



Unidad de Planeación
Minero Energética



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, CANALES DE ATENCIÓN

I 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.....	5
5. CANALES DE APLICACIÓN	5
6. ASPECTOS EVALUADOS:.....	5
7. RESULTADOS	5
8. CONCLUSIONES.....	12



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Política de tratamiento de datos i semestre UPME 2025.....	6
Ilustración 2: Trámite 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

Con el propósito de fortalecer la atención al ciudadano y mejorar continuamente los servicios ofrecidos, la UPME implementó una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios que acceden a los diferentes trámites y servicios de la entidad. Este mecanismo permite medir la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de la atención recibida, la claridad de la información suministrada y la efectividad de los canales habilitados para la prestación del servicio.

La encuesta se aplicó principalmente a través de los canales presencial y virtual, utilizando un código QR que facilita su diligenciamiento inmediato, asegurando una recolección de información ágil y confiable. Los resultados obtenidos constituyen insumos relevantes para la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, orientando la planificación institucional y la optimización de los procesos de atención.

La gestión de la información se realiza conforme a la Ley 1581 de 2012 y su reglamentación, garantizando la seguridad y confidencialidad de los datos personales y sensibles de los usuarios.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios prestados por la UPME, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad, oportunidad y eficiencia en la atención al ciudadano.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los trámites y servicios con mayor demanda entre los usuarios.
- Determinar las preferencias de los ciudadanos respecto a los canales de atención (presencial, virtual y telefónico).
- Evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención, claridad de la información y efectividad en la solución de sus requerimientos.
- Generar insumos que permitan la mejora continua en los procesos de atención al ciudadano, promoviendo la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.



4. METODOLOGÍA

- Población: Usuarios que realizaron trámites o solicitaron servicios a la UPME entre el 29 de mayo y el 30 de junio de 2025.
- Instrumento: Encuesta estructurada con cinco preguntas de satisfacción, con escala de 1 a 5 (1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho).

5. CANALES DE APLICACIÓN

- Presencial: A través de la entrega del código QR al momento de realizar el trámite.
- Virtual: Encuesta enviada a usuarios que completaron trámites por medios digitales.
- Telefónico: Registro de encuestas aplicadas durante la atención vía llamada.

Total de registros: 26 usuarios que diligenciaron la encuesta.

6. ASPECTOS EVALUADOS:

- Facilidad para acceder al trámite o servicio.
- Claridad de la información entregada.
- Satisfacción con la respuesta a la solicitud.
- Solución del requerimiento.
- Atención brindada por el funcionario(a).

La encuesta se ha realizado desde el 29 de mayo, principalmente a través de los canales presencial y virtual. Con corte al 30 de junio, estos son los datos recopilados a través del formulario que se ha puesto a disposición de los ciudadanos para su diligenciamiento.

7. RESULTADOS

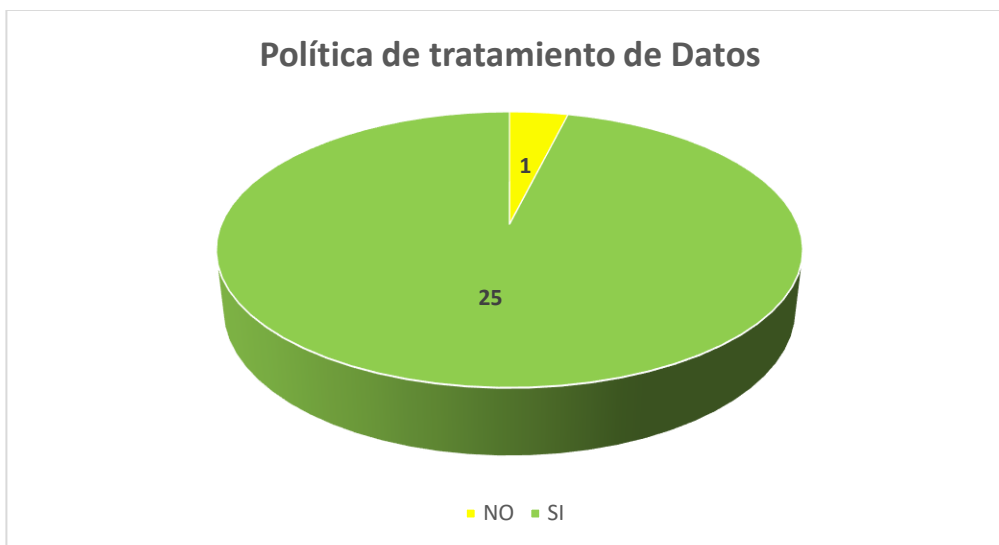
Política de Datos

La Unidad de Planeación Minero Energética UPME conforme a lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información. Para saber más sobre nuestra política de tratamiento de datos por favor ingrese al siguiente enlace:

<https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/tratamiento-datos-personales.aspx>



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



¿Cuál fue el trámite o servicio que realizó?

Con un total de 26 registros, se observa que los trámites relacionados con incentivos tributarios concentran la mayor demanda:

Incentivos Tributarios para Gestión Eficiente de la Energía (GEE): 12 solicitudes (46% del total) y Incentivos Tributarios para Fuentes No Convencionales de Energía (FNCE): 6 solicitudes (23%). Ambos trámites suman el 69% del total, lo que evidencia una alta demanda en trámites de incentivos tributarios

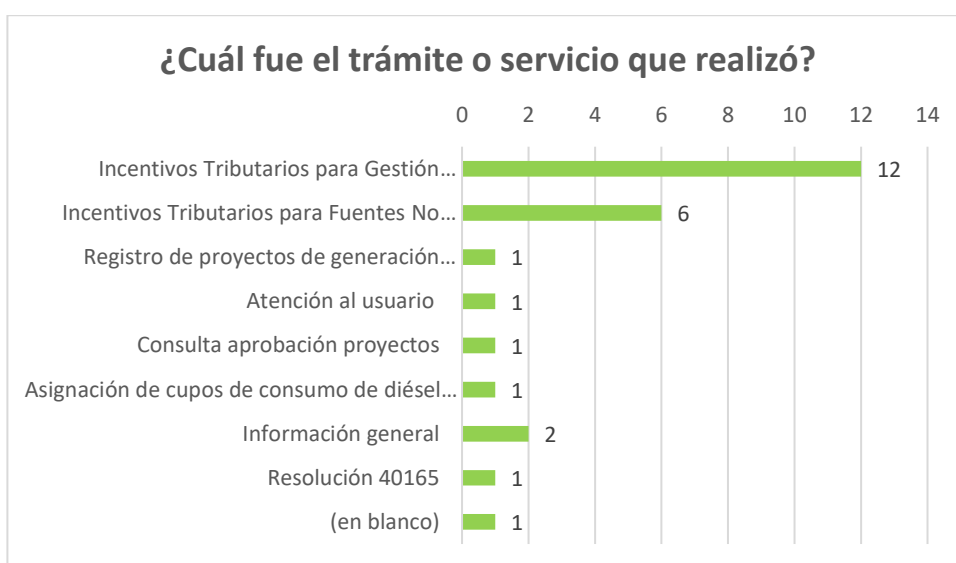


Ilustración 2: Trámite o servicio realizado I semestre UPME 2025

Canal mediante el cual fue atendido:

El canal más utilizado fue el presencial, con un total de 18 registros, lo que representa el 69% del total. Le sigue el canal virtual, con 6 registros, equivalentes al 23%. Adicionalmente, se registró una atención a través del canal telefónico, correspondiente al 4% del total. Finalmente, se presentó un caso en el que no se registró el canal de atención, debido a que no se le registro la información.

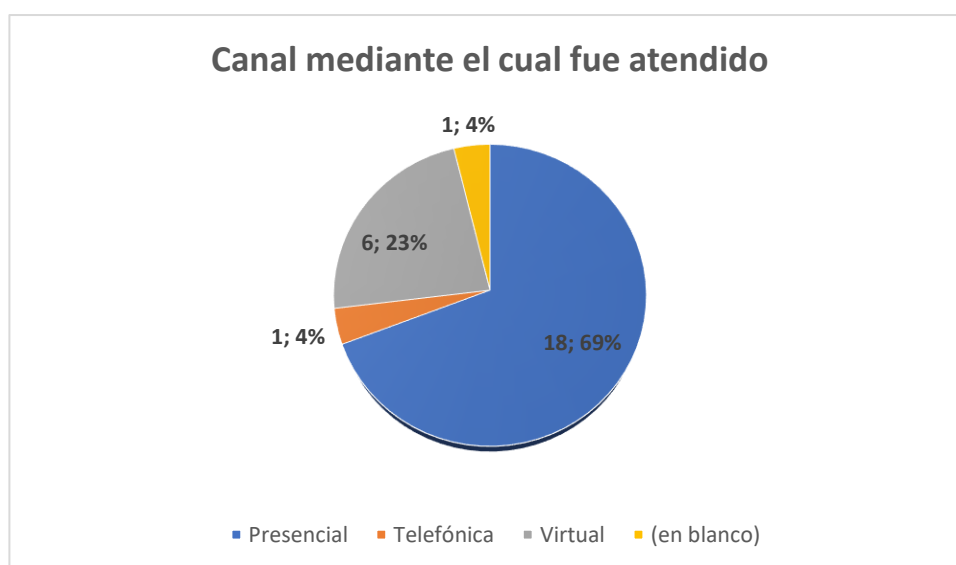


Ilustración 3: Canal mediante el cual fue atendido I semestre UPME 2025

A continuación, se detalla la valoración realizada por los ciudadanos sobre la atención recibida, en relación con cinco preguntas. Para ello, 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

El acceso presencial es el más eficiente, el virtual funciona correctamente con margen de mejora y el telefónico requiere optimización para mejorar la experiencia del usuario.

Presencial: 18 usuarios respondieron; 16 (89 %) indicaron muy satisfecho y 2 (11 %) satisfecho. Esto muestra que el acceso presencial es muy fácil y eficiente para los ciudadanos.

Virtual: 6 usuarios respondieron; 5 (83 %) indicaron satisfecho y 1 (17 %) muy insatisfecho. En general, el canal digital funciona bien, pero hay oportunidad de mejorar la experiencia de algunos usuarios.

Telefónico: 1 usuario respondió y calificó como muy insatisfecho. Esto indica que el canal telefónico necesita atención para garantizar un acceso más sencillo.

General: La mayoría de los usuarios (88 %) se siente satisfecha o muy satisfecha con la facilidad de acceso a los trámites.

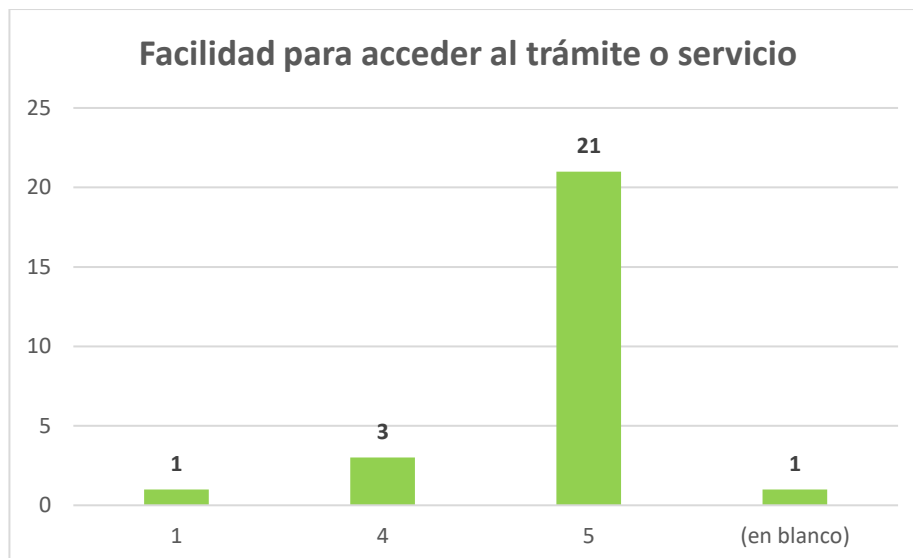


Ilustración 4: Facilidad para acceder al trámite informe I semestre UPME 2025

Facilidad para acceder al trámite o servicio					
Canal	Calificación				Total general
	1	4	5	(en blanco)	
Presencial		2	16		18
Telefónica	1				1
Virtual		1	5		6
(en blanco)				1	1
Total general	1	3	21	1	26

Fuente: Informe I semestre UPME 2025

2. Claridad de la información entregada

La información presencial se percibe muy clara, el canal virtual funciona bien para la mayoría con margen de mejora, y el canal telefónico, aunque con pocos registros, puede reforzarse para garantizar claridad en todos los casos.

Presencial: 18 usuarios respondieron; 17 (94 %) calificaron como muy satisfecho y 1 (6 %) como satisfecho. Esto indica que la información entregada presencialmente es clara y comprensible para la gran mayoría de los usuarios.

Virtual: 6 usuarios respondieron; 4 (67 %) se sintieron satisfechos y 2 (33 %) muy insatisfechos. La mayoría percibe la información como clara, aunque algunos usuarios reportaron dificultades, lo que sugiere oportunidades de mejora en la presentación o guía de los trámites digitales.

Telefónico: Solo 1 usuario respondió, calificando la claridad como muy insatisfecho. Dado que la muestra es mínima, esta percepción no puede generalizarse, pero resalta la importancia de revisar la comunicación telefónica para asegurar claridad en todos los casos.

General: En conjunto, la mayoría de los usuarios (81 %) percibe la información como clara, reflejando un desempeño positivo en la comunicación institucional.

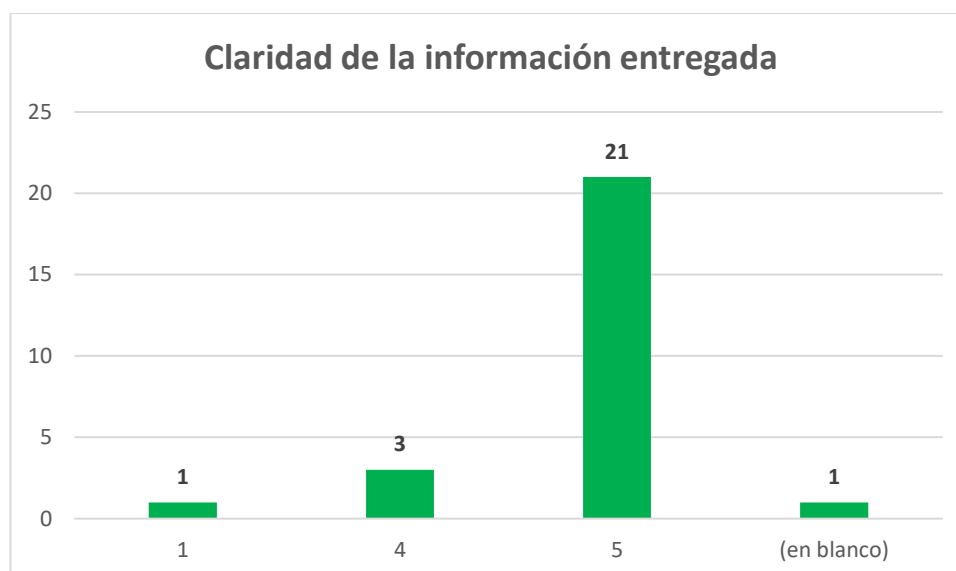


Ilustración 5: Claridad de la información entregada informe I semestre UPME 2025

Canal	Calificación				Total general
	1	4	5	(en blanco)	
Presencial		1	17		18
Telefónica	1				1
Virtual		2	4		6
(en blanco)				1	1
Total general	1	3	21	1	26

Fuente: Informe I semestre UPME 2025

3. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?

La atención presencial ofrece respuestas claras y eficientes, el canal virtual funciona correctamente para la mayoría con algunas áreas de mejora, y el canal telefónico puede fortalecerse para garantizar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios, aunque los registros son pocos.

Presencial: 18 usuarios respondieron; 16 (89 %) calificaron como muy satisfecho y 2 (11 %) como satisfecho. Esto refleja que la mayoría de los ciudadanos considera que las solicitudes se atienden de manera efectiva cuando se gestionan presencialmente.

Virtual: 6 usuarios respondieron; 4 (67 %) se sintieron satisfechos y 2 (33 %) muy insatisfechos. La mayoría percibe la respuesta como adecuada, aunque algunos usuarios reportaron dificultades, lo que indica oportunidades para mejorar la claridad y seguimiento de los trámites en línea.

Telefónico: Solo 1 usuario respondió, calificando la respuesta como muy insatisfecho. Debido al tamaño reducido de la muestra, esta percepción no representa a la mayoría, pero sugiere la conveniencia de reforzar la atención telefónica y la comunicación de los pasos a seguir.

General: En conjunto, 20 de 26 usuarios (77 %) reportaron estar satisfechos o muy satisfechos con la respuesta a su solicitud, lo que evidencia un nivel positivo de efectividad en la atención.

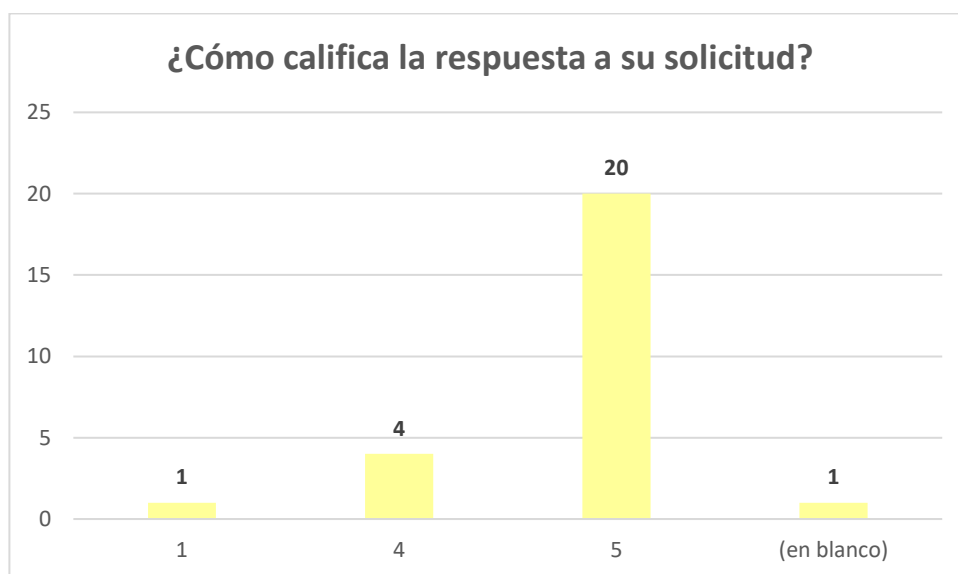


Ilustración 6: Calificación de la respuesta a la solicitud entregada informe I semestre UPME 2025

¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?					
Canal	Calificación				Total general
	1	4	5	(en blanco)	
Presencial		2	16		18
Telefónica	1				1
Virtual		2	4		6
(en blanco)				1	1
Total general	1	4	20	1	26

Fuente: Informe I semestre UPME 2025

4. ¿Se solucionó su requerimiento?

La resolución de solicitudes es efectiva en general, especialmente en el canal presencial, mientras que los canales virtual y telefónico pueden requerir ajustes puntuales para asegurar consistencia en la resolución de los casos.

Presencial: La mayoría de los usuarios (14 de 18, 78 %) indicaron que su requerimiento fue completamente solucionado (muy satisfecho), y 2 más se sintieron satisfechos. Solo un par de casos presentaron dificultades menores.

Virtual: La atención en línea resolvió la mayoría de los casos (4 de 6 usuarios muy satisfechos), aunque dos usuarios consideraron que la solución fue parcial (neutral).

Telefónico: Con solo un registro, se reportó un caso neutral, por lo que no se puede generalizar.

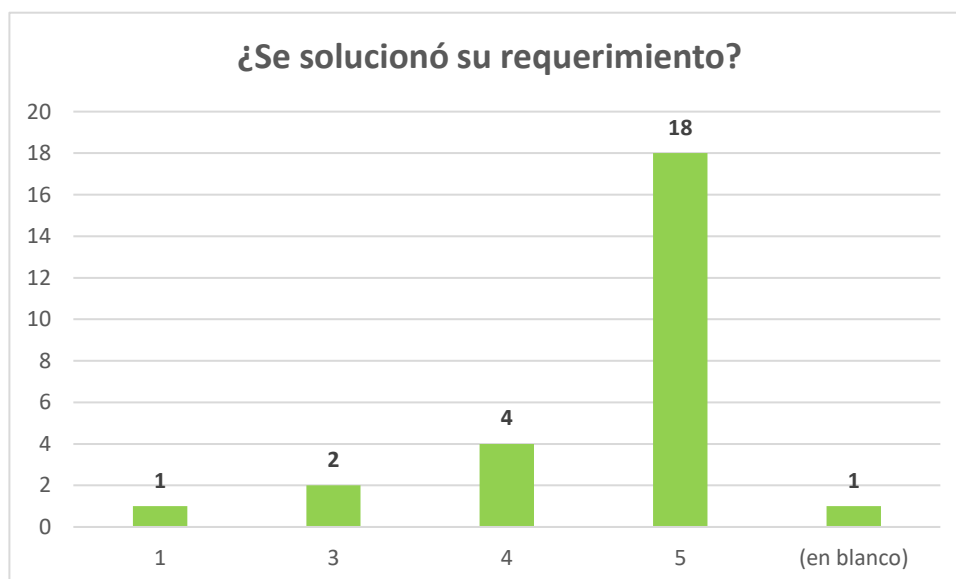


Ilustración 7: Solución al requerimiento informe I semestre UPME 2025

¿Se solucionó su requerimiento?						
Canal	Calificación					Total general
	1	3	4	5	(en blanco)	
Presencial	1	1	2	14		18
Telefónica		1				1
Virtual			2	4		6
(en blanco)					1	1
Total general	1	2	4	18	1	26

Fuente: Informe I semestre UPME 2025

5. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del funcionario(a)?

La percepción de la atención por parte del personal es positiva en todos los canales, destacando el presencial y virtual.

Presencial: 15 de 18 usuarios (83 %) calificaron la atención como muy satisfactoria y 3 como satisfecha, mostrando un alto nivel de profesionalismo y cercanía en la interacción directa.

Virtual: La mayoría se mostró muy satisfecha (5 de 6), reflejando un buen desempeño del personal en la atención a través de canales digitales.

Telefónico: Un único registro indica insatisfacción, pero dado que la muestra es mínima, no se puede generalizar.

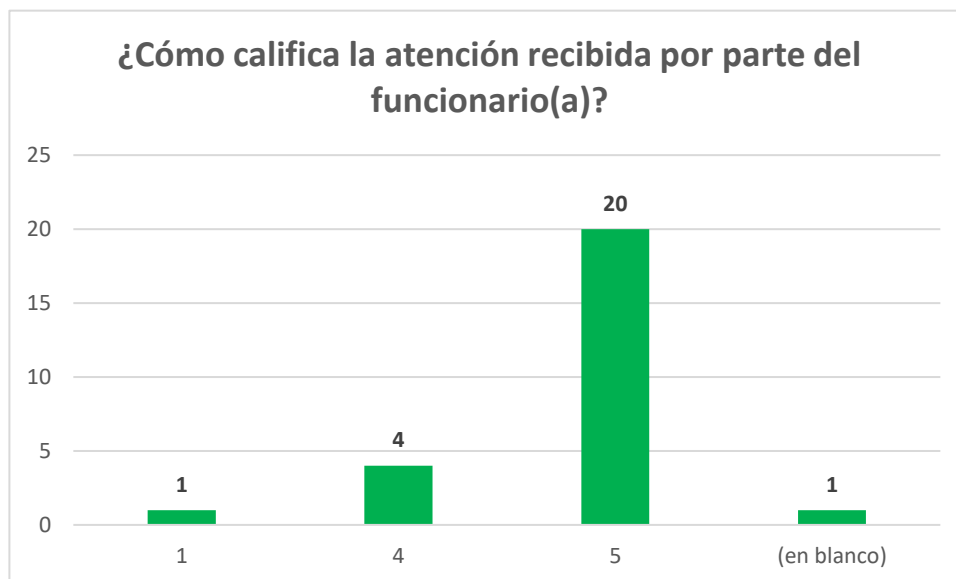


Ilustración 8: Calificación del funcionario(a) Informe 1 Semestre UPME 2025

¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?					
Canal	Calificación				Total general
	1	4	5	(en blanco)	
Presencial		3	15		18
Telefónica	1				1
Virtual		1	5		6
(en blanco)				1	1
Total general	1	4	20	1	26

Fuente: Informe I semestre UPME 2025

8. CONCLUSIONES

- El 69% de los registros corresponden a solicitudes relacionadas con incentivos tributarios, lo que refleja un alto interés ciudadano en este tipo de beneficios, especialmente en los orientados a la eficiencia energética (GEE) y a fuentes no convencionales de energía (FNCE).
- Se evidenció que al presentarse el código QR de forma presencial, los usuarios diligencian la encuesta de manera inmediata, lo que facilita la recolección de datos en tiempo real. En contraste, en los demás canales (particularmente el virtual), la participación en la encuesta es considerablemente más baja, lo que sugiere una menor disposición o accesibilidad para completarla una vez finalizado el trámite.

- La evaluación de la atención recibida fue mayoritariamente positiva. Las calificaciones de "muy satisfecho" (5) y "satisfecho" (4) representan la gran mayoría en todas las preguntas, destacando especialmente:

Claridad de la información: 81% de las respuestas con calificación 5.

Solución del requerimiento: 69% de las respuestas con calificación 5.

Atención del funcionario(a): 77% con calificación 5.

Esto evidencia una percepción favorable hacia la calidad del servicio y la competencia del personal.

- **Oportunidades de mejora:** A pesar de que los niveles de insatisfacción fueron bajos, se registraron algunos casos con calificación 1 (muy insatisfecho), particularmente en el canal telefónico. Esto sugiere la conveniencia de revisar la operatividad de este canal, evaluar su eficacia dentro del modelo de atención y fortalecer los mecanismos de comunicación para garantizar una experiencia consistente y satisfactoria para todos los usuarios.





Unidad de Planeación Minero Energética



www.upme.gov.co

