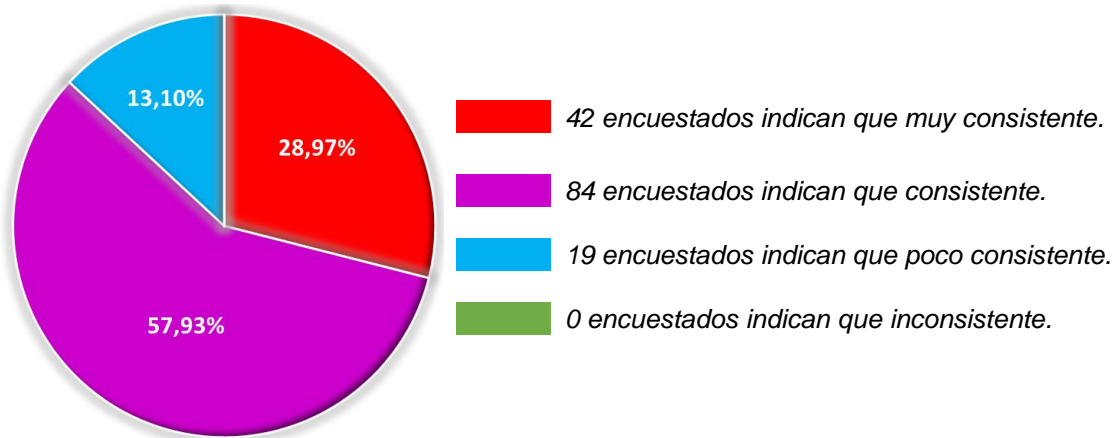
Lo anterior nos permite inferir que el 83,45 % de las partes interesadas perciben que la información que es entregada por la UPME es muy completa o completa. El 15,17 % consideran que la información entregada por la UPME es poco completa o incompleta.

- A la pregunta ¿Qué tan oportuna considera la información que provee la UPME? los encuestados respondieron:



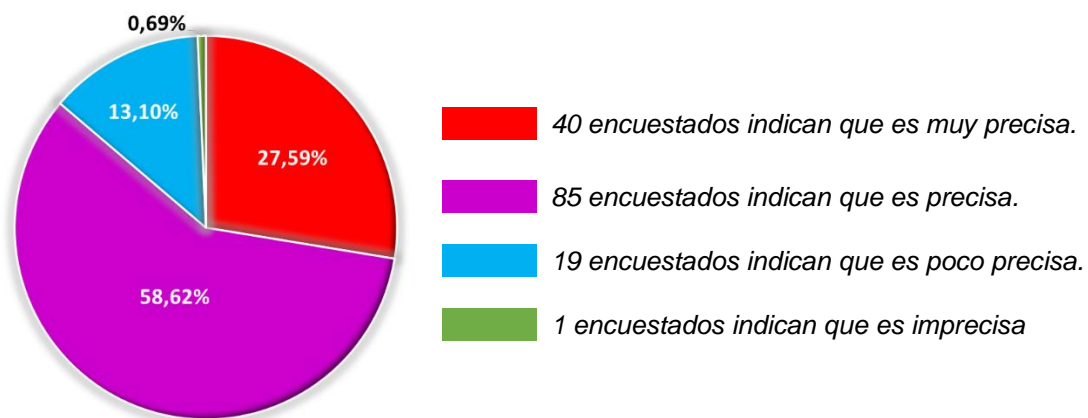
De acuerdo a estos resultados, observamos que las partes interesadas de la UPME consideran que el 82,76% de la información solicitada es entregada de forma muy oportuna y oportuna por la entidad. El 17,24% de las partes interesadas perciben que la información entregada por la UPME es poco oportuna e inoportuna.

- A la pregunta ¿Qué tan consistente considera la información que provee la UPME?, los encuestados respondieron:



El 86,90 % de las partes interesadas consideran que la información entregada por la UPME es muy consistente o consistente y el 13.10 % la perciben como poco consistente.

- A la pregunta ¿Qué tan precisa considera la información que provee la UPME? Los encuestados respondieron

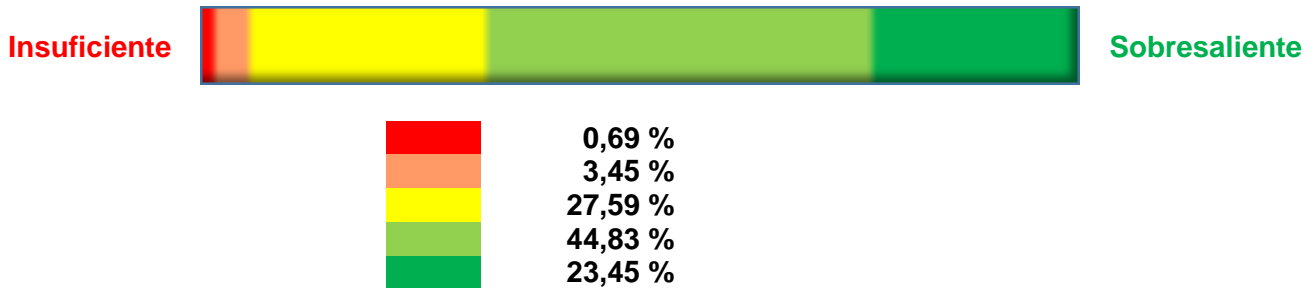


El 86,21 % de las partes interesadas señalan como muy precisa o precisa la información entregada por la UPME y el 13,79% la perciben como poco precisa e imprecisa.

V. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Se indago a los encuestados sobre su grado de conocimiento general de las funciones misionales de la entidad, en una escala 1 es insuficiente y 5 es sobresaliente.

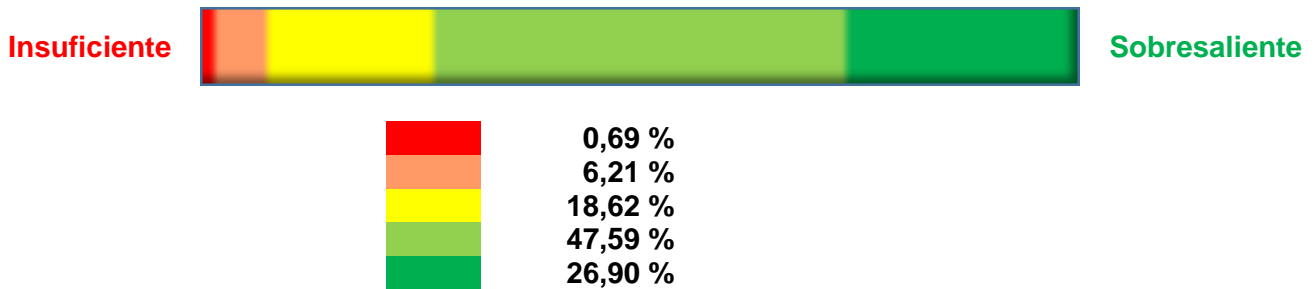
El siguiente grafico representa la distribución sobre el grado de conocimiento general que tienen las partes interesadas de la UPME



En general se puede observar que el un grado de conocimiento de la entidad es del 95,86% de las stakeholders.

VI. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

Se indago 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 1 es insuficiente y 5 es sobresaliente.



En general se puede observar que existe un grado satisfacción del 93,10% de las partes interesadas.

OBSERVACIONES GENERALES DE LAS PARTES INTERESADAS

En general los comentarios y observaciones de las personas encuestadas nos indican que:

- Se percibe a la Unidad de Planeación Minero Energética, como una entidad comprometida con su objeto misional.
- Varios usuarios recomiendan la realización de actividades que permitan la divulgación de los diferentes productos de la UPME.
- Indican se debe mejorar el sitio web, la oportunidad en la atención telefónica y lograr un acercamiento en la región que permita divulgar la oferta institucional de una mejor forma.

ACCIONES DE MEJORA

1. Mejora del Portal Web de la UPME.
2. Capacitar a los funcionarios de la entidad en temas de Atención y Servicio al Ciudadano, con el fin de mejorar la atención telefónica y el servicio.
3. Continuar participando del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, direccionado por el DNP, el cual descentraliza los servicios del estado en las diferentes regiones del país.

FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2016

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Nombre de la encuesta	Encuesta de Satisfacción Partes Interesadas
Antecedentes	<p>La UPME en búsqueda del mejoramiento continuo y con el fin de medir el grado de satisfacción y de conocimiento de las partes interesadas se encuentra en proceso de identificar y gestionar sus oportunidades de mejora y potenciar sus fortalezas para brindar mejores servicios y desarrollar su quehacer misional con excelencia de cara a todos los usuarios.</p> <p>En el marco de los principios constitucionales que orientan la función administrativa y de la Política de Desarrollo Administrativo “Participación, Atención y Servicio al Ciudadano” incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y en sus componentes, la UPME busca a través de mecanismos de participación activa tomar decisiones y mejorar el acceso a la información, con oportunidad, efectividad y calidez.</p> <p>El Sistema de Gestión de la UPME, realiza periódicamente el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios respecto del cumplimiento y satisfacción, y en ese sentido los datos de esta medición serán insumo importante para la toma de decisiones en la generación de planes de mejoramiento al interior de la entidad.</p>
Objetivo general	Generar información estadística que permita conocer la percepción y la satisfacción general que de la UPME tienen las partes interesadas.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la percepción general que tienen las partes interesadas acerca de la eficiencia, modernidad y transparencia de la UPME. • Conocer sobre la impresión y el grado de conocimiento general que tienen las partes interesadas sobre la UPME. • Recibir un concepto general sobre la satisfacción de las partes interesadas de la UPME.
Alcance temático	<p>Percepción de la eficiencia, 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>
Conceptos básicos	<p>Eficiencia: Eficiencia se entiende como el manejo adecuado de los recursos (tiempo, dinero, recurso humano, etc). Es hacer más con menos.</p> <p>Grado de Conocimiento: Hace referencia al nivel de conocimiento sobre el conjunto de información y datos que los individuos encuestados poseen de la UPME. Esta comprensión de los individuos permite a la entidad conocer el grado de experiencia y relacionamiento del grupo de estudio¹.</p> <p>Percepción: Hace referencia al proceso en el que los individuos organizan e interpretan los estímulos, con el fin de adaptarlos a algún nivel de comprensión.</p> <p>Calidad de la Información: Se refiere a la completitud, oportunidad, consistencia y precisión de la información.</p>

¹ Definición construida con base en la definición de Conocimiento: conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori).

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
	<p>Transparencia: Se refiere al nivel de visibilidad de la información que posee la entidad frente a sus partes interesadas. Transparencia es el conjunto de disposiciones y actos mediante los cuales los sujetos obligados tienen el deber de poner a disposición de las personas solicitantes la información pública que poseen y dar a conocer, en caso, el proceso y la toma de decisiones de acuerdo a su competencia, así como las acciones en ejercicio de sus funciones².</p> <p>Modernidad Institucional: 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 Estado³.</p> <p>Satisfacción: Es la diferencia entre lo que espera una persona y lo que recibe. En el marco de la encuesta se busca medir si lo esperado por una parte interesada es lo realmente entregado en productos y servicios ofertados por la UPME. La percepción de la satisfacción es una medida que permite medir y valorar la experiencia de los individuos, sus criterios de satisfacción y la percepción de lo que recibe la generará el usuario/a a partir de su experiencia, valorada y esto es muy importante en virtud de sus propios criterios⁴.</p>
Variables e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de Eficiencia • Percepción de Transparencia • Percepción de Modernidad de la UPME • Grado de accesibilidad a la información y servicios de la UPME • Grado de satisfacción con la información y los servicios de la UPME • Percepción de la calidad de la información que entrega la UPME
Universo de estudio	Partes Interesadas, compuestas por agentes del sector minero energético, empresas públicas, privadas, academia y público en general.
Población objetivo	Partes interesadas que consultan y/o toman decisiones con base en la planeación, la gestión de la información y la atención de los servicios ofertados para el sector minero energético por parte de la UPME.
Realizado por:	Estudio independiente, realizado por la UPME. El cual contó con el apoyo y guía de Jaime Arteaga asesor de la Consultoría de la Brújula Minera, la cual es ejecutada por el Centro Nacional de Consultoría, Jaime Arteaga y Asociados, y Revista Mundo Minero.
Muestras	<p>Para la aplicación de la encuesta fue necesario calcular una muestra considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La población hace referencia a las partes interesadas que interactúan o tienen relacionamiento con la entidad. • La población es variable y se desconoce el número de clientes. <p>Debido a lo anterior, utilizamos la siguiente fórmula que es usada para calcular el tipo de muestra con poblaciones variables y desconocidas:</p>

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

³ Departamento Administrativo Función Pública Tomado de: <http://modelointegrado.funcionpublica.gov.co/modernizacion-institucional> (20/09/2016)

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

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
	$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$ <p>Z : Nivel de confianza p : probabilidad de éxito o proporción esperada q : probabilidad de fracaso d = precisión de la muestra n = tamaño de la muestra</p> <p>Por lo anterior indicamos que para :</p> <p>Z : Nivel de Confianza del 95 % Z = 1,96 p: 90 % probabilidad de éxito q: 10 % probabilidad de fracaso d: precisión de la muestra o error maestro permitido es del 5%</p> $n = \frac{(1,96)^2 * 0,9 * 0,1}{(0,05)^2}$ <p>n = 138,29</p> <p>Por lo cual se remitirá el formulario a encuestas a 140</p> <p>n = 140</p>
Periodo de recolección	27 de Octubre al 18 de noviembre de 2016.
Método de recolección	Remitida a través de la herramienta para la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad – SIGUEME.
Medios de difusión	<i>Correo Electrónico</i> <i>Página Web UPME</i>

FORMULARIO DE PREGUNTAS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN Y CONOCIMIENTO GENERAL DE LA UPME

Es de gran importancia para la UPME conocer el concepto general sobre el grado de satisfacción de sus usuarios, así como su percepción y grado de conocimiento sobre la entidad. A continuación, presentamos un listado de temas relevantes en torno a la prestación de los servicios y el relacionamiento de la UPME con sus grupos de interés. A partir de su percepción, solicitamos su gentil colaboración para calificarlos.

Definiciones:

- **Eficacia:** es la capacidad de lograr el efecto deseado, esperado o anhelado por los usuarios y partes interesadas.
- **Modernidad Institucional:** 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
- **Innovación Institucional** como aquellas creaciones o modificaciones de procesos, procedimientos, productos o servicios que impliquen una mejoría en la solución de problemas nuevos o existentes.
- **Transparencia** se refiere al nivel de visibilidad de la información que posee la entidad frente a sus partes interesadas.

I. DATOS GENERALES

A. Género

- Masculino
 Femenino

B. Subsector (es) en el (los) que trabaja

- Minas
 Eléctrico
 Hidrocarburos
 Ambiental
 Otro

Por favor indique cuál _____

C. Naturaleza jurídica de la entidad en que trabaja

- Pública
 Privada

D. Vinculación con la entidad en que trabaja

- Empleado
 Contratista

II. EFICACIA

1. ¿Los productos de la UPME cuentan con el rigor técnico requerido?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- No puede responder

2. ¿La UPME entrega sus productos de manera oportuna?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- No puede responder

III. MODERNIDAD INSTITUCIONAL

3. ¿Los planes y demás productos de la UPME incorporan tecnologías de punta y están actualizados con los estándares mundiales?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- No puede responder

4. El grado de innovación reflejado en los productos ofrecidos por la UPME es:

- Sobresaliente
- Bueno
- Medio
- Malo
- No puede responder

IV. TRANSPARENCIA Y ACCEDIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

5. Por favor señale cuál(es) de los siguientes canales de información de la UPME conoce y/o utiliza con mayor frecuencia

- Presencial
- Correo Electrónico
- Telefónico
- Ventanilla de correspondencia
- Módulo PQR del portal Web
- Chat

De acuerdo con la respuesta de la pregunta No. 5, por favor califique el grado de accesibilidad de los canales de información seleccionados

6. Presencial

- Muy accesible Accesible Poco accesible Inaccesible

7. Página Web

- Muy accesible Accesible Poco accesible Inaccesible

8. Telefónico

- Muy accesible Accesible Poco accesible Inaccesible

9. Correo electrónico

- Muy accesible Accesible Poco accesible Inaccesible

10. Ventanilla de correspondencia

- Muy accesible Accesible Poco accesible Inaccesible

11. Módulo PQR del portal WEB

- Muy accesible Accesible Poco accesible Inaccesible

12. Chat

- Muy accesible Accesible Poco accesible Inaccesible

13. Redes Sociales

- Muy accesible Accesible Poco accesible Inaccesible

V. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

14. ¿Qué tan completa considera la información que provee la UPME?

- Muy completa Completa Poco completa Incompleta

15. ¿Qué tan oportuna considera la información que provee la UPME?

- Muy oportuna Oportuna Poco oportuna Inoportuna

16. ¿Qué tan consistente considera la información que provee la UPME?

- Muy consistente Consistente Poco consistente Inconsistente

17. ¿Qué tan precisa considera la información que provee la UPME?

- Muy precisa Precisa Poco precisa Imprecisa

VI. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

18. De 1 a 5 califique su grado de conocimiento general de las funciones misionales de la entidad, donde 1 es insuficiente y 5 importante o sobresaliente.

- 1 2 3 4 5

VII. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

19. De 1 a 5 califique su grado de satisfacción en general con la información y atención recibida sobre los servicios y productos que presta la UPME, donde 1 es insuficiente y 5 es importante o sobresaliente.

- 1 2 3 4 5

20. Por favor indique aquellas sugerencias y propuestas que nos permitan desarrollar mejor nuestras funciones para la satisfacción de nuestros usuarios

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar nuestro servicio, en los términos indicados en la ficha técnica

! Gracias por su colaboración!