

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2019

Secretaría General
Bogotá D.C, noviembre de 2019

TABLA DE CONTENIDO

1. CONTEXTO DE LA ENCUESTA	4
2. DATOS GENERALES	4
Género	4
Ocupación	4
Sector(es) asociados a la ocupación del encuestado	5
Naturaleza jurídica de la entidad en la que desempeña la ocupación el encuestado	5
Conoce algún producto o servicio de la UPME.	6
3. TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	6
a. Percepción de accesibilidad de los canales.....	6
Canal presencial	6
Correo electrónico.....	7
Canal telefónico	8
Módulo PQRDS	9
Redes sociales.....	9
b. Uso y calificación de los canales	10
Canal presencial.....	10
Espacio y comodidad de las oficinas destinadas para la atención al usuario.....	11
Horarios de atención al público	11
Conocimiento y dominio que tiene el servidor del tema	11
Amabilidad y actitud de respeto.....	12
Disponibilidad de los servidores para ayudar a resolver las dudas o inquietudes.....	12
Comentarios sobre el uso de los canales presenciales	12
Canal Telefónico.....	14
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita ..	14
Conocimiento y dominio del tema que tiene el servidor que atiende la llamada....	14
Amabilidad y actitud de respeto de los servidores públicos	15
Disponibilidad del servidor para ayudarlo a resolver sus dudas o inquietudes.....	15
Comentarios sobre el uso del canal telefónico.....	15
Canales de atención virtual	16
El tiempo en responder su petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud.....	16
La atención recibida vía correo electrónico.....	17
El módulo de PQRDS de la página web de la UPME	17
El seguimiento a las PQRDS realizado por medio de la web.....	17
Comentarios sobre el uso de los canales virtuales	18

Eventos UPME	18
Logística del evento.....	19
Atención recibida en el evento.....	19
Temas tratados durante el evento	19
Aclaración a las inquietudes en las temáticas tratadas durante el evento.....	20
Facilidad para inscribirse al evento.....	20
Información previa sobre los detalles del evento	20
Comentarios sobre eventos UPME.....	21
c. Percepción de transparencia.....	22
Comentarios sobre la percepción de transparencia de la UPME	22
4. CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	23
5. SATISFACCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	24
6. ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019	26

1. CONTEXTO DE LA ENCUESTA

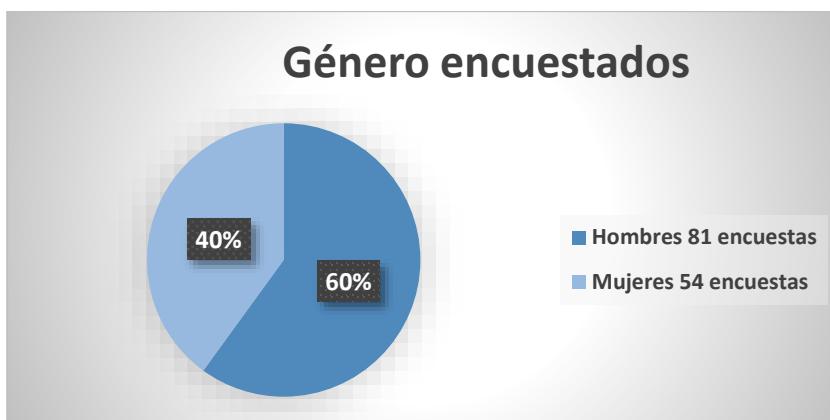
Se remitieron encuestas vía instrumento electrónico a las bases de datos de los correos electrónicos autorizados y se publicó el instrumento en el portal web de la UPME para que los ciudadanos, usuarios y partes interesadas de manera voluntaria emitieran su opinión y nos permitieran conocer la percepción, para emprender acciones en 2020 en busca de la mejora continua de los procesos, productos y servicios que desarrolla la entidad en cumplimiento a su objeto misional.

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

2. DATOS GENERALES

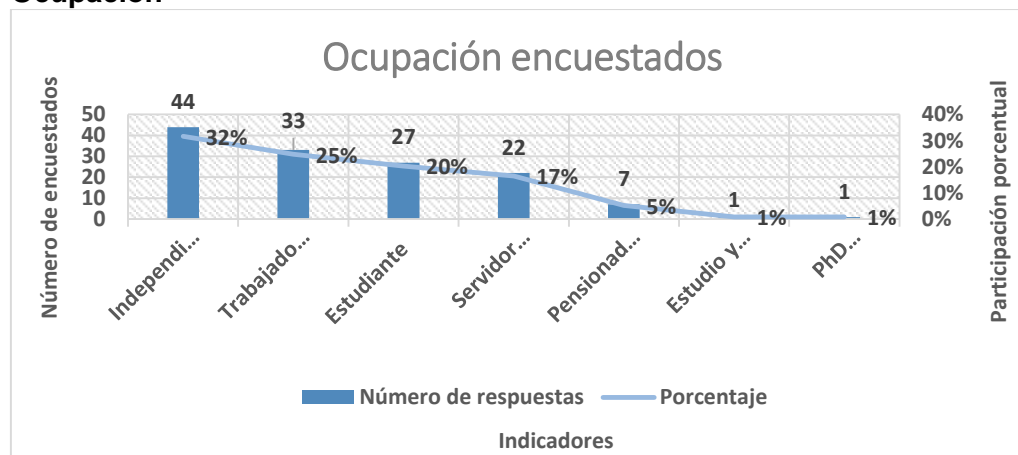
A continuación se muestran datos descriptivos que nos permiten observar las características de la población encuestada.

✓ Género



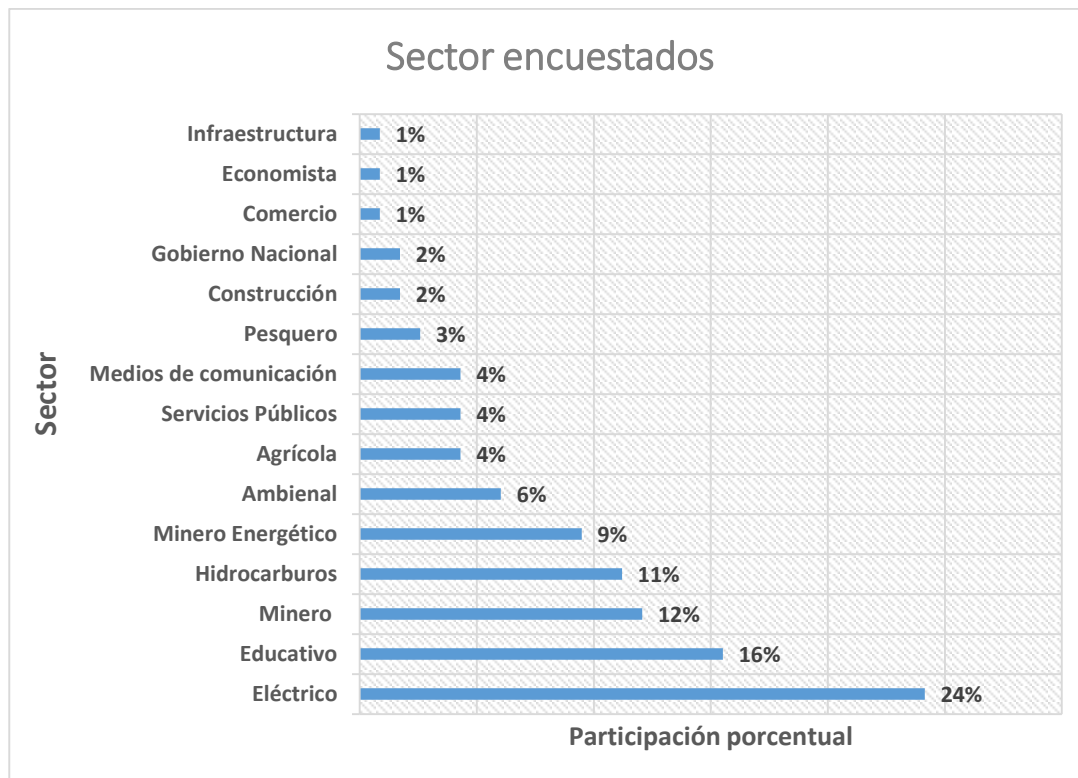
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

✓ Ocupación



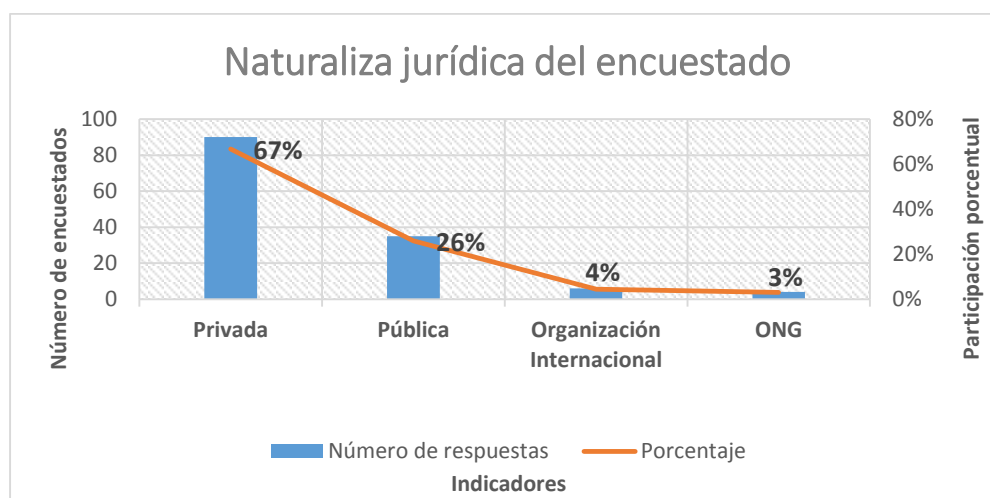
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

✓ **Sector(es) asociados a la ocupación del encuestado.**



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

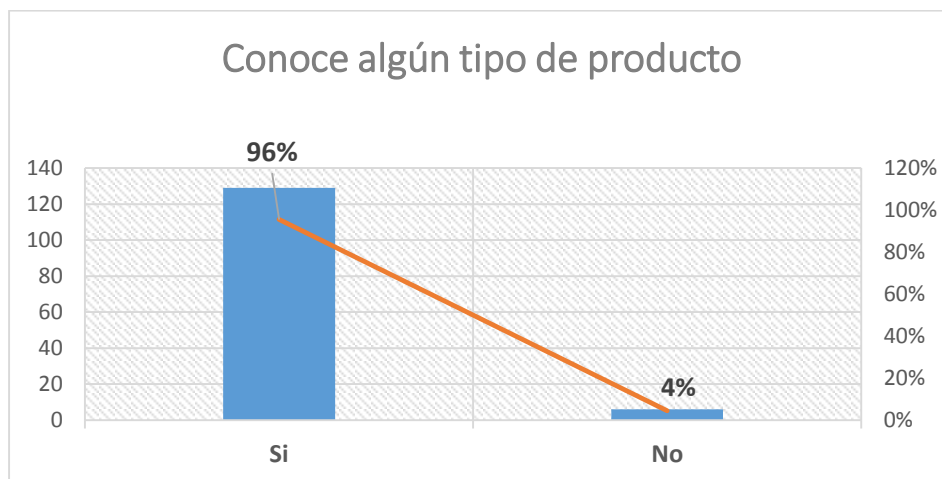
✓ **Naturaleza jurídica de la entidad en la que desempeña la ocupación el encuestado**



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

De los 135 encuestados que participaron en la encuesta, 90 personas pertenecen a empresas privadas, 35 personas pertenecientes a empresas públicas, 6 personas pertenecientes a organizaciones internacionales y 4 personas pertenecientes a ONG.

✓ **Conoce algún producto o servicio de la UPME.**



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

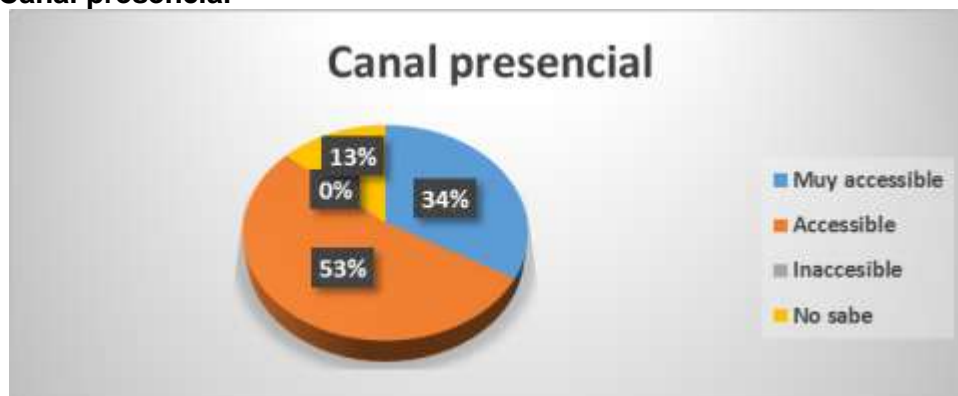
De los 135 encuestados, 129 indicaron conocer algún producto o servicio de la UPME y 6 respondieron no conocer ningún producto.

3. TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.

a. Percepción de accesibilidad de los canales

Las siguientes gráficas reflejan la percepción de 135 respuestas frente a la accesibilidad de los canales de atención que la UPME ha dispuesto a sus usuarios y partes interesadas.

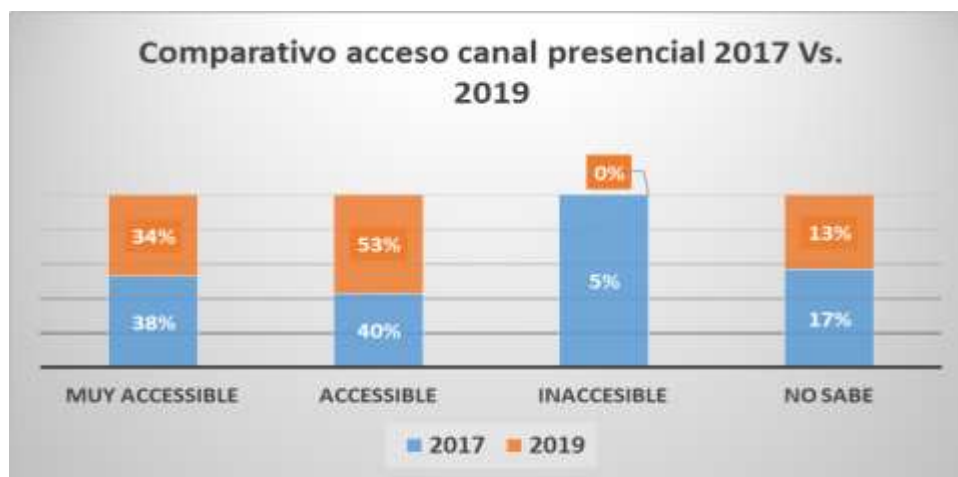
Canal presencial



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

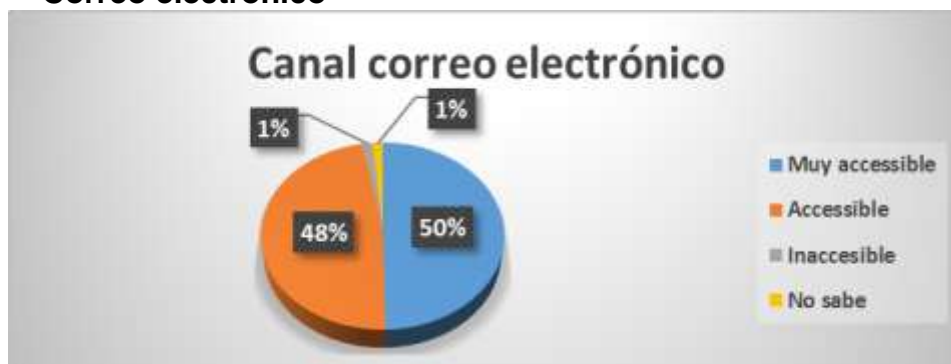
Se puede identificar que el 87% de los usuarios que respondieron a la encuesta consideran que el canal presencial es accesible, el 13% respondió como no sabe, debido a que no ha utilizado dicho canal, el 0% como no accesible.

Comparando resultados de la encuesta realizada en 2017 versus la encuesta realizada en 2019, se evidencia una mejora de favorabilidad, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:



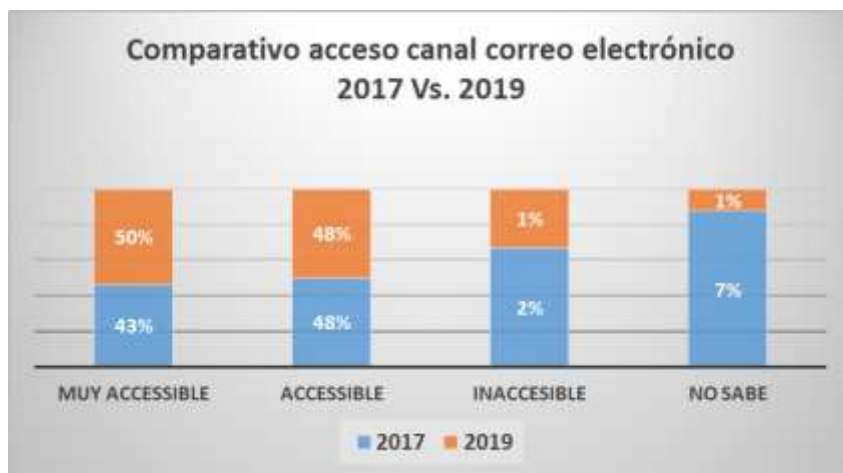
Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios UPME 2017 y 2019

✓ Correo electrónico



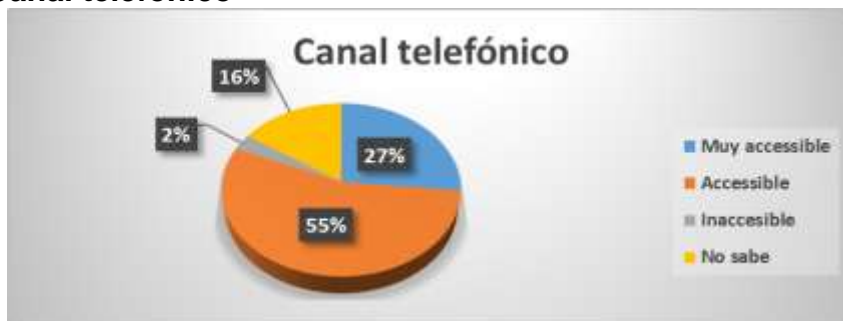
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Se considera que el 98% de los 135 encuestados han podido acceder a la entidad a través del correo electrónico info@pme.gov.co, el 1% dice no saber y el 1% dice ser inaccesible. Con relación a los resultados de la encuesta realizada en 2017 versus la encuesta realizada en 2019, se evidencia una mejora en la favorabilidad de los resultados, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:



Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios UPME 2017 y 2019

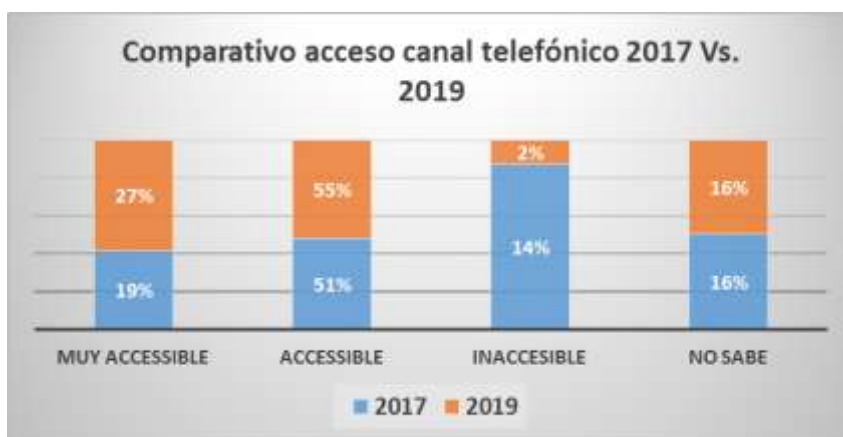
✓ Canal telefónico



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

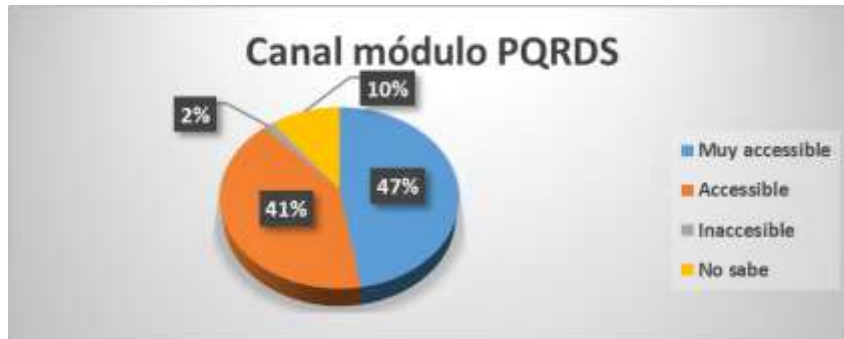
El 82% de los usuarios que respondieron la encuesta, afirman que el canal telefónico es accesible, el 16% no sabe y el 2% afirma que es inaccesible.

Frente a los resultados de la encuesta realizada en 2017 versus la encuesta realizada en 2019, se evidencia una mejora notoria, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:



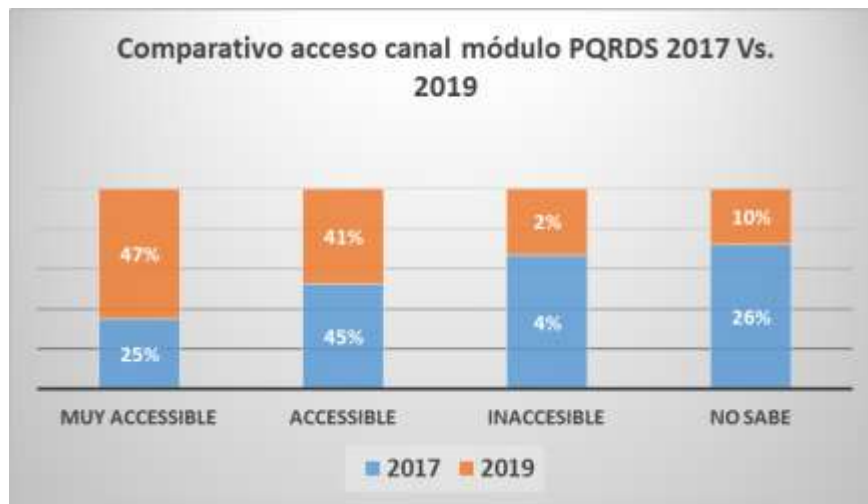
Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios UPME 2017 y 2019

✓ **Módulo QPRDS**



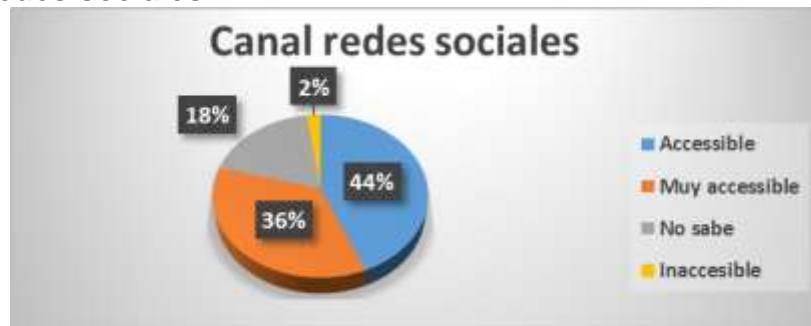
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Con respecto al canal dispuesto en la página web de la UPME identificado como canal módulo PQRDS (<https://orfeo.upme.gov.co/formularioWeb/>) el 88% de los 135 encuestados respondieron que dicho canal es accesible, el 10% no sabe y el 2% dice que es inaccesible. Con respecto a los resultados de la encuesta realizada en 2017 versus la encuesta 2019, se corrobora mejoría en cuanto la favorabilidad, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:



Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios UPME 2017 y 2019

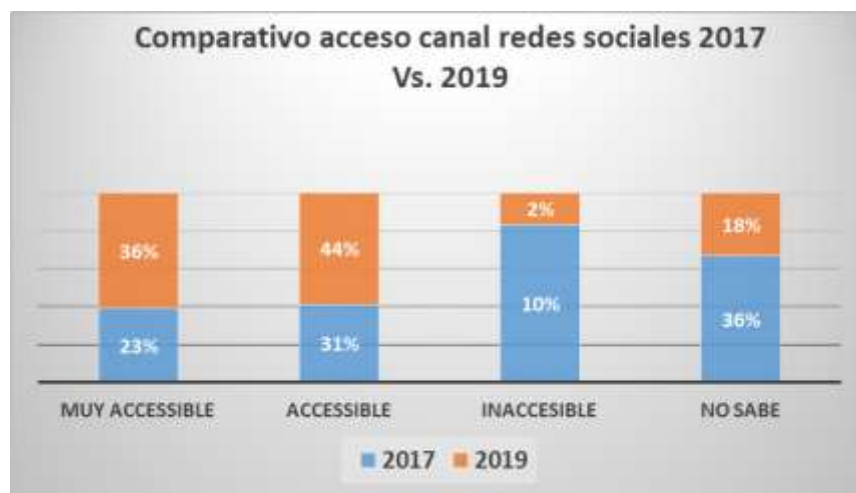
✓ **Redes sociales**



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

De acuerdo al gráfico anterior, se puede inferir que el 80% de los usuarios que atendieron a la encuesta, acceden a las redes sociales dispuestas por la UPME, el 18% no sabe y el 2% dice que este canal es inaccesible.

Con relación a los resultados de la encuesta realizada en 2017 versus la encuesta realizada en 2019, se evidencia una mejora notoria, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:

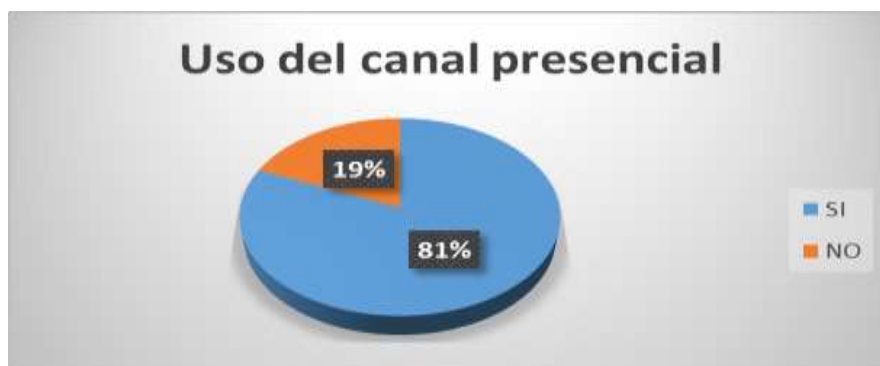


Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios UPME 2017 y 2019

b. Uso y calificación de los canales

✓ Canal Presencial

A la pregunta ¿Utiliza los canales de atención presenciales, ubicados en la Sede UPME (Edificio Arrecife - Calle 26 No 69D - 91 Piso 9 Bogotá - Colombia)?

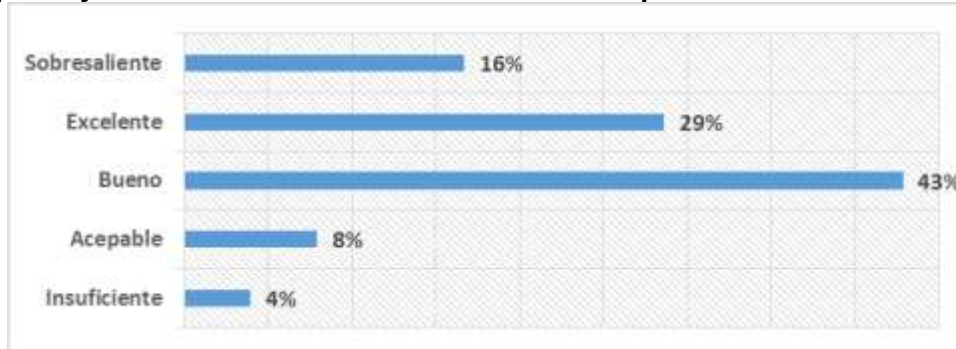


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Con un peso del 81% que equivale a 110 respuestas, afirman hacer uso del canal presencial, 25 personas representadas en el 19% dice no hacer uso de este.

A los 110 encuestado que indican haber utilizado los canales presenciales se pidió calificar el canal de atención presencial en los ítems

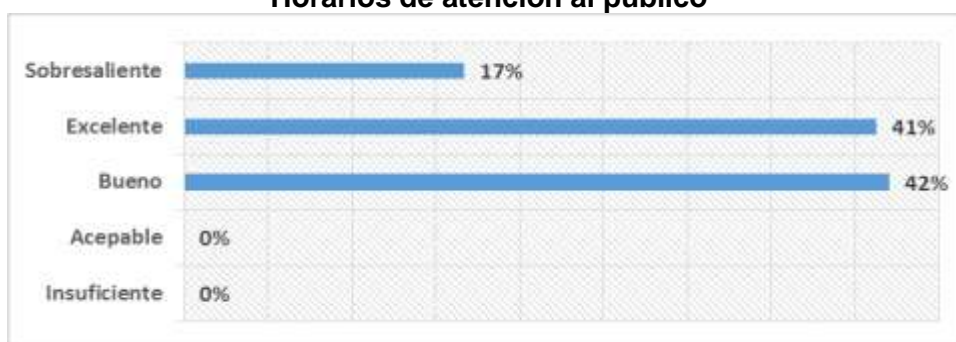
Espacio y comodidad de las oficinas destinadas para la atención al usuario.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

El 88% de las 110 respuestas dice que hay comodidad en las oficinas de la UPME, sin embargo un 8% dice que los espacios son aceptables y el 4% desaprueba este ítem, dentro de los observaciones recibidas tenemos: poca comodidad en las salas de reunión, poca ventilación, insuficiencia en el número de salas, entre otras.

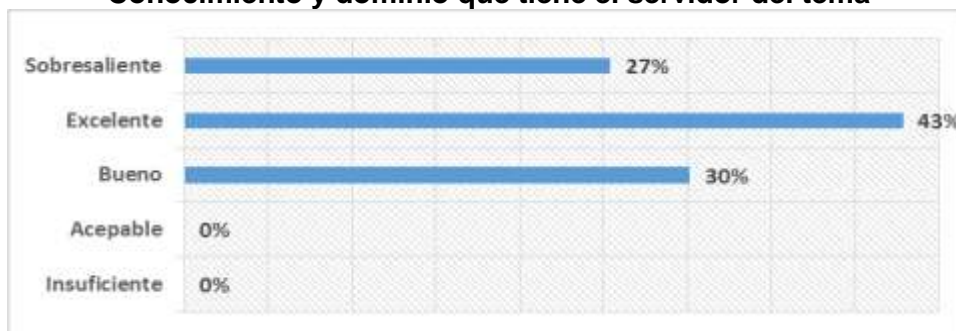
Horarios de atención al público



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Para destacar que el 100% de los 110 usuarios se siente a satisfacción con los horarios que dispone la UPME para atender a los ciudadanos, usuarios y partes interesadas.

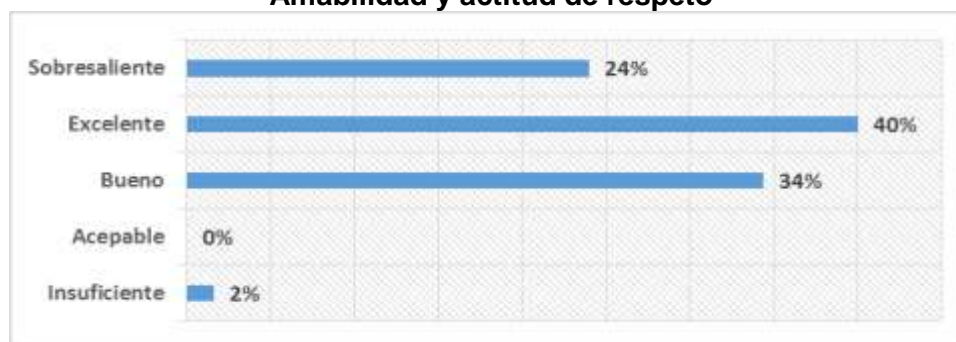
Conocimiento y dominio que tiene el servidor del tema



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Así mismo, el 100% de las 110 personas que dicen haber utilizado algún canal, aprueban el conocimiento y dominio que tienen los servidores a la hora de atender al usuario.

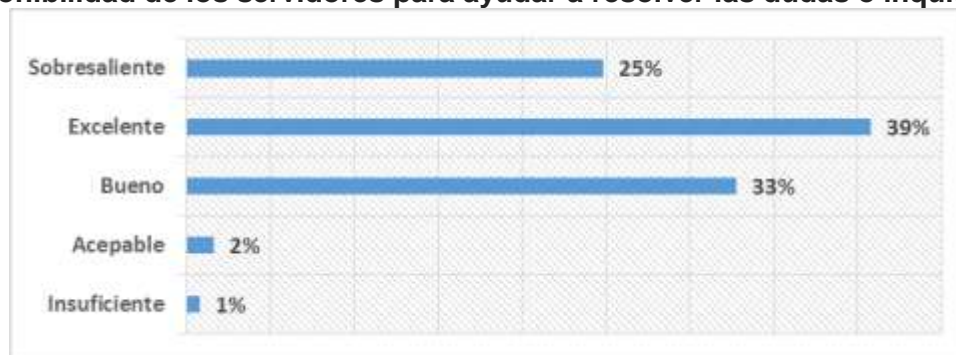
Amabilidad y actitud de respeto



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Con respecto amabilidad y actitud de respeto, la aprobación alcanza el 98%, el 2% no aprueba este ítem.

Disponibilidad de los servidores para ayudar a resolver las dudas o inquietudes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

En materia de disponibilidad de parte de los servidores para ayudar a resolver dudas e inquietudes a los usuarios, se percibe una aceptación del 99%, tan 1% considera que es insuficiente el apoyo que los usuarios reciben de parte de los funcionarios que atendieron la inquietud.

Lo siguiente es la consolidación de los comentarios que los encuestados tienen respecto al canal de atención presencial:

POSITIVOS

- Algunos de los usuarios destacan la oportunidad en la atención y la efectividad en las respuestas.

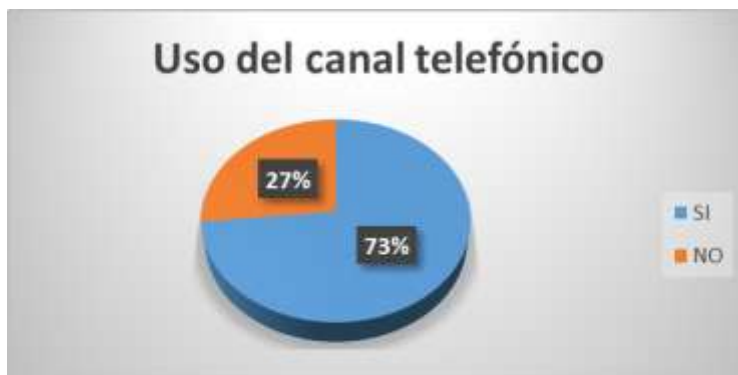
- En otros casos se destacan el buen servicio que ofrecen los servidores de la Unidad y señalan nombre concretos, de áreas como la Subdirección de minería, Incentivos, Secretaría general, fondos entre otros.
- Ciudadanos afirman que la UPME trabaja con seriedad y responsabilidad siempre pendiente del desarrollo de la sociedad Colombiana.
- En varios comentarios se destaca la mejora de los canales de atención, se han venido modernizado.
- Fuimos a una capacitación y nos atendieron muy bien, felicitaciones a los ingenieros del área de minería
- Me gusta la presencia que ha venido mostrando la UPME en diferentes escenarios, gracias al Ingeniero Ricardo Ramírez por Su capacidad de liderazgo.
- Es la tercera vez que respondo a su encuesta, han mejorado su atención telefónica y sus canales virtuales.
- Conozco a la UPME desde su creación, es una entidad que le ha dado orden al sector.
- La persona que me atendió al teléfono fue clara y me supo orientar, necesitaba unos formatos para los incentivos, gracias señores UPME.

ASPECTOS A MEJORAR

- Las salas de reuniones son muy estrechas, no tiene ventilación, se quedaron cortos en su sede.
- Disponer de más personal para la atención
- Por mejorar que algunos de sus empleados sean más cálidos
- Algunos de los usuarios piden dar charlas de manejo al usuario para las recepcionistas
- Sobre el tema certificados de incentivos por eficiencia energética y fuentes no convencionales, afirman algunos encuestados que no hay quien los atienda, agregan que el trámite últimamente se demora mucho.

✓ **Canal telefónico**

A la pregunta ¿Ha utilizados los canales telefónicos (Línea gratuita nacional 01 8000 91 17 29 o el PBX + 57 1 222 06 01)?

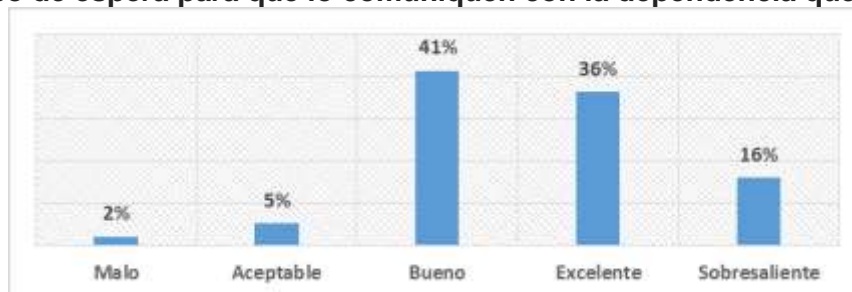


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Con un peso del 73% que equivale a 99 respuestas, afirman hacer uso del canal telefónico, las 36 personas restantes, es decir el 27% dicen no haber hecho uso de dicho canal.

Los 99 encuestados que indicaron SI a la anterior pregunta calificaron los siguientes ítems como:

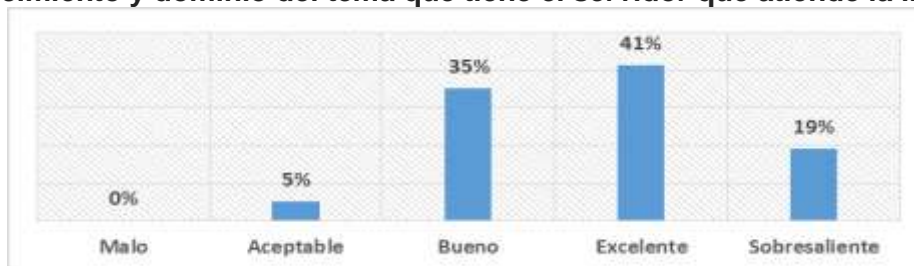
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

De los 99 usuarios que dicen haber utilizado el canal telefónico el 93% aprueban la oportunidad en la atención, esto es 92 encuestados

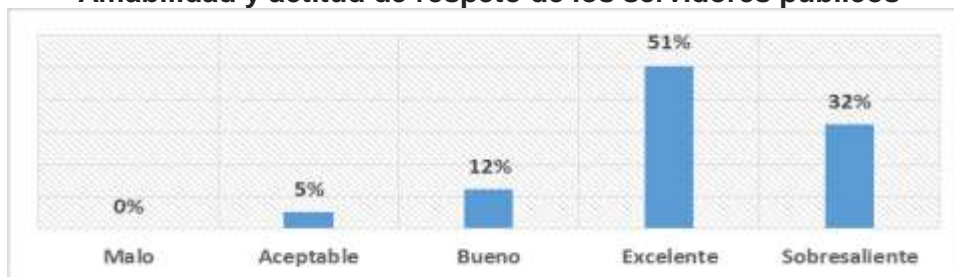
Conocimiento y dominio del tema que tiene el servidor que atiende la llamada



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

En cuanto al dominio del tema consultado, la aprobación alcanza el 95%, entre sobresaliente, excelente y bueno, el 5% señala que el dominio es aceptable.

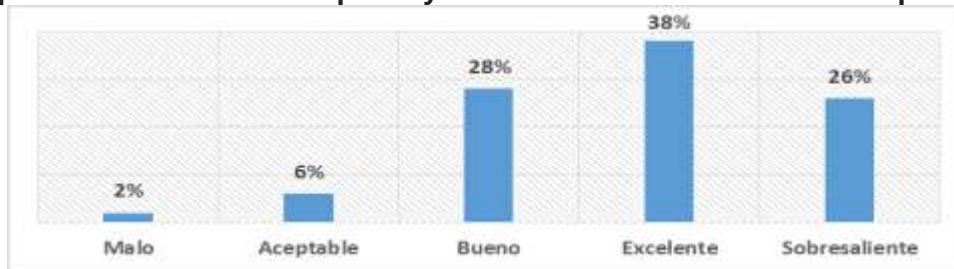
Amabilidad y actitud de respeto de los servidores públicos



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Con respecto a la amabilidad y actitud de respeto de los servidores públicos que atendieron al usuarios, se recibe aprobación del 95% entre los ítems sobresaliente, excelente y bueno, un 5% restante dice califica como aceptable

Disponibilidad del servidor para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Para este ítem particular, se observa que 2 usuarios desaprueban el servicio y 6 lo señalan como aceptable, el 92% restante da aprueba el servicio entre bueno, excelente y sobresaliente.

Lo siguiente es la consolidación de los comentarios que los encuestados tienen respecto al canal de atención telefónico.

POSITIVOS

- Afirma el usuario “aunque he utilizado poco este canal, siempre me han atendido”, agrega que los ingenieros de incentivos y atención al usuario lo han sabido orientar.
- Se resalta la amabilidad de los ingenieros que atienden al usuario en temas técnicos, se pide revisar el primer filtro, específicamente las recepcionistas que reciben la llamada no es el mejor.
- Escribe un ciudadano, “llamé al ingeniero Omar Báez para pedir apoyo sobre un proyecto de eficiencia energética, lo felicito, sabe mucho del tema. Lo que no aprendí en muchos seminarios lo aprendí en 40 minutos, muchas gracias al ingeniero Omar.

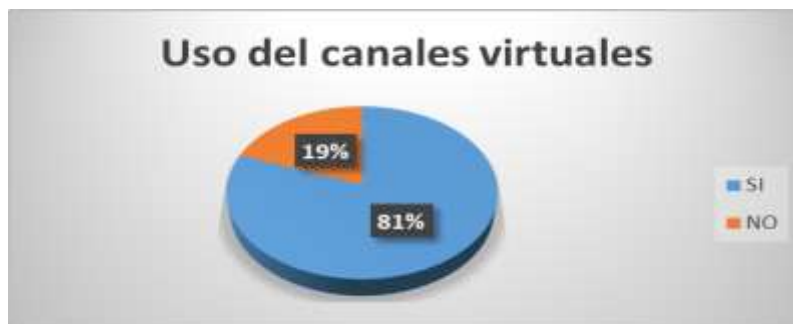
- Señala otro encuestado “se han ganado un espacio que es muy respetado en el sector”.

ASPECTOS A MEJORAR

- Siendo el primer filtro algunas de las secretarias no aportan la información esencial o básica de la llamada.
- No hay quien atienda en el trámite de incentivos, pareciera que retrocedieron
- Todavía pueden mejorar sus chicas en la atención telefónica.

✓ Canal de atención virtual

A la pregunta ¿Ha utilizado los canales de atención virtual dispuestos por la UPME (Redes Sociales, Portal Web)?

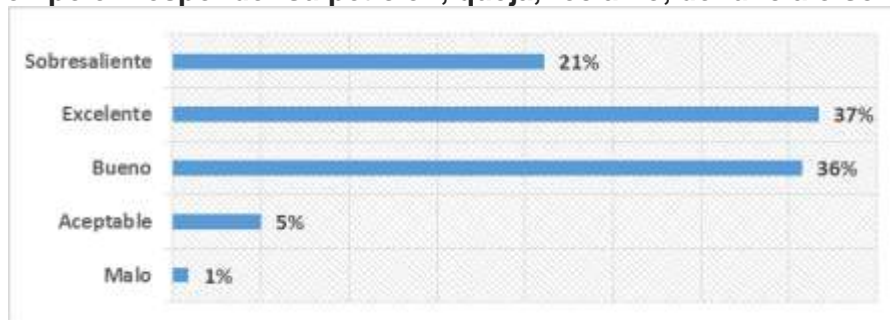


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

De los 135 encuestados 109 indican haber utilizado los canales de atención virtual, esto es el 81% y 26 dicen no haber hecho uso de dichos canales, es decir el 19%.

Los 109 encuestados que indicaron SI a la anterior pregunta, calificaron los siguientes ítems como:

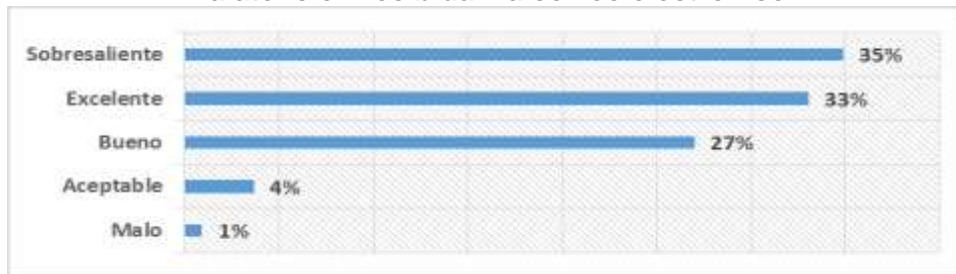
El tiempo en responder su petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

El 94 % tienen una percepción favorable respecto a los tiempos de atención por los canales electrónicos.

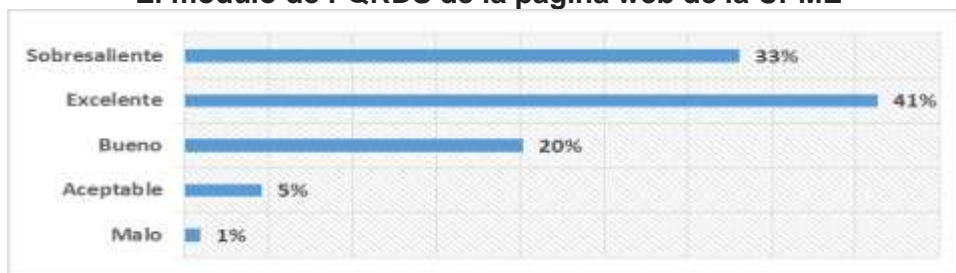
La atención recibida vía correo electrónico



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

El 95 % es la percepción favorable de la atención recibida por medio de los correos electrónicos.

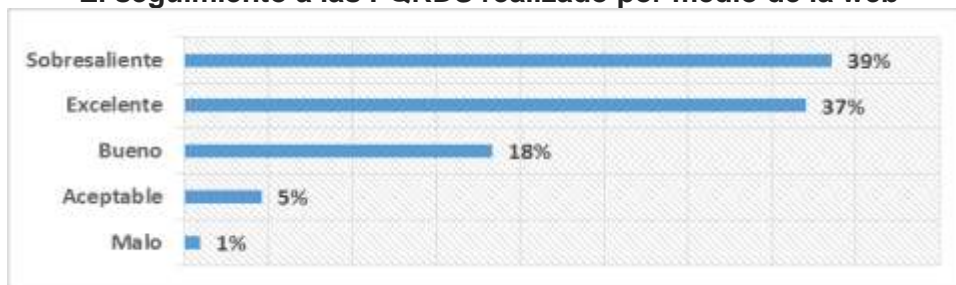
El módulo de PQRDS de la página web de la UPME



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

El 95 % es la percepción favorable de la atención recibida a través del módulo PQRDS de la UPME.

El seguimiento a las PQRDS realizado por medio de la web



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

El 95% de los encuestados es la percepción favorable el seguimiento que pueden efectuar los usuarios a través de la página web de la UPME.

Lo siguiente es la consolidación de los comentarios que los encuestados tienen respecto a los canales de atención virtual.

POSITIVOS

- Varios de los encuestados escriben que la atención ha sido oportuna, otros agregan que se sienten satisfechos con los tiempo de respuesta a sus solicitudes, adicionalmente destacan la amabilidad del servidor que los atendió.
- Otro de los usuarios señala lo siguiente. “A comienzos de año realicé una consulta a través de su portal, y me respondieron oportunamente, el nuevo formulario me ha facilitado el seguimiento a mi petición”.
- Han facilitado el acceso, mejoraron sus canales.
- En varias oportunidades he realizado consultas a través de su correo y me han respondido oportunamente.
- Escribo desde Arequipa Perú, en marzo les hice una consulta a través de su correo y me respondieron en tiempo oportuno.

ASPECTOS A MEJORAR

- Un usuario que dice trabajar recopilando información sobre hidrocarburos de toda Latinoamérica pide la información sea más actualizada en la web.
- Otro ciudadano solicita que se publiquen mayores contenidos virtuales.

✓ Eventos UPME

A la pregunta ¿Ha participado en eventos en los que la UPME ha estado presente (Congresos, Seminarios, Ferias de Servicio al Ciudadano, Audiencia de Rendición de Cuentas, etc.)?

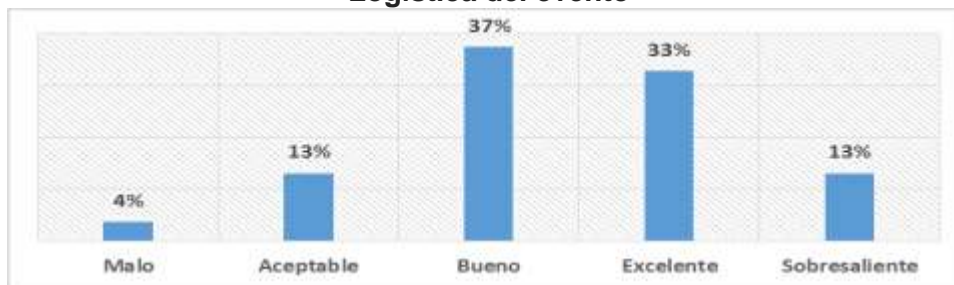


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

De 135 encuestados 107 indicaron asistir a eventos organizados por la UPME.

A los 107 encuestados que indicaron SI a la anterior pregunta, se les solicitó calificar los siguientes ítems:

Logística del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

La percepción favorable con respecto a la logística de los eventos que organiza la UPME es del 87%.

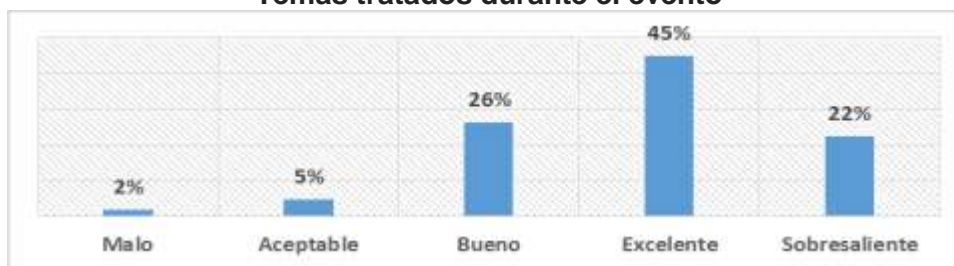
Atención recibida en el evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

La percepción favorable de la atención que la UPME ha otorgado en los eventos es del 97%

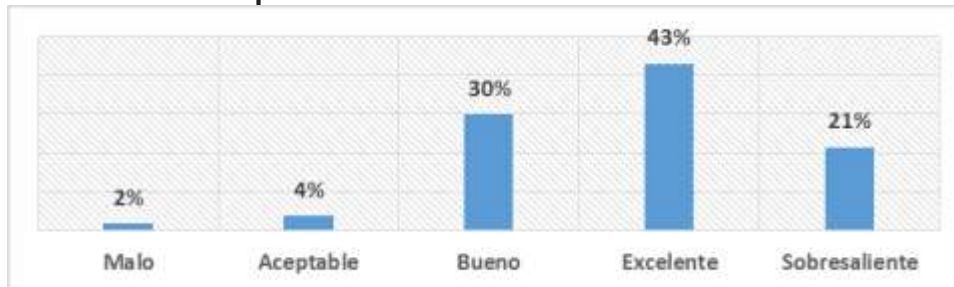
Temas tratados durante el evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

La percepción favorable en cuanto a los temas tratados y presentados durante los eventos es calificada en un 93%

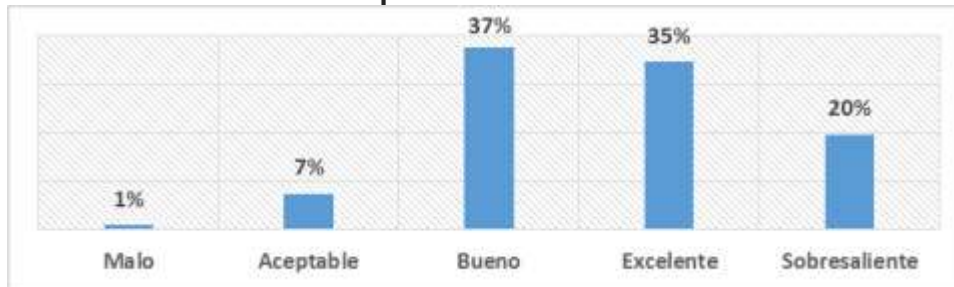
Aclaración a las inquietudes en las temáticas tratadas durante el evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Las inquietudes surgidas de las temáticas tratadas durante los eventos han recibido una calificación de favorabilidad del 94%.

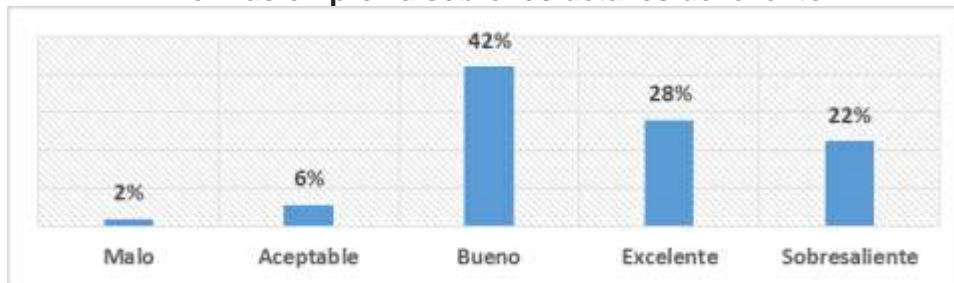
Facilidad para inscribirse al evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

El 92% de los encuestados indican percibir facilidad para inscribirse a los eventos.

Información previa sobre los detalles del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

La calificación que dan los encuestados a la información previa sobre los detalles del evento es favorable en el 92% y desfavorable un 8%.

La siguiente información presenta la consolidación de los comentarios que los encuestados tienen respecto a los aspectos positivos o a mejorar sobre los eventos en los que la UPME participa.

POSITIVOS

- Me gustó que la persona que me atendió fue muy sencilla, y tiene capacidad para transmitir la información.
- He revisado los vídeos de memorias de los eventos y la información es bastante interesante.
- Me gusto su intervención en los temas tratados en la feria de Valledupar.
- Estuve en una feria en Cúcuta, en lo del taller del presidencia sus charlas son prácticas.
- Estuve en los 25 años, los felicito
- Los esperamos en Boyacá, sus talleres sobre minería fueron muy buenos.
- En la reunión que hicieron en Buenaventura nos orientaron sobre los cupos, yo les pido que vuelvan.
- Soy veedor ciudadano, estuve en la feria de Valledupar, ojalá que estos eventos los realizaran con mayor frecuencia, muy oportuna su vista y las orientaciones sobre cómo acceder a diferentes fondos y beneficios.

ASPECTOS A MEJORAR

- La UPME debe hacer más presencia en las regiones, para así conocer de primera mano la información.
- Ampliar aforos para acceder a capacitaciones organizadas por la UPME.
- En los eventos nos atienden muy bien, pero luego en la UPME no están los ingenieros que dicen saber del tema de incentivos, antes funcionaba mejor.
- Salas incómodas, muy pequeñas, se quedaron cortos en espacio.
- El acceso a los eventos vía streaming no es eficiente.

c. Percepción de transparencia

A la pregunta ¿Considera que la entidad es transparente en la gestión de sus procesos?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

De 135 encuestados 121 indicaron que la entidad es transparente en sus procesos y 14 dicen que no es transparente.

La siguiente información presenta la consolidación de los comentarios que los encuestados tienen respecto a la pregunta anterior.

POSITIVOS

- Del servicio que me han prestado, creo que si es una entidad transparente.
- No conozco mucho de sus procesos, pero demuestran ser íntegros en sus tareas.
- Nunca he escuchado algún escándalo que comprometa a la UPME.
- En lo que a mí respecta, han sido transparentes.

ASPECTOS A MEJORAR

- Qué ha pasado con la planta regasificadora del pacífico, dice el usuario no estar en desacuerdo con el cronograma.
- Dos de los usuarios que atendieron la encuesta señalan lo siguiente. “Es justo que los cupos de combustible se entreguen en diésel, cuando el pequeño pesquero trabaja con motonaves a gasolina. A quién están beneficiando?”. “Que los cupos de combustible los den en gasolina, no es diésel”.
- Otro usuario pide que la UPME haga más presencia en las regiones y que faciliten la reglamentación para acceder a beneficios por fuentes no convencionales de energía y eficiencia energética.

4. CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN.

- ✓ A la pregunta ¿Qué tan completa considera la información que provee la UPME a través de los diferentes canales?, los 135 encuestados respondieron.

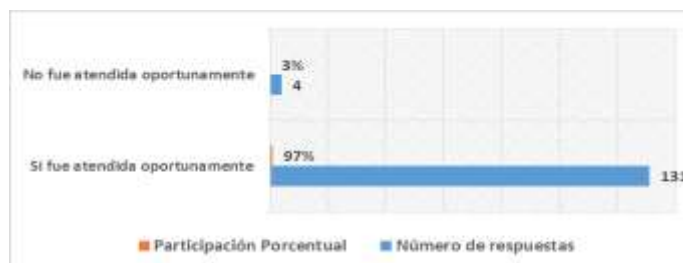


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

A los 24 encuestados que respondieron a la anterior pregunta como medianamente completa o incompleta, se les solicitó indicar las razones por las cuales consideraba esto, a lo que respondieron con los siguientes comentarios:

- Varios de los encuestados consideran que la publicación del plan de expansión generación-transmisión se han tardado en publicarlo.
- Otro de los usuarios señala lo siguiente. “Las bases de datos históricas son difíciles de encontrar dentro de la página, y en ocasiones están desactualizadas”.
- En otros apartes algunos ciudadanos consignan comentarios relacionados con la demora en el trámite de certificados de incentivos por fuentes no convencionales de energía y eficiencia energética.
- No se ha tenido claridad sobre los avances del cronograma de la planta regasificadora del Pacífico, dice un usuario.
- La reglamentación para incentivos tributarios sigue siendo muy densa, debe ser más sencilla, adicionalmente la ventanilla para hacer los trámite en línea no funciona.

- ✓ A la pregunta ¿Su solicitud o inquietud fue atendida oportunamente por la UPME?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

5. SATISFACCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

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 de 1 a 5, siendo uno insuficiente y 5 sobresaliente. A lo que los interesados respondieron.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios UPME 2019

Las siguientes son algunas de las sugerencias y propuestas que los encuestados consideraron pertinentes para mejorar en los procesos, productos y servicios:

- Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de incentivos tributarios por por fuentes no convencionales de energía y eficiencia energética.
- Ampliar los auditorios y salas de reunión, ya que es una de las sugerencias reiterativas en cada una de las diferentes preguntas.
- Poner en funcionamiento la ventanilla única de trámite de incentivos tributarios-VUTI.
- En varias de las observaciones consignadas por los encuestados, se sugiere ampliar los aforos para participar en los eventos que organiza la UPME.
- Hacer más presencia en las regiones con el propósito de difundir más la gestión de la UPME, para que más personas tengan conocimiento de la entidad y de la labor que cumplen en pro del desarrollo de las comunidades.
- Aumentar la difusión de los eventos y de la información de conocimiento público.
- Contar con un área de servicio al ciudadano más robusta, que permita desarrollar acciones con mayor cobertura.

- Actividades de fortalecimiento para incentivar en el servidor público verdadera vocación por la cultura del servicio al ciudadano.

ANEXO I FICHA METODOLÓGICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Nombre de la encuesta	Encuesta de Satisfacción Partes Interesadas
Periodo de recolección	16 de septiembre a 30 de octubre de 2017
Método de recolección	Remitida a través de la herramienta Google Docs.
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 los usuarios y partes interesadas.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la percepción general que tienen las partes interesadas acerca de la transparencia, accesibilidad, calidad y oportunidad de la UPME. • Conocer sobre el grado de conocimiento general que tienen las partes interesadas sobre la UPME. <p>Recibir un concepto general sobre la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la UPME.</p>
Alcance temático	<p>Percepción de la transparencia, accesibilidad, calidad, oportunidad 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	Eficacia: Grado con el cual se cumplen las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. Adicionalmente consideramos

<p>Conceptos básicos</p>	<p>que es la capacidad de lograr el efecto deseado, esperado o anhelado por los usuarios y partes interesadas.</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>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>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 criterios³.</p> <p>Calidad de la Información: Se refiere a la completitud, oportunidad, consistencia y precisión de la información.</p>
<p>Variables e indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de Transparencia • Grado de accesibilidad a la información y servicios de la UPME • Grado de satisfacción con la información que suministra la UPME • Percepción de la calidad de la información que entrega la UPME
<p>Universo de estudio</p>	<p>Partes Interesadas, compuestas por agentes del sector minero energético, empresas públicas, privadas, academia y público en general.</p>
<p>Población objetivo</p>	<p>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 par la UPME.</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).

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

³ Construido basado en las definiciones de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2015

Realizado por:	Estudio independiente, realizado por la UPME.
Medios de difusión	Correo Electrónico Página Web UPME Redes Sociales
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> $n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$ <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: 95 % probabilidad de éxito q: 15 % probabilidad de fracaso d: precisión de la muestra o error maestro permitido es del 5%</p> $n = \frac{(1,96)^2 * 0,95 * 0,05}{(0,05)^2}$ $n = 72.99$ <p>Por lo cual se remitirá el formulario a encuestas a 73</p> $n = 73$

JUAN CAMILO BEJARANO BEJARANO
Secretario General

Elaboró: Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano