



Informe de Interacción y Participación Ciudadana III Trimestre de 2023

Grupo de Relacionamento Ciudadano y Gestión de la Información

INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

III 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.....	8
5. FOROS.....	9
6. CENTRO DE CONTACTO – CANAL TELEFÓNICO	10
7. EVENTOS Y ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA	12
8. COMPORTAMIENTO PORTAL WEB.....	14
9. COMPORTAMIENTO BUZON DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA.....	14

INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

III 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 tercer trimestre de 2023, la ciudadanía ejerció **1334 acciones** en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 89% corresponde a Derechos de Petición, el 10% a Acciones de Tutela y el 0.5% restante corresponde a Acciones Populares, Acciones de Grupo y Acciones Cumplimiento.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

<i>Derechos de Petición</i>	1191
<i>Acciones de Tutela</i>	136
<i>Acciones Populares</i>	3
<i>Acciones de Grupo</i>	3
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	1
<i>Total Mecanismos:</i>	1334

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 tercer trimestre de 2023 se recibieron **1191 PQRS** que en comparación al tercer trimestre del año anterior se incrementó en un 12% (**1061 PQRS año 2022**), de las cuales el 97% corresponde a Peticiones, el 2% a Solicitudes de Información, el 0.5% a Quejas, y el 0.5% a Denuncias a Terceros.

PQRS Recibidas

<i>Peticiones</i>	1157
<i>Solicitudes de Información</i>	28
<i>Quejas</i>	3
<i>Denuncias</i>	0
<i>Denuncias a Terceros</i>	3
<i>Reclamos</i>	0
Total PQRS	1191

Por otra parte, se recibieron las siguientes solicitudes de parte del Congreso de la República y que fueron recibidas y gestionadas por el Grupo de Asuntos Legislativos del Ministerio de Minas y Energía.

Requerimientos presentados por Senadores y Representantes a la Cámara

	<i>Solicitudes</i>	95
	<i>Citaciones a debate de control político</i>	135
	<i>Invitaciones</i>	28

De las anteriores **1191 PQRSD**, el 96% fueron atendidas de manera oportuna y el 4% fuera de los términos.

Atención PQRSD

<i>Atendidas en términos</i>	1138	96%
<i>Atendidas fuera de término</i>	53	4%
<i>Total</i>	1191	100%

Una vez realizado el análisis de las PQRSD por temática, encontramos que el 40% 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.

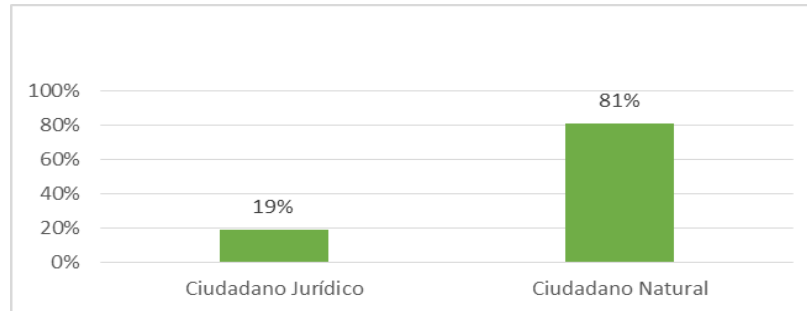
La Dirección de Energía Eléctrica por su parte recibió el 21% del total de PQRS, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con el 19% y la Subdirección de Talento Humano que recibió el 8%, el porcentaje restante corresponde a solicitudes dirigidas a las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía.

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS
<i>Atención Primer Nivel – GRCGI</i>	481
<i>Dirección de Energía Eléctrica</i>	251
<i>Dirección de Hidrocarburos</i>	221

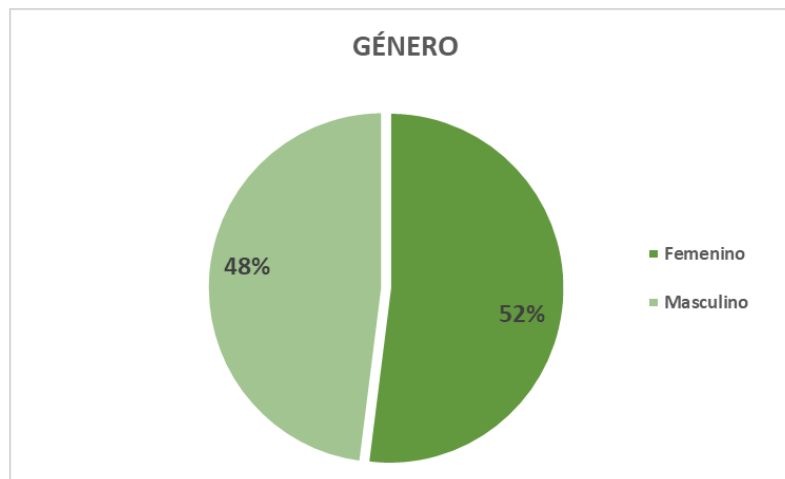
<i>Subdirección de Talento Humano</i>	98
<i>Dirección de Formalización Minera</i>	36
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	20
<i>Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales</i>	19
<i>Dirección de Minería Empresarial</i>	11
<i>Subdirección Administrativa y Financiera</i>	8
<i>Secretaria General</i>	6
<i>Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo</i>	5
<i>Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales</i>	4
<i>Despacho del Ministerio</i>	13
<i>Viceministro de Minas</i>	3
<i>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano</i>	3
<i>Grupo de Gestión Contractual</i>	2
<i>Grupo de Jurisdicción Coactiva</i>	2
<i>Grupo de Asuntos Nucleares</i>	3
<i>Grupo de Gestión Financiera y Contable</i>	1
<i>Grupo de Tesorería</i>	1
<i>Viceministro de Energía</i>	1
<i>Grupo de Gestión Administrativa</i>	1
<i>Oficina de Planeación y Gestión Internacional</i>	1
TOTAL GENERAL	1191

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 PQRS es el correo electrónico con un 91% seguido del módulo de PQRS del portal Web con un 8% y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un 1%

% MODO DE RECEPCIÓN PQRS

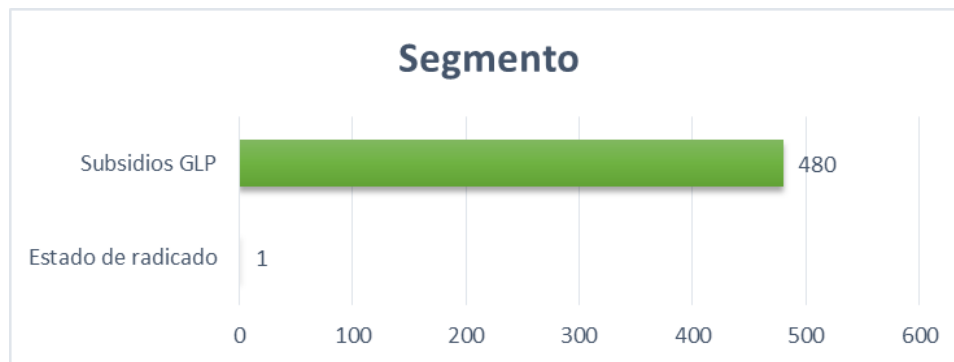
<i>Correo Institucional</i>	91%
<i>Portal Página Web</i>	8%
<i>Ventanilla Física</i>	1%

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.

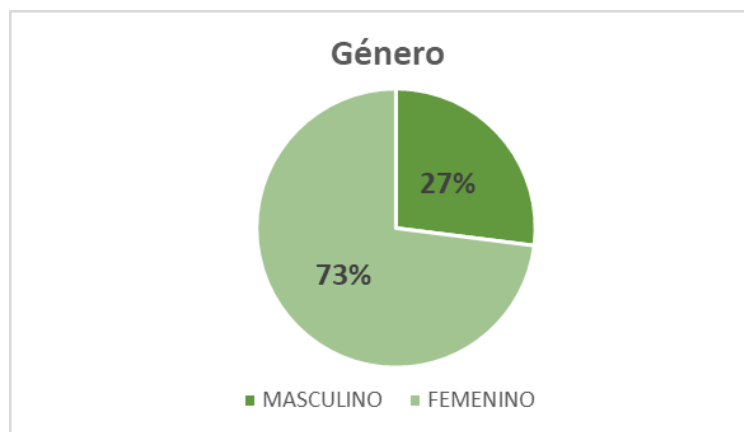
El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información en el proceso de atención de solicitudes con temáticas de primer nivel, ha logrado atender contingencias importantes que han permitido disminuir la recepción de esta clase de requerimientos.

En el tercer trimestre del 2023 se han atendido **481 solicitudes en primer nivel**, esto corresponde al 41% de las solicitudes atendidas en la entidad.

El 99.79% de estas solicitudes corresponde al tema **Acceso al Subsidio de gas GLP** y el 0.21% al **Estado de los Radicados**.



En la atención por género, el de mayor participación es femenino con el 73% y el 27% 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.

Temática Agendamiento Virtual	Citas Atendidas
<i>Hidrocarburos</i>	51
<i>Energía Eléctrica</i>	36
<i>Minería</i>	10
<i>Otros</i>	4
Total	101

4. SEGUIMIENTO A TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron un total de 499 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 38.8%, seguido del Registro como productor de alcohol carburante con un 15.2%.

Trámites y OPAS

<i>Aprobación y registros de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.</i>	38,8%
<i>Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos.</i>	15,2%
<i>Registro Inicial Distribuidor Minorista</i>	14,6%
<i>Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial</i>	12%
<i>Registro como productor de alcohol carburante</i>	7.6%

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del 88,7%.

El Porcentaje de atención por género en los trámites en el tercer trimestre de 2023, el género con mayor participación es femenino con un porcentaje de 29.8%.

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 tercer trimestre del 2023, fueron publicados para consulta ciudadana un total 20 proyectos de actos administrativos, de los cuales se recibieron 167 comentarios.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
Hidrocarburos	análisis de impacto normativo	33
Energía	Decreto	56
Hidrocarburos	Decreto	7
Energía	Resolución	0
Hidrocarburos	Decreto	7
Energía	Decreto	4
Hidrocarburos	Resolución	14
Hidrocarburos	Resolución	1
General	Documentos de la Hoja de Ruta	0
Hidrocarburos	Resolución	0
Energía	Resolución	13
General	Decreto	13
Minería	Decreto	5
Minería	Resolución	6
Hidrocarburos	Resolución	2
Hidrocarburos	análisis de impacto normativo	4

Hidrocarburos	Resolución	1
Energía	Resolución	1
Energía	Resolución	0
General	Resolución	0
Energía	Resolución	
Total Comentarios		167

6. CENTRO DE CONTACTO – CANAL TELEFÓNICO

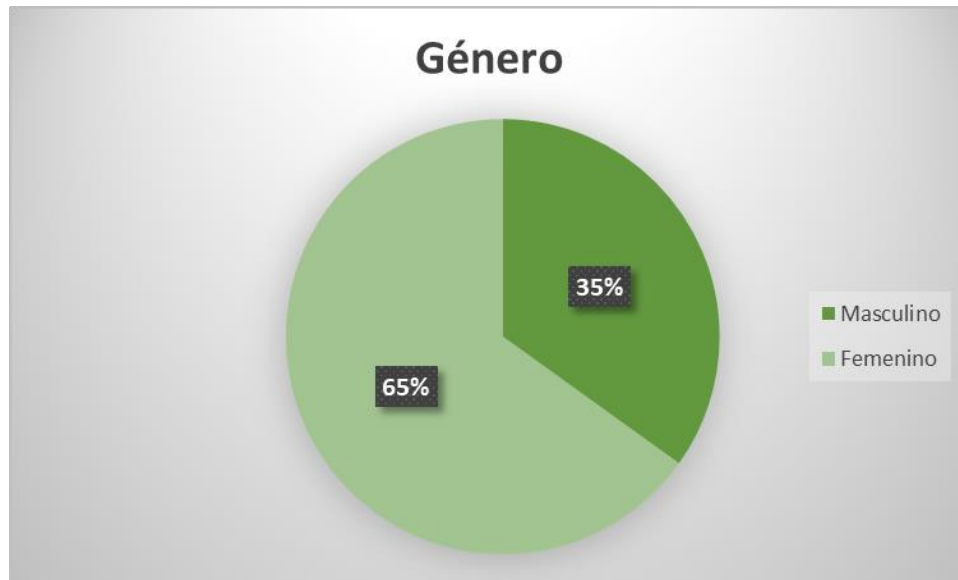
En el tercer trimestre del 2023 en el Centro de Contacto Ciudadano se atendieron un total de **3367 llamadas** categorizadas, de las cuales el 33% correspondió a información general y el 67% a Consulta de Radicados.

Dentro de las temáticas más consultadas a través del canal telefónico, encontramos que el 70% corresponde a consultas a cerca de la actualización de documentos, el 5% a llamadas direccionadas a otra entidad, el 5% a consulta de normatividad, el 4,75% a llamadas personales, el 3,95 a consulta de subsidios de GLP y el 3% a trámites a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, dentro de las más representativas.

TEMA DE INTERES	Cantidad
Actualización de Documentos	2346
Direccionamiento a otra Entidad	175
Consulta Normatividad	170
Llamada Personal	160
Consulta de Subsidio GLP	133
Trámites a cargo de la Dirección de Hidrocarburos	102
Canales de Atención	34
Despacho Ministro (a) de Minas y Energía	33
Invitaciones, Citas	31
Solicitud de asignación de código SICOM	23
Consulta Fondos Especiales	14

Información General	14
Reglamentos Técnicos de Energía	14
Inclusión de Vehículos	13
Declaratoria de Utilidad Pública e Interés Social	10
Certificados de Retención y Tributarios	9
Minería Empresarial	9
Certificado de Dedicación Exclusiva	8
Otros	8
Declaración de Información	7
Certificados Laborales	6
Formalización Minera	6
Solicitud de Cupo a Precio Nacional	6
Pagos y/o Desembolsos	5
Despacho Vice Ministro (a) de Minas	4
Grupo de energías no convencionales y asuntos nucleares	2
Asesoría Jurídica	2
Asuntos Sociales	2
Bonos Pensionales	2
Despacho Vice Ministro (a) de Energía	2
Fondos Especiales Gas	2
Información de actividades y eventos	2
Precios de Combustible	2
Archivo Central	1
Cambio Climático	1
Certificación Empresas Liquidadas	1
Certificados Laborales Contratistas	1
Defensa Judicial y Extrajudicial	1
Envío Hojas de Vida	1
PQRDS	1
Presupuesto y Contabilidad	1
Proveedores	1
Soporte de Aplicaciones / Plataforma	1
VUCE	1
TOTAL	3367

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



7. EVENTOS Y ESPACIOS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Durante el tercer trimestre evaluado se desarrollaron un total de 143 espacios ciudadanos y/o eventos de diferentes tipos en varias ciudades y municipios del país.

Ciudades donde se realizaron los eventos	Cantidad de eventos
Bogotá	75
Aguachica	2
Amalfi	2
Anorí	1
Ataco	1
Barrancabermeja	2
Barranquilla	4
Bosconia, Cesar	1
Bucaramanga	1
Cabo de la Vela	1
Cali	6
Capitanejo	1

Cúcuta	1
Coyaima	1
El Paso, Cesar	1
California	1
Hacarí	1
La Guajira	1
Jerusalén	1
Girardot	1
Ibagué	1
Saldaña	1
Payandé	1
Quipame, Boyacá	1
Quibdó	2
Medellín	2
Santa Marta	8
Zaragoza	1
Yalí	1
Villavicencio	1
Vegachi	1
Túquerres	1
Marmato	1
Cúcuta	1
Media Luna	1
Uribia	1
Girardot	1
Ubaté	1
California	1
Hacarí	1
Garzón	1
Pasto	1
Buriticá	1
Ricaurte	1
Landázuri	1
Envigado	1
Suárez	1
Riosucio	1
TOTAL	143

TIPO DE EVENTO	CANTIDAD
Informativo	45
Planeación participativa	56
Pedagógico	11
Toma de Decisiones Participativa	27
Resolución de Conflictos	4
TOTAL	143

8. COMPORTAMIENTO PORTAL WEB

Para el tercer trimestre de 2023, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **460.000 visitas**.

Comportamiento Portal Web MinEnergía

<i>Vistas de la página</i>	460.000
<i>Usuarios que consultaron la página</i>	151.000
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	82 segundos
<i>Visitas por usuario</i>	2

9. COMPORTAMIENTO BUZON DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

1.1. Reportes recibidos tercer trimestre 2023

A continuación, se presenta el consolidado de reportes (denuncias y/o quejas y PQRS) recibidos en el sector minero energético a través de los canales del Buzón de Integridad y Transparencia del sector minero energético (formulario virtual, canales telefónicos y correo electrónico).

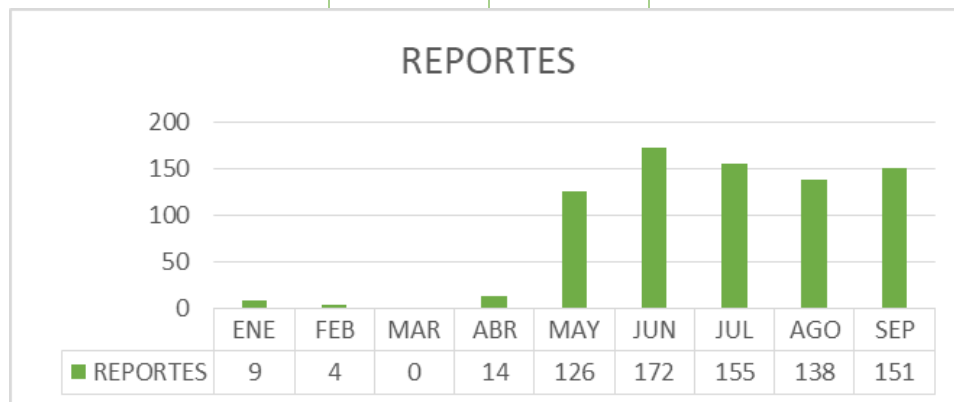
El sector minero energético se encuentra integrado por el Ministerio de Minas y Energía, la Agencia Nacional de Hidrocarburos, Agencia Nacional de Minería, Servicio Geológico Colombiano, Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE) y la Unidad de Planeación Minero

Energética (UPME), el reporte que se presenta incluye el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2023 y consolida toda la vigencia 2023, relaciona además la información por entidad, territorio, tipología y género.

Total de denuncias y/o quejas y PQRS recibidas: 769

Total de denuncias y/o quejas: 13

MESES	REPORTES
ENE	9
FEB	4
MAR	0
ABR	14
MAY	126
JUN	172
JUL	155
AGO	138
SEP	151
TOTAL	769

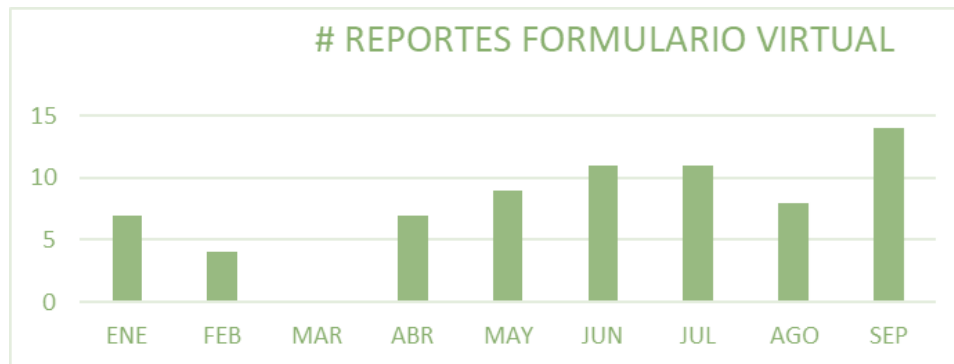


1.1.1. Reportes formulario virtual

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 tres (33) reportes en el tercer trimestre de 2023.

MESES # REPORTES FORMULARIO VIRTUAL

<i>ENE</i>	7
<i>FEB</i>	4
<i>MAR</i>	0
<i>ABR</i>	7
<i>MAY</i>	9
<i>JUN</i>	11
<i>JUL</i>	11
<i>AGO</i>	8
<i>SEP</i>	14
TOTALES	71



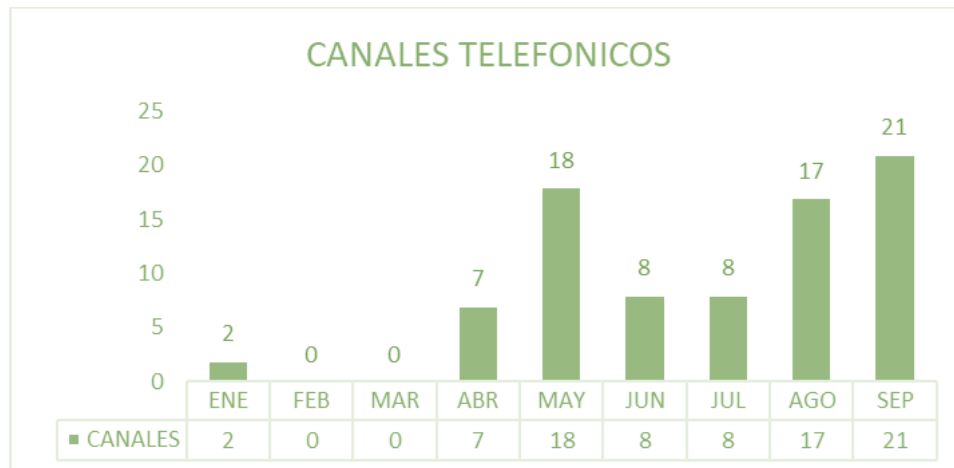
1.1.2. Reportes canales telefónicos

Por medio del canal de audio del buzón de integridad, se recibieron un total de un (46) reportes en el tercer trimestre de 2023.

MESES CANALES

<i>ENE</i>	2
<i>FEB</i>	0
<i>MAR</i>	0
<i>ABR</i>	7
<i>MAY</i>	18
<i>JUN</i>	8
<i>JUL</i>	8
<i>AGO</i>	17

SEP	21
TOTALES	81



1.1.3. Reportes recibidos correo electrónico

No registra reportes creados, sin embargo, que constato en la plataforma de la línea ética 712 correos electrónicos.

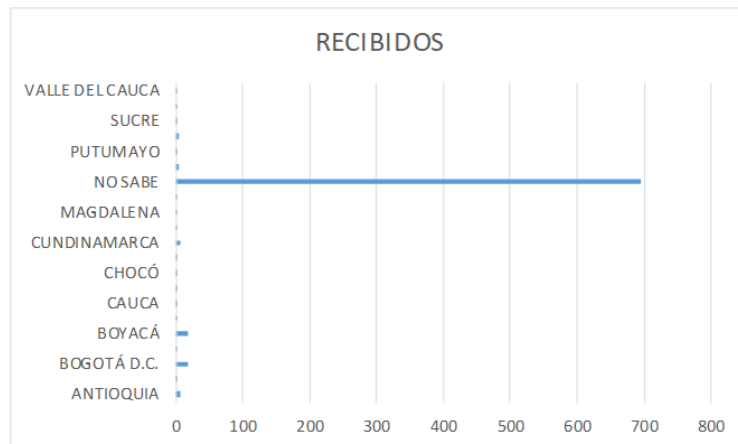
1.1.4. Reportes recibidos por entidades

Por medio del buzón de integridad, se recibieron un total de cuatrocientos setenta y tres (473) reportes en el tercer trimestre de 2023.

Entidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	TOTAL
MME	9	4	0	14	126	172	155	138	151	769
ANM	5	3	0	5	7	11	3	8	12	54
ANH	0	0	0	0	0	2	1	0	1	4
CREG	0	0	0	0	2	0	2	0	0	4
IPSE	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
UPME	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
SGC	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3
TOTAL										837

1.1.5. Reportes recibos por territorio

DEPARTAMENTO	REIBIDOS
ANTIOQUIA	7
ATLÁNTICO	1
BOGOTÁ D.C.	18
BOLÍVAR	2
BOYACÁ	18
CALDAS	1
CAUCA	1
CESAR	2
CHOCÓ	1
CÓRDOBA	2
CUNDINAMARCA	6
LA GUAJIRA	2
MAGDALENA	1
META	3
NO SABE	695
NORTE DE SANTANDER	5
PUTUMAYO	1
SANTANDER	5
SUCRE	1
TOLIMA	1
VALLE DEL CAUCA	3



1.2. Trámite y valoración denuncias recibidas

Una vez se reciben en el Buzón de Integridad y Transparencia los reportes, el Ministerio de Minas y Energía y cada una de las entidades adscritas, a través de analistas, revisan el contenido de cada uno y disponen el trámite a seguir, que depende del tipo de solicitud. Si se trata de una denuncia o queja se puede disponer apertura de indagación previa, investigación disciplinaria, decisión inhibitoria o traslado por competencia a la entidad o dependencia que corresponda. Si se trata de un derecho de petición o una comunicación se traslada se traslada al competente. En ambos casos la decisión es comunicada al solicitante.

ENTIDADES	PQRS	DENUNCIAS O QUEJAS
MME	656	13
ANM	0	54
ANH	0	4
CREG	0	4
UPME	0	2
IPSE	0	1
SGC	0	3

