

INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA I TRIMESTRE 2024

Grupo de Relacionamento Ciudadano y Gestión de la Información

Ministerio de Minas y Energía

Contenido

1.	Comportamiento de los Canales de Atención	3
1.1	Canal Telefónico	3
1.2	Canal Presencial.....	4
1.3	Canal Agendamiento Web	4
1.4	Canal Correo Electrónico.....	5
1.5	Canal Correo Físico	6
1.6	Canal Formulario Web de Pqrsd	7
2.	Mecanismos para la Protección de los Derechos Ciudadanos.....	8
3.	Seguimiento a las Pqrsd	9
3.1	Atención de PQRSD de Primer Nivel.....	11
4.	Seguimiento a Trámites y Servicios.....	12
5.	Mecanismos de Participación Ciudadana	12
5.1	Foros	12
5.2	Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano	13
5.3	Comportamiento Portal Web.....	14

El Ministerio de Minas y Energía ha diseñado estrategias de servicio y atención a la ciudadanía, enfocadas 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. Comportamiento de los Canales de Atención

1.1 Canal Telefónico

En el primer trimestre del 2024 en el Centro de Contacto Ciudadano se atendieron un total de **2237 llamadas** con usuarios registrados en la plataforma CRM, de las cuales el 99,5% correspondió a información general y el 5% restante a Consultas, peticiones y solicitud de copias.

Categorización	Cantidad
Información general	2226
Petición	5
Copias e información	2
Consulta	4

Dentro del segmento de interés más consultado encontramos que el 86,90% de las llamadas son para consultar temas de Hidrocarburos, seguido de 5,63% llamadas no efectivas y Energía con el 3.08%

Segmento de interés	Cantidad
Hidrocarburos	1944
Llamada No Efectiva	126
Energía	69
Talento Humano	14
Subdirección Administrativo y Financiero	13
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	13
Minería	11
Ambiental y Social	9
Despacho de Ministro y Viceministros	8
Contractual	8
Jurídica	6

Asuntos legislativos	5
Tecnología	3
Secretaría General	3
Asuntos Regulatorios y empresariales	2
Prensa	1
Planeación	1
Control Interno	1

1.2 Canal Presencial

En el primer trimestre del 2024 se atendieron presencialmente un total de **80 personas**, de las cuales el 35% son mujeres y el 65% Hombres. El tema de mayor consulta correspondió a: “solicitudes relacionadas con los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo”.

<i>Género</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Hombres</i>	52	62%
<i>Mujeres</i>	28	35%

<i>Temática</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Hidrocarburos</i>	49
<i>Energía Eléctrica</i>	23
<i>Minería</i>	5
<i>Otros</i>	3
<i>Total</i>	80

1.3 Canal Agendamiento Web

El Ministerio de Minas y Energía, cuenta con un canal de atención personalizada, en donde uno de los colaboradores del Grupo de Relacionamento 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.

En el primer trimestre de 2024 se agendaron 139 citas de atención virtual, 68 no fueron efectivas debido a que los ciudadanos que las solicitan no asisten.

<i>Temática Agendamiento Virtual</i>	<i>Citas Agendadas</i>
<i>Hidrocarburos</i>	77
<i>Energía Eléctrica</i>	36
<i>Minería</i>	6
<i>Otros</i>	20
<i>Total</i>	139

1.4 Canal Correo Electrónico

Para el primer trimestre de 2024 se recibieron 11.779 correos electrónicos a través del correo institucional menenergia@minenergia.gov.co, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

Dependencia	Correo Electrónico
Administración Sistema	8
Despacho del Ministerio	654
Dirección de Energía Eléctrica	2362
Dirección de Formalización Minera	267
Dirección de Hidrocarburos	651
Dirección de Minería Empresarial	115
Grupo de Asuntos Legislativos	238
Grupo de Asuntos Nucleares	69
Grupo de Auditoria Misional y Planeación	1
Grupo de Auditorias de Apoyo y Entes de Control	2
Grupo de Comunicación y Prensa	14
Grupo de Coordinación Interinstitucional y Seguimiento de Fallos	1
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera.	2
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras.	16
Grupo de Downstream	2983
Grupo de Ejecución y Gestión Minera.	3
Grupo de Energía Eléctrica	8
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	5
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera.	2
Grupo de Gas Combustible	590
Grupo de Gestión Administrativa	3
Grupo de Gestión Ambiental	2
Grupo de Gestión Contractual	54
Grupo de Gestión de Proyectos y Optimización	1
Grupo de Gestión del Cumplimiento	3
Grupo de Gestión Financiera y Contable	44
Grupo de Gestión Internacional	3
Grupo de Hidrocarburos	3
Grupo de Humanización y Bienestar	2
Grupo de Jurisdicción Coactiva	75
Grupo de Midstream	196
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	9
Grupo de Presupuesto	2

Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	1
Grupo de Regalías	117
Grupo de Reglamentos Técnicos	11
Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	396
Grupo de Subsidios	11
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS.	14
Grupo de Tesorería	21
Grupo de Upstream	88
Oficina Asesora Jurídica	1155
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	519
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	149
Oficina de Control Disciplinario Interno	17
Oficina de Control Interno	72
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	28
Secretaría General	54
Subdirección Administrativa y Financiera	67
Subdirección de Talento Humano	385
Viceministerio de Energía	150
Viceministerio de Minas	136
Total general	11779

<i>Tema</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Derechos de Petición	2154	18%
Solicitudes de Información	12	0.1%
Trámites y Servicios	841	7%
Otros	8772	75%

1.5 Canal Correo Físico

Para el primer trimestre de 2024 se recibieron 651 radicados por ventanilla, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

Dependencia	Personal
Administración Sistema	1
Despacho del Ministerio	48
Dirección de Energía Eléctrica	62
Dirección de Formalización Minera	42
Dirección de Hidrocarburos	49

Dirección de Minería Empresarial	8
Grupo de Asuntos Legislativos	5
Grupo de Asuntos Nucleares	6
Grupo de Comunicación y Prensa	3
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras.	8
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	1
Grupo de Downstream	59
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	1
Grupo de Gas Combustible	15
Grupo de Gestión Administrativa	7
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
Grupo de Gestión Internacional	3
Grupo de Hidrocarburos	3
Grupo de Jurisdicción Coactiva	9
Grupo de Midstream	5
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	1
Grupo de Regalías	23
Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	34
Grupo de Subsidios	2
Grupo de Tesorería	2
Grupo de Upstream	4
Oficina Asesora Jurídica	35
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	26
Oficina de Control Disciplinario Interno	2
Oficina de Control Interno	1
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	5
Secretaría General	11
Subdirección Administrativa y Financiera	11
Subdirección de Talento Humano	136
Viceministerio de Energía	8
Viceministerio de Minas	14
Total general	651

1.6 Canal Formulario Web de Pqrsd

Busca que los ciudadanos a través del portal web de la entidad, puedan realizar y hacer seguimiento a las PQRSD, de tal manera que puedan obtener información de manera oportuna relacionada con sus solicitudes.

Para el primer trimestre de 2024 se recibieron 322 radicados a través del formulario Web de PQRSD, de los cuales 94% corresponde a Derechos de Petición, 5% a Solicitudes de Información, y el 1% a Trámites y Servicios.

<i>Tema</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Derechos de Petición	303	94%
Solicitudes de Información	17	5%
Trámites y Servicios	2	1%

<i>Temática</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Hidrocarburos</i>	141
<i>Energía Eléctrica</i>	90
<i>Minería</i>	29
<i>Otros</i>	62
<i>Total</i>	322

2. 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 primer trimestre de 2024, la ciudadanía ejerció **979 acciones** en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 92% corresponde a Derechos de Petición, el 7,3% a Acciones de Tutela y el 0,2% restante corresponde a Acciones Populares y Acciones de Grupo.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

<i>Derechos de Petición</i>	905
<i>Acciones de Tutela</i>	72
<i>Acciones Populares</i>	1
<i>Acciones de Grupo</i>	1
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	0
<i>Total Mecanismos:</i>	979

3. Seguimiento a las Pqrsd

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 primer trimestre de 2024 se recibieron **905 PQRSD** que en comparación al primer trimestre del año anterior se incrementó en un 2% (**863 PQRSD I Trim 2023**), de las cuales el 96.69% corresponde a Peticiones, el 1.88% a Solicitudes de Información, el 0.88% a Quejas el 0.44% a Denuncias a Terceros y el 0.11% a reclamos.

PQRS Recibidas

<i>Peticiones</i>	875
<i>Solicitudes de Información</i>	17
<i>Quejas</i>	8
<i>Denuncias</i>	0
<i>Denuncias a Terceros</i>	4
<i>Reclamos</i>	1
<i>Total PQRSD</i>	905

De los anteriores PQRSD, el 91% fueron atendidas de manera oportuna y el 9% fuera de los términos.

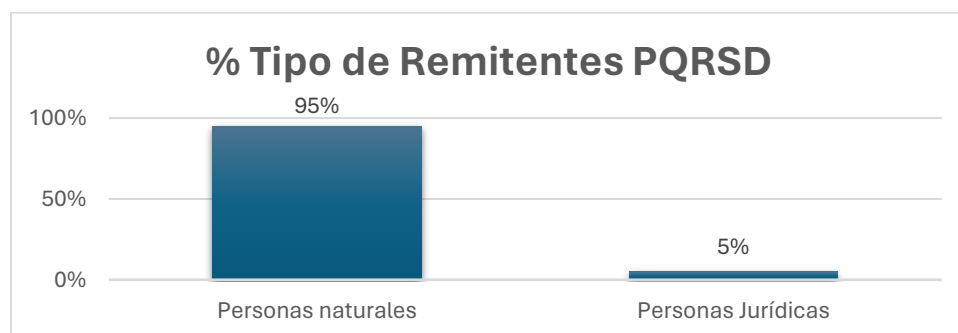
Atención PQRSD

<i>Atendidas en términos</i>	821	91%
<i>Atendidas fuera de término</i>	84	9%
<i>Total</i>	905	100%

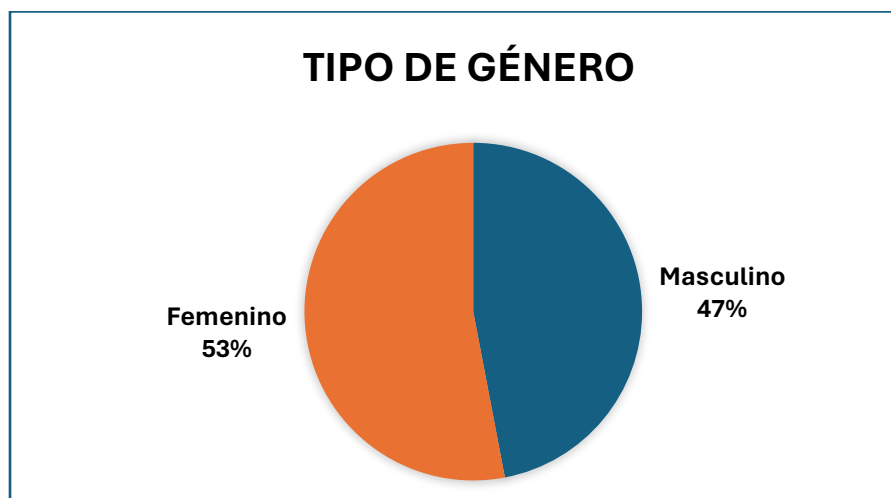
Por otra parte, una vez realizado el análisis de las PQRSD por temática, encontramos que el 38% corresponde a peticiones atendidas a través de Atención de PQRSD en Primer Nivel que son resueltas directamente por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información. La Dirección de Energía Eléctrica por su parte recibió el 23% del total de PQRSD, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con el 17% y la Subdirección de Talento Humano que recibió el 6%, el porcentaje restante corresponde a solicitudes dirigidas a las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía.

Dependencia	Cantidad
Atención Primer Nivel – GR CGI	352
Dirección de Energía Eléctrica	212
Dirección de Hidrocarburos	157
Subdirección de Talento Humano	57
Dirección de Formalización Minera	37
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	31
Oficina Asesora Jurídica	8
Dirección de Minería Empresarial	7
Grupo de Gestión Contractual	7
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	6
Despacho del Ministerio	5
Grupo de Asuntos Nucleares	4
Viceministerio de Minas	4
Viceministerio de Energía	3
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	3
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2
Secretaría General	2
Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo	2
Grupo de Comunicación y Prensa	2
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	2
Subdirección Administrativa y Financiera	1
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios y Gastos de Desplazamiento	1
Total General	905

El 95% de las PQRSD recibidas, fueron realizadas por personas naturales y el 5% por ciudadano Jurídico.



Del porcentaje de personas naturales, el 47% corresponde al género Masculino y el 53% al género Femenino.



El canal de atención más usado por la ciudadanía para interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es el correo electrónico con un 69%, seguido del módulo de PQRS del portal Web con un 30% y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un 1%

% MODO DE RECEPCIÓN PQRS

Correo Institucional	69%
Portal Página Web	30%
Ventanilla Física	1%

3.1 Atención de PQRS de Primer Nivel

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 primer trimestre del 2024 se han atendido 352 solicitudes en primer nivel, esto corresponde al 39% 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**.

4. Seguimiento a Trámites y Servicios

Durante el primer trimestre de 2024 se recibieron un total de 485 trámites, de estos el trámite más solicitado fue el de **Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial** con una participación del 38%, seguido del **Registro Inicial Distribuidor Minorista** con un 14%.

Trámites y OPAS	
Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial	184
Registro Inicial Distribuidor Minorista	70
Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos	55
Cambio Propietario-Operador	42

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del 57% fuera de los términos fue el 22% y sin respuesta 20%.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el 54% corresponde al género femenino, el 35% al género masculino y 10% no suministró la información.

5. Mecanismos de Participación Ciudadana

El Ministerio de Minas y Energía, garantiza la participación ciudadana, a través de diferentes espacios

5.1 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.

En el primer trimestre del 2024, fueron publicados para consulta ciudadana un total 11 proyectos de actos administrativos, de los cuales se recibieron 154 comentarios.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
Energía Eléctrica General	Resolución	1
	Plan	12

<i>Hidrocarburos</i>	Resolución	7
<i>Regalías</i>	Resolución	1
<i>Energía Eléctrica</i>	Decreto	54
<i>General</i>	Decreto	18
<i>Regalías</i>	Resolución	0
<i>General</i>	Decreto	0
<i>Energía Eléctrica</i>	Decreto	13
<i>Energía Eléctrica</i>	Resolución	12
<i>Energía Eléctrica</i>	Resolución	36
Total		154

5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano

En el primer trimestre de 2024 se desarrollaron 18 eventos en varias ciudades del país. Como parte de la Estrategia de Diálogo social 2024 :

<i>Ciudades donde se desarrollaron los eventos</i>	<i>Cantidad de Eventos</i>
<i>Bogotá</i>	12
<i>Tumaco</i>	1
<i>Quibdó</i>	2
<i>Istmina</i>	1
<i>Popayán</i>	1
<i>Sincelejo</i>	1
Total	18

<i>Tipos de Eventos</i>	<i>Cantidad de Eventos</i>
<i>Planeación Participativa</i>	4
<i>Informativos</i>	5
<i>Toma de Decisiones Participativas</i>	1
<i>Resolución de Conflictos</i>	1
<i>Pedagógicos</i>	7
Total	18

5.3 Comportamiento Portal Web

Para el primer trimestre de 2024, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **522.000** visitas.

Comportamiento Portal Web Min Energía

<i>Vistas de la página</i>	522.000
<i>Número de vistas de página únicas</i>	356.000
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	1 minuto con 13 segundos - 73 segundo