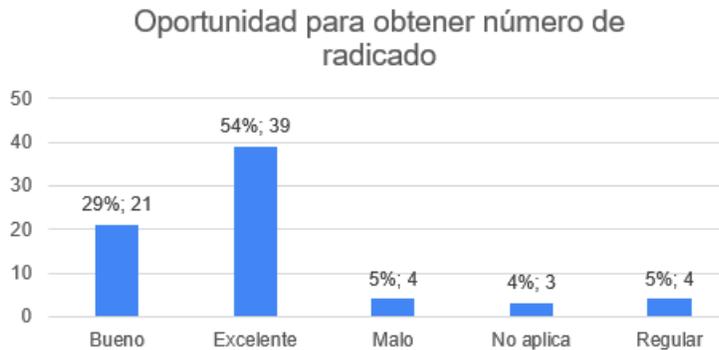


OBJETIVO

En el marco del ejercicio de caracterización ciudadana y grupos de valor de la Unidad de Planeación Energética UPME, se incluyeron preguntas con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios, y partes interesadas que acceden y utilizan los canales de atención de la entidad, lo cual arrojó la siguiente información:

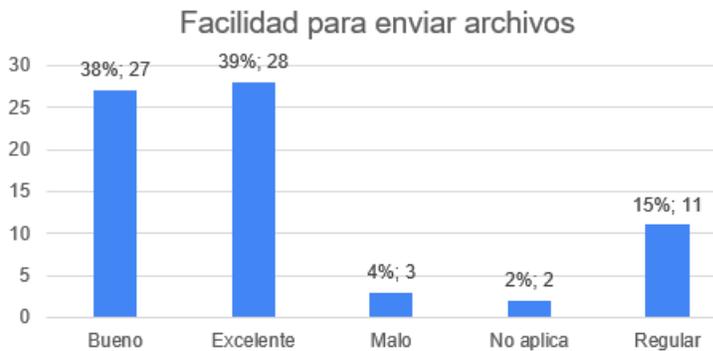
Oportunidad para obtener número de radicado

De las 71 personas encuestadas, 39 calificaron como excelente la oportunidad para obtener un numero de radicado a la solicitud de servicio o trámite representando un 54%, seguido del 29% que considera la oportunidad como buena, finalmente un 5.6% como regular y/o malo respectivamente.



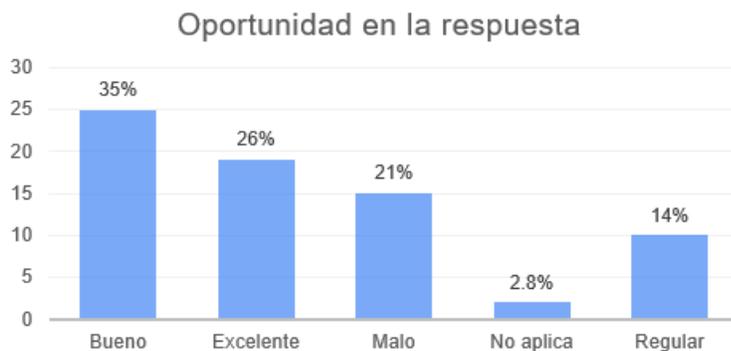
Envío de archivos adjuntos

Respecto de la pregunta “*Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por los diferentes canales. Facilidad para enviar archivos*”, el 39% de los encuestados la considero excelente, un 38% la calificó como buena seguido de un 15% como regular y un 4.2% malo:



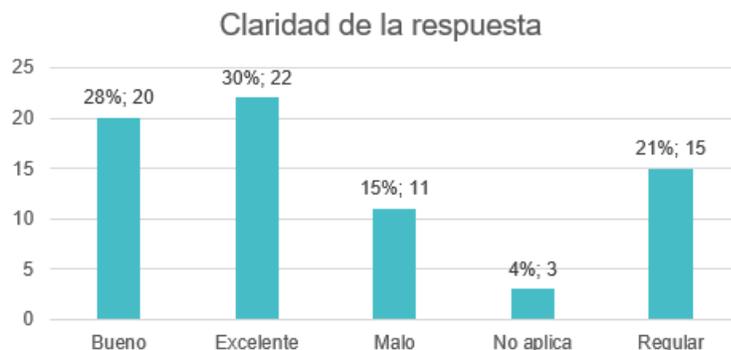
Oportunidad en la respuesta

Frente a la pregunta: “Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por los diferentes canales. (Oportunidad en la respuesta a su consulta y/o solicitud y/o solicitud)”, el 35% de los encuestados la considero buena, un 26% la calificó como excelente seguido de un 21% como malo y un 14% regular:



Claridad de la respuesta

De acuerdo con la pregunta: “Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por los diferentes canales. (Claridad de la respuesta)”, el 30% de los encuestados la considero excelente, un 28% la calificó como buena, seguido de un 21% como regular y un 15% mala:



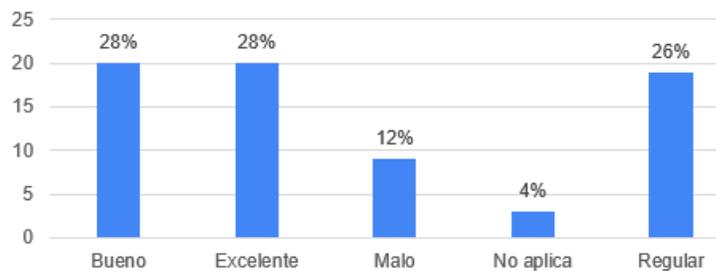
Facilidad de seguimiento

Con relación a la pregunta: “Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos de la atención ofrecida por los diferentes canales. (Facilidad para hacer seguimiento a la consulta y/ solicitudes)”, 20 encuestados calificaron como excelente la facilidad para realizar seguimiento representando un 28%, en la misma medida 20 encuestados la calificaron como buena, seguido del 26% que considero la oportunidad como regular, finalmente un 12% como malo:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA UPME 2024

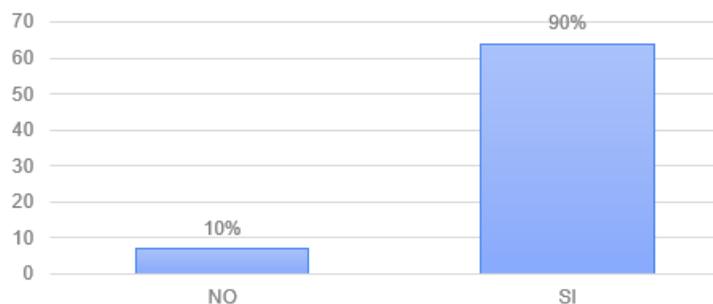
Facilidad para hacer seguimiento a la consulta y/ solicitudes



Portal web de la UPME

A través de la página web de la UPME, se garantiza el acceso a la oferta institucional con lo cual se fortalece la relación Estado-Ciudadano. De esta manera 64 encuestados manifiestan conocer el portal web de la entidad, lo cual representa un 90%, mientras que el 10% restante afirma no conocerlo:

¿Conoce el portal web de la UPME?

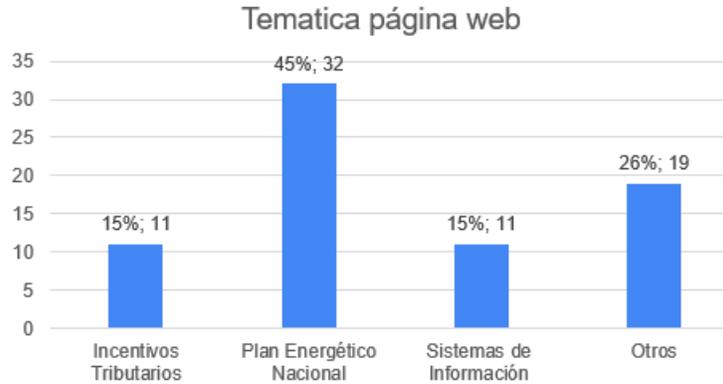


Temática por la cual visita el portal web

Dentro de las temáticas más visitadas en la página web de la UPME, encontramos que el Plan Energético Nacional representa el 45% de los temas de mayor interés para la ciudadanía con 32 consultas realizadas, seguido de Incentivos Tributarios y Sistemas de Información y aplicativos (SIMEC, PERS - SIPERS, Biblioteca Digital, Geo portal, Calculadora de Emisiones CO₂, entre otros con el 15%, cada uno respectivamente.

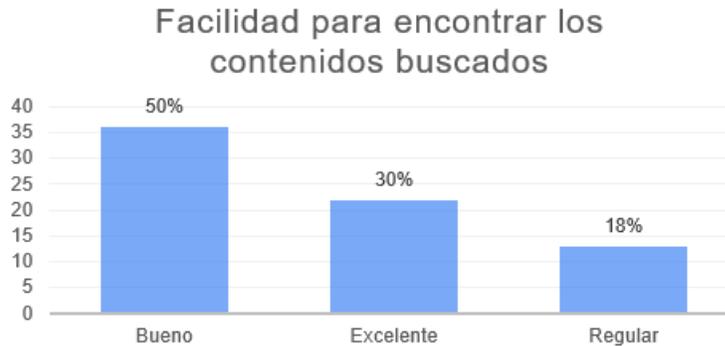


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA UPME 2024



Calificación de la experiencia

Frente a la pregunta: “Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. Facilidad para encontrar los contenidos buscados”, el 50% de los encuestados la considero buena, un 30% la calificó como excelente seguido de un 18% como regular:

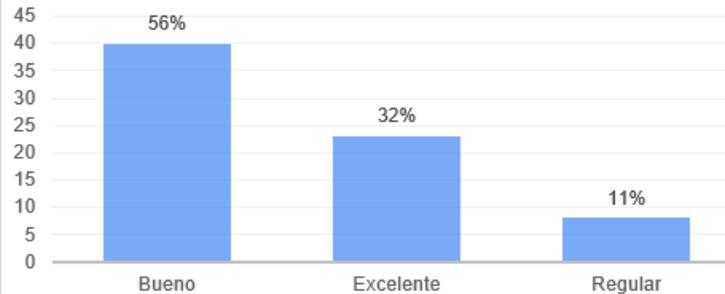


Respecto a la pregunta: “Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. (Rapidez de descarga de las páginas)”, el 56% de los encuestados la considero buena, un 32% la calificó como excelente seguido de un 11% como regular.



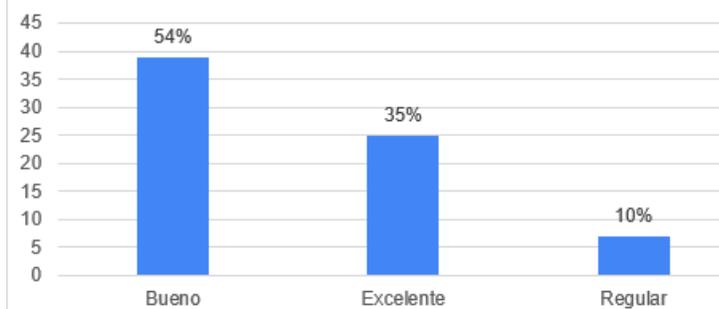
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA UPME 2024

Rapidez de descarga de las páginas



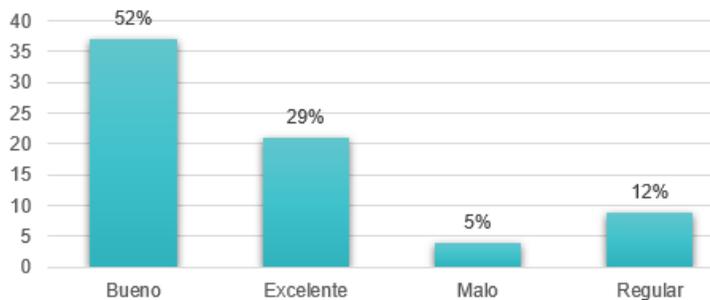
De acuerdo con la pregunta: “Cuenta de Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. (Calidad de los contenidos)”, el 54% de los encuestados la considero buena, un 35% la calificó como excelente, seguido de un 10% como regular.

Calidad de los contenidos



Con relación a la pregunta: “Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. (Actualización de los contenidos)”, 37 encuestados calificaron como buena la actualización de los contenidos representando un 52%, 21 encuestados la calificaron como excelente con un 29%, seguido del 12% que la considero regular, finalmente un 5% como malo.

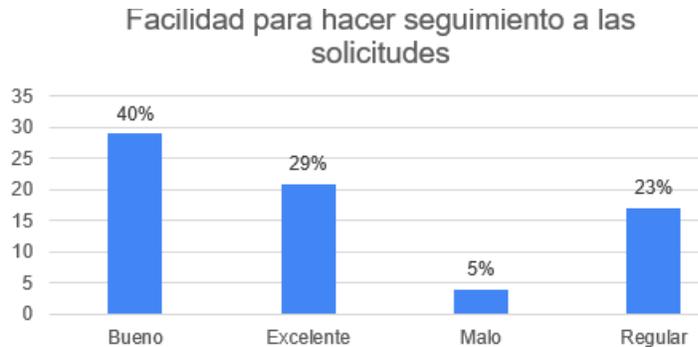
Actualización de los contenidos



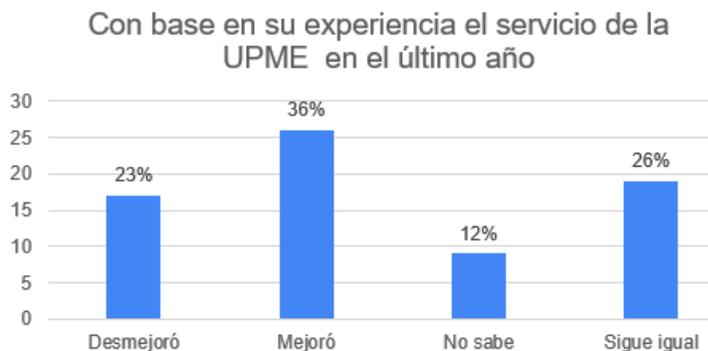


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA UPME 2024

Para la pregunta “Con base en su experiencia, valore los siguientes aspectos del portal web de la UPME. (Facilidad para hacer seguimiento a las solicitudes)”, se tiene que el 40% de los encuestados la considera buena, 29% excelente, seguido de un 23% que la califica como regular y un 5% mala.



Frente a la pregunta “Con base en su experiencia el servicio de la UPME en el último año”, el 36% de los encuestados consideraron que la experiencia del servicio había mejorado, un 26% manifestó que siguió igual con una participación de 19 personas, un 23% manifestó que el servicio de la UPME había desmejorado y un 12% informó no saber.



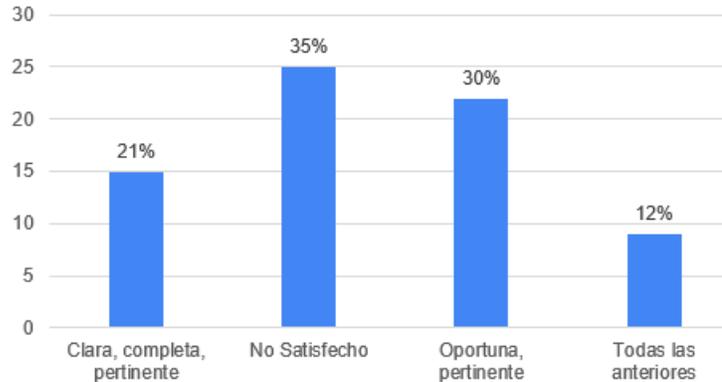
Respuesta a las peticiones

El 35% de las personas encuestadas manifestaron no encontrarse satisfechas con las respuestas a sus solicitudes, el 30% consideran las respuestas oportunas y pertinentes, 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.



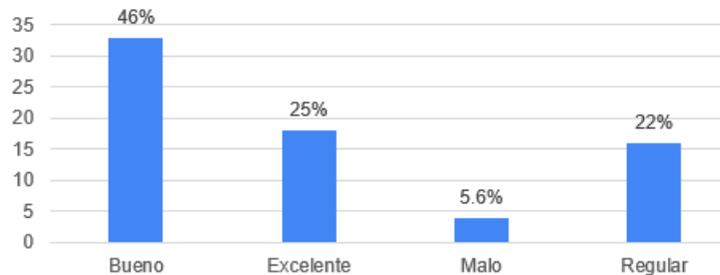
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA UPME 2024

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



Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que, si bien el grado de satisfacción general respecto de los trámites y servicios que ofrece la UPME se encuentra entre el rango bueno y excelente, existe un margen de mejora respecto de la oportunidad en las respuestas de las PQRSD, dado que el 35% de los encuestados manifestaron no encontrarse satisfechos con las respuestas a sus solicitudes.

Por su parte, el 90% de los encuestados manifiestan conocer el portal web de la entidad, respecto del 10% que afirma no conocerlo. En términos generales, la experiencia de la ciudadanía con relación a la información que se encuentra publicada en la página web de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, se encuentra en el rango bueno y excelente, sin embargo, respecto de la facilidad para hacer seguimiento a la consulta y/o solicitudes un 26% de los encuestados lo califica como regular.



De acuerdo con lo anterior, se considera oportuno implementar estrategias para fortalecer la gestión oportuna de las PQRSD y la facilidad para hacer seguimiento a la consulta y/o solicitudes en la página web ya que obtuvieron los índices de satisfacción más bajos.