



Unidad de Planeación
Minero Energética



INFORME DE MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - MÓDULO DE VISITAS

I Semestre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	4
2.	MARCO LEGAL	4
3.	NÚMERO DE VISITAS RECIBIDAS POR MES.....	5
4.	TEMAS DE MAYOR INTERES	6
5.	CANALES DE ATENCIÓN.....	7
6.	NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR ÁREA	8
7.	CONCLUSIONES.....	9
8.	EXPECTATIVAS	10



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Comportamiento mes a mes Informe UPME 2025	5
Ilustración 2: Comportamiento por dependencias UPME 2025.....	6
Ilustración 3: Canales de atención informe UPME 2025.....	8
Ilustración 4: Horas de atención informe UPME 2025.....	9
Ilustración 5: Porcentaje de atención informe UPME 2025.....	9



1. PRESENTACIÓN

El presente informe ha sido elaborado con base en los datos recolectados a partir de las atenciones realizadas a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad. El periodo de análisis corresponde al primer semestre del año 2025.

Durante este periodo, se registró un total de 631 usuarios atendidos, cuya información fue consolidada con el objetivo de identificar patrones de comportamiento, niveles de demanda y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Además del número total de usuarios atendidos, el informe incluye el análisis de otras variables relevantes, tales como:

- Número de visitas realizadas por área
- Cantidad de horas destinadas a la atención de los usuarios
- Oportunidad en la prestación del servicio

Estos indicadores permiten evaluar la eficiencia operativa, detectar posibles cuellos de botella y orientar acciones de mejora para fortalecer el modelo de atención al ciudadano y garantizar un servicio oportuno, eficiente y de calidad.

2. MARCO LEGAL

La Política de Servicio al Ciudadano de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME, se fundamenta en el marco normativo vigente que orienta la gestión pública hacia un enfoque ciudadano, garantizando el acceso efectivo a los servicios, la transparencia y la participación:

- Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia: Establece como uno de los fines esenciales del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, garantizando la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo): Regula el ejercicio del derecho fundamental de petición, así como la atención y respuesta oportuna a los ciudadanos en sus trámites y solicitudes ante la administración pública.
- Decreto 2623 de 2009: Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia encargada de articular esfuerzos interinstitucionales para mejorar el acceso, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios públicos ofrecidos por las entidades del Estado.

- Resolución UPME 006 del 03 de enero de 2025: Mediante la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la UPME, estableciendo los lineamientos, principios y mecanismos que rigen la atención, orientación, respuesta y mejora continua de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

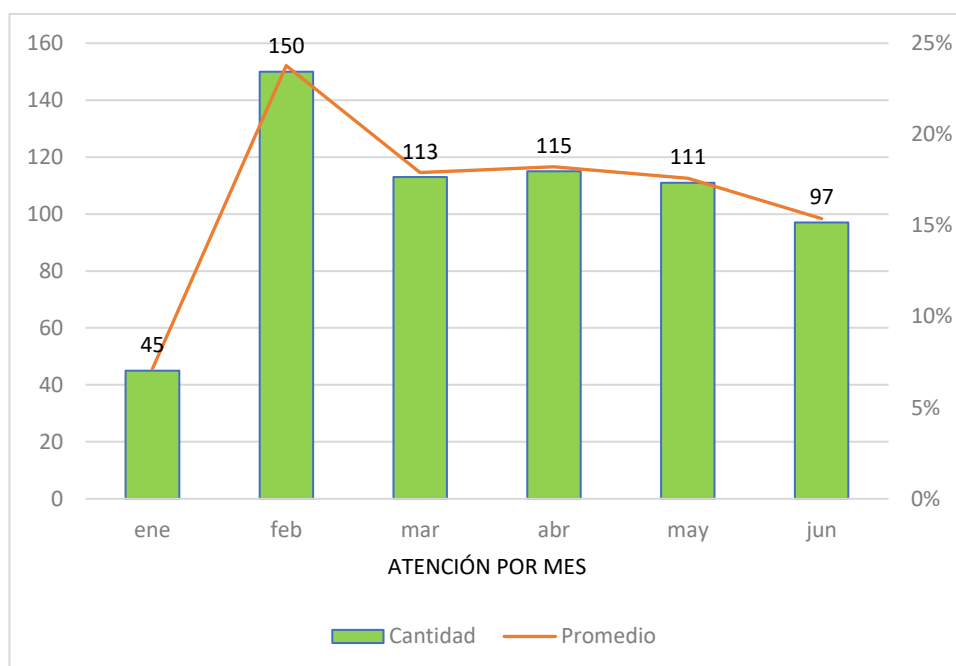
3. NÚMERO DE VISITAS RECIBIDAS POR MES

Durante el primer semestre de 2025, se registraron un total de 631 atenciones a usuarios a través de los diferentes canales habilitados por la entidad. La distribución mensual evidencia variaciones significativas, que permiten identificar picos y descensos en la demanda del servicio.

En el mes de enero se registraron únicamente 45 atenciones, constituyendo el valor más bajo del semestre, debido a que no se recibieron solicitudes a través de los aplicativos institucionales.

Para el mes de febrero, se presentó un incremento considerable, con 150 atenciones, lo que representa el valor más alto del periodo analizado. Este pico equivale aproximadamente al 24% del total semestral, lo que sugiere una mayor demanda del servicio durante dicho mes.

Ilustración 1: Comportamiento mes a mes Informe UPME 2025



4. TEMAS DE MAYOR INTERES

Durante el primer semestre de 2025, se registró un total de 631 visitas a diferentes dependencias de la entidad, como resultado de las solicitudes y requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los canales institucionales. El comportamiento de estas visitas evidencia una concentración significativa en determinadas dependencias, lo cual constituye un insumo clave para la planificación operativa y la adecuada asignación de recursos.

Desde Atención al Ciudadano se registraron 399 visitas de atención directa, lo que representa un 63,2 % del total. En este espacio se brindó orientación de primera línea, atendiendo directamente las consultas de los ciudadanos sobre los procesos misionales, sin requerir escalamiento a otras dependencias de la Unidad.

Las atenciones que, por su nivel de complejidad, demandaron respuestas con sustento técnico especializado, fueron canalizadas a través de la segunda línea de atención, destacándose:

- Subdirección de Demanda: 125 visitas (19,8 %), reflejando una alta demanda de atención especializada en temas técnicos.
- Mesa de Servicio: 61 visitas (9,7 %), principalmente relacionadas con soporte técnico y trámites operativos.

Las demás dependencias registraron volúmenes de atención inferiores al 5 %, indicando una menor demanda directa de interacción ciudadana en el periodo analizado.

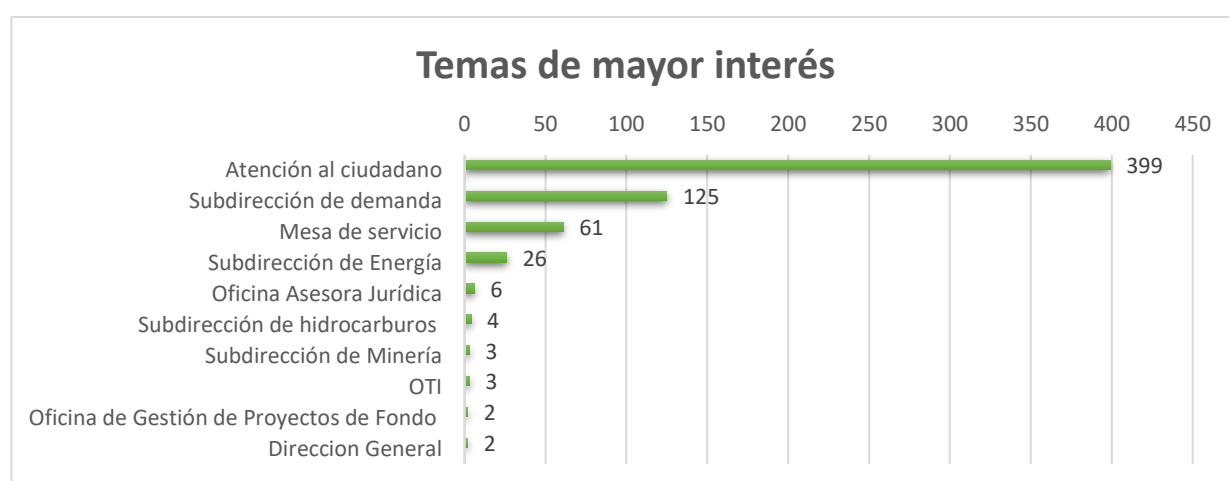


Ilustración 2: Comportamiento por dependencias UPME 2025

MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Atención al ciudadano	23	57	73	92	78	76	399
Subdirección de demanda	12	36	22	15	21	19	125
Mesa de servicio		41	7	3	9	1	61
Subdirección de Energía	7	10	4	3	2		26
Oficina Asesora Jurídica	1	1	4				6
Subdirección de hidrocarburos		2	1	1			4
OTI	2	1					3
Subdirección de Minería			1	1	1		3
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondo		1				1	2
Dirección General		1	1				2
Total general	45	150	113	115	111	97	631

Fuente: Informe UPME 2025

5. CANALES DE ATENCIÓN

Con corte al 30 de junio de 2025, se atendieron un total de 631 usuarios a través de los tres canales institucionales dispuestos por la entidad: presencial, telefónico y virtual. El análisis por canal evidencia una clara preferencia por los medios no presenciales, en especial por el canal telefónico.

El canal telefónico registró 302 atenciones, lo que representa el 48 % del total. Este canal se consolidó como el más utilizado por los ciudadanos, reflejando una preferencia por la inmediatez y accesibilidad que ofrece, al permitir resolver inquietudes y gestionar trámites sin necesidad de desplazamiento físico.

El canal presencial reportó 192 atenciones (30 %), lo que indica una participación significativa, particularmente en situaciones que requieren una atención más personalizada o el acompañamiento directo en trámites específicos.

Por su parte, el canal virtual atendió 137 casos (22 %). Aunque representa el menor porcentaje, se destaca que este canal fue implementado a partir de febrero, lo que evidencia una adopción progresiva por parte de los usuarios. Su uso constante indica una buena disposición ciudadana para interactuar por medios digitales, lo que plantea oportunidades para fortalecer este canal mediante:

- Mejoras en la usabilidad de los aplicativos.
- Estrategias de sensibilización y promoción.
- Ampliación de funcionalidades digitales que faciliten la atención eficiente de requerimientos por esta vía.

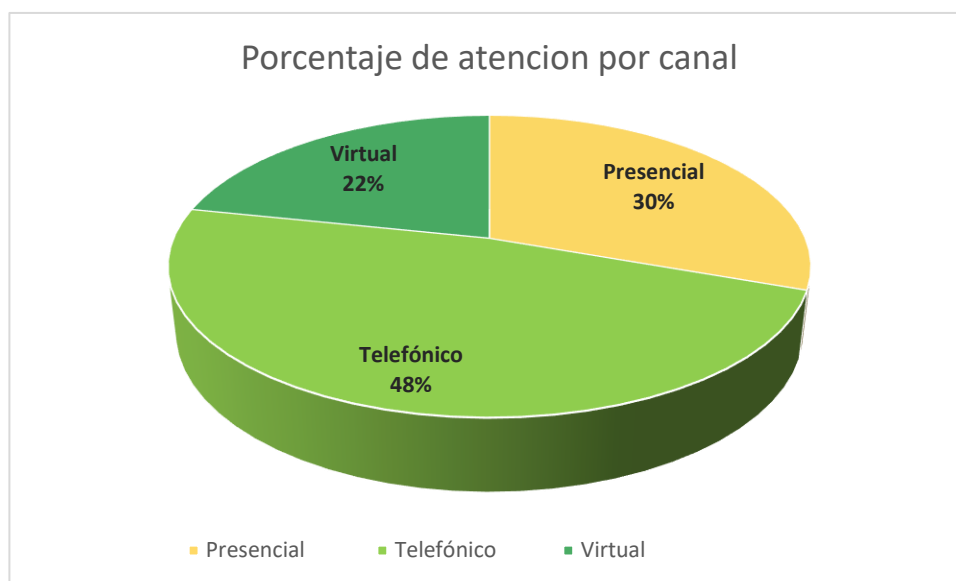


Ilustración 3: Canales de atención informe UPME 2025

6. NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR ÁREA

Durante el periodo analizado, se destinaron un total de 270 horas a la atención de requerimientos ciudadanos, distribuidas entre diferentes dependencias de la entidad. Esta cifra refleja el compromiso institucional con la atención oportuna y técnica a las solicitudes recibidas a través de los canales establecidos.

Desde el proceso de Atención al Ciudadano, se dedicaron 153 horas, lo que representa el 56,7 % del total. Este tiempo se invirtió en brindar orientación y resolver solicitudes relacionadas con el portafolio de servicios de la Unidad, constituyéndose como el principal punto de contacto y resolución de primera línea.

Por su parte, la Subdirección de Demanda acumuló 70 horas de atención (25,9 %), evidenciando el alto nivel de complejidad técnica de las solicitudes asignadas a esta área, que requieren análisis especializado para su adecuada respuesta.

La Mesa de Servicio destinó 25 horas (9,3 %), principalmente para atender requerimientos vinculados a soporte técnico, trámites digitales y operativos, asegurando la funcionalidad de los sistemas institucionales y la continuidad del servicio.

Esta distribución de tiempos permite identificar focos de alta demanda técnica y operativa, así como orientar la planificación de recursos y acciones de mejora para garantizar una atención eficiente y de calidad al ciudadano.

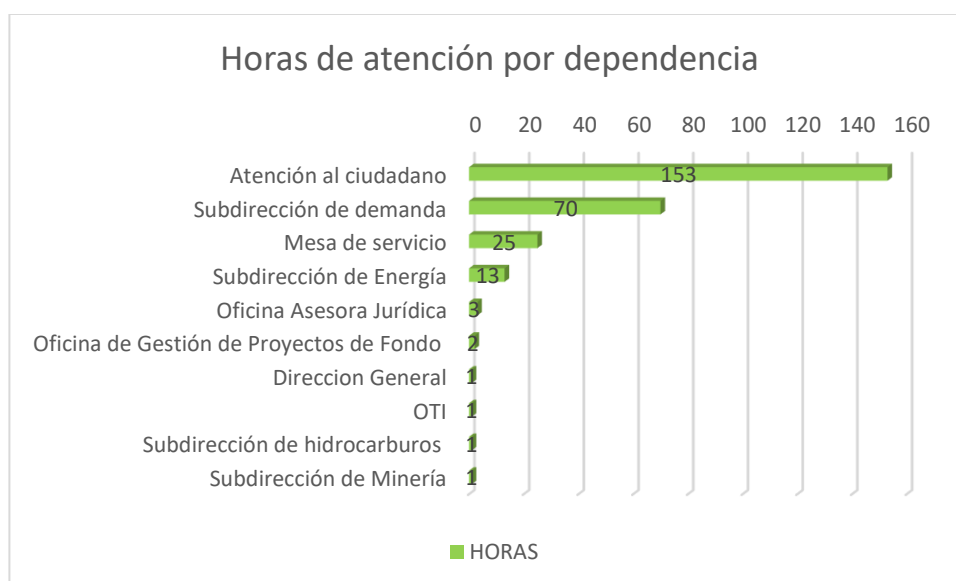


Ilustración 4: Horas de atención informe UPME 2025

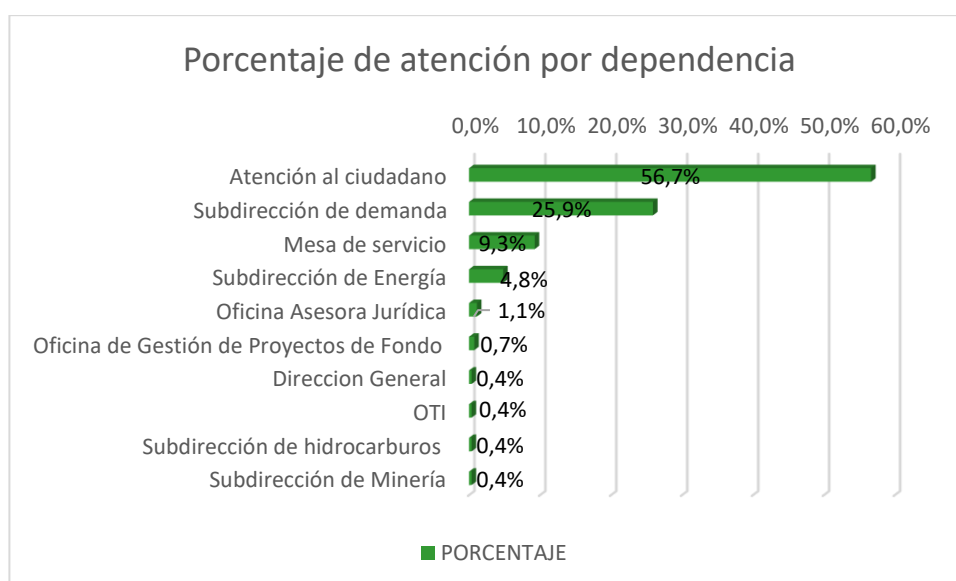


Ilustración 5: Porcentaje de atención informe UPME 2025

7. CONCLUSIONES

- Variabilidad mensual en la demanda: Durante el primer semestre de 2025 se registraron 631 atenciones, con una variabilidad significativa mes a mes. El mes de febrero concentró el mayor número de solicitudes (150 atenciones, equivalentes al 24 % del total), mientras que enero

presentó la menor actividad (45 atenciones), atribuible a la inhabilitación del aplicativo para trámites de incentivos tributarios.

- Atención al Ciudadano como primera línea: El 63,2 % de las visitas fueron atendidas desde el proceso de Atención al Ciudadano, reafirmando su rol como canal de contacto inicial. Sin embargo, el 30 % de las atenciones requirió escalamiento a áreas técnicas, destacándose la Subdirección de Demanda (19,8 %) y la Mesa de Servicio (9,7 %), lo cual refleja el nivel técnico y especializado de las consultas ciudadanas.
- Preferencia por canales no presenciales: El canal telefónico fue el más utilizado (48 %), seguido del presencial (30 %) y el virtual (22 %). Este comportamiento evidencia la preferencia ciudadana por medios inmediatos y accesibles, y al mismo tiempo plantea retos en calidad, trazabilidad y capacidad de respuesta. El canal virtual, aunque en fase inicial (implementado en febrero), muestra una tendencia creciente que representa una oportunidad para fortalecer la digitalización del servicio.
- Distribución del tiempo de atención: Se invirtieron 270 horas en la atención de requerimientos, de las cuales el 56,7 % correspondió a Atención al Ciudadano, seguido por la Subdirección de Demanda (25,9 %) y la Mesa de Servicio (9,3 %). Esta distribución refleja tanto el volumen de solicitudes como la complejidad técnica de los casos, lo que demanda un esfuerzo continuo en la optimización de procesos y fortalecimiento del recurso humano.
- Necesidad de coordinación interáreas: Si bien algunas dependencias registran una baja participación en volumen de atenciones, desempeñan un rol estratégico en el acompañamiento técnico. Por ello, se recomienda consolidar mecanismos de articulación efectiva entre Atención al Ciudadano y las áreas técnicas, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, evitar reprocesos y fortalecer la trazabilidad del servicio.

8. EXPECTATIVAS

La Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) ha implementado, desde el mes de junio de 2025, la Encuesta de Satisfacción del Servicio, la cual se aplica de manera oportuna tanto en atenciones virtuales como presenciales. Esta herramienta tiene como objetivo recoger la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida, la efectividad de los canales de contacto y la claridad de la información suministrada.

Con el fin de facilitar el acceso y promover una mayor participación, se ha dispuesto un código QR, que permite a los ciudadanos diligenciar la encuesta de forma rápida y sencilla desde sus dispositivos móviles.

A través de esta estrategia, se realizarán análisis periódicos que permitirán ajustar las acciones y estrategias de atención, comunicación y servicio, respondiendo de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los grupos de valor. Esta iniciativa refuerza el compromiso institucional con una gestión pública más cercana, inclusiva, transparente y eficaz.





Unidad de Planeación Minero Energética



www.upme.gov.co

