

**INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
II TRIMESTRE DE 2023**

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información

## INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### II TRIMESTRE DE 2023

#### CONTENIDO

1. MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS.....	2
2. SEGUIMIENTO A PQRSD .....	3
3. AGENDAMIENTO WEB – CANAL VIRTUAL .....	8
4. SEGUIMIENTO A TRÁMITES Y SERVICIOS .....	9
5. FOROS.....	9
6. CENTRO DE CONTACTO – CANAL TELEFÓNICO.....	11
7. EVENTOS Y ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA .....	13
8. COMPORTAMIENTO PORTAL WEB .....	14
9. COMPORTAMIENTO BUZON DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA.....	15

## INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### II TRIMESTRE 2023

El Ministerio de Minas y Energía ha diseñado estrategias de servicio y atención a la ciudadanía, enfocada en aumentar la confianza mediante la implementación de canales que facilitaran la interacción y permitieran el acceso público, oportuno, libre y transparente a los servicios ofertados, para la garantía de sus derechos como colombianos y colombianas.

Este informe tiene como objetivo, informar a la Alta Dirección, a los ciudadanos y partes interesadas, la forma en que la ciudadanía interactúa con la Entidad e identificar las temáticas de mayor consulta, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incremente la satisfacción de los ciudadanos.

#### 1. MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

Los Mecanismos de Protección Ciudadana son los instrumentos instituidos para proteger una eventual o real pérdida, vulneración o amenaza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, que se ejercen mediante acción judicial, y cuando fuere posible restituir las cosas a su estado anterior.

Para el segundo trimestre de 2023, la ciudadanía ejerció 1458 acciones en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 89.6% corresponde a Derechos de Petición, el 9.6% a Acciones de Tutela, el 0.5% corresponde a Acciones Populares, el 0.3% a Acciones de Grupo y el 0.1% restante a Acciones Cumplimiento.

#### ***Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos***

<i>Derechos de Petición</i>	1348
<i>Acciones de Tutela</i>	140
<i>Acciones Populares</i>	7
<i>Acciones de Grupo</i>	4
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	1
<b><i>Total Mecanismos:</i></b>	<b>1500</b>

## 2. SEGUIMIENTO A PQRS

Los ciudadanos pueden formular ante el Ministerio solicitudes respetuosas a través de los diversos canales de atención, y el Ministerio de Minas y Energía las clasificará de acuerdo al requerimiento presentado.

El derecho de petición conlleva la posibilidad de que las personas puedan dirigirse a las autoridades públicas u organizaciones privadas, en interés particular o general, con el fin de presentar solicitudes respetuosas y esperar una respuesta clara y precisa del asunto presentado a su consideración en del término legalmente establecido.

Para el segundo trimestre de 2023 se recibieron **1306 PQRS** que en comparación al segundo trimestre del año anterior se incrementó en un 42% (**751 PQRS año 2022**), de las cuales el 97.1% corresponde a Peticiones, el 1.6% a Solicitudes de Información, el 0.6% a Quejas, el 0.4% a Denuncias y Denuncias a Terceros, y el 0.1% a reclamos.

### **PQRS Recibidas**

<i>Peticiones</i>	1269
<i>Solicitudes de Información</i>	21
<i>Quejas</i>	8
<i>Denuncias</i>	1
<i>Denuncias a Terceros</i>	5
<i>Reclamos</i>	2
<b>Total PQRS</b>	<b>1306</b>

De las anteriores PQRS, el 96% fueron atendidas de manera oportuna y el 4% fuera de los términos.

### **Atención PQRS**

<i>Atendidas en términos</i>	1250	<b>96%</b>
<i>Atendidas fuera de término</i>	56	<b>4%</b>
<b>Total</b>	1306	<b>100%</b>

Por otra parte, una vez realizado el análisis de las PQRS por temática, encontramos que el 50% corresponde a peticiones atendidas a través de Atención de PQRS en Primer Nivel, que son peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las Dependencias de la Entidad y que pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información.

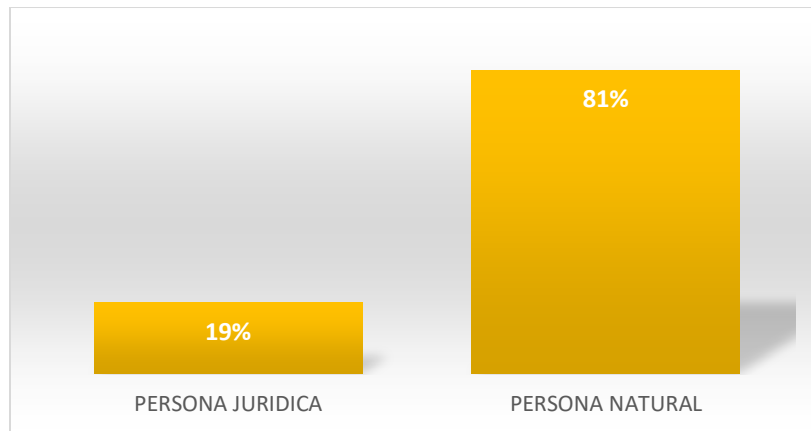
La Dirección de Energía Eléctrica por su parte recibió el 17% del total de PQRS, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con el 14% y la Subdirección de Talento Humano que recibió el 8%, el porcentaje restante corresponde a solicitudes dirigidas a las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía.

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PQRS RECIBIDAS</b>
<i>Atención Primer Nivel – GR CGI</i>	647
<i>Dirección de Energía Eléctrica</i>	223
<i>Dirección de Hidrocarburos</i>	189
<i>Subdirección de Talento Humano</i>	100
<i>Dirección de Formalización Minera</i>	43
<i>Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales</i>	23
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	19
<i>Dirección de Minería Empresarial</i>	8
<i>Grupo de Asuntos Legislativos</i>	7

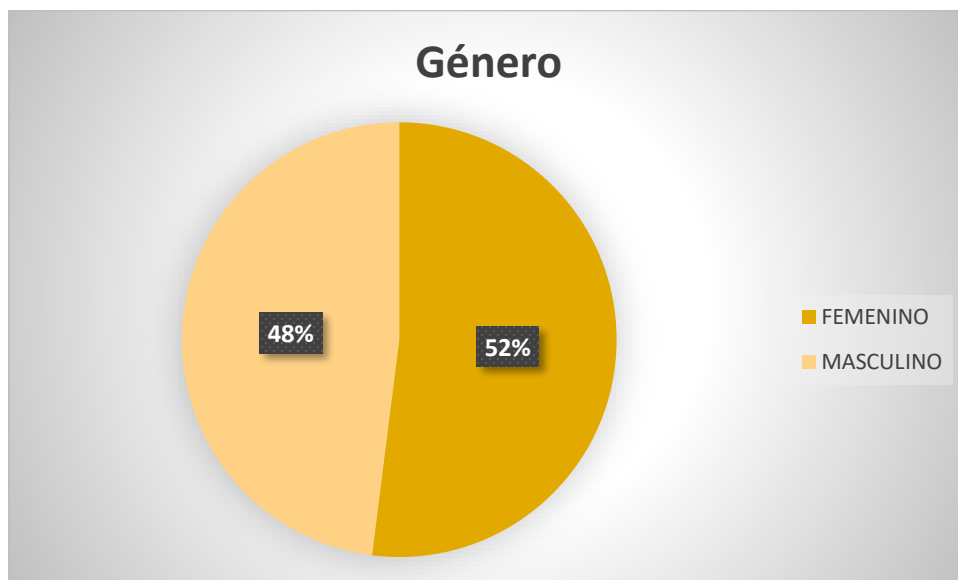
<i>Viceministro de Minas</i>	6
<i>Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales</i>	6
<i>Despacho del Ministerio</i>	6
<i>Subdirección Administrativa y Financiera</i>	4
<i>Grupo de Asuntos Nucleares</i>	3
<i>Grupo de Gestión Contractual</i>	3
<i>Grupo de Asuntos Internacionales</i>	3
<i>Grupo de Jurisdicción Coactiva</i>	2
<i>Secretaría General</i>	2
<i>Viceministro de Energía</i>	2
<i>Ministro de Minas y Energía</i>	2
<i>Viceministerio de Minas</i>	2
<i>Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano</i>	2
<i>Oficina de Planeación y Gestión Internacional</i>	1
<i>Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo</i>	1
<i>Secretaría General</i>	1
<i>Grupo de Comunicación y Prensa</i>	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	1306

El 81% de las PQRSD recibidas, fueron realizadas por personas naturales y el 19% por personas Jurídicas.

### % Tipo de Remitentes PQRS



Del porcentaje de personas naturales, el 52% corresponde al género femenino y el 48% al género masculino.



El canal de atención más usado por la ciudadanía para interponer sus PQRSD es el correo electrónico con un 79% seguido del módulo de PQRSD del portal Web con un 20% y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un 1%

**% MODO DE RECEPCIÓN PQRS**

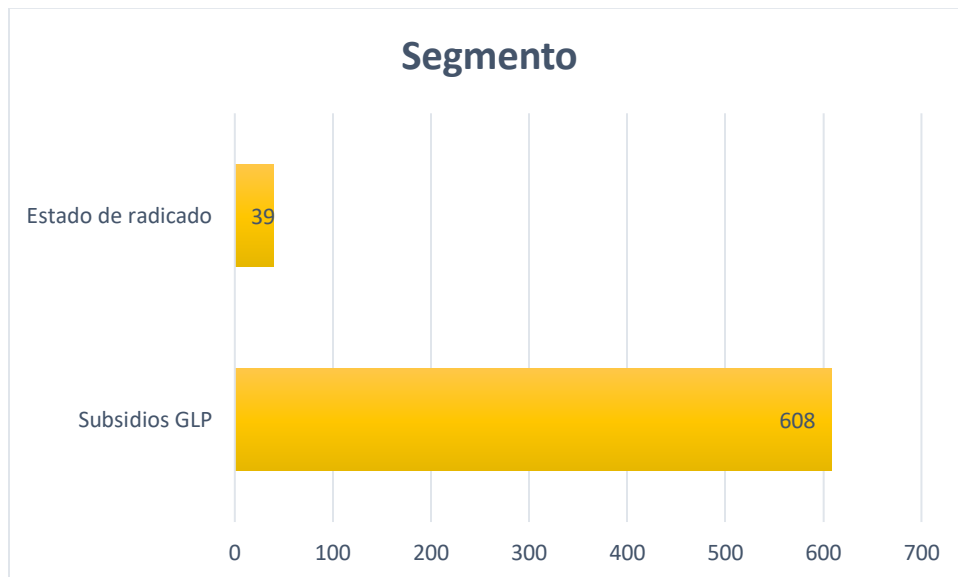
Correo Institucional	79%
Portal Página Web	20%
Ventanilla Física	1%

Ahora, respecto a la **Atención de PQRS de Primer Nivel**, que corresponde a la atención brindada a las Peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las Dependencias de la Entidad y que pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información en el proceso de atención de solicitudes con temáticas de primer nivel, ha logrado atender contingencias importantes que han permitido disminuir la recepción de esta clase de requerimientos.

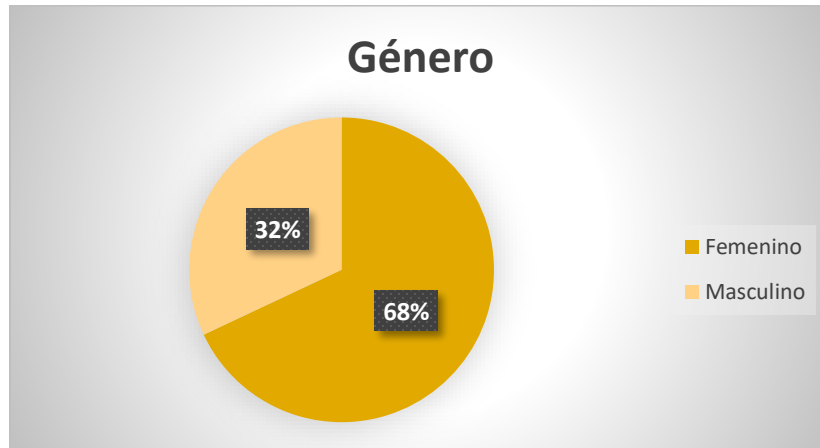
En el segundo trimestre del 2023 se han atendido 647 solicitudes en primer nivel, esto corresponde al 49.5% de las solicitudes atendidas en la entidad.

El 94% de estas solicitudes corresponde al tema **Acceso al Subsidio de gas GLP** y el 6% al **Estado de los Radicados**.





En la atención por género, el de mayor participación es femenino con el 68% y el 32% masculino.



### 3. AGENDAMIENTO WEB – CANAL VIRTUAL

El Ministerio de Minas y Energía, cuenta con un canal de atención personalizada, en donde uno de los colaboradores del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información del MME atiende de manera virtual y previo agendamiento, a los ciudadanos para dar respuesta a sus solicitudes. Para el segundo trimestre de 2023, se agendaron 115 citas virtuales, de las cuales el 62% correspondió a la temática de Hidrocarburos, seguido del 23% Energía Eléctrica, el 5% Minería y el 8,6% restante a Otras temáticas.

<b>Temática Agendamento Virtual</b>	<b>Citas Atendidas</b>
<i>Hidrocarburos</i>	72
<i>Energía Eléctrica</i>	27
<i>Minería</i>	6
<i>Otros</i>	10
<b>Total</b>	<b>115</b>

#### 4. SEGUIMIENTO A TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el segundo trimestre de 2023 se recibieron un total de 160 trámites, de estos el trámite más solicitado fue el de **Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera** con una participación del 69%, seguido del **Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos** con un 29%.

##### Trámites y OPAS

<i>Aprobación y registros de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.</i>	69%
<i>Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos.</i>	29%
<i>Informe de nómina de empleados</i>	2%
<i>Declaración de utilidad pública en área destinada para proyectos, de generación, transmisión, y distribución de energía eléctrica</i>	1%
<i>Registro como productor de alcohol carburante</i>	1%

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del 99.4%.

El Porcentaje de atención por género en los trámites en el segundo trimestre de 2023, el género con mayor participación es "femenino" con un porcentaje de 51%.

#### 5. FOROS

Los Foros, son un espacio dispuesto para que la ciudadanía y/o grupos de interés participen en el proceso de producción normativa, a través de opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.

Durante el segundo trimestre del 2023, fueron publicados para consulta ciudadana un total 29 proyectos de actos administrativos, de los cuales se recibieron 137 comentarios.

<b>Área Temática</b>	<b>Tipo Proyecto</b>	<b>Número de Comentarios recibidos</b>
General	Resolución	0
Energía	Resolución	4
Energía	Resolución	5
General	Resolución	8
General	Resolución	1
Hidrocarburos	Resolución	2
Energía	Resolución	20
Energía	Resolución	20
Hidrocarburos	Resolución	2
Hidrocarburos	Resolución	2
Hidrocarburos	Resolución	0
Energía	Resolución	0
Hidrocarburos	Resolución	4
Hidrocarburos	análisis de impacto normativo	0
Energía	Resolución	6
Minería	Decreto	6
Minería	Decreto	4
Hidrocarburos	Decreto	7
Hidrocarburos	Decreto	5
Hidrocarburos	Decreto	11
Minería	Resolución	10
Energía	Decreto	2

General	Decreto	9
Minería	Decreto	3
Hidrocarburos	Resolución	6
General	Resolución	0
Hidrocarburos	Resolución	0
Energía	Decreto	0
Energía	Decreto	0
<b>Total, Comentarios</b>		<b>137</b>

## 6. CENTRO DE CONTACTO – CANAL TELEFÓNICO

En el segundo trimestre del 2023 en el Centro de Contacto Ciudadano se atendieron un total de **2694 llamadas** categorizadas, de las cuales el 82% correspondió a información general y el 6% a Consultas.

Dentro de las temáticas más consultadas a través del canal telefónico, encontramos que el 57% corresponde a consultas a cerca de la actualización de documentos, el 5% consultas de consulta de subsidios de GLP.

<b>Tema de Interés</b>	<b>Cantidad</b>
Actualización de Documentos	1527
Llamada Muda	411
Consulta de Subsidio GLP	126
Consulta Normatividad	112
Llamada Personal	94
Direccionamiento a otra Entidad	72
Llamada Caída	47
Trámites a cargo de la Dirección de Hidrocarburos	44
Llamada con Interferencia	40

Solicitud de asignación de código SICOM	38
Invitaciones, citas	22
Canales de Atención	22
Información General	19
Reglamentos Técnicos de Energía	15
Despacho Ministro (a) de Minas y Energía	14
Inclusión de Vehículos	12
Llamada Equivocada	8
Almacenamiento de combustible	8
Consulta Fondos Especiales	5
Formalización Minera	5
Solicitud de Cupo a Precio Nacional	5
Declaración de Información	5
Certificados Laborales	5
Certificado de Dedicación Exclusiva	4
Transporte	4
Pagos y/o Desembolsos	4
VUCE	4
Otros	3
Despacho Vice Ministro (a) de Minas	3
Minería Empresarial	2
Declaratoria de Utilidad Pública e Interés Social	2
Fondos Especiales Gas	2
Soporte de Aplicaciones / Plataforma	1
Reporte de Novedades de Transporte de Combustible	1
Certificados de Retención y Tributarios	1
Defensa Judicial y Extrajudicial	1
Precios de Combustible	1
Implementación del módulo SICOM-GNCV	1
Presupuesto y Contabilidad	1
Despacho Vice Ministro (a) de Energía	1
Registro de Compañía Nacional	1
Información de actividades y eventos	1
<b>Total general</b>	<b>2694</b>

El 65% de las llamadas fueron realizadas por el género femenino y el 35% por el género masculino

Genero	Porcentaje
<b>Femenino</b>	65%
<b>Masculino</b>	35
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## 7. EVENTOS Y ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Durante el segundo trimestre de 2023 se desarrollaron un total de 65 espacios ciudadanos y/o eventos de diferentes tipos en varias ciudades y municipios del país.

### ***Ciudades donde se realizaron los eventos***    ***Cantidad de eventos***

<i>Aipe</i>	1
<i>Bogotá</i>	32
<i>Cajicá</i>	1
<i>Cali</i>	1
<i>Chiquinquirá</i>	1
<i>Chitagá</i>	1
<i>El Molino</i>	1
<i>El Zulia</i>	1
<i>Fonseca</i>	1
<i>Honda</i>	1
<i>Ipiales</i>	1
<i>Manizales</i>	1
<i>Medellín</i>	1
<i>Montería</i>	1
<i>Neiva</i>	1
<i>Nemocón</i>	1
<i>Pitalito</i>	1
<i>Quibdó</i>	1
<i>Riohacha</i>	5
<i>San Pablo de Borbur</i>	1

<i>Santa Rosalia</i>	1
<i>Santander de Quilichao</i>	1
<i>Supía</i>	1
<i>Sutatausa</i>	1
<i>Ubaté</i>	1
<i>Uribe</i>	1
<i>Valledupar</i>	3
<i>Villavicencio</i>	1
<b>Total general</b>	<b>65</b>

<b><i>Tipos de Eventos</i></b>	<b>Cantidad de Eventos</b>
<i>Planeación Participativa</i>	29
<i>Informativos</i>	28
<i>Toma de Decisiones Participativas</i>	3
<i>Resolución de Conflictos</i>	1
<i>Pedagógicos</i>	4
<b>Total</b>	<b>65</b>

## 8. COMPORTAMIENTO PORTAL WEB

Para el segundo trimestre de 2023, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía [www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co) tuvo un total de **430.127 visitas**.

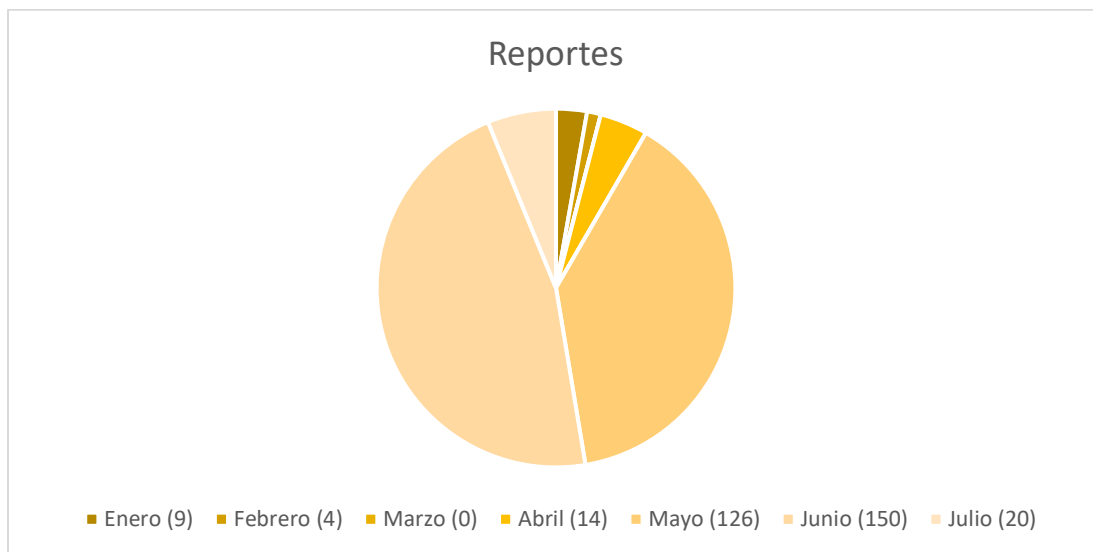
### **Comportamiento Portal Web MinEnergía**

<i>Vistas de la página</i>	430.172
<i>Usuarios que consultaron la página</i>	143.178
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	1 minuto 20 segundos
<i>Visitas por usuario</i>	3

## 9. COMPORTAMIENTO BUZON DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

### 9.1. Reportes recibidos primer semestre 2023

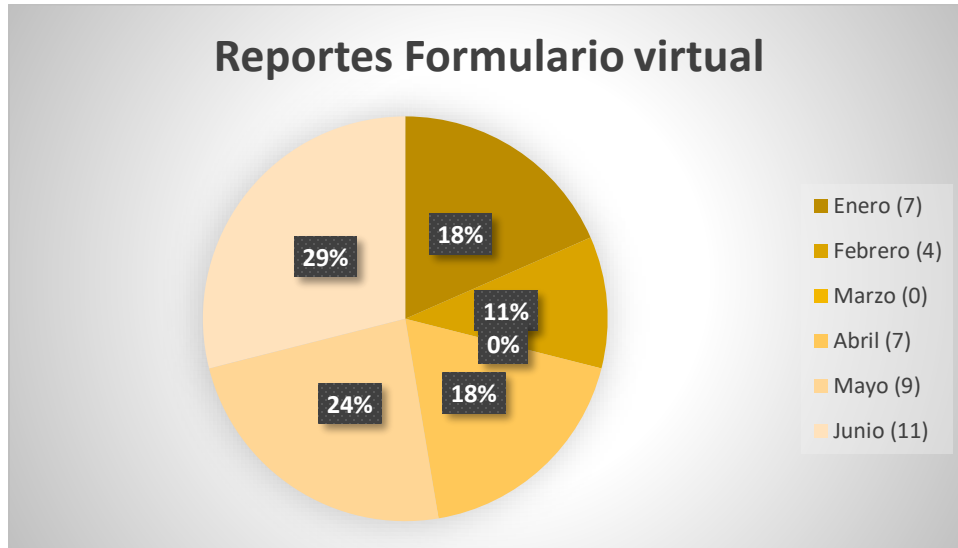
En el sector de Minas y Energía, integrado por el Ministerio de Minas y Energía, la Agencia Nacional de Hidrocarburos, Agencia Nacional de Minería, Servicio Geológico Colombiano, Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE) y la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), a través de los canales de recepción de denuncias del buzón de integridad, se recibieron el primer semestre de 2023 **treientos veintitrés (323) reportes en los cuales se incluye denuncias y PQRS.**



### 9.2. Reportes formulario virtual

Por medio del canal de formulario virtual, ubicado en las páginas institucionales de las entidades adscritas del sector de minas y energía, se recibieron **treinta y siete (37) reportes** en el primer semestre de 2023.

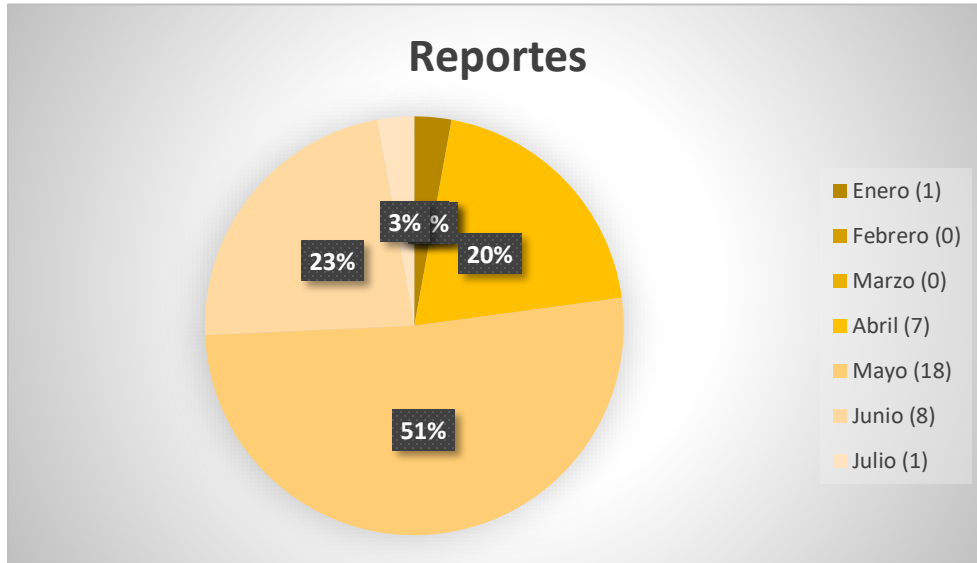




ENTIDAD	REPORTES CANAL VIRTUAL
MME	9
ANM	26
ANH	0
CREG	1
IPSE	0
UPME	0
SGC	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

### 9.3. Reportes canales telefónicos

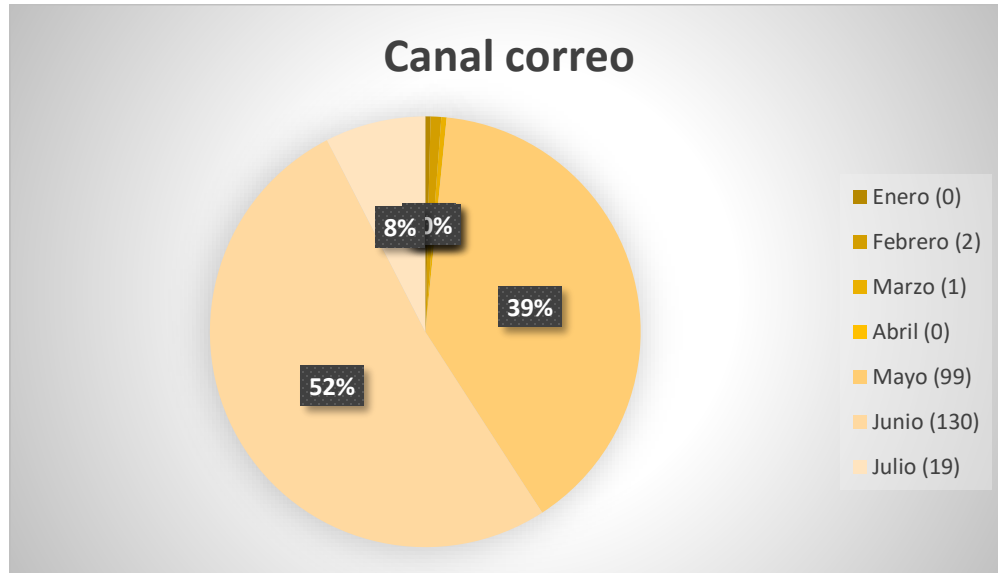
Por medio del canal de audio del buzón de integridad, se recibieron un total de **treinta y cinco** en primer semestre de 2023.



ENTIDAD	REPORTES CANAL AUDIO
MME	33
ANM	2
ANH	0
CREG	0
IPSE	0
UPME	0
SGC	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

#### 9.4. Reportes recibidos correo electrónico

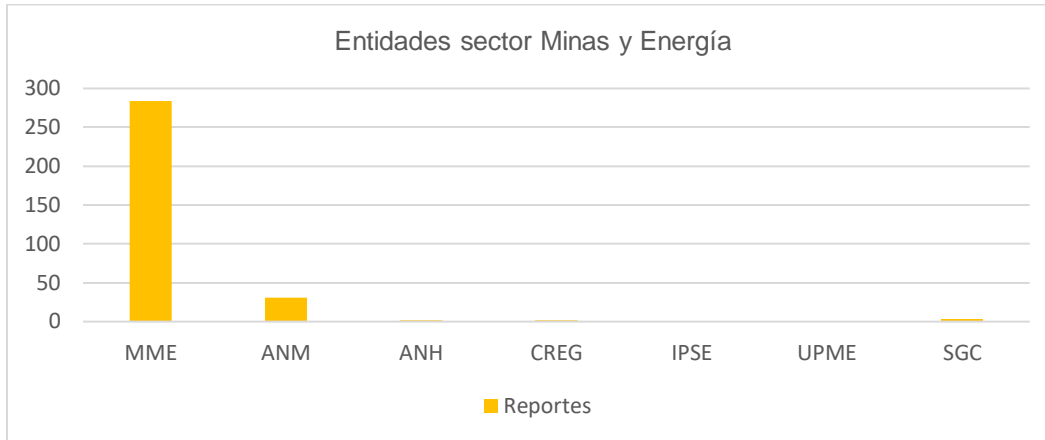
A través del canal de correo [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co), en el tercer trimestre de 2022, fueron recibidos **doscientos setenta (251)** reportes que incluyen PQRS y denuncias.



ENTIDAD	REPORTES CORREO ELECTRÓNICO
<b>MME</b>	244
<b>ANM</b>	3
<b>ANH</b>	1
<b>CREG</b>	1
<b>IPSE</b>	0
<b>UPME</b>	1
<b>SGC</b>	1
<b>TOTAL</b>	251

### 9.5. Reportes recibidos por entidades

Teniendo en cuenta que los reportantes deben seleccionar la entidad a la cual quiere remitir su reporte, a continuación, se representa la cantidad de denuncias recibidas por cada entidad adscrita del sector de Minas y Energía.



Ent.	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	TOTAL	
<b>MME</b>	4	1	0	8	116	155	0	0	0	284	
<b>ANM</b>	5	3	0	5	7	11	0	0	0	31	
<b>ANH</b>	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	
<b>CREG</b>	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	
<b>IPSE</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>UPME</b>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
<b>SGC</b>	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	
										<b>TOTAL</b>	323

### 9.6 Reportes recibos por territorio

En el primer semestre de 2023 se recibió por primera vez un reporte desde el departamento de **SUCRE**.

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>No. REPORTES RECIBIDOS</b>
<i>Bogotá D.C</i>	1
<i>Cundinamarca</i>	6
<i>Meta</i>	2

<i>Sucre</i>	1
<i>Boyacá</i>	11
<i>Antioquia</i>	2
<i>Caldas</i>	1
<i>Putumayo</i>	1
<i>Cauca</i>	1
<i>Choco</i>	1
<i>Cesar</i>	2
<i>Santander</i>	3
<i>Norte de Santander</i>	4
<i>No responde</i>	299

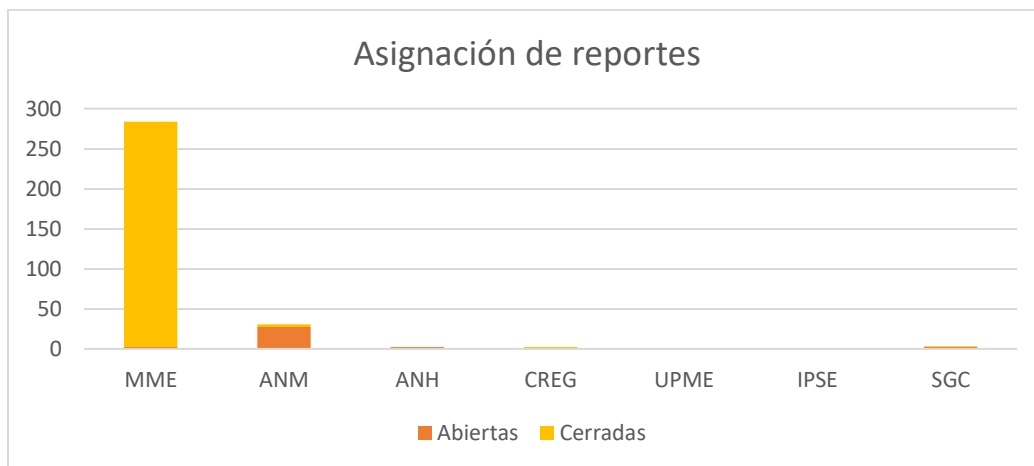
### 9.7 Tipología reportes primer semestre 2023

La tipología de los reportes hace referencia al tema y/o delito con el cual están relacionados los hechos reportados por el denunciante. La selección de la tipología permite estructurar la investigación de manera precisa desde el momento en que se recibe el reporte en la plataforma.



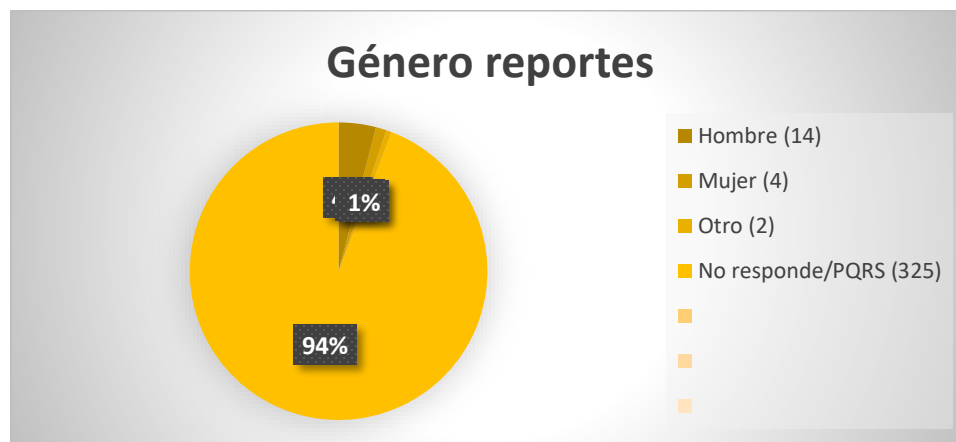
## 9.8 Trámite y valoración denuncias recibidas

Para el efectivo manejo de los reportes recibos a través de todos los canales del buzón de integridad y transparencia, cada entidad adscrita tiene un (1) usuario "gestor" quien podrá visualizar todas las denuncias registradas por el buzón y asignar cada una de ella a uno o varios perfiles "analistas". El rol de los analistas consta de revisar al detalle cada reporte asignado por el gestor y proponer el trámite a seguir para el inicio de investigaciones administrativas, disciplinarias o la remisión a los entes de control correspondientes.



## 9.9 Reportes recibidos por género

Teniendo en cuenta la política de género ideada por el MinEnergía, el buzón de integridad cuenta con una casilla que permite evidenciar y dividir el número de reportes remitidos por hombres y mujeres, marcando una estadística importante para las promociones y divulgación de información.



<b>SEXO</b>	<b>No. REPORTES</b>
<i>Hombre</i>	12
<i>Mujer</i>	4
<i>Otro</i>	2
<i>No responde/PQRS</i>	323