



Unidad de Planeación
Minero Energética



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, CANALES DE ATENCIÓN

I Semestre de 2026

F-CE-002 V-1

www.
1.upme.
gov.co

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO GENERAL	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. METODOLOGÍA	4
5. CANALES DE APLICACIÓN	4
6. ASPECTOS EVALUADOS:.....	5
7. RESULTADOS.....	5
8. CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
9. RETOS	¡Error! Marcador no definido.



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Política de tratamiento de datos I semestre UPME 2026.....	6
Ilustración 2: Tramite o servicio realizado I semestre UPME 2026	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 3: Canal mediante el cual fue atendido I semestre UPME 2026	8
Ilustración 4: Calificación de la respuesta claridad de la información entregada I semestre UPME 2026.....	9
Ilustración 5: Calificación de la respuesta como califica la respuesta a su solicitud informe I semestre UPME 2026	10
Ilustración 6: Calificación de la respuesta Recomendaría este servicio a otras personas informe I semestre UPME 2026	11
Ilustración 7: Calificación de la respuesta Como califica la atención recibida por parte del funcionario informe I semestre UPME 2026.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 8: Calificación de la respuesta Recomendaría este servicio a otras personas Informe I Semestre UPME 2026.....	¡Error! Marcador no definido.

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la mejora continua y el fortalecimiento del modelo de atención al ciudadano, la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) presenta los resultados de la medición de satisfacción del primer semestre de 2026. Este informe analiza la experiencia del usuario en cuanto a accesibilidad, claridad y eficiencia, utilizando la información recopilada a través de los diversos canales institucionales. La gestión de estos datos se realiza bajo estrictos estándares de seguridad, cumpliendo con la Ley 1581 de 2012 sobre tratamiento de datos personales.

2. OBJETIVO GENERAL

Medir el grado de aceptación y satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios y trámites gestionados por la entidad durante el periodo de análisis, con el fin de robustecer los procesos de atención y la eficiencia administrativa,

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar las preferencias de los ciudadanos sobre el uso de los canales presencial, virtual y telefónico.
- Evaluar cualitativamente la respuesta institucional frente a los requerimientos de los usuarios.
- Identificar cuellos de botella en la resolución de trámites para proponer acciones de mejora

4. METODOLOGÍA

La encuesta utilizó un modelo estructurado con cinco dimensiones clave, evaluadas en una escala de 1 a 5 (donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 es "Muy satisfecho"). La muestra total analizada para este semestre ascendió a 767 encuestas de atención, lo que representa un incremento significativo en la participación respecto al semestre anterior.

5. CANALES DE APLICACIÓN

Total, de personas atendidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026: 767, donde la recolección de información se distribuyó de la siguiente manera:

Canal de atención:

Presencial

Virtual

Telefónico

En otras palabras, durante el primer semestre de 2026 la encuesta de satisfacción fue respondida por 767 usuarios, siendo el canal presencial el de mayor participación, seguido por el canal virtual y el canal telefónico. También, 12 registros presentan el canal sin identificar (10 como “No reporta información” y 2 sin dato).

6. ASPECTOS EVALUADOS:

El análisis se centró en la facilidad de acceso, claridad informativa, calidad de la respuesta, efectividad en la solución y el trato humano por parte de los funcionarios.

7. RESULTADOS

Política de Datos

La UPME garantiza que el 100% de la información recolectada sea trata conforme a la normativa vigente, asegurando la confidencialidad de los datos sensibles recibidos a través de los canales de recolección.

Respecto a la aceptación de la **Política de Tratamiento de Datos Personales** los resultados son:

RESPUESTA	NÚMERO DE REGISTROS	PORCENTAJE
Sí	758	98,83 %
No	9	1,17 %
Total	767	100,00 %

Conclusión: La aceptación de la Política de Tratamiento de Datos Personales fue **muy alta**, ya que **758 de los 767 ciudadanos encuestados (98,83 %)** manifestaron su consentimiento, mientras que únicamente **9 personas (1,17 %)** respondieron que **no**. Esto evidencia un amplio nivel de aceptación por parte de los usuarios durante el período evaluado.

Aceptación de la política de tratamiento de datos personales
(1 de enero al 30 de junio de 2026)

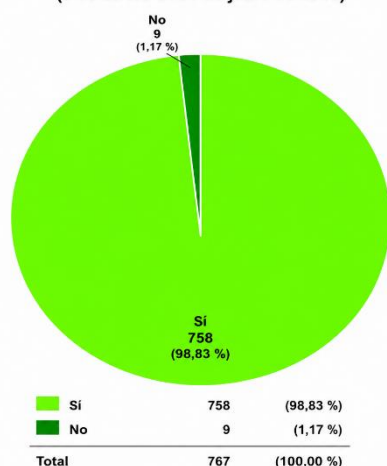


Ilustración 1: Política de tratamiento de datos I semestre UPME 2026

Trámite o servicio realizado

Durante el periodo analizado se registró un total de 767 solicitudes relacionadas con diferentes trámites o servicios.

Veamos:

1. TRÁMITE O SERVICIO REALIZADO	USUARIOS	% DEL TOTAL
Incentivos Tributarios para Gestión Eficiente de la Energía (GEE)	504	65,71 %
Incentivos Tributarios para Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE)	181	23,60 %
Asignación de cupos de consumo de diésel marino	23	3,00 %
Sistema Único de Usuarios (SUU)	18	2,35 %
Información institucional	14	1,83 %
Registro de proyectos de generación eléctrica	9	1,17 %
Incentivos Tributarios para Hidrógeno	3	0,39 %
Evaluación de proyectos de fondos	2	0,26 %
Sin dato	2	0,26 %
Incentivo tributario vehículos eléctricos	1	0,13 %
Incentivos tributarios para vehículos eléctricos/híbridos	1	0,13 %
Incentivos tributarios carros eléctricos e híbridos	1	0,13 %
Certificado UPME	1	0,13 %
Cambio FPO	1	0,13 %
Incentivos tributarios vehículo híbrido	1	0,13 %
Incentivo carros eléctricos	1	0,13 %
Incentivo tributario vehículo	1	0,13 %
Vehículos eléctricos	1	0,13 %
Consulta de inquietudes	1	0,13 %
Incentivos tributarios vehículos híbridos y eléctricos (registro con diferente escritura)	1	0,13 %
Total	767	100%

Conclusión

El trámite más utilizado por los usuarios fue Incentivos Tributarios para Gestión Eficiente de la Energía (GEE), con 504 usuarios, lo que representa el 65,71 % de las 767 encuestas. En segundo lugar, se ubicó Incentivos Tributarios para Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE) con 181 usuarios (23,60 %). En conjunto, estos dos trámites concentraron 89,31 % de todas las solicitudes atendidas durante el primer semestre de 2026, evidenciando que la mayor demanda de los ciudadanos estuvo relacionada con los incentivos tributarios administrados por la UPME.

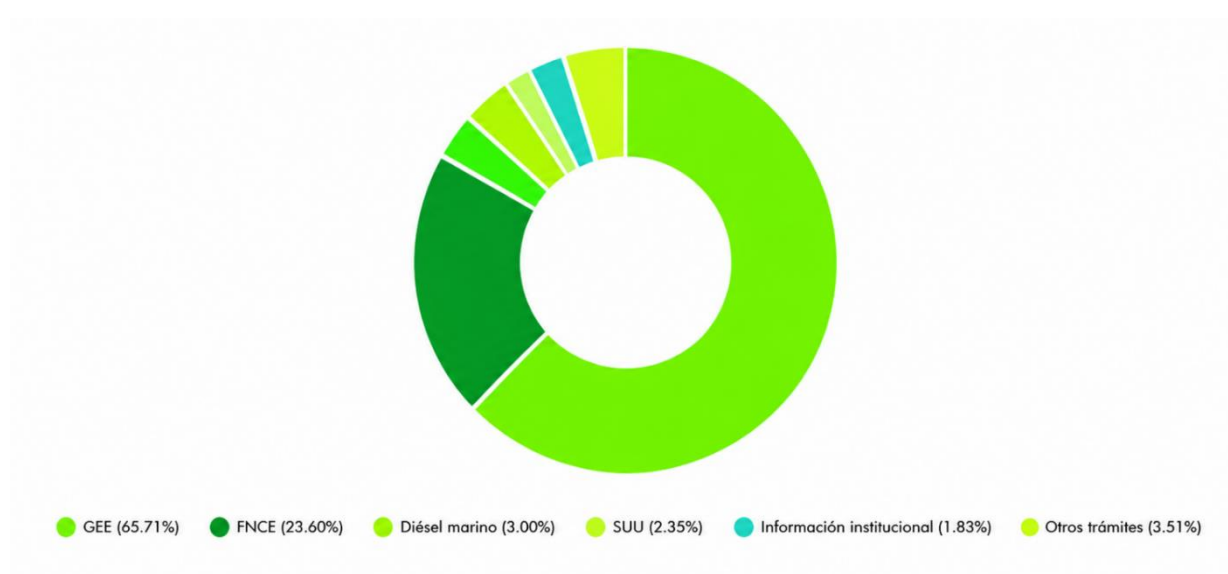


Ilustración 2: Trámite o servicio realizado I semestre UPME 2026

2. Canal de atención

Debido a que algunos ciudadanos escribieron el canal con diferentes nombres (por ejemplo: Telefónico, telefónico, etc.), se consolidaron las respuestas equivalentes.

CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE REGISTROS	PORCENTAJE
Presencial	416	54.24%
Virtual	214	27.90%
Telefónico	125	16.30%
No reporta información	10	1.30%
Sin dato Registrado	2	0.26%
Total	767	100,00 %

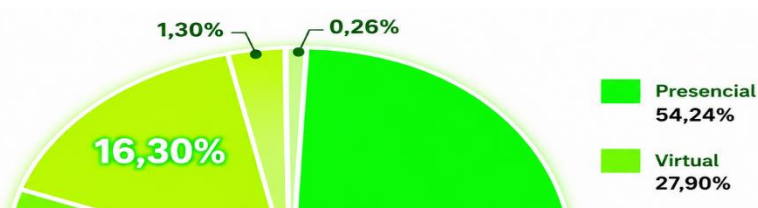


Ilustración 2: Canal mediante el cual fue atendido I semestre UPME 2026

A continuación, se presenta la evaluación realizada por los ciudadanos sobre la atención recibida, basada en cinco preguntas. Para esta medición se utilizó una escala de satisfacción de 1 a 5, donde:

1 = Muy insatisfecho
2 = Insatisfecho
3 = Neutral
4 = Satisfecho
5= Muy satisfecho

1. Claridad de la información entregada

La valoración sobre claridad de la información entregada se realizó a partir de 767 registros. Los resultados muestran una tendencia mayoritariamente positiva en la percepción de los ciudadanos.

Veamos:

CALIFICACIÓN	PRESENCIAL (416)	VIRTUAL (214)	TELEFÓNICO (125)
5	76 (18,27 %)	6 (2,80 %)	10 (8,00 %)
4	288 (69,23 %)	168 (78,50 %)	102 (81,60 %)
3	33 (7,93 %)	22 (10,28 %)	13 (10,40 %)
2	8 (1,92 %)	10 (4,67 %)	0 (0,00 %)
1	11 (2,64 %)	8 (3,74 %)	0 (0,00 %)



Total	416 (100 %)	214 (100 %)	125 (100 %)
-------	-------------	-------------	-------------

Conclusión:

Canal presencial: La mayor calificación fue 4, con 288 usuarios (69,23 %), seguida de la calificación 5 con 18,27 %.

Canal virtual: Predominó la calificación 4, otorgada por 168 usuarios (78,50 %).

Canal telefónico: También predominó la calificación 4, con 102 usuarios (81,60 %), siendo el canal con la mayor proporción de calificaciones de 4.

En general, los resultados reflejan altos niveles de satisfacción en cuanto a la facilidad de acceso a los trámites o servicios, tanto en el canal presencial como en el virtual, con una proporción muy baja de valoraciones negativas.

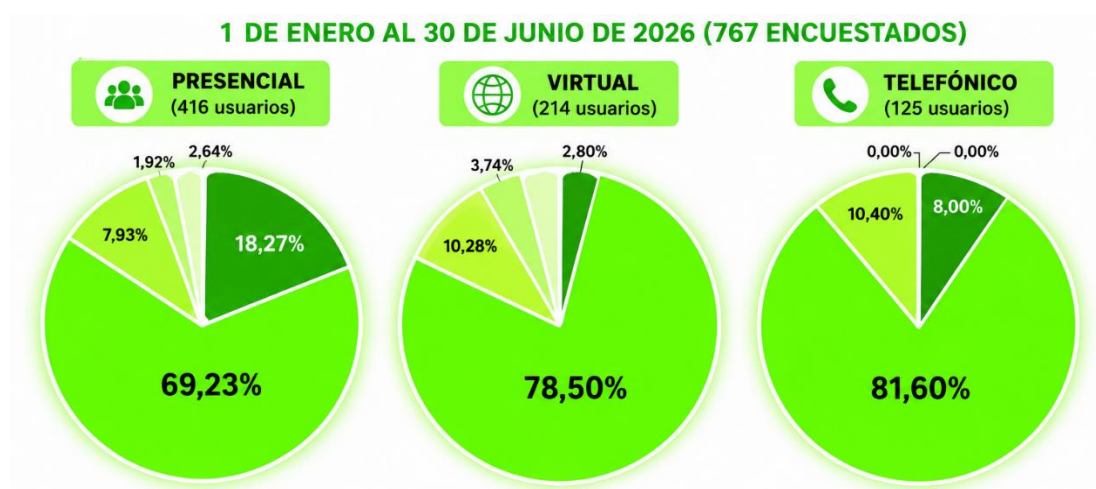


Ilustración 3: Claridad de la información entregada I semestre UPME 2026

2. Como califica la respuesta a su solicitud

La evaluación sobre **Como califica la respuesta a su solicitud** se realizó con base en 767 registros. Los resultados muestran una valoración considerablemente positiva por parte de los ciudadanos.

Veamos:

Por canal de atención, es la siguiente:

CALIFICACIÓN	PRESENCIAL (416)	VIRTUAL (214)	TELEFÓNICO
5	70 (16,83 %)	6 (2,80 %)	Sin registros*
4	283 (68,03 %)	151 (70,56 %)	Sin registros*
3	39 (9,38 %)	34 (15,89 %)	Sin registros*
2	8 (1,92 %)	10 (4,67 %)	Sin registros*
1	16 (3,85 %)	13 (6,07 %)	Sin registros*
Total	416 (100 %)	214 (100 %)	—

Conclusiones

Canal presencial: predominó la calificación 4, con 283 usuarios (68,03 %), seguida de la calificación 5 con 16,83 %.

Canal virtual: también predominó la calificación 4, con 151 usuarios (70,56 %).

Canal telefónico: en el archivo no aparecen registros diligenciados para la pregunta ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?; por ello no es posible calcular porcentajes para ese canal.

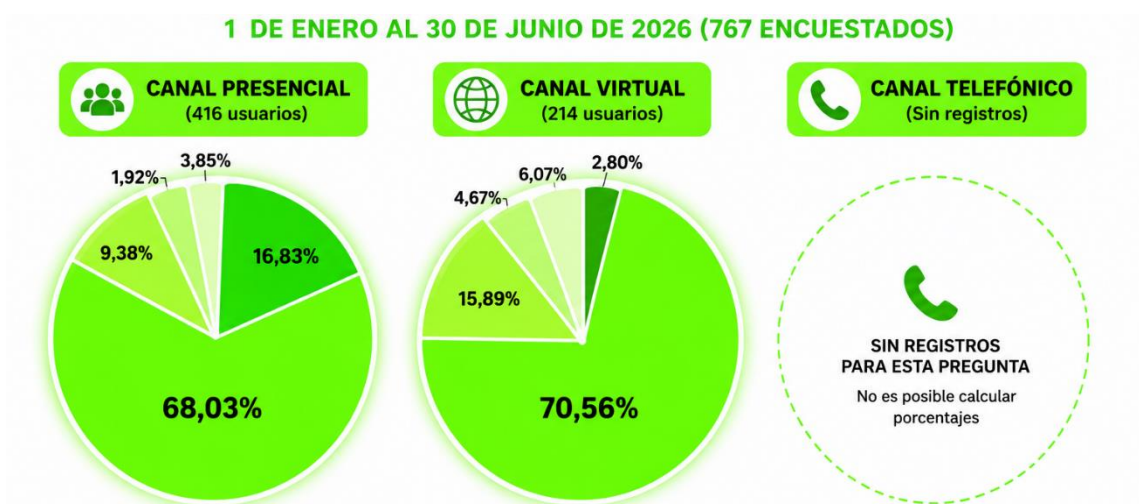


Ilustración 4: Como califica la respuesta a su solicitud informe I semestre UPME 2026

3. Se solucionó su requerimiento

La calificación relacionada con la pregunta, se solucionó su requerimiento fue evaluada a partir de 767 registros válidos. Los resultados evidencian una valoración predominantemente positiva por parte de los ciudadanos.

Conclusión

Canal presencial: la calificación predominante fue 4, con 254 usuarios (61,06 %).

Canal virtual: también predominó la calificación 4, con 139 usuarios (64,95 %).

Canal telefónico: presentó la mejor valoración relativa, con 91 usuarios (72,80 %) calificando con 4, y no registró calificaciones de 1.

En términos generales, los tres canales presentan una percepción favorable sobre la respuesta brindada a las solicitudes, siendo el canal telefónico el de mejor valoración, seguido del presencial y posteriormente el virtual.

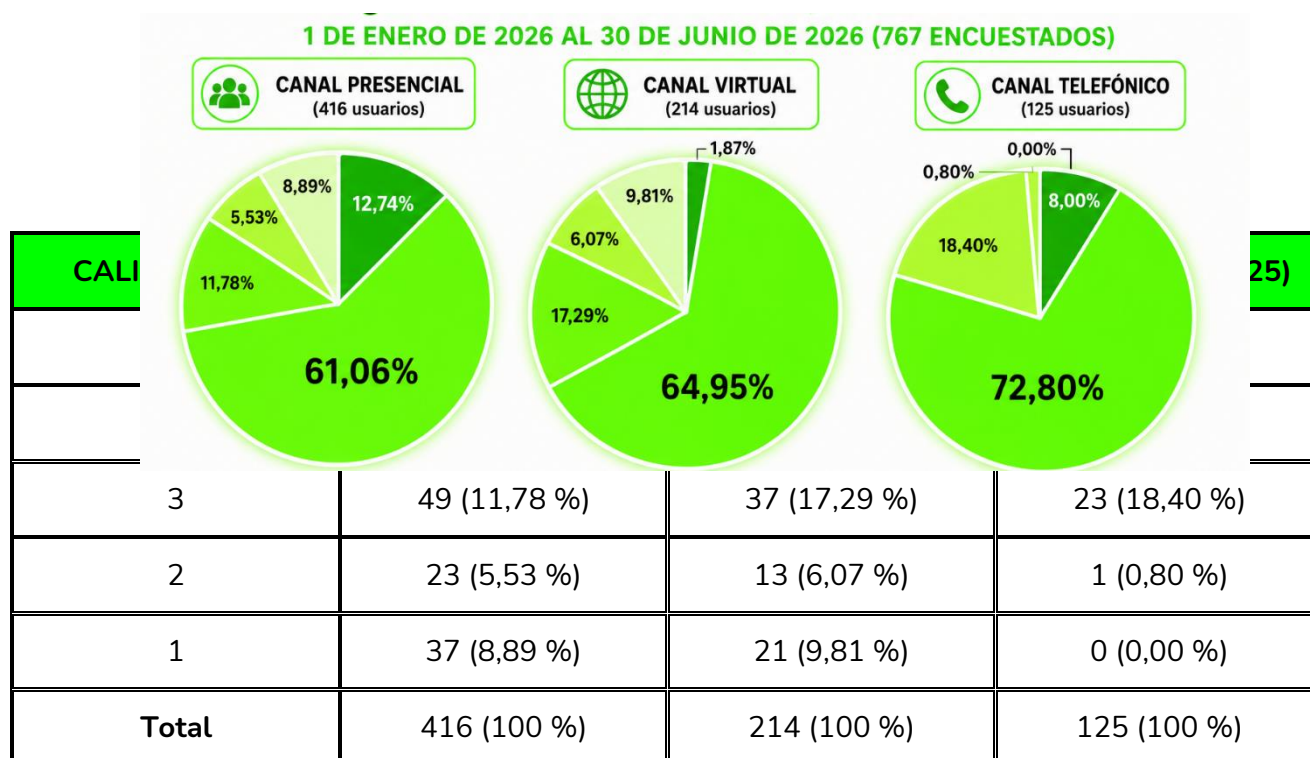


Ilustración 5: Calificación de la respuesta Se solucionó su requerimiento informe I semestre UPME 2026

4. Como califica la atención recibida por parte del funcionario

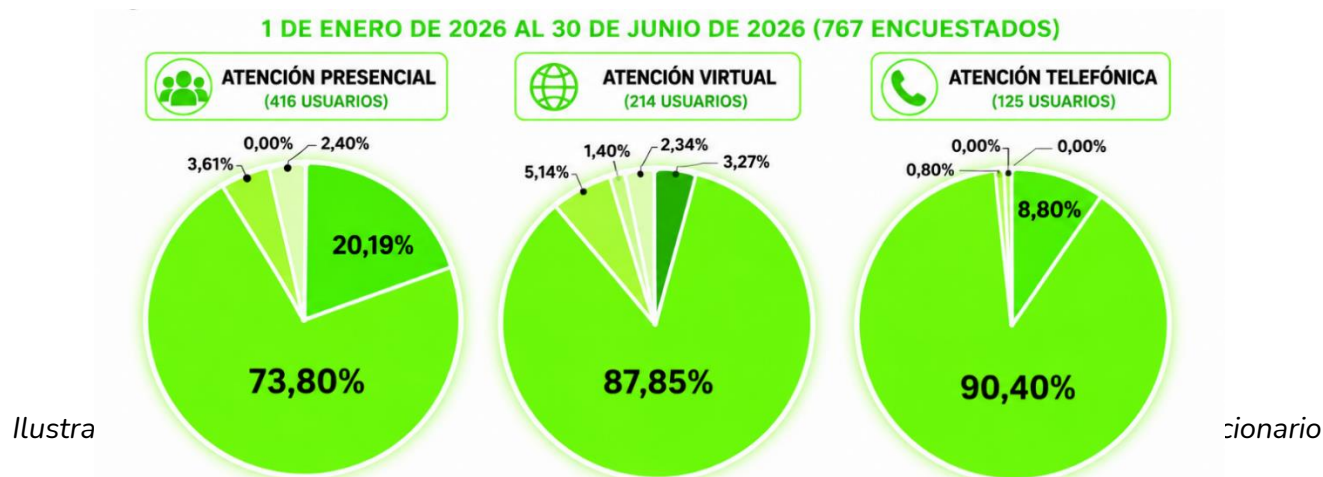
Respecto a la pregunta cómo califica la atención recibida por parte del funcionario?, fue evaluada con un total de 767 registros, mostrando una percepción mayoritariamente positiva frente a la gestión realizada.

CALIFICACIÓN	PRESENCIAL (416)	VIRTUAL (214)	TELEFÓNICO (125)
5	84 (20,19 %)	7 (3,27 %)	11 (8,80 %)
4	307 (73,80 %)	188 (87,85 %)	113 (90,40 %)
3	15 (3,61 %)	11 (5,14 %)	1 (0,80 %)
2	0 (0,00 %)	3 (1,40 %)	0 (0,00 %)
1	10 (2,40 %)	5 (2,34 %)	0 (0,00 %)
Total	416 (100 %)	214 (100 %)	125 (100 %)

Canal presencial: la calificación predominante fue 4, con 307 usuarios (73,80 %), seguida de la calificación 5 con 20,19 %. El canal virtual: la calificación 4 fue otorgada por 188 usuarios (87,85 %), lo que representa una valoración muy favorable del servicio. Respecto a el canal telefónico: presentó la mejor evaluación relativa, con 113 usuarios (90,40 %) calificando la atención con 4, 11 usuarios (8,80 %) con 5, y sin calificaciones de 2 ni 1.

Conclusión

En términos generales, la percepción de los usuarios sobre la solución de sus requerimientos es **positiva en los tres canales de atención**, destacándose el **canal telefónico** como el mejor valorado, seguido del **virtual** y posteriormente el **presencial**.



5. Recomendaría este servicio a otras personas

La evaluación correspondiente a recomendaría este servicio a otras personas?, e realizó con base en 767 respuestas, reflejando una percepción mayoritariamente positiva del servicio.

RESPUESTA	PRESENCIAL (416)	VIRTUAL (214)	TELEFÓNICO (125)
-----------	------------------	---------------	------------------

Sí	370 (88,94 %)	185 (86,45 %)	125 (100,00 %)
No está seguro	32 (7,69 %)	22 (10,28 %)	0 (0,00 %)
No	14 (3,37 %)	7 (3,27 %)	0 (0,00 %)
Total	416 (100 %)	214 (100 %)	125 (100 %)

Conclusión

Canal presencial: el 88,94 % de los usuarios recomendaría el servicio, el 7,69 % no está seguro y el 3,37 % no lo recomendaría.

Canal virtual: el 86,45 % recomendaría el servicio, el 10,28 % no está seguro y el 3,27 % respondió que no.

Canal telefónico: el 100 % de los usuarios (125 de 125) respondió que sí recomendaría el servicio a otras personas; no se registraron respuestas de "No" ni "No está seguro".

Estos resultados evidencian un nivel muy alto de satisfacción, destacándose el canal telefónico con una recomendación del 100 %, seguido del canal presencial (88,94 %) y del canal virtual (86,45 %).

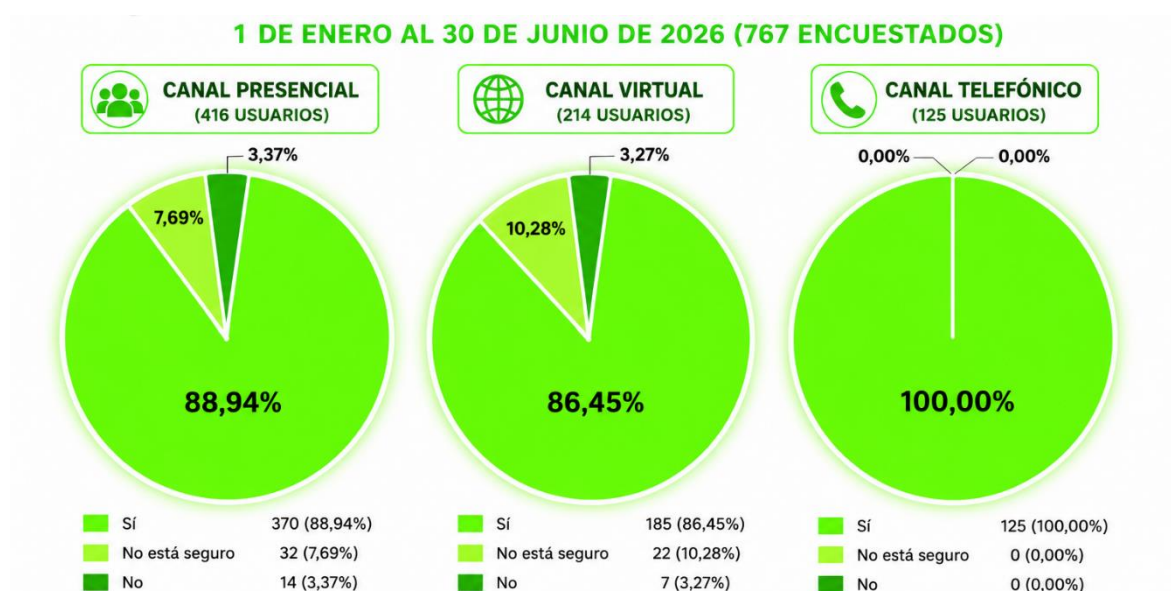


Ilustración 8: Calificación de la respuesta Recomendaría este servicio a otras personas informe I semestre UPME 2026

Conclusiones

- Alta satisfacción general del servicio.** Las calificaciones obtenidas en los canales presencial, virtual y telefónico evidencian una percepción favorable de la atención brindada. En todas las preguntas evaluadas predominó la calificación **4**, lo que refleja un buen nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

2. **El canal telefónico obtuvo los mejores resultados.** Este canal presentó los mayores porcentajes de satisfacción en aspectos como la atención recibida por parte del funcionario, la solución del requerimiento y la recomendación del servicio, alcanzando incluso un **100 % de recomendación** por parte de los usuarios.
3. **El canal presencial continúa siendo el más utilizado.** Más de la mitad de los encuestados utilizaron este canal, lo que demuestra que sigue siendo el principal medio de atención para este grupo poblacional.
4. **La claridad de la información y la atención del funcionario son fortalezas institucionales.** La mayoría de los usuarios calificó estos aspectos con puntuaciones de **4 y 5**, evidenciando que el personal brinda información clara y un trato adecuado.
5. **Existe una percepción positiva sobre la solución de los requerimientos.** Aunque la mayoría manifestó satisfacción, aún se presentan algunos casos con calificaciones bajas, especialmente en los canales presencial y virtual, lo que representa oportunidades de mejora.
6. **Alto nivel de confianza institucional.** Los elevados porcentajes de usuarios que recomendarían el servicio reflejan confianza en la atención prestada y una percepción positiva de la entidad.

Retos y oportunidades de mejora

- **Incrementar las calificaciones de 5 (excelente).** Aunque predominan las calificaciones de 4, el reto es convertir una mayor proporción de usuarios satisfechos en usuarios completamente satisfechos.
- **Fortalecer el canal virtual.** Se recomienda optimizar la experiencia digital, mejorar los tiempos de respuesta y simplificar los procesos para incrementar la satisfacción de los usuarios.
- **Reducir las calificaciones de 1, 2 y 3.** Es importante analizar los casos con menor satisfacción para identificar las causas y establecer acciones correctivas.
- **Mantener los altos estándares del canal telefónico.** Los resultados obtenidos muestran buenas prácticas que pueden documentarse y replicarse en los demás canales de atención.
- **Continuar fortaleciendo las competencias del talento humano.** La capacitación permanente en servicio al ciudadano, comunicación efectiva, empatía y resolución de requerimientos contribuirá a mejorar la experiencia del usuario.
- **Implementar seguimiento continuo a la satisfacción.** Se recomienda monitorear periódicamente los indicadores de calidad por canal, establecer metas de mejora y evaluar el impacto de las acciones implementadas.

