



Unidad de Planeación
Minero Energética



INFORME DE MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - MÓDULO DE VISITAS

II 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.....	10
8. EXPECTATIVAS	10
9. RETOS	11



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Comportamiento mes a mes Informe UPME 2025	6
Ilustración 2: Comportamiento por dependencias UPME 2025.....	7
Ilustración 3: Canales de atención informe UPME 2025.....	8
Ilustración 4: Horas de atención informe UPME 2025.....	8
Ilustración 5: Porcentaje de atención informe UPME 2025.....	9



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 segundo semestre del año 2025, 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 1.308 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.

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 segundo semestre de 2025, la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) registró un incremento progresivo en la atención a usuarios, evidenciando una mayor demanda de los servicios ofrecidos por la entidad a lo largo del período.

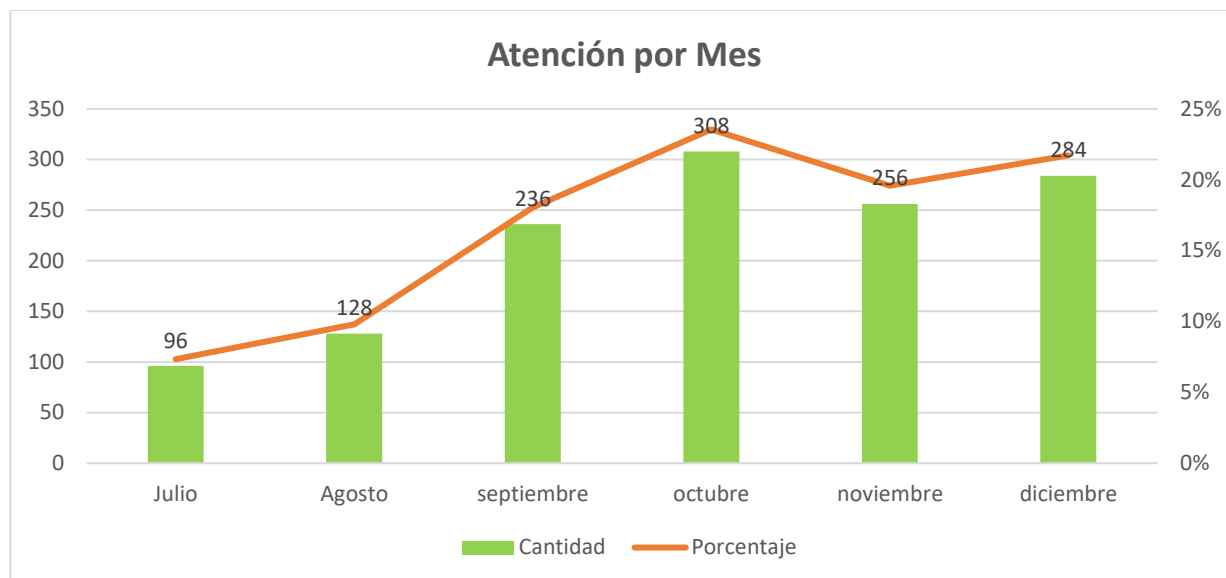
El mes de julio presentó el menor nivel de atención, con 96 usuarios atendidos. A partir de este mes, se observó un crecimiento sostenido, con 128 atenciones en agosto y un aumento significativo en septiembre, cuando se alcanzaron 236 atenciones. Esta tendencia ascendente se consolidó en octubre, mes en el que se registró el mayor volumen de atención del semestre, con 308 usuarios atendidos.

En noviembre, se evidenció una disminución moderada en la demanda, con 256 atenciones, sin que ello representara una afectación significativa al comportamiento general del semestre. Finalmente, en diciembre, se presentó un nuevo incremento, alcanzando 284 atenciones, lo que refleja una estabilidad en la prestación del servicio hacia el cierre del año.

En términos generales, el comportamiento observado durante el segundo semestre refleja una tendencia de crecimiento sostenido, con un pico claramente identificado en el mes de octubre. Este patrón resulta relevante para la planeación institucional, la adecuada asignación de recursos y el fortalecimiento de la estrategia de atención al ciudadano, especialmente durante los meses de mayor demanda.



Ilustración 1: Comportamiento mes a mes II Semestre- Informe UPME 2025



4. TEMAS DE MAYOR INTERES

Durante el segundo semestre de 2025 (julio a diciembre) se registró un total de 1.308 visitas a las diferentes dependencias de la entidad, derivadas de las solicitudes y requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los canales institucionales. El análisis de la información permite identificar una mayor concentración de atenciones en algunas dependencias, lo cual aporta elementos relevantes para la gestión del servicio y la organización de la atención institucional.

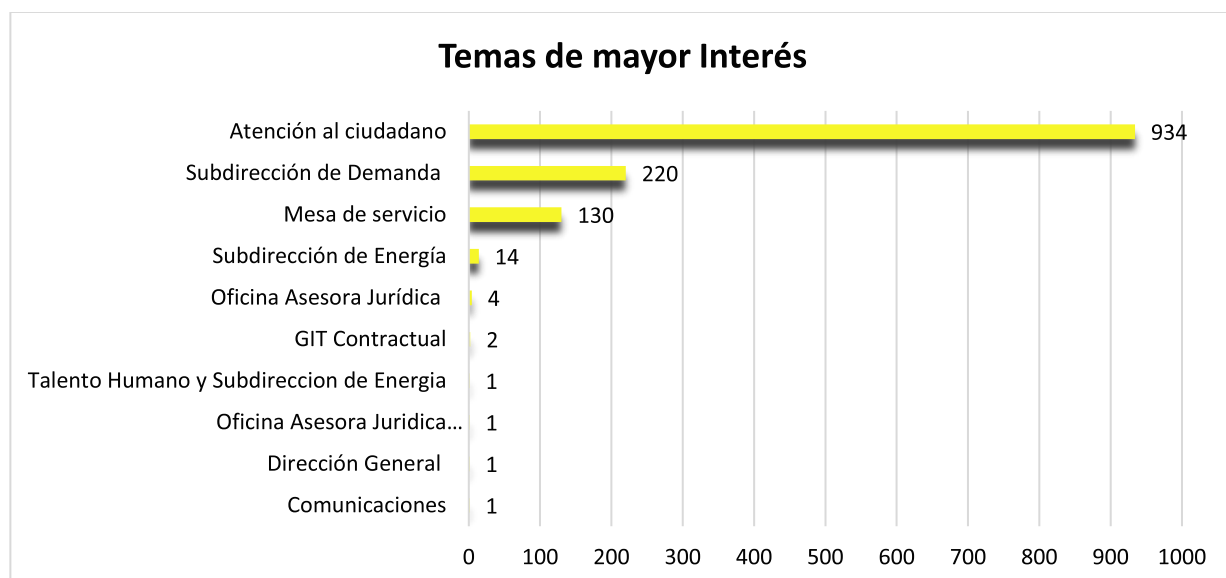
La dependencia de Atención al Ciudadano continúa concentrando el mayor volumen de interacciones, con 934 visitas, equivalentes aproximadamente al 71,4 % del total registrado en el periodo. En este espacio se brinda orientación inicial a los ciudadanos, resolviendo consultas generales sobre los procesos de la entidad y canalizando, cuando es necesario, los casos que requieren intervención especializada.

Por su parte, las solicitudes que demandaron análisis o acompañamiento técnico fueron remitidas a las dependencias correspondientes como parte de la segunda línea de atención, entre las que se destacan:

- Subdirección de Demanda: 220 visitas (16,8 %), evidenciando una participación relevante en la atención de consultas técnicas especializadas.
- Mesa de Servicio: 130 visitas (9,9 %), principalmente asociadas a soporte y acompañamiento en trámites o procesos operativos.

Las demás dependencias registraron niveles de atención considerablemente menores, con participaciones individuales menores al 2 %, lo que refleja que la mayor parte de las interacciones ciudadanas continúa concentrándose en los espacios institucionales destinados a la orientación inicial y a la atención técnica especializada.

Ilustración 2: Comportamiento por dependencias II semestre UPME 2025



DEPEDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Atención al ciudadano	65	107	189	217	147	209	934
Comunicaciones		1					1
Dirección General	1						1
GIT Contractual		2					2
Mesa de servicio	1	2		43	55	29	130
Oficina Asesora Jurídica	2	1			1		4
Oficina Asesora Jurídica - Subdirección de Energía y Atención al ciudadano	1						1
Subdirección de Demanda	23	14	43	47	52	41	220
Subdirección de Energía	2	1	4	1	1	5	14
Talento Humano y Subdirección de Energía	1						1
Total general	96	128	236	308	256	284	1308

Fuente: Informe II semestre UPME 2025

5. CANALES DE ATENCIÓN

Con base en los registros de atención, se gestionaron 1.308 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 730 atenciones, lo que corresponde al 56 % 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 376 atenciones, equivalentes al 29 % 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 202 atenciones, correspondientes al 15 % 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 general, la distribución de las atenciones refleja una tendencia creciente hacia el uso de canales virtuales, lo que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de atención digital y optimizar los servicios ofrecidos a través de este medio

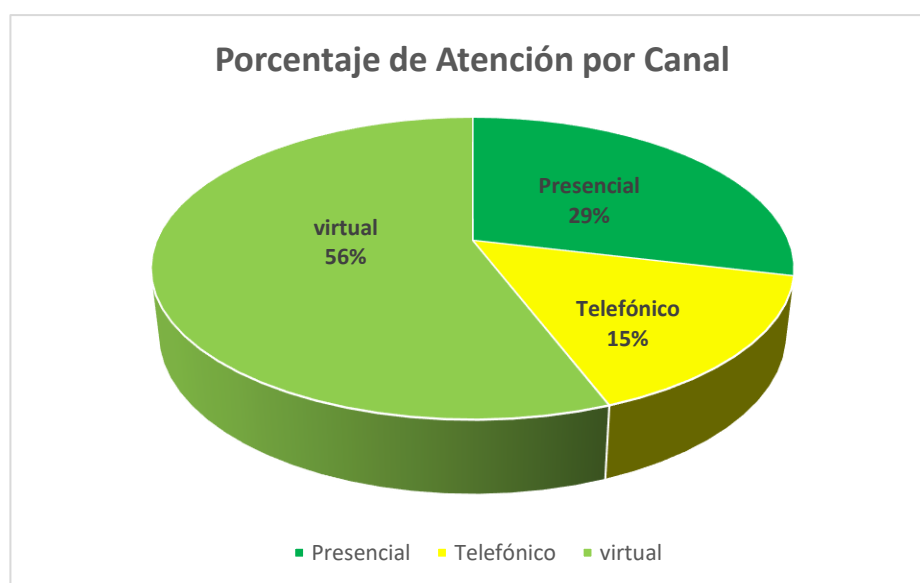


Ilustración 3: Canales de atención informe II semestre UPME 2025

6. NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR ÁREA

Durante el periodo analizado, se dedicaron un total de 660 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 la mayor dedicación, con 418 horas, equivalentes al 63,4 % del total. Este tiempo se destinó principalmente a orientar y resolver solicitudes de primera línea, posicionándose como el principal punto de contacto para los ciudadanos.

La Subdirección de Demanda aportó 121 horas (18,4 %), evidenciando que una parte importante de la atención requiere análisis técnico y especializado para dar respuesta adecuada a las solicitudes más complejas.

Por su parte, la Mesa de Servicio destinó 108 horas (16,4 %), enfocándose en la atención de requerimientos relacionados con soporte técnico, trámites digitales y operativos, asegurando la continuidad y funcionalidad de los sistemas institucionales.

Las demás dependencias tuvieron una participación mínima en términos de tiempo dedicado, lo cual indica que la atención directa al ciudadano y el soporte técnico concentraron la mayor parte de la carga laboral en este semestre.

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

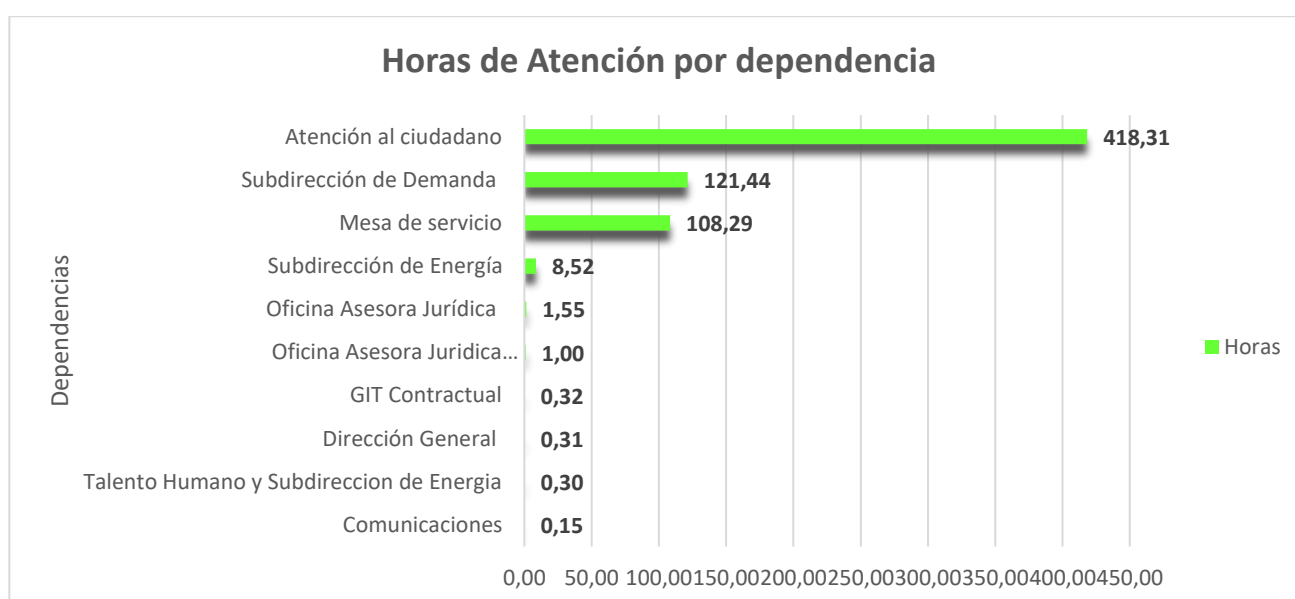


Ilustración 4: Horas de atención informe II semestre UPME 2025

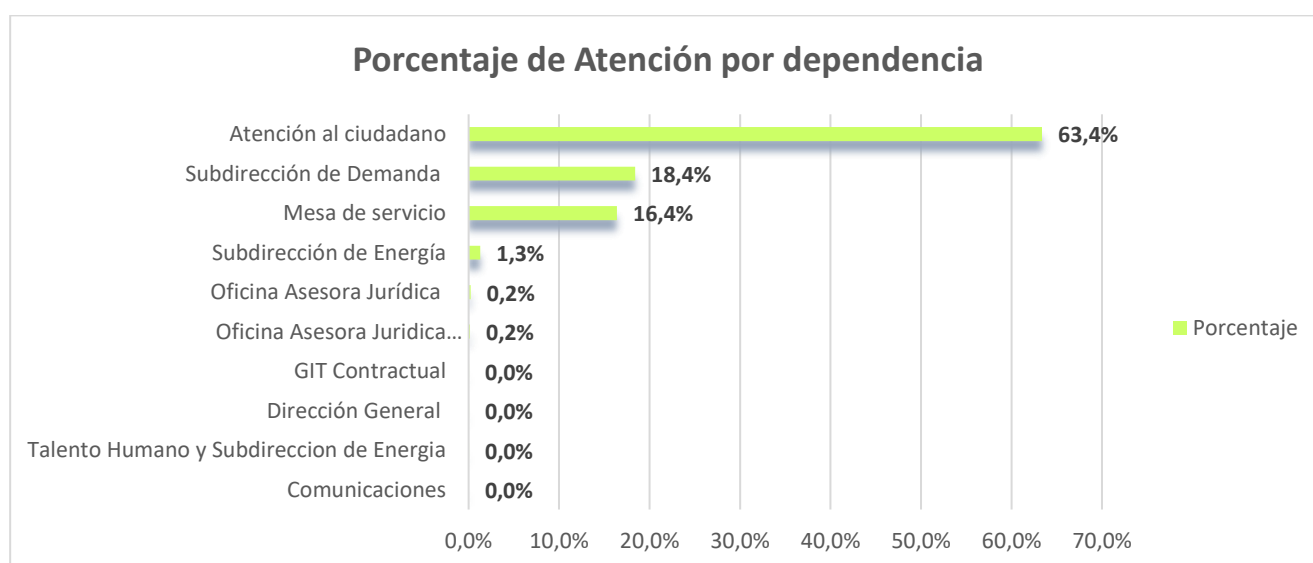


Ilustración 5: Porcentaje de atención informe II semestre UPME 2025

7. CONCLUSIONES

- Cumplimiento de metas en atención al ciudadano: Durante el segundo semestre de 2025, la UPME atendió 1.308 usuarios, superando el crecimiento esperado respecto al primer semestre. Este incremento demuestra el cumplimiento de las metas establecidas para el acceso y calidad en la atención ciudadana.
- Eficiencia en la gestión de solicitudes: La concentración de atenciones en Atención al Ciudadano (71,4 %), Subdirección de Demanda (16,8 %) y Mesa de Servicio (9,9 %) indica una adecuada asignación de funciones y especialización, lo que contribuye a una respuesta oportuna y técnica a las solicitudes, acorde con los estándares institucionales.
- Fortalecimiento del canal virtual como principal medio de atención: La preferencia por el canal virtual, que concentró el 56 % de las atenciones, refleja la efectividad de las estrategias digitales implementadas y la buena recepción por parte de los usuarios, evidenciando avances en la modernización y accesibilidad de los servicios.
- Adecuada asignación y uso de recursos humanos: El total de 660 horas dedicadas a la atención distribuida principalmente en las áreas clave, confirma un uso eficiente del talento humano para cumplir con los compromisos institucionales y atender las demandas ciudadanas con calidad.
- 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.

8. 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 en el segundo semestre.
- Planificación operativa para periodos de alta demanda: Se implementarán estrategias específicas para asegurar la calidad y oportunidad de la atención durante los meses de mayor afluencia, evitando saturación y manteniendo altos estándares de servicio.
- Implementación permanente de la encuesta de satisfacción: Desde junio de 2025 se aplica una encuesta de satisfacción vía presencial y virtual, apoyada en un código QR para facilitar su diligenciamiento. Los resultados permitirán ajustar las estrategias y mejorar la experiencia del ciudadano.



- Fortalecimiento de la articulación interinstitucional: Se promoverá la coordinación entre dependencias para optimizar procesos internos, garantizar la trazabilidad y mejorar los tiempos de respuesta, en línea con los principios de la gestión pública eficiente y centrada en el ciudadano.

9. RETOS

- Fortalecimiento de la Infraestructura Digital: Ante el dominio del canal virtual (56% de preferencia), el reto principal es garantizar la estabilidad y usabilidad de las plataformas. Si el aumento de la demanda continúa (como se vio de enero a octubre), el sistema debe ser escalable para evitar caídas durante los picos de solicitudes.
- Optimización de la Segunda Línea Técnica: Dado que las consultas técnicas (Subdirección de Demanda) requieren una alta inversión de tiempo (121 horas en el II-Semestre), la entidad debe:
 - ✓ Crear una base de conocimientos o preguntas frecuentes técnicas para que la primera línea pueda resolver dudas de complejidad media sin escalar tantos casos.
 - ✓ Reducir el tiempo de respuesta en trámites especializados para evitar "cuellos de botella" operativos.
- Cultura de "Excelencia" Basada en el Código QR: Ya existe una estrategia de encuestas por código QR desde junio de 2025.
 - ✓ Reto: Publicar un Ranking de Satisfacción por Dependencia. Hacer que los resultados de las encuestas sean visibles internamente para fomentar una competencia sana por dar el mejor servicio.
 - ✓ Impacto para la Dirección: Mejora automática del clima organizacional y del compromiso de los profesionales con el ciudadano.





Unidad de Planeación Minero Energética



www.upme.gov.co

