



Unidad de Planeación
Minero Energética



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, CANALES DE ATENCIÓN

II Semestre de 2025

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.....	12
9. RETOS	13

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Política de tratamiento de datos i semestre UPME 2025.....	5
Ilustración 2: Tramite o servicio realizado I semestre UPME 2025	6
Ilustración 3: Canal mediante el cual fue atendido I semestre UPME 2025	7
Ilustración 4: Facilidad para acceder al trámite informe I semestre UPME 2025	8
Ilustración 5: Claridad de la información entregada informe I semestre UPME 2025	9
Ilustración 6: Calificación de la respuesta a la solicitud entregada informe I semestre UPME 2025.	10
Ilustración 7: Solución al requerimiento informe I semestre UPME 2025.....	11
Ilustración 8: Calificación del funcionario(a) Informe 1 Semestre UPME 2025	12

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 segundo semestre de 2025. 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 294 usuarios, lo que representa un incremento significativo en la participación respecto al semestre anterior.

5. CANALES DE APLICACIÓN

La recolección de información se distribuyó de la siguiente manera:

- Canal Presencial: El más utilizado con 199 registros (68% de la muestra de la encuesta).
- Canal Virtual: Alcanzó 94 registros (32% de la muestra de la encuesta).
- Canal Telefónico: Mantuvo una participación marginal en el diligenciamiento de la encuesta.

6. ASPECTOS EVALUADOS:

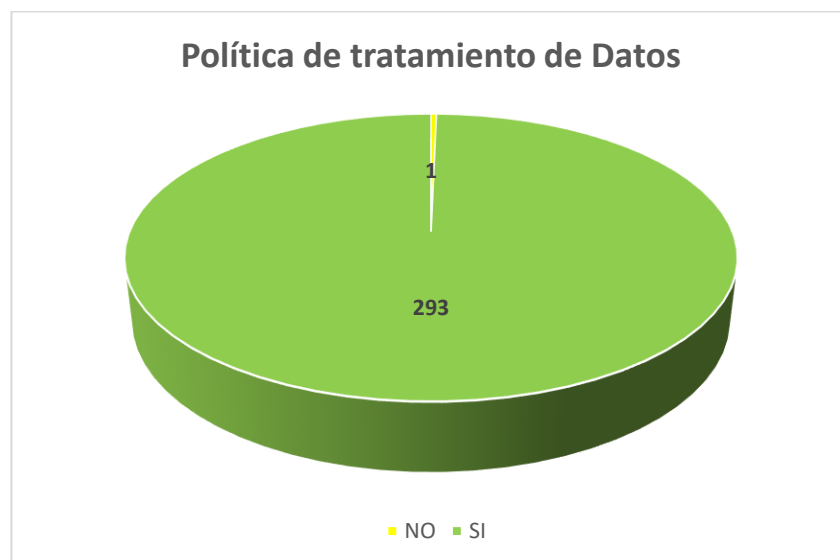
El análisis se centró en la facilidad de acceso, claridad informativa, calidad de la respuesta, efectividad en la solución y el trato humano por parte de los funcionarios.

7. RESULTADOS

Política de Datos

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

Ilustración 1: Política de tratamiento de datos II semestre UPME 2025



Trámite o servicio realizado

Durante el periodo analizado se registró un total de 294 solicitudes relacionadas con diferentes trámites o servicios. La mayor cantidad de registros se concentra en los Incentivos Tributarios para Gestión Eficiente de la Energía (GEE) con 152 solicitudes (51,7 %) y en los Incentivos Tributarios para Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE) con 100 solicitudes (34,0 %). En conjunto, estos dos trámites representan 252 solicitudes, equivalentes al 85,7 % del total.

En menor proporción se registran otros servicios, entre los que destacan el Sistema Único de Usuarios (SUU) con 9 solicitudes (3,1 %), el Registro de proyectos de generación eléctrica con 3 solicitudes (1,0 %) y Energía eléctrica con 2 solicitudes (0,7 %).

El resto de los trámites presenta una frecuencia individual de 1 solicitud, incluyendo consultas técnicas, atención al ciudadano, activación de usuarios, radicación o revisión de proyectos, problemas de plataforma, generación de energía, regalías, matriz energética, entre otros. También se identifica un registro en blanco y una solicitud de información general, cada uno con 1 caso, representando 0,3 % del total respectivamente.

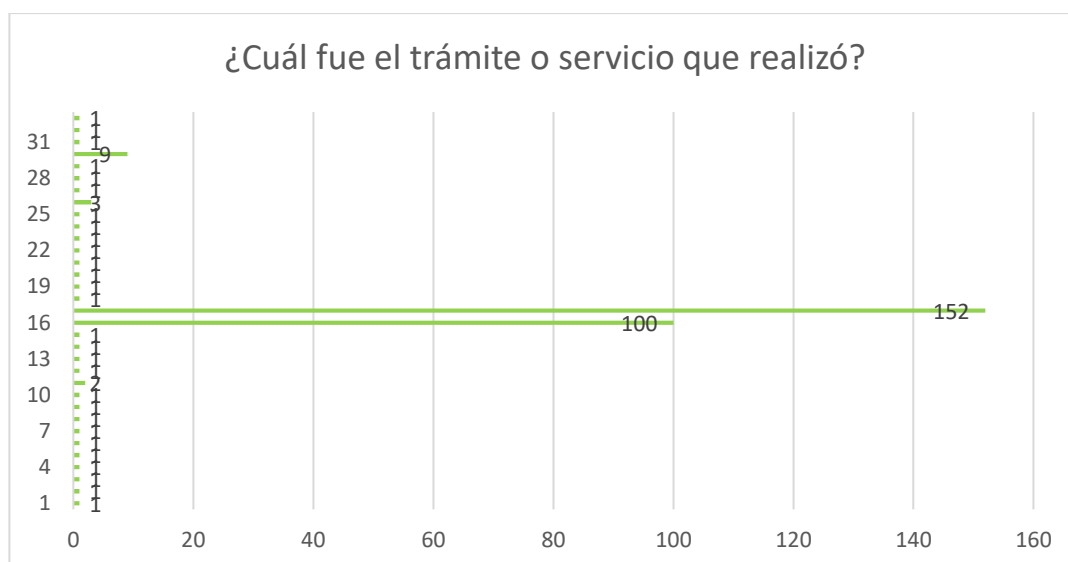


Ilustración 2: Trámite o servicio realizado II semestre UPME 2025

Canal mediante el cual fue atendido:

En el periodo analizado se registraron 294 atenciones a través de diferentes canales. El canal presencial concentró la mayor cantidad de atenciones con 199 casos, lo que representa el 68 % del total.

Por su parte, el canal virtual registró 94 atenciones, equivalentes al 32 %. Adicionalmente, se identifica 1 registro sin información del canal, correspondiente al 0 % del total.

En términos generales, la atención se realizó principalmente a través del canal presencial, mientras que cerca de un tercio de las solicitudes fueron gestionadas mediante medios virtuales.

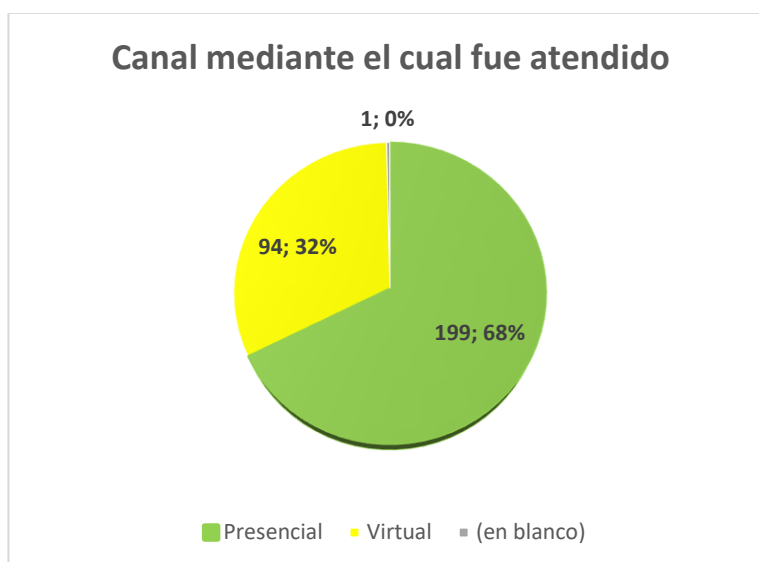


Ilustración 3: Canal mediante el cual fue atendido II semestre UPME 2025

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. Facilidad para acceder al trámite o servicio

La valoración sobre la facilidad para acceder al trámite o servicio se realizó a partir de 294 registros. Los resultados muestran una tendencia mayoritariamente positiva en la percepción de los ciudadanos.

La calificación 5 (Muy satisfecho) fue la más frecuente, con 246 respuestas, lo que representa aproximadamente el 83,7 % del total. Le siguen las calificaciones 4 (Satisfecho) con 33 respuestas (11,2 %) y 3 (Neutral) con 8 respuestas (2,7 %). Las valoraciones negativas fueron mínimas, registrándose 5 calificaciones en nivel 1 (Muy insatisfecho) y 1 en nivel 2 (Insatisfecho).

Al analizar por canal de atención, en el canal presencial se registraron 171 calificaciones en nivel 5 y 17 en nivel 4, concentrando la mayor cantidad de valoraciones positivas dentro de las 199 atenciones presenciales. En el canal virtual, de 94 atenciones, 75 fueron calificadas con 5 y 16 con 4, manteniendo también una tendencia favorable en la percepción del servicio.

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.

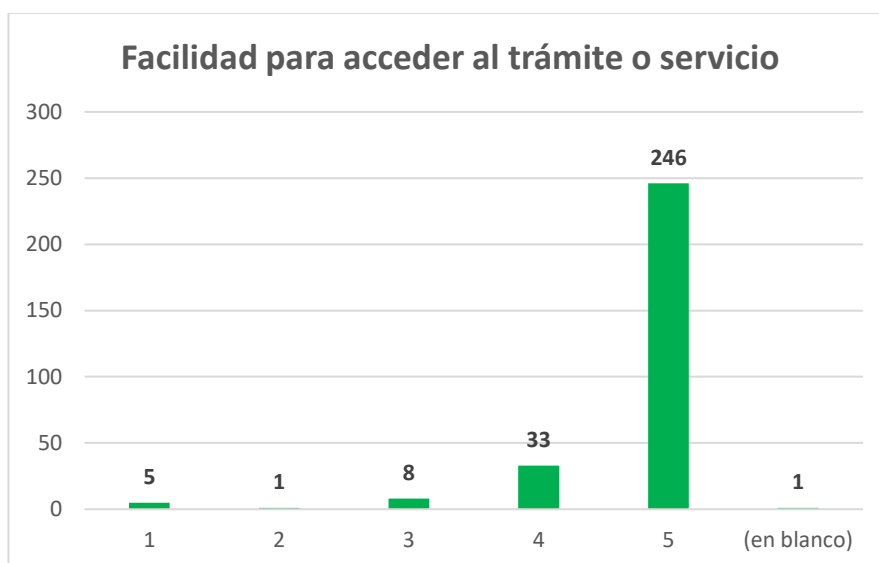


Ilustración 4: Facilidad para acceder al trámite informe II semestre UPME 2025

Facilidad para acceder al trámite o servicio							
Canal	Calificación						Total general
	1	2	3	4	5	(en blanco)	
Presencial	5	1	5	17	171		199
Virtual			3	16	75		94
(en blanco)						1	1
Total general	5	1	8	33	246	1	294

Fuente: Informe II semestre UPME 2025

2. Claridad de la información entregada

La evaluación sobre la claridad de la información entregada se realizó con base en 294 registros. Los resultados muestran una valoración ampliamente positiva por parte de los ciudadanos.

La calificación 5 (Muy satisfecho) fue la más representativa con 262 respuestas, equivalente aproximadamente al 89,1 % del total. En segundo lugar se encuentra la calificación 4 (Satisfecho) con 21 respuestas (7,1 %), seguida de 4 respuestas en nivel 3 (Neutral). Las valoraciones negativas fueron mínimas, con 4 calificaciones en nivel 1 (Muy insatisfecho) y 2 en nivel 2 (Insatisfecho). Además, se registró 1 respuesta en blanco.

Al analizar los resultados por canal, en el canal presencial se registraron 176 calificaciones en nivel 5 y 15 en nivel 4, dentro de 199 atenciones presenciales. En el canal virtual, de 94 atenciones, 86 fueron calificadas con 5 y 6 con 4, lo que refleja también una percepción favorable sobre la claridad de la información proporcionada.

En términos generales, la mayoría de los ciudadanos calificó de manera positiva la claridad de la información recibida, evidenciando altos niveles de satisfacción en ambos canales de atención.

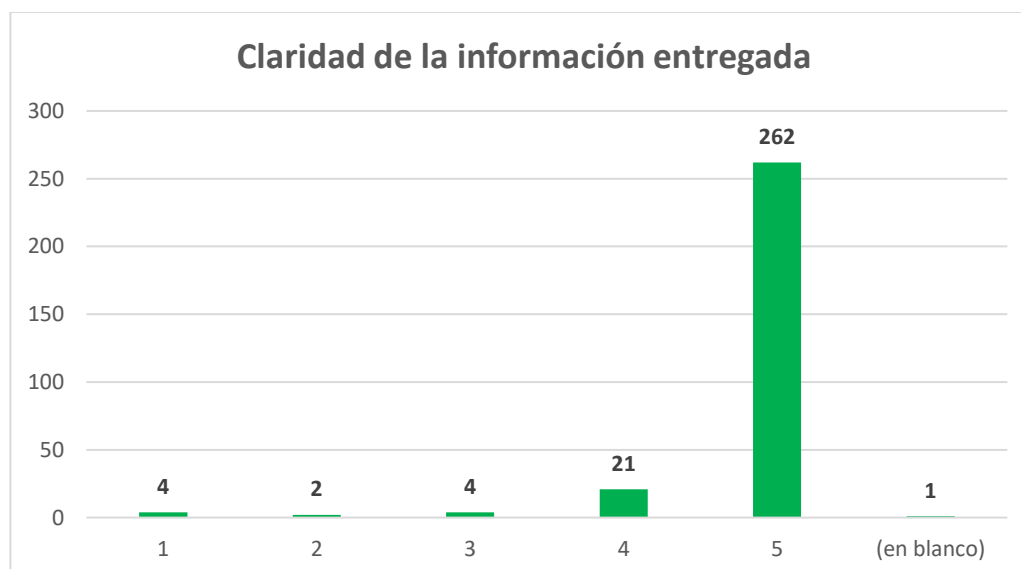


Ilustración 5: Claridad de la información entregada informe II semestre UPME 2025

Claridad de la información entregada							
Canal	Calificación						Total general
	1	2	3	4	5	(en blanco)	
Presencial	4	2	2	15	176		199
Virtual			2	6	86		94
(en blanco)						1	1
Total general	4	2	4	21	262	1	294

Fuente: Informe II semestre UPME 2025

3. Calificación de la respuesta a la solicitud

La pregunta relacionada con la calificación de la respuesta a la solicitud fue evaluada a partir de 294 registros. Los resultados evidencian una valoración predominantemente positiva por parte de los ciudadanos.

En cuanto a la distribución de las respuestas, la calificación 5 (Muy satisfecho) fue la más representativa con 251 respuestas, lo que equivale aproximadamente al 85,4 % del total. Le sigue la calificación 4 (Satisfecho) con 28 respuestas (9,5 %) y 10 respuestas en nivel 3 (Neutral). Las valoraciones negativas fueron mínimas, con 3 respuestas en nivel 1 (Muy insatisfecho) y 1 en nivel 2 (Insatisfecho). También se registró 1 respuesta en blanco.

Respecto a la atención por canal, en el canal presencial se registraron 170 calificaciones en nivel 5 y 18 en nivel 4, dentro de un total de 199 atenciones. Por su parte, en el canal virtual, de 94 atenciones, 81 fueron calificadas con 5 y 10 con 4, lo que igualmente refleja una percepción favorable frente a la respuesta recibida.

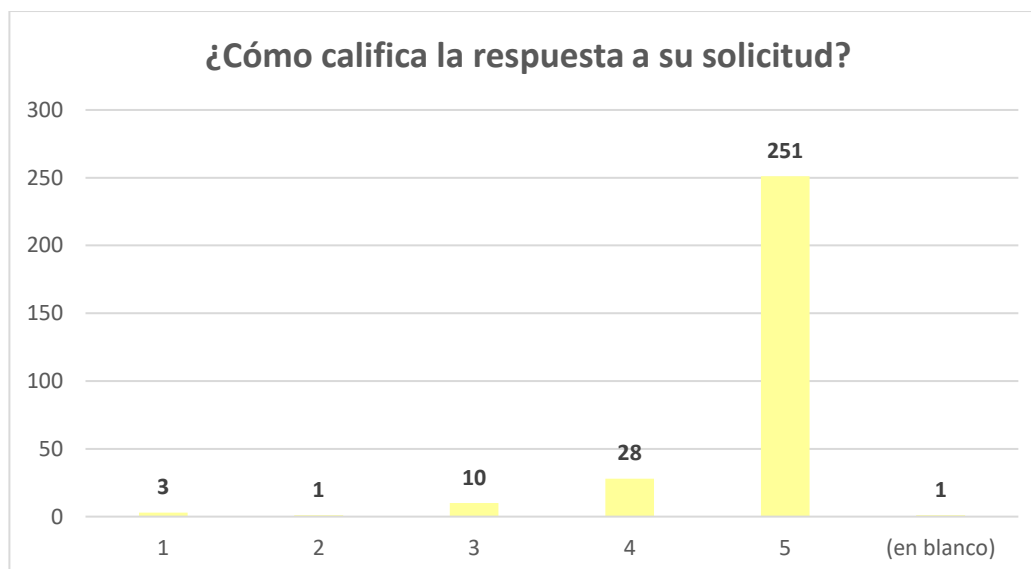


Ilustración 6: Calificación de la respuesta a la solicitud entregada informe II semestre UPME 2025

¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?							
Canal	Calificación						Total general
	1	2	3	4	5	(en blanco)	
Presencial	3		8	18	170		199
Virtual		1	2	10	81		94
(en blanco)						1	1
Total general	3	1	10	28	251	1	294

Fuente: Informe II semestre UPME 2025

4. Solución al requerimiento

La pregunta “¿Se solucionó su requerimiento?” fue evaluada con un total de 294 registros, mostrando una percepción mayoritariamente positiva frente a la gestión realizada.

En los resultados generales, la calificación 5 (Totalmente de acuerdo / Sí se solucionó) fue la más frecuente con 214 respuestas, lo que representa aproximadamente el 72,8 % del total. Le siguen las calificaciones 4 con 39 respuestas (13,3 %) y 3 con 23 respuestas (7,8 %). Las valoraciones negativas corresponden a 12 respuestas en nivel 1 y 5 en nivel 2. Además, se registró 1 respuesta en blanco.



Por canal de atención, en el canal presencial se obtuvieron 142 calificaciones en nivel 5 y 27 en nivel 4, dentro de 199 atenciones. En el canal virtual, de 94 registros, 72 fueron calificados con 5 y 12 con 4.

En términos generales, la mayoría de los ciudadanos manifestó que su requerimiento sí fue solucionado, tanto en la atención presencial como en la virtual, aunque se observa una mayor variabilidad en las calificaciones en comparación con las preguntas anteriores.

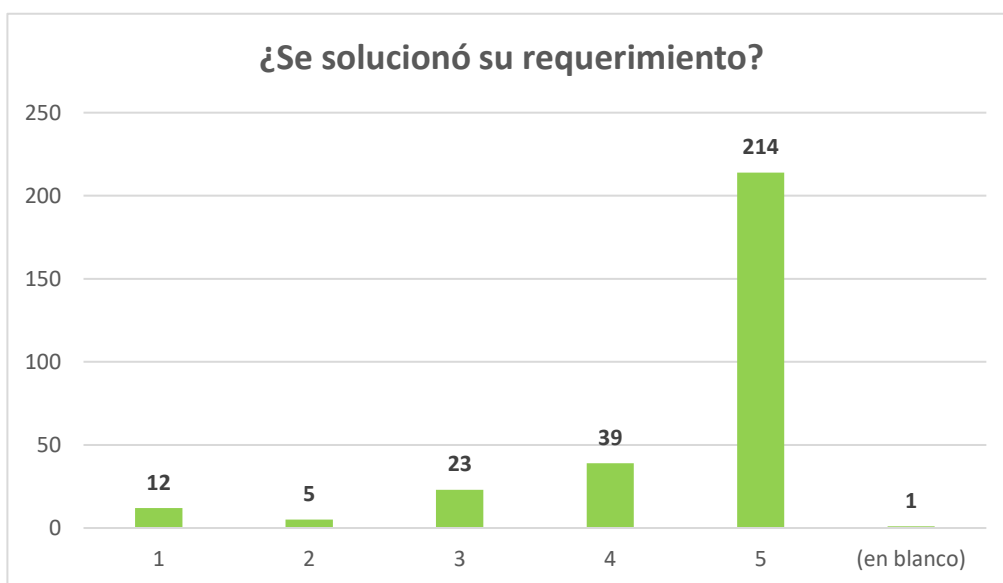


Ilustración 7: Solución al requerimiento informe II semestre UPME 2025

¿Se solucionó su requerimiento?							
Canal	Calificación						Total general
	1	2	3	4	5	(en blanco)	
Presencial	9	2	19	27	142		199
Virtual	3	3	4	12	72		94
(en blanco)						1	1
Total general	12	5	23	39	214	1	294

Fuente: Informe II semestre UPME 2025

5. Atención del funcionario(a)

6.

La evaluación correspondiente a “¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario(a)?” se realizó con base en 294 respuestas, reflejando una percepción mayoritariamente positiva del servicio.

Al revisar los resultados generales, se observa que la calificación 5 (Muy satisfecho) concentra 279 respuestas, equivalente aproximadamente al 94,9 % del total. Adicionalmente, se registraron 8 calificaciones en nivel 4 (Satisfecho) y 1 en nivel 3 (Neutral). Las valoraciones bajas corresponden a 4 respuestas en nivel 1 y 1 en nivel 2, junto con 1 registro en blanco.



En cuanto a la distribución por canal, en el canal presencial se reportaron 188 calificaciones en nivel 5 y 6 en nivel 4, dentro de 199 atenciones. Por su parte, en el canal virtual, de 94 registros, 91 fueron calificados con 5 y 2 con 4, manteniendo una tendencia claramente favorable.

El trato humano sigue siendo el activo más valioso de la UPME. El 95% (279 usuarios) calificó la atención del personal con un 5, lo que refleja un alto nivel de profesionalismo y calidez en la interacción con el ciudadano.

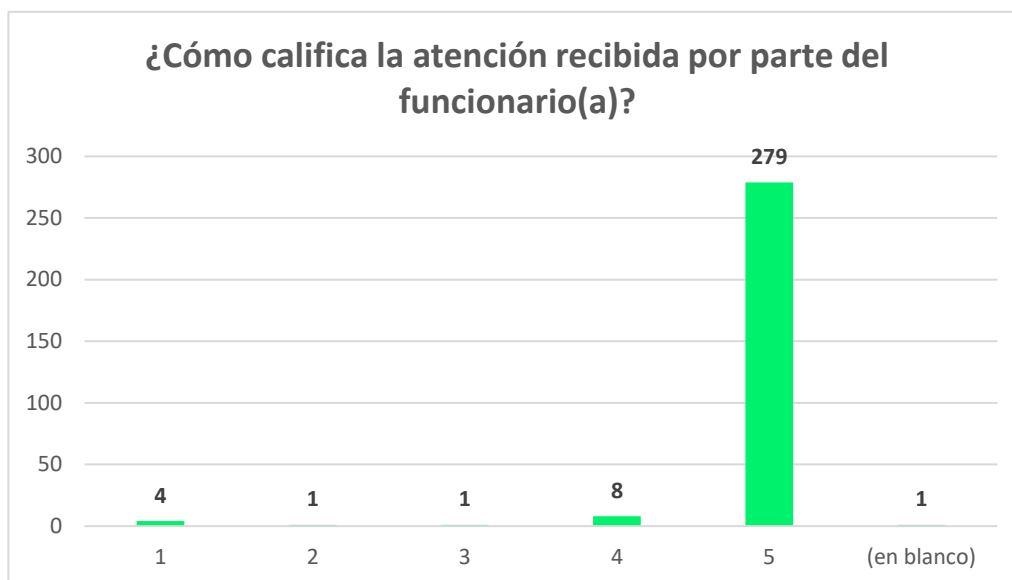


Ilustración 8: Calificación del funcionario(a) Informe II Semestre UPME 2025

¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario(a)?							
Canal	Calificación						Total general
	1	2	3	4	5	(en blanco)	
Presencial	4		1	6	188		199
Virtual		1		2	91		94
(en blanco)						1	1
Total general	4	1	1	8	279	1	294

Fuente: Informe II semestre UPME 2025

8. CONCLUSIONES

- Alta participación en la encuesta: Se recibieron 294 respuestas, lo que permite contar con una base representativa para el análisis de satisfacción del segundo semestre de 2025.
- Predominio del canal presencial: El 68 % de las atenciones se realizaron de manera presencial, mientras que el 32 % correspondió al canal virtual, evidenciando que este último continúa siendo una alternativa relevante para la ciudadanía.



- Concentración en trámites estratégicos: El 85,7 % de las solicitudes estuvo relacionado con Incentivos Tributarios (GEE y FNCE), lo que refleja que estos programas constituyen el principal foco de atención de los usuarios.
- Altos niveles de satisfacción en los cinco criterios evaluados: En todas las preguntas analizadas (acceso, claridad, respuesta, solución y atención del funcionario), las calificaciones 4 y 5 superan ampliamente el 80 %, con predominio de la calificación máxima.
- Muy baja proporción de insatisfacción: Las calificaciones 1 y 2 representan un porcentaje mínimo, lo que indica una percepción general favorable del servicio institucional.
- Fuerte desempeño en el trato del personal: La atención brindada por los funcionarios alcanzó cerca del 95 % de calificaciones en nivel 5, destacándose como el aspecto mejor valorado por los ciudadanos.
- Cumplimiento del enfoque de mejora continua: Los resultados reflejan una gestión alineada con los principios de eficiencia, calidad en el servicio y orientación al ciudadano.

9. RETOS

- Fortalecer la medición de satisfacción en canales no presenciales, especialmente el virtual y telefónico, incrementando la participación en la encuesta para contar con una muestra más robusta y representativa.
- Optimizar el canal telefónico, revisando protocolos de atención, tiempos de respuesta y claridad en la orientación brindada, dado que concentra los menores niveles de satisfacción comparativa.
- Mantener y consolidar los altos niveles de calidad en la atención presencial, asegurando estandarización de procesos y continuidad en las buenas prácticas identificadas.
- Reforzar el seguimiento a la resolución efectiva de los requerimientos, especialmente en casos que presentan calificaciones intermedias (3), con el fin de reducir la percepción de solución parcial.
- Continuar fortaleciendo la claridad en la comunicación digital, mejorando contenidos, guías y mensajes automatizados para facilitar la comprensión de los trámites en línea.
- Implementar acciones de mejora basadas en datos, utilizando los resultados de la encuesta como insumo para la toma de decisiones y la actualización de los procesos de atención al ciudadano.
- incrementar estrategias de difusión de los trámites de mayor demanda (GEE y FNCE), garantizando información oportuna y estandarizada debido a su alta concentración dentro del total de solicitudes.





Unidad de Planeación Minero Energética



www.upme.gov.co

