

INFORME DE MEDICIÓN DEL SERVICIO MÓDULO DE VISITAS ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Secretaría General
Bogotá D.C, octubre de 2020

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. 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 enero, febrero y hasta el 17 de marzo de 2020, último día en que se atendió público en las instalaciones de la entidad.

Durante los dos meses y medio de 2020, se registraron 819 usuarios, quienes calificaron el servicio recibido, en una escala 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 2020, numeral 4.7
https://www1.upme.gov.co/Planes/Plan_anticorrupcion_PAAC_2020_V3.pdf

3. NÚMERO DE VISITAS RECIBIDAS POR MES

Entre el 01 de enero al 17 de marzo de 2020 se registraron 819 usuarios en el módulo de gestión de visitas ubicado en la recepción de la UPME, el techo máximo de visitantes se presentó en febrero con 306 y el mínimo en enero con 241, tal como se observa en la gráfica No. 1



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2020 (Gráfica No. 1)

Con respecto al promedio de usuarios atendidos por día, marzo ocupa el primer lugar con 22.7 visitantes, seguido por febrero con 15.3 y enero con 11.5

4. NÚMERO DE VISTAS POR ÁREA

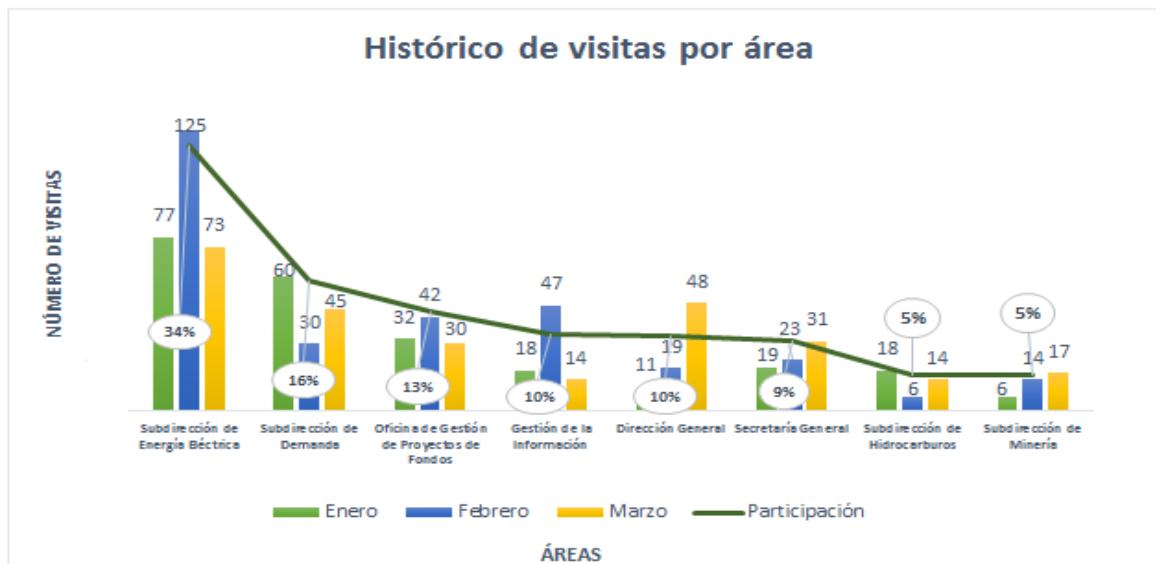
De un total de 819 registros, el área que mayor número de usuarios atendió fue la subdirección de energía eléctrica con 275, esto es el 34%, seguida por la subdirección de demanda con 135 registros equivalente al 16%, una tercera posición la ocupa la oficina de gestión de proyectos de fondos con 104, significa el 13%, posteriormente la oficina de gestión de la información con 79 registros esto es el 10%, luego la dirección general con 78 usuarios que es el 10%, un sexto lugar lo ocupa la secretaría general con 73 visitas 9%, seguida por la subdirección de hidrocarburos con 38 esto es el 5% y finalmente aparece la subdirección de minería con 37 registros que es el 5%.



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2020 (Gráfica No. 2)

5. HISTÓRICO DE VISITAS POR ÁREA

Dentro de los dos meses y medio analizados, febrero concentró el pico de mayor número registro de visitantes con 306 usuarios, en contraste con enero que muestra 241 visitas, las subdirecciones de energía eléctrica y demanda son las áreas más visitadas; caso contrario, las subdirecciones de hidrocarburos y minería son las áreas que menor registro de visitantes tiene. De acuerdo a las cifras registradas en el módulo de visitas, que fue hasta el 17 de marzo de 2020, el promedio por mes es de 273 usuarios.



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2020 (Gráfica No. 3)

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
Subdirección de Energía Eléctrica	77	125	73	275	34%
Subdirección de Demanda	60	30	45	135	16%
Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	32	42	30	104	13%
Gestión de la Información	18	47	14	79	10%
Dirección General	11	19	48	78	10%
Secretaría General	19	23	31	73	9%
Subdirección de Hidrocarburos	18	6	14	38	5%
Subdirección de Minería	6	14	17	37	5%
Total	241	306	272	819	100%

Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2020 (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 17 de marzo, se evidencia que 1055 horas fueron dedicadas de manera directa a la atención de los usuarios.



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2020 (Gráfica No. 4)

7. NÚMERO DE HORAS DESTINADAS A LOS VISITANTES POR ÁREA

Analizadas las cifras del periodo enero a marzo 17 de 2020, 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 387 horas, seguida por la subdirección de demanda con 160 horas, un tercer lugar para la oficina de gestión de proyecto de fondos con 119 horas, posteriormente la dirección general con 106 horas, luego aparece la secretaria general con 95 horas, seguidamente se muestra la oficina de gestión de la información con 89 horas, la subdirección de hidrocarburos con 55 horas y finalmente la subdirección de minería con 44 horas.



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2020 (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 17 de marzo de 2020 se logró un promedio de 4.96 tal como se muestra en la gráfica No. 6



Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2020 (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 17 de marzo de 2020 se han registrado 819 usuarios, lo que significa haber dejado de utilizar 410 hojas tamaño carta, así como evitar el fotocopiado de la misma cantidad de hojas, esto es el equivalente a una resma de papel aproximadamente.

En materia de procesamiento de datos, significó eliminar la tabulación de 819 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 cerrada la visita por parte del usuario, 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 (Búsqueda por el número de identificación)

UPME informes@upme.gov.co
para mí

mié, 9 oct. 2019 16:07

Señor(a) **yamel camelo**:

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

Nombre de Funcionario	Jairo Rafo Moreno
Cargo	Profesional Especializado
Dependencia	Gestión de la Información
Fecha de Ingreso	09-10-2019 16:06:29
Fecha de Salida	09-10-2019 16:07:08

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

Cordial Saludo,



Área de atención y servicio al ciudadano
Unidad de Planeación Minero Energética (UPME)
info@upme.gov.co | www.upme.gov.co

Fuente: Informes módulo de gestión de visitas UPME 2020 (Imagen No. 1)

11. CONCLUSIONES.

- ✓ A pesar de haber realizado medición del servicio solo al corte 17 de marzo de 2020, las cifras indican calificación sobresaliente, 4.96 sobre 5.0
- ✓ La herramienta muestra datos cuantitativos como 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.
- ✓ El módulo de visitas y atención al ciudadano, permite establecer en tiempo real el número de usuarios que visitan las instalaciones de la UPME, hecho que facilita identificar picos de visitas de usuarios.
- ✓ 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.
- ✓ La herramienta envía certificaciones electrónicas a los correos electrónicos suministrados por los visitantes, así las cosas, se aplican principios contenidos en la Ley antitrámites, política de cero papel y modernización del servicio al ciudadano.

DIANA HELEN NAVARRO BONETT
Secretaria General

Elaboró: Yamel Camelo García – Profesional Atención al Ciudadano