

# INFORME DE MEDICIÓN DEL SERVICIO MÓDULO DE VISITAS ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Secretaría General  
Bogotá D.C, octubre de 2019

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN .....	3
2. MARCO LEGAL .....	3
3. NÚMERO DE VISITAS RECIBIDAS POR MES .....	4
4. NÚMERO DE VISTAS POR ÁREA .....	4
5. HISTÓRICO DE VISITAS POR ÁREA .....	5
6. NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR MES .....	6
7. NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR ÁREA .....	7
8. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO .....	7
9. LOGROS ALCANZADOS CON LA POLÍTICA DE CERO PAPEL.....	8
10. CERTIFICACIÓN DE LA VISITA.....	8
11. LA OPINION DE NUESTROS USUARIOS.....	9
12. CONCLUSIONES.....	10

## 1. PRESENTACIÓN

El presente informe se elaboró con base en los datos provenientes del módulo de gestión de visitas instalado en la recepción de la UPME, el periodo analizado comprende los meses de febrero a septiembre de 2019, en el cual se han registrado 2956 usuarios quienes han calificado el servicio recibido, donde 5 es excelente y 1 es pésimo.

El documento contiene el análisis de otras variables como el número de visitas que se han realizado por área, número de horas que se han destinado en la atención a los usuarios y la oportunidad en el servicio.

Con la implementación del módulo de gestión de visitas se han logrado que los usuarios califiquen el servicio recibido de manera electrónica y en tiempo real, dicho ejercicio aplica componentes de mejora de servicio al ciudadano, atención personalizada y aplicación de la política del cero papel.

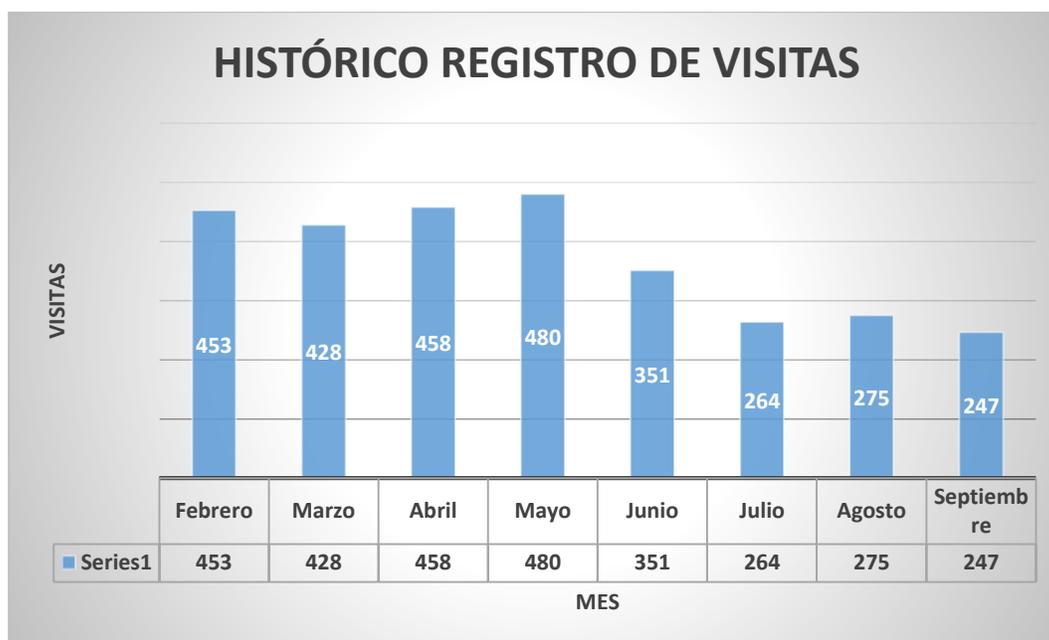
## 2. MARCO LEGAL

- ✓ Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 1437 de 2011
- ✓ Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Artículos 13 y 14 del Decreto Ley 019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Resolución UPME 024 del 26 de enero de 2017, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME.
- ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, numeral 3.9  
[http://www1.upme.gov.co/Planes/Plan\\_anticorrupcion\\_2019\\_V2.pdf](http://www1.upme.gov.co/Planes/Plan_anticorrupcion_2019_V2.pdf)



### 3. NÚMERO DE VISITAS RECIBIDAS POR MES

Entre el 01 de febrero al 30 de septiembre de 2019 se han registrado 2956 usuarios en el módulo de gestión de visitas ubicado en la recepción de la UPME, el techo máximo de visitantes se presentó en mayo y el mínimo en septiembre así:



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2019 (Gráfica No. 1)

### 4. NÚMERO DE VISTAS POR ÁREA

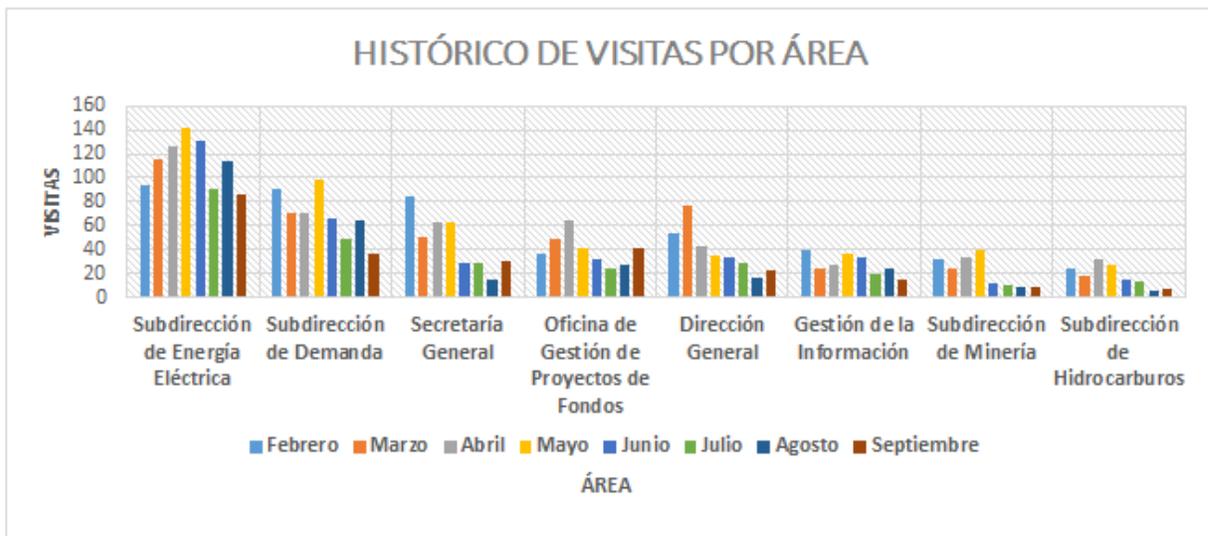
De un total de 2956 registros, el área que mayor número de usuarios atendió fue la subdirección de energía eléctrica con 899, esto es el 30%, seguida por la subdirección de demanda con 547 registros equivalente al 19%, una tercera posición la ocupa la secretaría general con 363, significa el 12%, posteriormente la oficina de gestión de proyecto de fondos con 313 registros esto es el 11%, luego la dirección general con 308 usuarios que es el 10%, un sexto lugar lo ocupa la oficina de gestión de la información con 219 visitas 7%, seguida por la subdirección de minería con 166 esto es el 6% y finalmente aparece la subdirección de hidrocarburos con 141 registros que es el 5%.



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2019 (Gráfica No. 2)

## 5. HISTÓRICO DE VISITAS POR ÁREA

Dentro de los ocho meses analizados, mayo concentró el pico de mayores registros con 480 usuarios, en contraste con septiembre que muestra 247 visitas, las subdirecciones de energía eléctrica y demanda son las áreas más visitadas; de otra parte, las subdirecciones de hidrocarburos y minería disminuyeron hasta un 50% en el registro de visitantes a partir del mes de julio. De acuerdo a las cifras registradas en el módulo de visitas, el promedio por mes es de 370 usuarios.



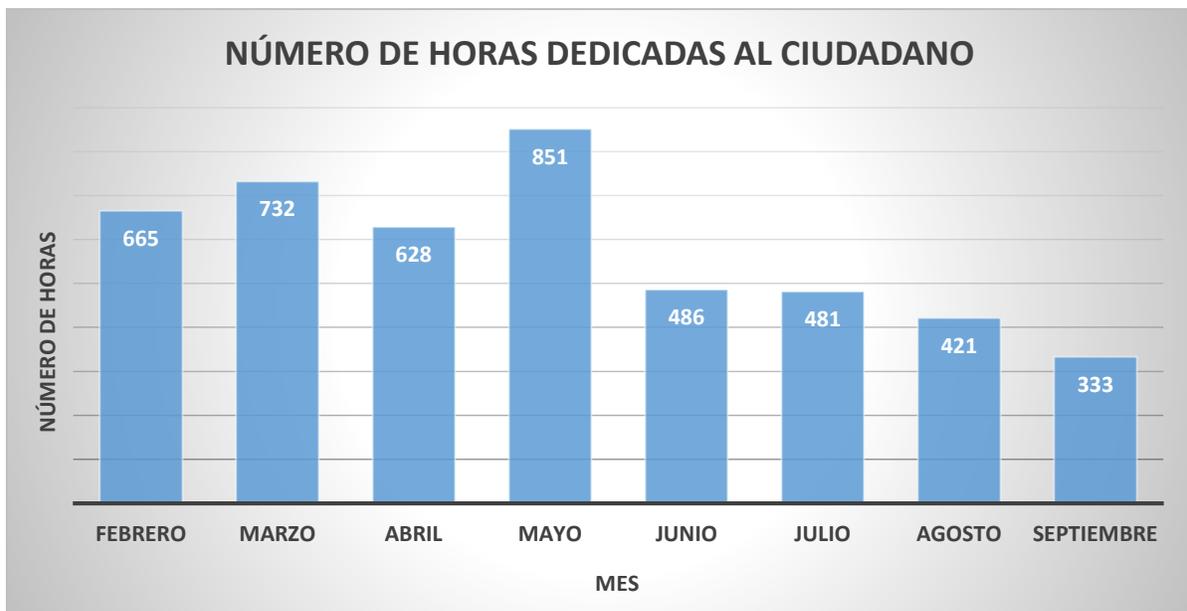
Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2019 (Gráfica No. 3)

Dependencia	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Subdirección de Energía Eléctrica	93	116	126	142	131	91	114	86	899	30%
Subdirección de Demanda	91	71	71	98	66	49	64	37	547	19%
Secretaría General	84	51	63	62	29	29	15	30	363	12%
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	36	48	64	41	32	24	27	41	313	11%
Dirección General	54	76	43	35	33	28	17	22	308	10%
Gestión de la Información	39	24	27	36	34	20	24	15	219	7%
Subdirección de Minería	32	24	33	39	11	10	8	9	166	6%
Subdirección de Hidrocarburos	24	18	31	27	15	13	6	7	141	5%
<b>Totales</b>	<b>453</b>	<b>428</b>	<b>458</b>	<b>480</b>	<b>351</b>	<b>264</b>	<b>275</b>	<b>247</b>	<b>2956</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2019 (Tabla No. 1)

## 6. NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR MES

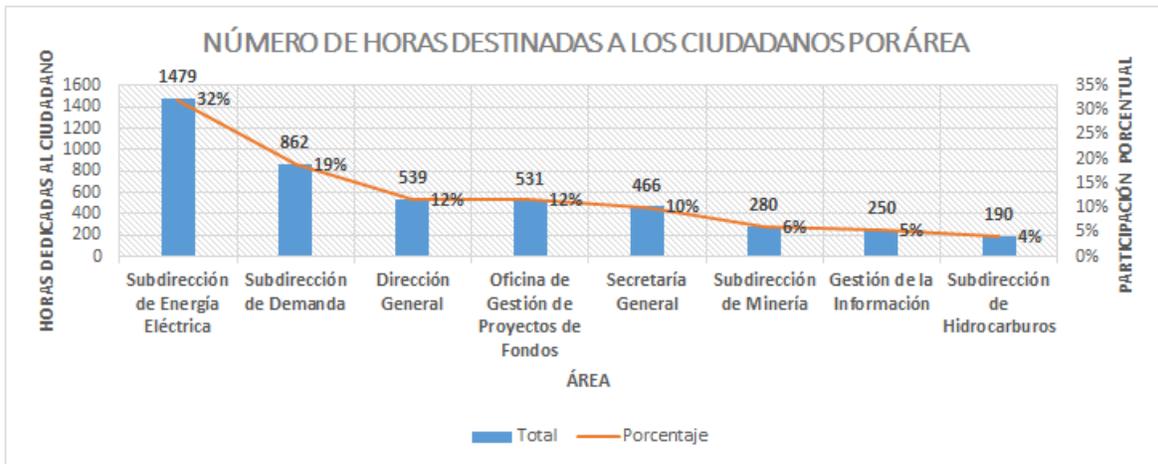
Cada vez que un usuario visita las instalaciones de la UPME debe realizar un registro de ingreso y un registro de salida, dicho ejercicio permite establecer el tiempo que duró la atención, esto significa que la herramienta permite medir el número de horas que fueron dedicadas por parte de los servidores de la UPME a los ciudadanos que visitaron de manera presencial las instalaciones de la entidad; con corte 30 de septiembre se evidencia que 4597 horas fueron dedicadas de manera directa a la atención de los ciudadanos.



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2019 (Gráfica No. 4)

## 7. NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR ÁREA

Analizadas las cifras del periodo febrero a septiembre de 2019, se evidencia que la subdirección de energía eléctrica es la dependencia que mayor número de horas destinó en la atención a los ciudadanos, en total dedicó 1479 horas, seguida por la subdirección de demanda con 862 horas, un tercer lugar para la dirección general con 539 horas, posteriormente la oficina de gestión de proyecto de fondos con 531 horas, la secretaría general registra 466 horas, luego la subdirección de minería con 280 horas, la oficina de gestión de la información reporta 250 horas y finalmente la subdirección de hidrocarburos con 190 horas.



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2019 (Gráfica No. 5)

## 8. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Es importante señalar que la herramienta permite que el usuario califique en tiempo real el servicio recibido, donde 5 es excelente y 1 es pésimo, al corte 30 de septiembre de 2019 se logró un promedio de 4.91 tal como se muestra en la gráfica No. 5



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2019 (Gráfica No. 6)

## 9. LOGROS ALCANZADOS CON LA POLÍTICA DE CERO PAPEL

Uno de los propósitos del módulo de gestión de visitas es la de aplicar la política del cero papel, al corte 30 de septiembre de 2019 se han registrado 2956 usuarios, lo que significa haber dejado de utilizar 1478 hojas tamaño carta, así como evitar el fotocopiado de la misma cantidad de hojas, esto es el equivalente a tres resmas de papel de 500 unidades aproximadamente.

En materia de procesamiento de datos, significó eliminar la tabulación de 2956 registros manuales y contar con información en tiempo real. En temas de seguridad, se convierte en una herramienta que ayuda a identificar el lugar donde se encuentra el visitante y el funcionario que lo está atendiendo.

## 10. CERTIFICACIÓN DE LA VISITA

Una de los datos que se pide al momento de registrar al visitante, es un correo electrónico, el objetivo es que una vez realizado el proceso de salida por parte del ciudadano, la herramienta emite un correo electrónico en tiempo real a la dirección registrada, los datos certificados son los siguientes: hora y fecha de ingreso a las instalaciones de la UPME, hora y fecha de salida, servidor que lo atendió, cargo, dependencia a la cual pertenece y el tiempo de permanencia dentro de la entidad.

Es otra de las bondades que la herramienta permite, así las cosas, se aplica principios contenidos en la Ley antitrámites, política de cero papel y modernización del servicio al ciudadano.

A continuación se muestra una figura que ilustra las características con las cuales llega la certificación.



Registro de Visitas Recibidos x

UPME <noreponder@upme.gov.co> 11:38 (hace 4 minutos) ☆ ↶ ⋮  
para mí ▾

**Señor(a) YAMEL CAMELO GARCIA:**

Ha finalizado su visita con nosotros, queremos que tenga presente la siguiente información:

Nombre de Funcionario	Angie Katherine Torres Rojas
Cargo	Profesional Universitario
Dependencia	Gestión de la Información
Fecha de Ingreso	11-10-2019 11:37:39
Fecha de Salida	11-10-2019 11:37:54

Recuerdo que si quiere ampliar sus comentarios sobre la atención recibida, lo puede hacer a través del correo [info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co)

Cordial Saludo,

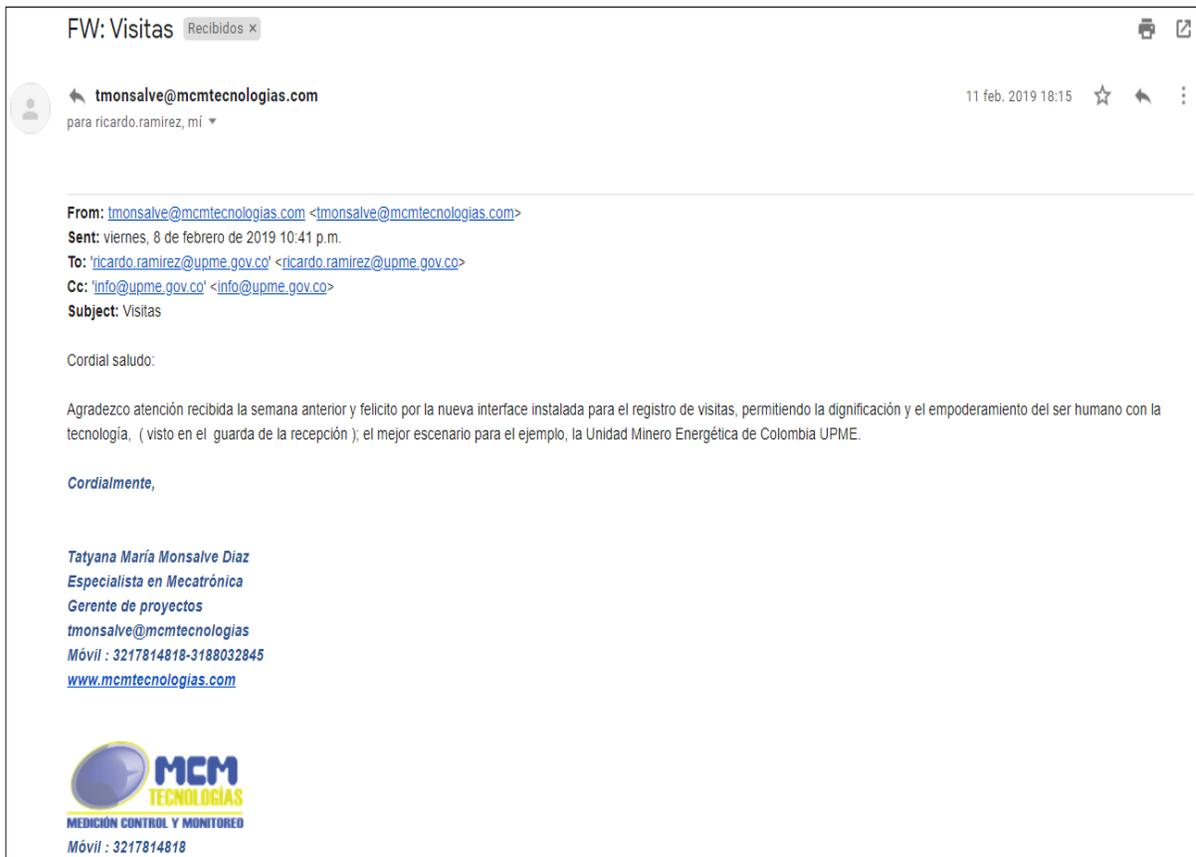
 **Área de atención y servicio al ciudadano**  
Unidad de Planeación Minero Energética UPME  
[info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co) | [www.upme.gov.co](http://www.upme.gov.co)

Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2019 (Imagen No. 1)

## 11. LA OPINION DE NUESTROS USUARIOS

Desde el mismo momento en que se puso en operación el módulo de gestión de visitas, el área de atención al ciudadano de la UPME ha venido realizando ejercicios de acompañamiento a nuestros usuarios, de quienes hemos recibido comentarios positivos, incluso entidades como el Ministerio de Minas y Energía y el Servicio Geológico Colombiano entre otros, han mostrado su interés por implementar este tipo de servicios.

A continuación la memoria de unos los correos que se han recibido a través de [info@pme.gov.co](mailto:info@pme.gov.co) en el cual se felicita a la UPME por la instalación del módulo de gestión de visitas



Fuente: correo [info@upme.gov.co](mailto:info@upme.gov.co) (Imagen No. 2)



## 12. CONCLUSIONES.

- ✓ Uno de los buenos aciertos relacionados con mejorar del servicio al ciudadano, fue la adquisición del módulo de vistas, a través de dicha herramienta se ofrece un servicio moderno y oportuno, así lo han hecho saber los mismo usuarios que visitan las instalaciones de la UPME.
- ✓ El módulo de visitas y atención al ciudadano, permite establecer en tiempo real el número de usuarios que visitan las instalaciones de la UPME, así como el área y el funcionario que lo está atendiendo.
- ✓ Cada vez que un usuario visita las instalaciones de la UPME debe realizar un registro de ingreso y un registro de salida, dicho ejercicio permite establecer el tiempo que duró la atención, esto significa que la herramienta permite medir el número de horas que fueron dedicadas por parte de los servidores de la UPME a los ciudadanos que visitaron de manera presencial las instalaciones de la entidad, lo que significa cuantificar cifras que bien pueden ser tenidas en cuenta para apoyar a la administración en la toma de decisiones.
- ✓ Por destacar que una vez terminada la visita, el usuario puede realizar la calificación del servicio a través de la herramienta, dichas cifras pueden validarse en tiempo real y a su vez ser tenidas en cuenta para construir planes de acción.
- ✓ Al emitir certificaciones electrónicas se aplica principios contenidos en la Ley antitrámites, política de cero papel y modernización del servicio al ciudadano.

**JUAN CAMILO BEJARANO BEJARANO**  
Secretario General

**Elaboró:** Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano