

ACCIONES A DESARROLLAR

De conformidad con los resultados obtenidos en la encuesta, el CEGAS propone la realización de las siguientes actividades, las cuales serán aprobadas por la Dirección general para ser asignadas a las áreas responsables:

- Se realizará la coordinación de una reunión con la coordinación de TI para dar a conocer la tabulación y el análisis sobre el instrumento aplicado y solicitar el establecimiento de acciones que permitan mejorar el nivel de satisfacción de nuestras partes interesadas.
- Se programará una reunión con el área de comunicaciones del IPSE, para determinar qué acciones de mejora se pueden implementar de acuerdo a las restricciones de personal y recursos para aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en materia de información sobre la entidad.
- Se socializará esta información a la Dirección General en el espacio de un Comité de Dirección.
- Se desarrollara una estrategia para aumentar la participación del IPSE en espacios académicos e institucionales que permita promocionar su misionalidad, los trámites y servicios.
- Se incluirá en el portal del IPSE herramientas que permitan la comunicación efectiva entre los ciudadanos y la institución, tales como chat, foros y espacios de participación en el portal y en las redes sociales.
- Se realizará una reestructuración de los contenidos dentro del portal web para que los temas de interés se encuentren más visibles y se incluya más información acerca de los proyectos y temas ambiental dentro de sus contenidos.

Firma

Elaboró:

Coordinación Centro de Gestión Ambiental y Social – CEGAS

IPSE

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



MINMINAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

ANÁLISIS DE RESULTADOS PRIMERA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017

22/08/2017

Grupo Gestión Ambiental y
Social – CEGAS

Este informe evidencia el análisis de la percepción que tienen los ciudadanos (partes interesadas) con relación a la calidad del servicio ofrecido por el IPSE durante el primer semestre del año 2017.

LAR



ANÁLISIS DE RESULTADOS PRIMERA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017

ESTE INFORME EVIDENCIA EL ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS CIUDADANOS (PARTES INTERESADAS) CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR EL IPSE DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017.

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 determinar la percepción que nuestras partes interesadas tienen sobre la atención, aportando al 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, o por correspondencia física con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja o una sugerencia sobre el Instituto, durante el primer semestre de la presente vigencia.

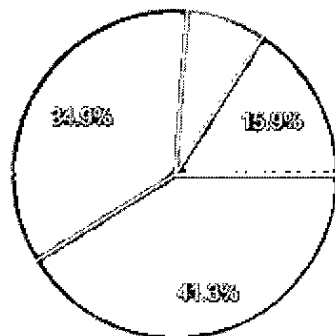
La muestra se obtuvo a partir de una base de datos que contiene el registro de estas personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado y de los cuales se pudo obtener su correo electrónico.

La encuesta se aplicó a 1500 ciudadanos aproximadamente, quienes recibieron en su correo electrónico la encuesta de satisfacción, de los cuales solo 63 participaron con su diligenciamiento.

RESULTADO ENCUESTA

Durante los últimos 06 meses, ¿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?

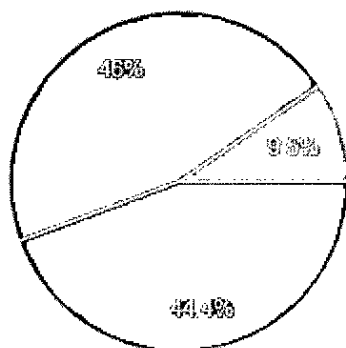
63 respuestas



- a) Primera vez que se dirige al IPSE 41,3%
- b) Entre 2 y 4 veces 34,9%
- c) Más de 5 veces 7,9%
- d) Nunca 15,9%

Por qué motivo se dirigió al IPSE?

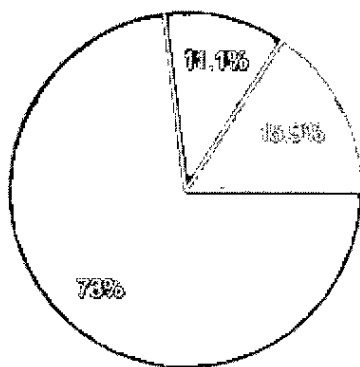
63 respuestas



- a) Para realizar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo (SPQR) 44,4%
- b) Para realizar un trámite (Evaluación técnica y financiera de proyectos de inversión, en infraestructura eléctrica para las ZNI) 46,0%
- c) Para conocer el estado de avance de un trámite 9,5%

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

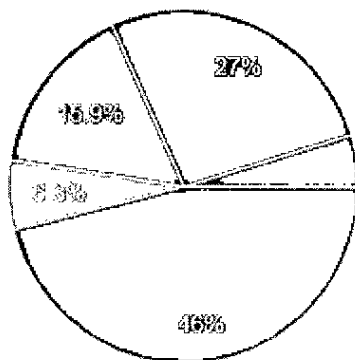
63 respuestas



- a) Virtual (Portal Web / Correo Electrónico) 73,0%
- b) Telefónico 11,1%
- c) Presencial (En las instalaciones ó correo físico) 15,9%

En dónde se enteró del servicio que presta el IPSE?

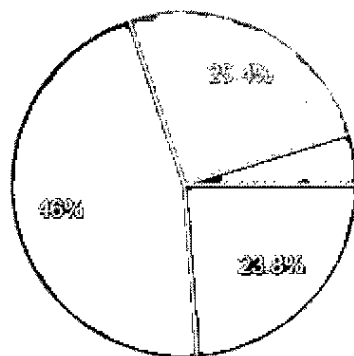
63 respuestas



- a) Ministerio de Minas y Energía 46,0%
- b) Gobernación o Alcaldía 27,0%
- c) Operador servicio público de energía eléctrica 6,3%
- d) Medio de comunicación (Prensa, Radio, Televisión) 15,9%
- e) A través de otras personas 27,0%
- f) Comité de energía eléctrica 4,8%

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

63 respuestas



- a) Muy satisfecho 23,8%
- b) Satisfecho 46,0%
- c) Insatisfecho 25,4%
- d) Muy insatisfecho 4,8%

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS

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

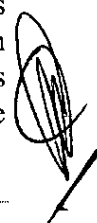
- La página web del IPSE no está actualizada, debería ser más interactiva y debería mostrar el enlace directo al SIEL
- Los procesos licitatorios deberían ser más abiertos de manera que permitan mayor participación
- Facilitar diagramas, Normas y planos en edición ACAD
- MÁS PERSONAL ATENDIENDO AL PÚBLICO
- Muy buen servicio
- Falta continuidad en información a la comunidad
- Nunca me dieron respuesta
- Mayor número de convocatorias a proyectos
- Me gustaría poder participar de canales de participación, donde empresas como en la que laboro puedan presentar desarrollos enfocados a la mejora del impacto ambiental, el nombre de nuestra compañía es Producciones Químicas S.A y en conjunto con el Grupo Quirema de la U. de Antioquia, desarrollamos unos aditivos de combustión para combustibles líquidos y sólidos como el carbón, los cuales mejoran la combustión de equipos y reducen las emisiones contaminantes como lo son el CO, CO2, SO2, NOX y Material Particulado.
- El servicio obtenido fue satisfactorio, sin embargo se debería tener la posibilidad de realizar más trámites vía web para facilitar el acceso
- No hay respuesta ni información
- Interactividad en tiempo real
- Más oportunidades de participación para todos los Empresarios
- Sería muy útil que la publicidad y difusión tenga corresponsabilidad con la realidad, se dice de mucho desarrollo de las nuevas energías y cobertura total y uno va a las regiones y hay déficit y baja cobertura. Menos anuncios y fotos de funcionarios y más proyectos.
- Encuesta muy cerrada y poco coherente con la primera pregunta
- Comunicar e informar a Pequeños Comercializadores



- Sugiero que mediante correos electrónicos el IPSE informe que proyectos hace, que tiene planeado, desarrollos tecnológicos logrados, lugares donde hace presencia, indicadores de gestión.
- Más boletines informativos
- Ninguna
- MANTENER ESTE TIPO DE CONTACTOS CON LAS EMPRESAS DE INGENIERIA COMO NOSOTROS
- En ocasiones el conmutador falla.
- Mejorar la consulta digital e proyectos realizados y por realizar
- Informarse sobre regulaciones de teologizas renovable
- Muy bien
- No
- Ninguna
- Como técnicos electrónicos pueden presentar proyectos energéticos?
- Ninguna
- MÁS COMUNICACION CON LA COMUNIDAD SOBRE EL AVANCE DE LOS SERVICIOS.
- Crear mesas de trabajo virtuales para darle participación a todos los sectores en materia de generación de energías renovables a bajo costo y al alcance de los sectores vulnerables.
- Si cualquier ciudadano hace una solicitud acerca de los servicios que ustedes prestan, deberían responderle.
- Acelerar las inscripciones de los proponentes y crear oportunidades para las nuevas empresas
- NINGUNO
- N/A
- Debe acercarse mucho más a las regiones. Aceptar nuestras invitaciones a las charlas y conferencias. Desde la Universidad les hemos invitado, para desarrollador colaborativamente actividades de difusión.
- MÁS PUBLICIDAD ACERCA DE PROYECTOS DE ENERGÍAS NO CONVENCIONALES PARA SU AREA DE INFLUENCIA



- Amabilidad
- Demora y reprocesos en los trámites de viabilización de proyectos
- Continuar con la agilidad en el servicio
- Mayor publicidad.
- Todo me pareció bien
- Actualizar mapas y/o información de ZNI
- Que nos proporcionen a través del correo información sobre los logros y objetivos.
- Solicito un medio para enviar un diseño para generación no convencional
- Soy servidor público, la información que se da en la página es acertada pero después la tramitología con los funcionarios es la que es complicada. No son claros, no se dan buenas prácticas que garanticen la viabilidad de un proyecto para acceder a recursos.
- Responder en los tiempos requeridos y con la información adecuada.
- Por el momento ninguna, felicitaciones, buena labor.
- Crear una fan page
- Más publicidad
- Que exista una posibilidad de comunicación con el IPSE mediante un numeral por celular
- La gestión de personal tiene deficiencia es conveniente revisar los mecanismos de verificación y retroalimentación en lo que se refiere a la atención al cliente
- Tener un buen servicio en el campo energético
- Buen día, el IPSE, es una institucionalidad que puede favorecer a cientos de colombianos en general y de muchos municipios como de Nariño en particular, mi inquietud radica en el trámite o proceso que hay que hacer para acceder a los recursos del Estado, para efectos de desarrollar proyectos con energía solar fotovoltaica, ya que son muchas familias, muchos establecimientos educativos que no cuentan con el servicio de energía. Como presentar proyectos???.- Gracias por su atención.
- El personal que realiza las evaluaciones de los proyectos de FAZNI, en mi opinión muy respetuosa sugiero que se tenga más tiempo de dedicación a estas evaluaciones ya que muchas veces los profesionales están en otras zonas del país supervisando las obras de proyectos en ejecución lo cual cuando van a revisar están sobre el tiempo para presentación a los CAFAZNI y muchos casos los proyectos quedan aprobados técnicamente y financieramente



con fechas posteriores y por otra parte también pasa que van avalados por el IPSE y llegan al Ministerio de Minas y Energía y vuelven nuevamente a revisar y sugerir cambios, entendería que entre más se revise mejor porque los proyectos estarían mejor, el problema es que todas estas revisiones se hacen siempre sobre el tiempo antes de los comités, lo que al final el proyecto no alcanza a ser presentando al CAFAZNI y segundo viabilizados técnica y financieramente después, y luego pasan al siguiente año y toca nuevamente actualizar casi todo el proyecto, y pasa que pasan algunos años revisando un mismo proyecto

- Necesitamos actualizar algunos de los datos y resolver nuestros problemas energéticos de las zonas aisladas que permitan la verdadera protección de nuestro ecosistema muchas gracias
- Opción para alumbrado público, donde hay interconexión pero no hay alumbrado público rural
- No hay buena información sobre proyectos de inversión
- En el departamento del Cesar no dictan socialización de ningún tipo
- Más presencia en la ZNI
- SATISFATORIA
- DAR CONTINUIDAD AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA PROVINCIA
- Ninguna
- Crear capítulos por temas

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

- De acuerdo al resultado de la tabulación de la primera pregunta sobre el número de oportunidades en que se han dirigido al IPSE para conocer sus funciones o realizar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos el 41 % de los encuestados manifestó que era su primera vez, el 34% entre dos y cuatro veces y el **7.9% más de cinco veces**. De lo anterior se puede deducir que el porcentaje de ciudadanos que se interesaron en conocer el Instituto va en aumento ya que el mayor porcentaje son personas que por primera vez se dirigían al IPSE.
- Sobre los motivos por los cuales los ciudadanos se acercaron al Instituto el **46% de los encuestados lo hicieron para realizar un trámite** (evaluación técnica o financiera de proyectos de inversión en infraestructura eléctrica para las ZNI), el 44% lo hizo para realizar una SPQR y el 9.5% para conocer un estado de avance de un trámite. De esta manera la mayoría de los ciudadanos que se acercaron al IPSE corresponden a empresas o entes territoriales que solicitan información sobre proyectos de inversión o infraestructura.

- El canal más utilizado por nuestras partes interesadas para establecer comunicación con el IPSE con un **73% es el canal virtual** ya sea por la página web o el correo electrónico, con un 15.9% canal presencial y un 11.1% canal telefónico. Teniendo en cuenta las características geográficas de las ZNI el canal virtual se constituye en el medio más eficiente para establecer contacto con la entidad.
- Sobre la fuente de información donde el encuestado se enteró sobre IPSE **el Ministerio de Minas y Energía obtuvo el mayor porcentaje con un 46%**, a través de otras personas el 27 %, por un medio de comunicación el 15. 9%, operador del servicio público de energía eléctrica un 6.3 % y Comité de energía eléctrica un 4.8%. En este sentido el MME se convierte en el principal promotor de información sobre el Instituto, direccionando los ciudadanos hacia la entidad.
- Sobre el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por el IPSE el 23.8% de los ciudadanos manifestó sentirse muy satisfecho, el 46% satisfecho, el 25.4 % insatisfecho y el 4.5 % muy insatisfecho. **Casi el 30% de los encuestados se sintieron insatisfechos** con el servicio recibido por el Instituto, lo cual es un porcentaje que debe ser analizado para determinar los aspectos sobre los cuales se están presentado dificultades en la entidad

En este sentido, es posible que las observaciones suministradas por los encuestados puedan dilucidar los aspectos que están afectando la percepción de los ciudadanos sobre el servicio del IPSE. En términos generales se deben tener en cuenta las siguientes situaciones:

- Los ciudadanos solicitan que la página del IPSE contenga más información sobre proyectos, que se informe permanentemente sobre los planes y metas en materia de energización, desarrollos tecnológicos logrados, indicadores de gestión e informes sobre presencia estatal. En una observación un ciudadano comenta “Menos anuncios y fotos de funcionarios y más proyectos”
- Un gran porcentaje de observaciones solicitan mayor interactividad en la página web del IPSE, proponen atención de trámites en tiempo real, mesas de trabajo virtuales, espacios habilitados para presentar desarrollos enfocados a la mejora del impacto ambiental y consulta digital (virtual) de proyectos realizados y por realizar.
- Varios ciudadanos manifestaron la necesidad de aumentar la información que emite el IPSE sobre su misionalidad a través de boletines informativos sobre temas de interés del Instituto. Así mismo se sugirió la habilitación de una línea telefónica de celular para poder establecer contacto vía WhatsApp con el servicio de atención al ciudadano.
- Dentro de las sugerencias de los ciudadanos se destaca también el aumento de la presencia del Instituto en las zonas no interconectadas y en espacios académicos como seminarios, foros, ponencias en temas de energía renovable. “Más presencia en las ZNI”

