



Unidad de Planeación
Minero Energética



INFORME DE MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - MÓDULO DE VISITAS

I Semestre de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	MARCO LEGAL.....	4
3.	NÚMERO DE VISITAS RECIBIDAS POR MES	4
4.	TEMAS DE MAYOR INTERES.....	5
5.	CANALES DE ATENCIÓN	7
6.	NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR ÁREA	8
7.	OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
8.	CONCLUSIONES.....	11
9.	EXPECTATIVAS	11
10.	RETOS.....	12



1. PRESENTACIÓN

Como parte de su compromiso con la mejora continua y con la prestación de una atención centrada en el ciudadano, la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) reconoce la importancia de evaluar de manera permanente la calidad de los servicios que ofrece. Para ello, implementa herramientas de medición que permiten identificar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y valorar la efectividad de los distintos canales dispuestos para su servicio.

En este informe se analizan los resultados de satisfacción correspondientes al primer semestre del año 2026, con especial énfasis en los momentos de verdad del ciclo de atención y en la efectividad de los canales habilitados: presencial, virtual y telefónico. Es importante señalar que en esta evaluación no se incluye el canal escrito, dado que su análisis se desarrolla en un espacio independiente.

De esta manera, el documento se constituye en una herramienta clave para identificar fortalezas y oportunidades de mejora, así como para garantizar una atención cercana, eficiente y de calidad para la ciudadanía.

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 durante el periodo de análisis. Durante este lapso se registró un total de 3.456 usuarios atendidos, cuya información fue consolidada con el fin de identificar patrones de comportamiento, niveles de demanda y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

- 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.

Nota metodológica: para la construcción de este informe se tuvo en cuenta el Formato F-SC-03, donde se registraron las atenciones del 1 de enero de 2026 al 30 de junio de 2026; se depuraron 123 registros de las hojas fuente cuya fecha de atención se encontraba fuera del periodo enero-junio de 2026 (por ejemplo, fechas de 2025 o posteriores a junio de 2026, atribuibles a errores de digitación), los cuales fueron excluidos del análisis. Así mismo, se normalizaron variaciones de escritura en los campos "Área" y "Canal" para unificar categorías equivalentes.

La oportunidad en la prestación del servicio se calculó como el tiempo promedio de atención (en minutos) por área y por canal, complementado con una distribución de los tiempos de atención en cuatro rangos. Este indicador se construyó a partir de 3.426 registros con tiempo de atención diligenciado (30 registros del periodo



no contaban con esta información en el archivo fuente y se excluyeron únicamente del cálculo de tiempos, aunque sí se contabilizan en el número total de atenciones).

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 2026, la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) registró un crecimiento sostenido y marcado en la atención a usuarios, evidenciando un incremento progresivo de la demanda de los servicios ofrecidos por la entidad a lo largo del período.

El mes de enero presentó el menor nivel de atención, con apenas 37 usuarios atendidos. A partir de febrero se observó un crecimiento acelerado y sostenido: 413 atenciones en febrero, 595 en marzo, 656 en abril, 837 en mayo y un máximo de 918 atenciones en junio, mes que registró el mayor volumen de todo el semestre.

Este comportamiento representa un incremento de más de 24 veces entre enero y junio, lo que evidencia una curva de crecimiento pronunciada y sostenida mes a mes, sin retrocesos, a diferencia del comportamiento fluctuante observado en semestres anteriores. Este patrón resulta altamente



relevante para la planeación institucional, la adecuada asignación de recursos y el fortalecimiento de la estrategia de atención al ciudadano, especialmente de cara a los meses de mayor demanda.

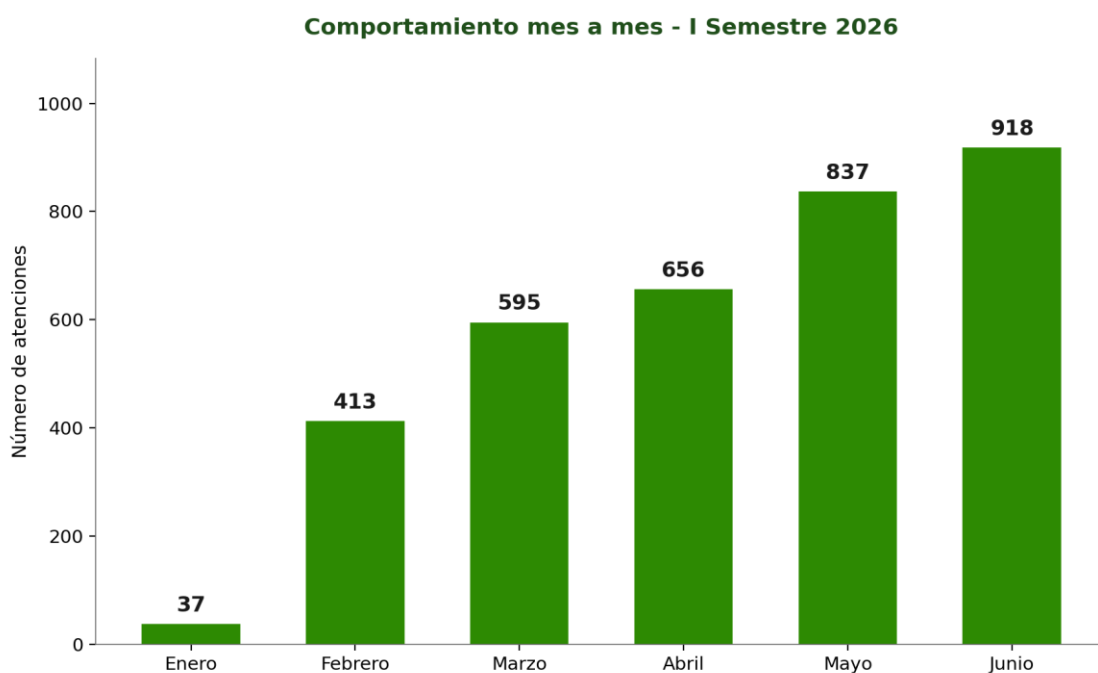


Ilustración 1: Comportamiento mes a mes I Semestre - Informe UPME 2026

Mes	N.º de atenciones	Horas totales	% del total
Enero	37	22,6	1,1 %
Febrero	413	208,2	11,9 %
Marzo	595	229,5	17,2 %
Abril	656	234,8	19,0 %
Mayo	837	271,5	24,2 %
Junio	918	625,0	26,6 %
TOTAL	3.456	1.591,5	100 %

Fuente: Formato F-SC-03, consolidado enero-junio 2026 - UPME

4. TEMAS DE MAYOR INTERES

Durante el primer semestre de 2026 (enero a junio) se registró un total de 3.456 atenciones a los ciudadanos, derivadas de las solicitudes y requerimientos presentados a través de los canales institucionales. El análisis de la información permite identificar una concentración prácticamente total de las atenciones en una sola dependencia, lo cual aporta elementos relevantes para la gestión del servicio y la organización de la atención institucional.

La dependencia de Atención al Ciudadano concentró el 99,6 % del total de atenciones del semestre, con 3.442 registros, brindando orientación de primera línea a los ciudadanos y resolviendo la gran mayoría de las consultas recibidas sin necesidad de escalarlas a otras dependencias.

Las demás dependencias registraron una participación marginal: 10 atenciones (0,3 %) quedaron sin especificar el área de respuesta en el registro fuente, la Subdirección de Demanda atendió 2 casos (0,1 %), y tanto la Oficina Asesora Jurídica como la Mesa de Servicio registraron 1 atención cada una (0,03 % cada una). Esta distribución contrasta con periodos anteriores, en los que la segunda línea técnica (Subdirección de Demanda y Mesa de Servicio) concentraba una porción más significativa de las atenciones, y sugiere revisar si los requerimientos de mayor complejidad técnica están siendo canalizados y clasificados adecuadamente en el registro fuente.

Atenciones por Área - I Semestre 2026

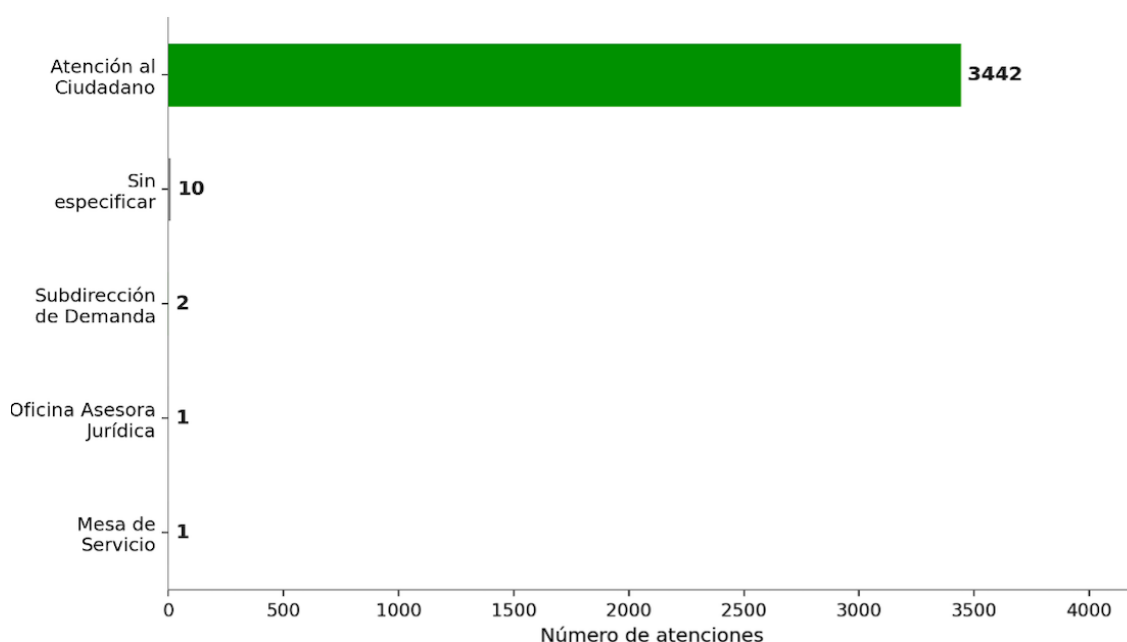


Ilustración 2: Atenciones por área - I Semestre UPME 2026

Área (dependencia)	N.º de atenciones	Horas totales	Horas promedio	% del total
Atención al Ciudadano	3.442	1.561,5	0,45	99,6 %
Sin especificar	10	28,1	2,81	0,3 %
Subdirección de Demanda	2	1,5	0,74	0,1 %
Oficina Asesora Jurídica	1	0,3	0,27	0,03 %
Mesa de Servicio	1	0,2	0,20	0,03 %

Área (dependencia)	N.º de atenciones	Horas totales	Horas promedio	% del total
TOTAL	3.456	1.591,5	0,46	100 %

Fuente: Formato F-SC-03, consolidado enero-junio 2026 - UPME

5. CANALES DE ATENCIÓN

Con base en los registros de atención, se gestionaron 3.456 atenciones a ciudadanos a través de los tres canales institucionales dispuestos por la entidad: presencial, telefónico y virtual. El análisis de la distribución evidencia una mayor utilización de los medios digitales, destacándose el canal virtual como el principal mecanismo de interacción con los ciudadanos.

El canal virtual concentró 1.646 atenciones, lo que corresponde al 47,6 % del total, posicionándose como el medio más utilizado para la gestión de consultas y solicitudes. Este comportamiento refleja una mayor apropiación de las herramientas digitales por parte de los ciudadanos, así como las ventajas de accesibilidad y facilidad que ofrece este canal.

El canal presencial registró 1.209 atenciones, equivalentes al 35,0 % del total. Este canal continúa siendo relevante para aquellos casos que requieren orientación directa o acompañamiento personalizado, especialmente en trámites que demandan una atención más detallada.

Por su parte, el canal telefónico reportó 601 atenciones, correspondientes al 17,4 % del total. Aunque mantiene su función como un medio ágil para resolver inquietudes de manera inmediata, su participación fue menor en comparación con los demás canales en el periodo analizado.

En términos de horas dedicadas, el canal virtual también encabeza la distribución con 693,1 horas (43,5 %), seguido del presencial con 514,3 horas (32,3 %) y el telefónico con 384,1 horas (24,1 %). Se destaca que el canal telefónico, si bien concentra el menor número de atenciones, presenta el mayor tiempo promedio por atención, tal como se detalla en el numeral 7 del presente informe.

Atenciones por Canal - I Semestre 2026

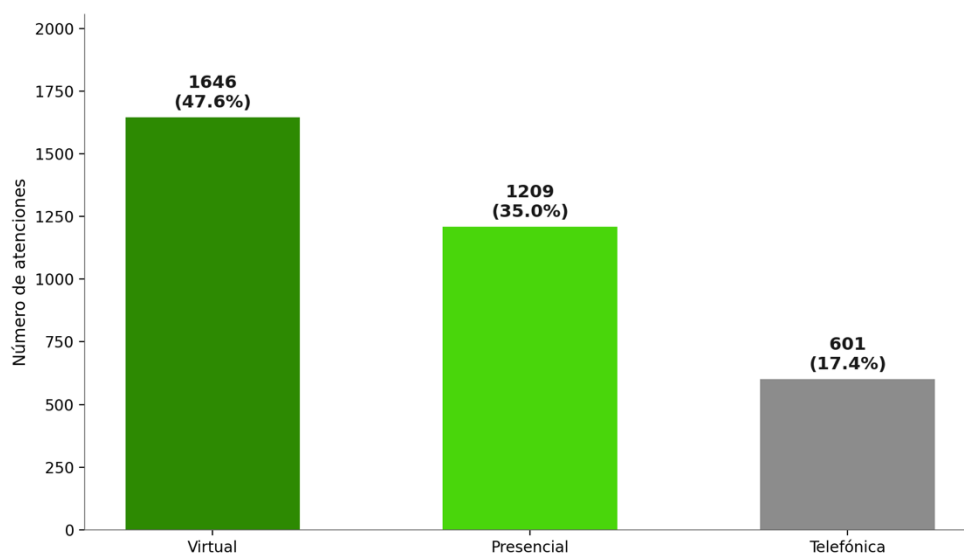


Ilustración 3: Canales de atención - I Semestre UPME 2026

Canal	N.º de atenciones	Horas totales	% del total
Virtual	1.646	693,1	47,6 %
Presencial	1.209	514,3	35,0 %
Telefónica	601	384,1	17,4 %
TOTAL	3.456	1.591,5	100 %

Fuente: Formato F-SC-03, consolidado enero-junio 2026 - UPME

6. NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR ÁREA

Durante el periodo analizado, se dedicaron un total de 1.591,5 horas a la atención de requerimientos ciudadanos, distribuidas entre las distintas dependencias de la entidad. Esta asignación de tiempo refleja el compromiso institucional con brindar una atención oportuna y técnica a las solicitudes recibidas.

La dependencia de Atención al Ciudadano concentró prácticamente la totalidad del tiempo dedicado, con 1.561,5 horas, equivalentes al 98,1 % del total, con un promedio de 0,45 horas (aproximadamente 27 minutos) por atención. Este tiempo se destinó principalmente a orientar y resolver solicitudes de primera línea, posicionándose como el único punto de contacto relevante en términos de volumen para los ciudadanos durante este semestre.

Las demás dependencias tuvieron una participación marginal en términos de tiempo dedicado: los registros sin área especificada representaron 28,1 horas (1,8 %), con un promedio notablemente más alto de 2,81 horas por atención; la Subdirección de Demanda aportó 1,5 horas (0,1 %); y la Oficina Asesora Jurídica y la Mesa de Servicio registraron 0,3 y 0,2 horas respectivamente.

Esta concentración casi total de horas y atenciones en una sola dependencia difiere sustancialmente del semestre anterior, en el que la carga se distribuía de forma más equilibrada entre primera y segunda línea de atención. A saber: la dependencia de Atención al Ciudadano concentró la mayor dedicación, con 418 horas, equivalentes al 63,4 % del total, la Subdirección de Demanda aportó 121 horas (18,4 %) y la Mesa de Servicio destinó 108 horas (16,4 %).

Esta distribución de tiempos permite identificar los focos de mayor demanda operativa, aportando información clave para la planificación eficiente de recursos y la mejora continua en la atención al ciudadano.



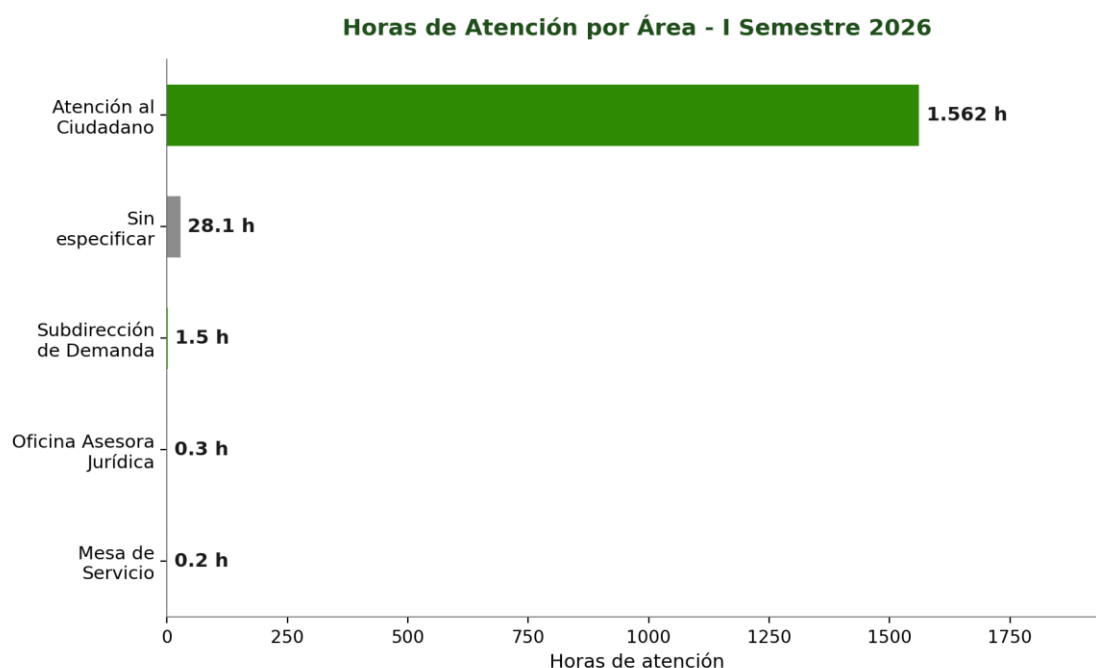


Ilustración 4: Horas de atención por área - I Semestre UPME 2026

7. OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La oportunidad en la prestación del servicio se calculó como el tiempo promedio de atención (en minutos) por área y por canal, complementado con una distribución de los tiempos de atención en cuatro rangos. Este indicador se construyó a partir de 3.426 registros con tiempo de atención diligenciado (30 registros del periodo no contaban con esta información en el archivo fuente y se excluyeron únicamente del cálculo de tiempos, aunque sí se contabilizan en el número total de atenciones).

El tiempo promedio general de atención durante el primer semestre de 2026 fue de 27,9 minutos. Por área, la Subdirección de Demanda presentó el mayor tiempo promedio con 44,5 minutos (sobre apenas 2 casos), seguida de Atención al Ciudadano con 27,4 minutos sobre 3.419 casos -cifra que, por su volumen, resulta la más representativa del comportamiento general-, la Oficina Asesora Jurídica con 16,0 minutos y la Mesa de Servicio con 12,0 minutos.

Área	N.º de atenciones	Tiempo promedio (min)
Atención al Ciudadano	3.419	27,4
Subdirección de Demanda	2	44,5
Oficina Asesora Jurídica	1	16,0
Mesa de Servicio	1	12,0
Sin especificar	3	561,0
TOTAL / GENERAL	3.426	27,9

Fuente: Formato F-SC-03, consolidado enero-junio 2026 - UPME

Por canal, el telefónico presentó el mayor tiempo promedio de atención con 40,3 minutos, seguido del presencial con 25,5 minutos y el virtual con 25,3 minutos. Esto sugiere que, si bien el canal telefónico es el de menor volumen, las solicitudes gestionadas por esta vía tienden a requerir mayor tiempo de resolución.

Área	N.º de atenciones	Tiempo promedio (min)
Telefónica	572	40,3
Presencial	1.209	25,5
Virtual	1.645	25,3
TOTAL / GENERAL	3.426	27,9

Fuente: Formato F-SC-03, consolidado enero-junio 2026 - UPME

Al analizar la distribución de los tiempos de atención para el total de registros, se observa que el 49,8 % de las atenciones se resolvió en 15 minutos o menos, y el 39,6 % adicional se resolvió entre 15 y 30 minutos, lo que significa que cerca del 89,4 % de las atenciones se completaron en 30 minutos o menos. Solo el 8,6 % de los casos tomó entre 30 y 60 minutos, y un 2,0 % superó la hora de atención.

Distribución de Tiempos de Atención - I Semestre 2026

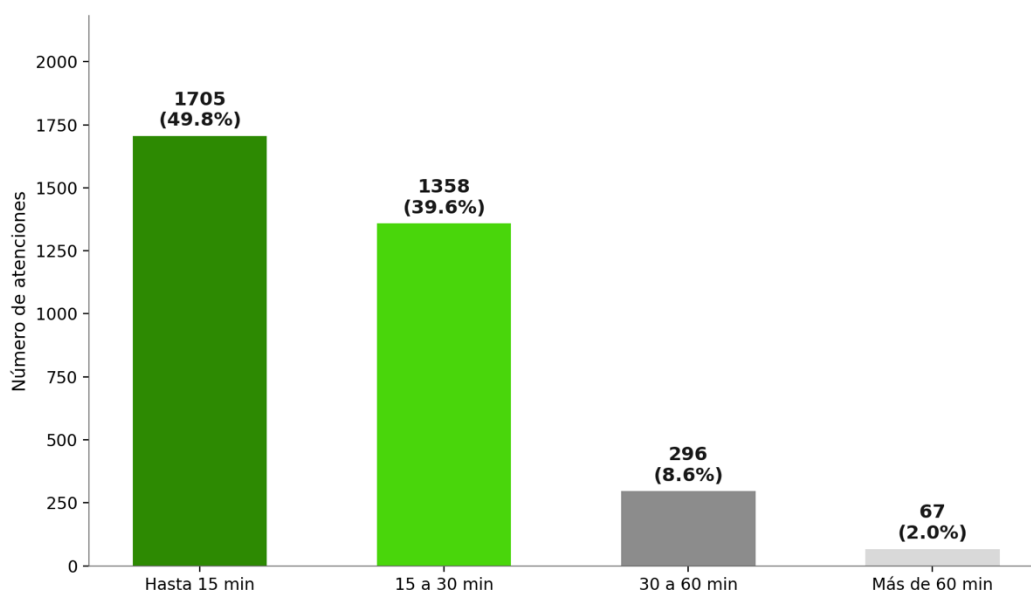


Ilustración 5: Distribución de tiempos de atención - I Semestre UPME 2026

Rango de tiempo	N.º de atenciones	% del total
Hasta 15 minutos	1.705	49,8 %
Más de 15 y hasta 30 minutos	1.358	39,6 %
Más de 30 y hasta 60 minutos	296	8,6 %



Rango de tiempo	N.º de atenciones	% del total
Más de 60 minutos	67	2,0 %
TOTAL	3.426	100 %

Fuente: Formato F-SC-03, consolidado enero-junio 2026 - UPME

Es importante señalar que el archivo fuente no incluye una meta o tiempo máximo de referencia por trámite, por lo que este indicador dimensiona la celeridad general del servicio, pero no constituye una medición de cumplimiento frente a un estándar institucional específico, el cual debería ser definido por la entidad si se requiere un indicador formal de cumplimiento normativo.

8. CONCLUSIONES

- Crecimiento sostenido de la atención al ciudadano: Durante el primer semestre de 2026, la UPME atendió 3.456 usuarios, con una curva de crecimiento mensual sostenida desde enero (37 atenciones) hasta junio (918 atenciones), sin retrocesos mes a mes, lo que evidencia una demanda creciente por los servicios de la entidad.
- Alta concentración operativa en Atención al Ciudadano: La dependencia de Atención al Ciudadano concentró el 99,6 % de las atenciones y el 98,1 % de las horas dedicadas, lo que indica que prácticamente la totalidad de la carga operativa del semestre recayó sobre esta dependencia, con una participación mínima de las demás áreas.
- Fortalecimiento del canal virtual como principal medio de atención: La preferencia por el canal virtual, que concentró el 47,6 % de las atenciones, seguido del presencial (35,0 %) y el telefónico (17,4 %), refleja la efectividad de las estrategias digitales implementadas y la buena recepción por parte de los usuarios.
- Buenos tiempos generales de respuesta: El 89,4 % de las atenciones se resolvió en 30 minutos o menos, con un tiempo promedio general de 27,9 minutos, lo que refleja una atención ágil para la gran mayoría de los casos, aunque el canal telefónico presenta tiempos promedios más altos (40,3 minutos) que ameritan seguimiento.
- Conformidad con el marco normativo y política institucional: El proceso de atención al ciudadano se desarrolló conforme a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano y la normatividad vigente, garantizando transparencia, participación y respeto por los derechos de los usuarios.

9. EXPECTATIVAS

- Consolidación y ampliación del canal virtual: Se continuará fortaleciendo la plataforma virtual y promoviendo su uso para ampliar la cobertura y eficiencia, aprovechando la tendencia creciente observada durante el semestre.



- Planificación operativa para el crecimiento sostenido de la demanda: Se implementarán estrategias específicas para anticipar y absorber el crecimiento mensual observado (de 37 a 918 atenciones entre enero y junio), asegurando la calidad y oportunidad de la atención sin saturar la capacidad instalada.
- Revisión de la clasificación por dependencia: Ante la alta concentración de registros en Atención al Ciudadano y el bajo número de casos clasificados en otras dependencias, se espera revisar y fortalecer los criterios de registro y escalamiento en el Formato F-SC-03, para asegurar una trazabilidad más precisa de los requerimientos técnicos.
- Seguimiento a la oportunidad del servicio por canal: Se hará seguimiento particular al canal telefónico, dado su mayor tiempo promedio de atención, para identificar oportunidades de mejora en la gestión de este canal.

10. RETOS

- Fortalecimiento de la infraestructura digital: Ante el dominio del canal virtual (47,6 % de preferencia) y el crecimiento sostenido de la demanda, el reto principal es garantizar la estabilidad y escalabilidad de las plataformas digitales para evitar caídas durante los picos de solicitudes, especialmente si la tendencia de crecimiento observada entre enero y junio se mantiene en el segundo semestre.
- Balance de cargas entre dependencias: Dado que el 99,6 % de las atenciones y el 98,1 % de las horas se concentraron en Atención al Ciudadano, la entidad debe evaluar si esta concentración responde a la naturaleza real de las solicitudes o a oportunidades de mejora en el registro y direccionamiento hacia la segunda línea técnica (Subdirección de Demanda, Mesa de Servicio y demás dependencias).
- Reducción de tiempos en el canal telefónico: Con un tiempo promedio de 40,3 minutos superior al presencial y al virtual, la entidad debe identificar las causas de la mayor duración de las atenciones telefónicas y definir acciones para agilizar este canal.
- Depuración y calidad del registro de información: Se identificaron 123 registros fuera del periodo de análisis y 30 registros sin tiempo de atención diligenciado en el semestre. Fortalecer la disciplina de registro en el Formato F-SC-03 permitirá contar con información más completa y confiable para la toma de decisiones.
- Definición de metas de oportunidad: El archivo fuente no cuenta con una meta o tiempo máximo de referencia por trámite. Se recomienda definir un estándar institucional de tiempos de atención por canal y por dependencia, que permita medir el cumplimiento de manera formal en los próximos informes.





Unidad de Planeación Minero Energética



www.upme.gov.co

