



El futuro  
es de todos

Minenergía

**IPSE**

Instituto de Planificación y Promoción  
de Soluciones Energéticas para las  
Zonas No Interconectadas

# INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2018

19/12/2018

Grupo Gestión Ambiental y  
Social – CEGAS

Este informe evidencia la percepción que tienen los grupos de interés con relación a la calidad del servicio ofrecido por el IPSE durante la vigencia 2018.



# INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2018

ESTE INFORME EVIDENCIA LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS GRUPOS DE INTERÉS CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR EL IPSE DURANTE LA VIGENCIA 2018.

## PRESENTACIÓN

Con el ánimo de propender por mejorar continuamente el servicio que se le presta a las partes interesadas frente a la atención que prestan los funcionarios y contratistas del Instituto ante sus diversos requerimientos, se diseña e implementa la Encuesta de Satisfacción, la cual constituye una herramienta eficaz para el cumplimiento del Objetivo Institucional “Mejorar la percepción de las partes interesadas del IPSE (clientes, proveedores, contratistas, comunidades, funcionarios y organismos de control) con respecto a los productos y servicios que ofrece el instituto”.

## OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los ciudadanos con relación a la calidad del servicio ofrecido por los funcionarios y contratistas del IPSE. Con la información obtenida (tabulación de la encuesta), realizar la retroalimentación que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

## FICHA TECNICA

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por algunas personas que se contactaron a través del canal Buzón PQRS de la página web institucional, ciudadanos suscritos al boletín de la página web, correo electrónico [ipse@ipse.gov.co](mailto:ipse@ipse.gov.co), o por correspondencia física con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja o una sugerencia sobre el Instituto, durante la presente vigencia.

La muestra se obtuvo a partir de una base de datos que contiene el registro de estas personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado y de los cuales se pudo obtener su correo electrónico.

La encuesta se aplicó a 914 partes interesadas, quienes recibieron en su correo electrónico la encuesta de satisfacción, de los cuales solo 46 participaron con su diligenciamiento.

Además, desde el mes de noviembre de la vigencia 2017, se cuenta con el link <http://www.ipse.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-de-satisfaccion-al-ciudadano> donde los visitantes de nuestro portal web pueden acceder al formulario de encuesta de satisfacción, lo que ampliaría la muestra a un número indeterminado de partes interesadas.

## PREGUNTAS ENCUESTA

- Durante el último año, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al IPSE para conocer acerca de sus objetivos y funciones, o bien para realizar solicitudes, peticiones, denuncias, quejas y reclamos?
- a) Primera vez que se dirige al IPSE
  - b) Entre 2 y 4 veces
  - c) Más de 5 veces
  - d) Nunca
- Por qué motivo se dirigió al IPSE?
- a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)
  - b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)
  - c) Para conocer el estado de avance de un trámite
  - d) Otro
- A través de cuál de estos canales se comunicó con el IPSE?
- a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)
  - b) Telefónico
  - c) Presencial (En las instalaciones o correo físico)
- En dónde se enteró del servicio que presta el IPSE?
- a) Ministerio de Minas y Energía
  - b) Gobernación o Alcaldía
  - c) Operador servicio público de energía eléctrica
  - d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)
  - e) A través de otras personas
  - f) Comité de energía eléctrica
- Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta que obtuvo del IPSE?
- a) Muy satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Insatisfecho
  - d) Muy insatisfecho
- Observaciones o sugerencias para mejorar nuestros servicios
- Datos usuario (Opcional) Nombres y apellidos, Teléfono y Correo Electrónico

TABULACION DE ENCUESTAS

Vigencia 2018

Encuesta	Durante el último año, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al IPSE para conocer acerca de sus objetivos y funciones, o bien para realizar solicitudes, peticiones, denuncias, quejas y reclamos?	Por qué motivo se dirigió al IPSE?	A través de cuál de estos canales se comunicó con el IPSE?	En dónde se enteró del servicio que presta el IPSE?	Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta que obtuvo del IPSE?
1	a) Primera vez que se dirige al IPSE	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico)	b) Gobernación o Alcaldía	b) Satisfecho
2	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	b) Satisfecho
3	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	b) Telefónico	e) A través de otras personas	d) Muy insatisfecho
4	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)	d) Muy insatisfecho
5	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	e) A través de otras personas	b) Satisfecho
6	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	e) A través de otras personas	a) Muy satisfecho
7	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	e) A través de otras personas	c) Insatisfecho
8	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	c) Insatisfecho
9	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	c) Operador servicio público de energía eléctrica	b) Satisfecho
10	d) Nunca	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	e) A través de otras personas	b) Satisfecho

Encuesta	Durante el último año, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al IPSE para conocer acerca de sus objetivos y funciones, o bien para realizar solicitudes, peticiones, denuncias, quejas y reclamos?	Por qué motivo se dirigió al IPSE?	A través de cuál de estos canales se comunicó con el IPSE?	En dónde se enteró del servicio que presta el IPSE?	Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta que obtuvo del IPSE?
11	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	b) Telefónico	f) Comité de energía eléctrica	b) Satisfecho
12	c) Más de 5 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	a) Muy satisfecho
13	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	b) Satisfecho
14	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	b) Telefónico	c) Operador servicio público de energía eléctrica	a) Muy satisfecho
15	c) Más de 5 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	a) Muy satisfecho
16	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)	a) Muy satisfecho
17	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	c) Operador servicio público de energía eléctrica	a) Muy satisfecho
18	c) Más de 5 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	b) Telefónico	c) Operador servicio público de energía eléctrica	d) Muy insatisfecho
19	c) Más de 5 veces	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico)	e) A través de otras personas	b) Satisfecho
20	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	c) Operador servicio público de energía eléctrica	b) Satisfecho
21	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)	a) Muy satisfecho

Encuesta	Durante el último año, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al IPSE para conocer acerca de sus objetivos y funciones, o bien para realizar solicitudes, peticiones, denuncias, quejas y reclamos?	Por qué motivo se dirigió al IPSE?	A través de cuál de estos canales se comunicó con el IPSE?	En dónde se enteró del servicio que presta el IPSE?	Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta que obtuvo del IPSE?
22	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	a) Muy satisfecho
23	c) Más de 5 veces	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	b) Satisfecho
24	a) Primera vez que se dirige al IPSE	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	b) Satisfecho
25	a) Primera vez que se dirige al IPSE	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	b) Satisfecho
26	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	b) Gobernación o Alcaldía	b) Satisfecho
27	b) Entre 2 y 4 veces	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico)	a) Ministerio de Minas y Energía	a) Muy satisfecho
28	a) Primera vez que se dirige al IPSE	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	a) Muy satisfecho
29	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico)	d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)	a) Muy satisfecho
30	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	e) A través de otras personas	d) Muy insatisfecho

Encuesta	Durante el último año, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al IPSE para conocer acerca de sus objetivos y funciones, o bien para realizar solicitudes, peticiones, denuncias, quejas y reclamos?	Por qué motivo se dirigió al IPSE?	A través de cuál de estos canales se comunicó con el IPSE?	En dónde se enteró del servicio que presta el IPSE?	Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta que obtuvo del IPSE?
31	b) Entre 2 y 4 veces	c) Para conocer el estado de avance de un trámite	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	e) A través de otras personas	a) Muy satisfecho
32	a) Primera vez que se dirige al IPSE	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	e) A través de otras personas	b) Satisfecho
33	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	a) Muy satisfecho
34	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico)	a) Ministerio de Minas y Energía	a) Muy satisfecho
35	b) Entre 2 y 4 veces	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	b) Satisfecho
36	c) Más de 5 veces	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico)	d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)	a) Muy satisfecho
37	b) Entre 2 y 4 veces	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico)	a) Ministerio de Minas y Energía	b) Satisfecho
38	b) Entre 2 y 4 veces	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	b) Satisfecho
39	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	b) Telefónico	d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)	c) Insatisfecho
40	d) Nunca	b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión,	b) Telefónico	b) Gobernación o Alcaldía	b) Satisfecho

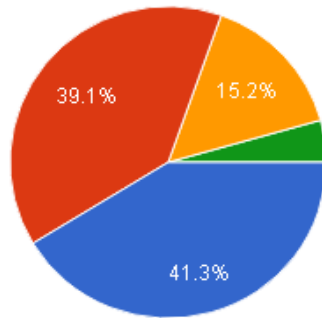
Encuesta	Durante el último año, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al IPSE para conocer acerca de sus objetivos y funciones, o bien para realizar solicitudes, peticiones, denuncias, quejas y reclamos?	Por qué motivo se dirigió al IPSE?	A través de cuál de estos canales se comunicó con el IPSE?	En dónde se enteró del servicio que presta el IPSE?	Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta que obtuvo del IPSE?
		en infraestructura eléctrica para las ZNI)			
41	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)	a) Muy satisfecho
42	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	e) A través de otras personas	d) Muy insatisfecho
43	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico)	c) Operador servicio público de energía eléctrica	b) Satisfecho
44	b) Entre 2 y 4 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	a) Muy satisfecho
45	a) Primera vez que se dirige al IPSE	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)	b) Satisfecho
46	c) Más de 5 veces	a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)	a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico)	a) Ministerio de Minas y Energía	b) Satisfecho



## RESULTADO ENCUESTA

Durante el último año, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al IPSE para conocer acerca de sus objetivos y funciones, o bien para realizar solicitudes, peticiones, denuncias, quejas y reclamos?

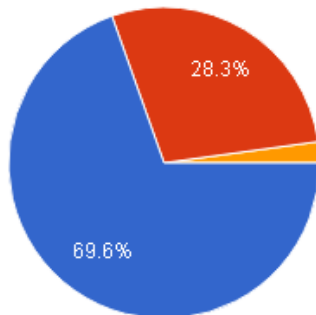
46 respuestas



- a) Primera vez que se dirige al IPSE **41,3%**
- b) Entre 2 y 4 veces **39,1%**
- c) Más de 5 veces **15,2%**
- d) Nunca **4,3%**

### Por qué motivo se dirigió al IPSE?

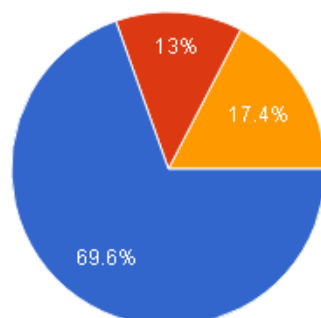
46 respuestas



- a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR) **69,6%**
- b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI) **28,3%**
- c) Para conocer el estado de avance de un trámite **2,2%**

### A través de cuál de estos canales se comunicó con el IPSE?

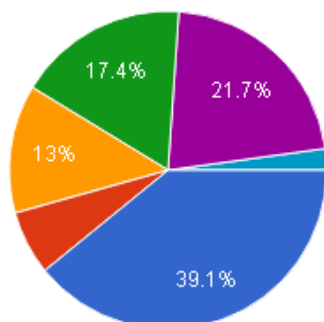
46 respuestas



- a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico) **69,6%**
- b) Telefónico **13,0%**
- c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico) **17,4%**

## En dónde se enteró del servicio que presta el IPSE?

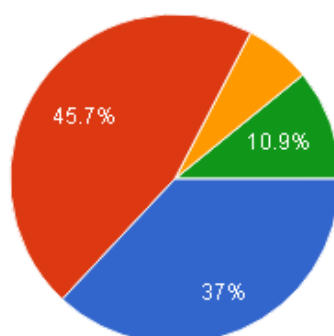
46 respuestas



a) Ministerio de Minas y Energía	39,1%
b) Gobernación o Alcaldía	6,5%
c) Operador servicio público de energía eléctrica	13,0%
d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión)	17,4%
e) A través de otras personas	21,7%
f) Comité de energía eléctrica	2,2%

## Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta que obtuvo del IPSE?

46 respuestas



a) Muy satisfecho	37,0%
b) Satisfecho	45,7%
c) Insatisfecho	6,5%
d) Muy insatisfecho	10,9%

## OBSERVACIONES O SUGERENCIAS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS

Estas observaciones se transcriben tal cual fueron suministradas por los ciudadanos:

- Generar canales de comunicación con las organizaciones sociales para no generar desorden en la información ni especulaciones.
- Tener una base de datos con información de los proyectos realizados por el IPSE desde su creación de consulta abierta.
- Es una entidad que no sirve para nada
- Respuesta clara a las solicitudes, si no se tiene la información responder que no se tiene, pero no enviar algo que no se solicitó.
- Continuar con más celeridad en responder la PQR

- Ninguna todo está bien
- Responder de forma más rápida
- Muy bueno el servicio
- Dar a conocer más la entidad por medio de televisión
- Descentralizarse y participar con más fuerza en las regiones.
- MUY OPORTUNOS EN LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES
- La respuesta estuvo rápida.
- Ninguna
- Agradezco la oportunidad en la respuesta
- Ninguna, siempre responden de forma rápida y lo solicitado
- Ninguna
- Dejar la politiquería
- Que sea el IPSE directamente la entidad encargada de estructurar los proyectos de la mano de la comunidad beneficiaria para su financiación, y no dejar dichos proyectos en manos de políticos aprovechado.
- Estar más pendiente de los proyectos que se ejecutan en los municipios
- Todo estuvo muy bien
- Comunicación fluida con Alcaldías y Líderes en Gestión.
- Realizar los trámites de las zonas no interconectadas con más celeridad debido a la dispersión de sus comunidades.
- Ninguna
- Ninguna
- Conocer un poco más sus funciones dentro del MINMINAS
- NINGUNA
- Buen servicio
- MEJORAR EL SERVICIO TELEFONICO
- Llevo 15 días esperando una respuesta y soy Ex Director, no tiene presentación esto, además el teléfono dañado hace meses, vamos a ver que dicen los organismos de control

- Mejorar la información general (datos, estadísticas, cobertura) de ZNI en el portal web
- El tiempo de respuesta fue inmediato, muy diligentes con la documentación enviada.
- Que en la página WEB se tenga el estado de proyectos en evaluación
- Tener más disponibilidad de información en la web para descargar
- NA
- La información debería estar disponible en la página web
- Ninguna
- Prestar mayor atención a las solicitudes que la comunidad les haga para obtener satisfacción en el requerimiento.
- NINGUNA
- no tengo sugerencias
- ser efectivos y propositivos en las solicitudes.
- La entidad debería apoyar más a las zonas no interconectadas de Colombia, en el sentido de sensibilización de uso racional y pago oportuno del servicio en todos los municipios de la Costa pacífica (Nariño, Cauca Y Chocó), previa solicitud de los municipios y/o empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica, además de la implementación de energías limpias y renovables como las formas de acceder a proyectos de alumbrado público de calidad. Es de tener presente que las empresas y las Alcaldías no le dan importancia a este tema que es el desarrollo de sus comunidades para que la vida sea mejor, esencia de la prestación del servicio.
- Difícil comunicación vía telefónica, es conveniente buscar mejorar este canal de comunicación.
- No tenemos relación directa con IPSE
- Mejorar la oportunidad en la búsqueda de información dentro de los 10 últimos años

## CONCLUSIONES

- En relación con el número de participantes, en el año 2017 contestaron la encuesta noventa y un (91) personas y en el 2018 cuarenta y seis (46), es decir, bajo la participación en un 50,55%, esto puede ser a la necesidad de mayor posicionamiento de la entidad.
- De acuerdo al resultado de la tabulación de la primera pregunta sobre el número de oportunidades en que se ha dirigido al IPSE para conocer sus funciones o realizar SPQR, el **41,3% de encuestados manifestó que es la primera vez que se dirigen al IPSE** en el último año, entre 2 y 4 veces el 39,1% y más de cinco veces el 15,2%. De lo anterior se puede deducir que el porcentaje de nuevos ciudadanos interesados en el servicio que presta el Instituto es mayor el peso en este porcentaje.

Entre las personas que consultan los servicios por primera vez a la entidad, no hay un cambio significativo respecto al año anterior, mientras que hay un aumento aproximado del 5% en el número de personas que retornan a solicitar servicios del IPSE.

- Sobre los motivos por los cuales los ciudadanos se acercaron al Instituto el **69,6% de los encuestados lo hicieron para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR)**, el 28,3% para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI) y el 2,2% para conocer el estado de avance de un trámite. De esta manera la mayoría de nuestras partes interesadas que se acercan al IPSE, lo hacen con el fin de presentar una SPQR.

En relación con el año 2017, el motivo por el cual se acercan a la entidad es para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR), que en el 2018 aumento en un 19%, mientras que el trámite evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI, disminuyó en el 11%.

- El canal más utilizado por nuestras partes interesadas es el **virtual (portal web, correo electrónico) con un 69,6,0%, para realizar algún trámite ante el Instituto**. Teniendo en cuenta las características geográficas de las ZNI, el canal virtual constituye el medio más eficiente para establecer contacto con la entidad, de acuerdo con los datos de los años 2018 y 2017 que corresponde al 73,63%.
- A través del **Ministerio de Minas y Energía el 39,1% de los encuestados se enteró del servicio que presta el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas – IPSE**, el 6,5% a través de Gobernaciones o Alcaldías, 13,0% a través de un operador de servicio público de energía eléctrica, 17,4% a través de algún medio de comunicación, un 21,7% a través de otras personas y 2,2% a través de un Comité de energía eléctrica. Nuestro mayor promotor continúa siendo el Ministerio de Minas y Energía como cabeza del sector.

Las Gobernaciones, Alcaldías y Operadores de Servicios Públicos son las partes interesadas que más dan a conocer la entidad, pues en el 2018 aumento en el conocimiento del IPSE para los ciudadanos por estos actores en el 3% y 6% en relación con el año 2017.

- **Se evidencia que el promedio de satisfacción de satisfecho y muy satisfecho se encuentra en un 82,7%**, por lo que se hace necesario continuar en el fortalecimiento de los servicios y atención al ciudadano con el fin de lograr la máxima satisfacción de nuestras partes interesadas. Por lo anterior se deduce que el 17,3% no se encuentra satisfecho con el servicio prestado por

el Instituto, lo cual debe ser motivo de análisis con el fin de determinar los aspectos que influyen en esta percepción en pro de mejoras en el servicio. Sin embargo, es importante anotar que frente a los años de comparación 2017 – 2018 el nivel de satisfacción en los servicios que presta el IPSE aumento en el 10%.

## INQUIETUDES CLIENTE INTERNO

En el marco del fortalecimiento de la cultura se llevó a cabo un conversatorio con los funcionarios del IPSE sobre el protocolo para la atención y servicio al ciudadano, a continuación, se listan las oportunidades de mejora planteadas.

- Garantizar, cuando se requiera, personal del IPSE en la recepción con el fin de orientar a los usuarios que visitan la entidad, sobre el portafolio de servicios del IPSE a fin de ofrecer información completa al usuario.
- Tramitar técnica y administrativamente con el Ministerio de las Tecnologías de la Información el proyecto Centro de Relevó, para atender personas sordas y por medio de intérpretes virtuales.
- Realizar una campaña intranet y web sobre el protocolo de atención a personas con discapacidad.
- Realizar una campaña intranet y web sobre la normativa de cobro por solicitudes de copias
- Analizar, la pertinencia y posibilidad de ampliar, en el manual de servicio al ciudadano el protocolo para el registro de las SPQR que recibe un funcionario en su extensión o celular personal, con el fin de realizar el trámite requerido para tal fin.
- Aplicar la encuesta de satisfacción y caracterización de usuarios a los ciudadanos que consultan en el archivo central e histórico para ser integrada a los análisis para la toma de decisiones de servicio al ciudadano.
- Gestionar una charla sobre derechos de autor.

*Elaboró:*

*Coordinación Centro de Gestión Ambiental y Social - CEGAS*