



INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA IV TRIMESTRE DE 2023

INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

IV TRIMESTRE DE 2023

CONTENIDO

1. MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS	2
2. SEGUIMIENTO A PQRSD	3
3. AGENDAMIENTO WEB – CANAL VIRTUAL	7
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	15
10. CONCLUSIONES.....	16

INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

IV 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 cuarto trimestre de 2023, la ciudadanía ejerció **1122 acciones** en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 89.4% corresponde a Derechos de Petición, el 9.4% a Acciones de Tutela, el 0.6% a Acciones Populares, el 0.4% a Acciones de Grupo y el 0.2% a Acciones Cumplimiento.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

<i>Derechos de Petición</i>	1003
<i>Acciones de Tutela</i>	106
<i>Acciones Populares</i>	7
<i>Acciones de Grupo</i>	4
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	2
Total Mecanismos:	1122

2. SEGUIMIENTO A PQRS D

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 cuarto trimestre de 2023 se recibieron **1003 PQRS D** que en comparación al cuarto trimestre del año anterior se incrementó en un 29% (**706 PQRS D año 2022**), de las cuales el 97.6% corresponde a Peticiones, el 1.2% a Solicitudes de Información, el 0.8 % a Quejas, el 0.3% a Denuncias a Terceros y el 0.1% a Reclamos.

PQRS Recibidas

<i>Peticiones</i>	979
<i>Solicitudes de Información</i>	12
<i>Quejas</i>	8
<i>Denuncias a Terceros</i>	3
<i>Reclamos</i>	1
<i>Total PQRS D</i>	1003

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>	71
<i>Número de proposiciones con cuestionario</i>	17

De las anteriores 1003 PQRSD, el 96% se atendieron oportunamente y el 4% fuera de los términos.

Atención PQRSD

<i>Atendidas en términos</i>	958	96%
<i>Atendidas fuera de término</i>	45	4%
<i>Total</i>	1003	100%

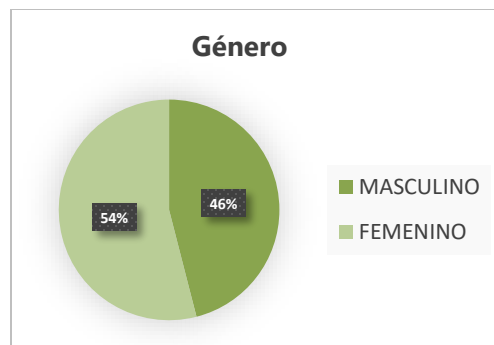
Una vez realizado el análisis de las PQRSD por temática, encontramos que el 43% corresponde a peticiones atendidas a través de Atención de PQRS en Primer Nivel, que son peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las Dependencias de la Entidad y que 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 22% del total de PQRSD, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con el 15% y la Dirección de Formalización Minera que recibió el 4%, 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>	430
<i>Dirección de Energía Eléctrica</i>	224
<i>Dirección de Hidrocarburos</i>	148

<i>Dirección de Formalización Minera</i>	50
<i>Subdirección de Talento Humano</i>	46
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	24
<i>Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales</i>	17
<i>Despacho del Ministerio</i>	9
<i>Dirección de Minería Empresarial</i>	8
<i>Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano</i>	7
<i>Oficina de Planeación y Gestión Internacional</i>	6
<i>Grupo de Gestión Contractual</i>	4
<i>Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales</i>	4
<i>Secretaria General</i>	4
<i>Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo</i>	4
<i>Viceministro de Minas</i>	3
<i>Grupo de Comunicación y Prensa</i>	3
<i>Grupo de Jurisdicción Coactiva</i>	2
<i>Subdirección Administrativa y Financiera</i>	2
<i>Viceministro de Energía</i>	2
<i>Ministro de Minas y Energía</i>	2
<i>Grupo de Gestión Administrativa</i>	2
<i>Grupo de Gestión Financiera y Contable</i>	1
<i>Oficina de Control Disciplinario Interno</i>	1
TOTAL GENERAL	1003

Del porcentaje de personas naturales, el 54% corresponde al género femenino y el 46% al género masculino.



El canal de atención más usado por la ciudadanía para interponer sus PQRSD es el correo electrónico con un 82.7% seguido del módulo de PQRSD del portal Web con un 17% y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un 0,3%

% MODO DE RECEPCIÓN PQRS

<i>Correo Institucional</i>	82.7%
<i>Portal Página Web</i>	17%
<i>Ventanilla Física</i>	0,3%

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.

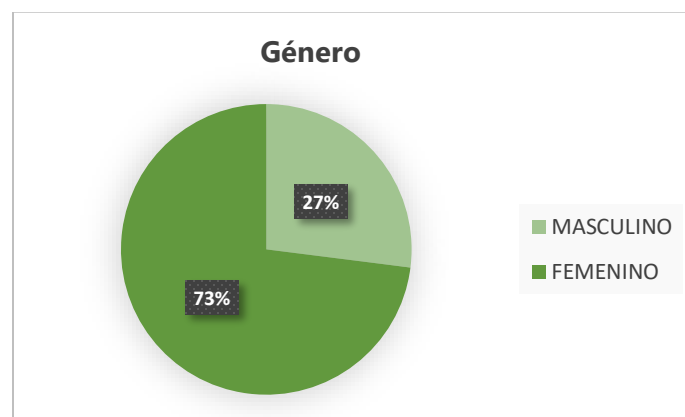
El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información en el proceso de atención de solicitudes con temáticas de primer nivel, ha logrado atender contingencias importantes que han permitido disminuir la recepción de esta clase de requerimientos.

En el cuarto trimestre del 2023 se han atendido **430 solicitudes en primer nivel**, esto corresponde al 43% de las solicitudes atendidas en la entidad.

El 99% de estas solicitudes corresponde al tema **Acceso al Subsidio de gas GLP** y el 1% 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.

<i>Temática Agendamiento Virtual</i>	Citas Atendidas
<i>Hidrocarburos</i>	51
<i>Energía Eléctrica</i>	38
<i>Minería</i>	6
<i>Otros</i>	9
Total	104

4. SEGUIMIENTO A TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el cuarto trimestre de 2023 se recibieron un total de 362 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 32.2%, seguido del Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial 14.6%.

Trámites y OPAS	
<i>Aprobación y registros de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.</i>	32,2%
<i>Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial</i>	14,6%
<i>Cambio Propietario-Operador</i>	14,1%
<i>Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos</i>	12,7%
<i>Registro Inicial Distribuidor Minorista</i>	9.9%

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del 78,5%, y fuera de términos de Ley fue del 21,5%

El Porcentaje de atención por género en los trámites en el cuarto trimestre de 2023, el género con mayor participación es masculino con un porcentaje de 31.8%. (este porcentaje se toma de los valores que se encuentran tipificados, teniendo en cuenta que hay 167 que no fueron marcados con el género)

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 cuarto trimestre del 2023, fueron publicados para consulta ciudadana un total 27 proyectos de actos administrativos, de los cuales se recibieron 181 comentarios.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
<i>Energía</i>	Resolución	11
<i>Energía</i>	Decreto	30
<i>Hidrocarburos</i>	Resolución	0
<i>Energía</i>	Resolución	24
<i>Energía</i>	Resolución	0
<i>Hidrocarburos</i>	Resolución	1
<i>Energía</i>	Resolución	0
<i>Energía</i>	Decreto	33
<i>Energía</i>	Análisis de impacto normativo	1
<i>Minería</i>	Resolución	0
<i>Hidrocarburos</i>	Resolución	7
<i>Hidrocarburos</i>	Resolución	2
<i>General</i>	Revision Expost	9
<i>Hidrocarburos</i>	Resolución	0
<i>Hidrocarburos</i>	análisis de impacto normativo	2
<i>Minería</i>	Decreto	1
<i>Energía</i>	Resolución	1
<i>Hidrocarburos</i>	Decreto	3
<i>General</i>	Resolución	3
<i>Hidrocarburos</i>	Resolución	3
<i>General</i>	Resolución	8
<i>Minería</i>	Decreto	1
<i>Hidrocarburos</i>	Decreto	12
<i>Hidrocarburos</i>	Resolución	16
<i>Energía</i>	Resolución	5

<i>Hidrocarburos</i>	Resolución	8
	<i>Energía</i>	1
Total Comentarios		182

6. CENTRO DE CONTACTO – CANAL TELEFÓNICO

En el cuarto trimestre del 2023 en el Centro de Contacto Ciudadano se atendieron un total de **4008 llamadas** categorizadas, de las cuales el 59,7% a Consulta de Radicados, el 33,6% correspondió a Atención Centro de Contacto y el 6,6% Atención por funcionarios.

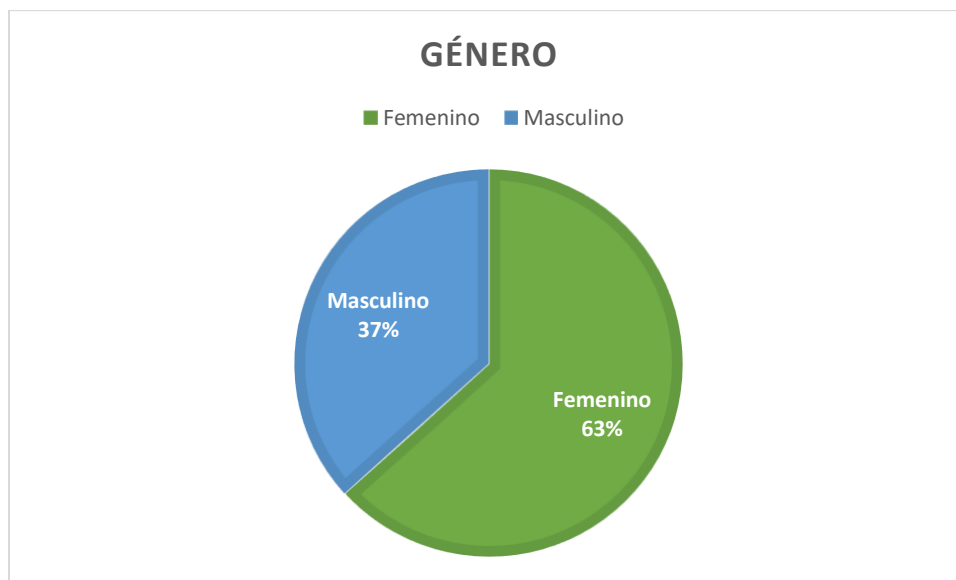
Dentro de las temáticas más consultadas a través del canal telefónico, encontramos que el 60,3% corresponde a consultas a cerca de la actualización de documentos, el 7% a consulta de subsidios de GLP, el 6% a llamadas direccionadas a otra entidad, el 5,3% a consulta de normatividad, el 4% a trámites a cargo de la Dirección de Hidrocarburos y el 3% a llamadas personales dentro de las más representativas.

Tema	Cantidad
<i>Actualización de Documentos</i>	2419
<i>Consulta de Subsidio GLP</i>	279
<i>Direccionamiento a otra Entidad</i>	240
<i>Consulta Normatividad</i>	214
<i>Trámites a cargo de la Dirección de Hidrocarburos</i>	160
<i>Llamada Personal</i>	119
<i>Invitaciones, Citas, Reuniones</i>	51
<i>Reglamentos Técnicos de Energía</i>	49
<i>Solicitud de asignación de código SICOM</i>	46
<i>Consulta Fondos Especiales</i>	36
<i>Declaratoria de Utilidad Pública e Interés Social</i>	33
<i>Información General</i>	32
<i>Certificados Laborales</i>	30
<i>Despacho Ministro (a) de Minas y Energía</i>	28
<i>Canales de Atención</i>	24
<i>Solicitud de Cupo a Precio Nacional</i>	20
<i>Certificado de Dedicación Exclusiva</i>	17
<i>Declaración de Información</i>	17

<i>Formalización Minera</i>	17
<i>Inclusión de Vehículos</i>	17
<i>Transporte</i>	15
<i>Envío Hojas de Vida</i>	10
<i>Fondos Especiales Gas</i>	9
<i>Minería Empresarial</i>	9
<i>Despacho Vice Ministro (a) de Energía</i>	7
<i>Llamada con Interferencia</i>	7
<i>Precios de Combustible</i>	7
<i>Implementación del módulo SICOM-GNCV</i>	6
<i>Llamada Caída</i>	6
<i>Llamada Muda</i>	6
<i>Almacenamiento de combustible</i>	5
<i>Defensa Judicial y Extrajudicial</i>	5
<i>Otros</i>	5
<i>Presupuesto y Contabilidad</i>	5
<i>Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)</i>	5
<i>Asesoría Jurídica</i>	4
<i>Grupo de energías no convencionales y asuntos nucleares</i>	4
<i>Pagos y/o Desembolsos</i>	4
<i>Bonos Pensionales</i>	3
<i>Certificación Empresas Liquidadas</i>	3
<i>Certificados de Retención y Tributarios</i>	3
<i>Certificados Laborales Contratistas</i>	3
<i>Coactivos</i>	3
<i>Control Interno</i>	3
<i>Foros de Consulta Ciudadana</i>	3
<i>Registro de Compañía Nacional</i>	3
<i>Reporte de Novedades de Transporte de Combustible</i>	3
<i>Asuntos Sociales</i>	2
<i>Despacho Vice Ministro (a) de Minas</i>	2
<i>Incentivos a la Producción</i>	2
<i>Noticias y Publicaciones</i>	2
<i>Portafolio Servicios</i>	2
<i>Soporte de Aplicaciones / Plataforma</i>	2
<i>Biblioteca, Estudios y Publicaciones</i>	1
<i>Cambio Climático</i>	1
<i>Parque Automotor</i>	1

<i>Pasantías y Capacitaciones</i>	1
<i>PQRDS</i>	1
<i>Proveedores</i>	1
<i>Sl.Minero</i>	1
TOTAL	4013

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 cuarto trimestre evaluado se desarrollaron un total de 140 espacios ciudadanos y/o eventos de diferentes tipos en varias ciudades y municipios del país.

Ciudades donde se realizaron los eventos	Cantidad de eventos
	Cuenta de CIUDAD
Guaitarilla	1
Amaga	1
Angelopolis	1
Barranquilla	2
Bogotá	78

Bucaramanga	1
Buenaventura	2
Buenos Aires, Cauca	1
Cáceres	1
Cali	1
California	2
Chivor	1
Cúcuta	1
Cúcuta	2
EL Zulia	1
Florencia	1
Fonseca	2
Guachetá	1
Guapi	1
Inírida	1
Lloró- Chocó	1
Marmato	2
Medellín	1
Medellín	3
Montería	1
Muzo	2
Paipa	1
Quibdó	1
Rio Atrato	1
Riohacha	1
Samacá	2
San Andrés	1
San Juan del César	1
San Roque	1
Sardinata	1
Segovia	1
Socotá, Boyacá	1
Sogamoso	1
Tadó	2
Timbiquí	1
Topagá	1
Tumaco	2

Tunja	1
Ubaté	1
Uribe	2
Valledupar	1
TOTAL	140

TIPO DE EVENTO	CANTIDAD
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE EVENTO
Informativo	57
Pedagógico	33
Planeación Participativa	33
Rendición de cuentas	2
Resolución de conflictos	3
TOTAL	140

8. COMPORTAMIENTO PORTAL WEB

Para el cuarto trimestre de 2023, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **288.000 visitas**.

Comportamiento Portal Web MinEnergía

<i>Vistas de la página</i>	288.000
<i>Usuarios que consultaron la página</i>	128.518
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	44 segundos
<i>Visitas por usuario</i>	2,6 por usuario

9. COMPORTAMIENTO BUZON DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

El sector de Minas y Energía, comprendido por diversas entidades como el Ministerio de Minas y Energía, la Agencia Nacional de Hidrocarburos, la Agencia Nacional de Minería, el Servicio Geológico Colombiano, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE) y la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME); presenta el consolidado de los reportes recibidos por medio de los canales del buzón de ética y transparencia del sector minero energético.

El informe correspondiente al IV trimestre de 2023, se encuentra publicado en la página web del Ministerio de Minas y Energía, y puede consultarse a través del siguiente enlace:

https://www.minenergia.gov.co/documents/11287/Informe_Final_2023_-_Buz%C3%B3n_de_%C3%89tica_y_Transparencia.pdf



10. CONCLUSIONES

La ciudadanía ejerció **1122 acciones** en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 89.4% corresponde a Derechos de Petición, el 9.4% a Acciones de Tutela.

La Dirección de Energía Eléctrica recibió el 22% del total de PQRSD, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con el 15% y la Dirección de Formalización Minera que recibió el 4%.

El canal de atención más usado por la ciudadanía para interponer sus PQRSD es el correo electrónico con un 82.7%

Respecto a la atención de solicitudes de primer nivel, el 99% de estas solicitudes corresponde al tema **Acceso al Subsidio de gas GLP**.

El control y seguimiento a las PQRSD y los Trámites y Servicios, aparte de ser liderada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, debe ser responsabilidad de los Jefes, Coordinadores, Directores y funcionarios del Ministerio de Minas y Energía, de tal forma que se evite el daño antijurídico en la entidad, a razón de la no respuesta oportuna o de fondo a una petición ciudadana.

Los demás mecanismos de interacción ciudadana como el canal telefónico, los foros, los encuentros ciudadanos (eventos), agendamiento web y la página web, se deben continuar fortaleciendo en busca de mejorar la comunicación y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.