



Energía

INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA II 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	5
1.4	Canal Correo Electrónico	5
1.5	Canal Correo Físico	7
1.6	Canal Formulario Web de Pqrsd.....	8
2.	Mecanismos para la Protección de los Derechos Ciudadanos	9
3.	Seguimiento a las Pqrsd.....	9
3.1	Atención de PQRSD de Primer Nivel	13
4.	Seguimiento a Trámites y Servicios	13
5.	Mecanismos de Participación Ciudadana.....	14
5.1	Foros	14
5.2	Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano	15
5.3	Comportamiento Portal Web	16



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 segundo trimestre del 2024 en el Centro de Contacto Ciudadano se atendieron un total de **3699 llamadas** con usuarios registrados en la plataforma CRM, de las cuales el 99,9% correspondió a información general y el 0.1% restante a Consultas.

Categorización	Cantidad
Información general	3698
Consulta	1

Dentro del segmento de interés más consultado encontramos que el 80,8% de las llamadas son para consultar temas de Hidrocarburos, seguido de 7,4% Energía y con el 5,5% llamadas no efectivas

Segmento de interés	Cantidad
Hidrocarburos	2989
Llamada No Efectiva	207
Energía	274
Talento Humano	40
Minería	36
Despacho de Ministro y Viceministros	27
Subdirección Administrativo y Financiero	23
Jurídica	17
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	16
Ambiental y Social	16
Secretaría General	11
Tecnología	9

Segmento de interés	Cantidad
Asuntos Regulatorios y empresariales	9
Contractual	8
Planeación	7
Regalías	6
Prensa	3
Asuntos legislativos	1

De las llamadas recibidas en el segundo trimestre de 2024 el 35,4% correspondió a Hombres, el 61,3% a Mujeres y el 3,2% a Otro

<i>Género</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Hombres</i>	1310	35,4
<i>Mujeres</i>	2270	61,3
<i>Otro</i>	119	3,2

1.2 Canal Presencial

En el segundo trimestre del 2024 se atendieron presencialmente un total de **40 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>Temática</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Hidrocarburos</i>	13
<i>Energía Eléctrica</i>	9
<i>Minería</i>	4
<i>Otros</i>	0
<i>Total</i>	40

<i>Género</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Hombres</i>	26	65%
<i>Mujeres</i>	14	35%

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 segundo trimestre de 2024 se agendaron 147 citas de atención virtual, 71 no fueron efectivas debido a que los ciudadanos que las solicitan no asisten.

<i>Temática Agendamiento Virtual</i>	Citas Agendadas
<i>Hidrocarburos</i>	79
<i>Energía Eléctrica</i>	49
<i>Minería</i>	13
<i>Otros</i>	6
Total	147

1.4 Canal Correo Electrónico

Para el segundo trimestre de 2024 se recibieron **13.357 correos electrónicos** a través del correo institucional **menergia@minenergia.gov.co**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Dirección de Energía Eléctrica	3364
Grupo de Downstream	2693
Oficina Asesora Jurídica	1198
Despacho del Ministerio	963
Dirección de Hidrocarburos	706
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	688
Grupo de Gas Combustible	624
Dirección de Formalización Minera	445
Grupo de Relacionamento con el Cino y Gestión de la Información	356
Subdirección de Talento Humano	317
Grupo de Asuntos Legislativos	269
Grupo de Midstream	222
Dirección de Minería Empresarial	187
Oficina de Control Interno	175

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Viceministerio de Minas	157
Viceministerio de Energía	157
Grupo de Asuntos Nucleares	131
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	119
Grupo de Regalías	104
Grupo de Upstream	90
Grupo de Gestión Contractual	74
Subdirección Administrativa y Financiera	56
Secretaría General	45
Grupo de Gestión Financiera y Contable	30
Grupo de Jurisdicción Coactiva	29
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	28
Grupo de Tesorería	28
Oficina de Control Disciplinario Interno	23
Grupo de Comunicación y Prensa	18
Grupo de Reglamentos Técnicos	12
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras.	11
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS.	8
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	4
Grupo de Subsidios	3
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	3
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	3
Grupo de Hidrocarburos	3
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	3
Grupo de Presupuesto	2
Grupo de Gestión Administrativa	2
Grupo de Gestión Laboral y Carrera Administrativa	1
Grupo de Gestión del Cumplimiento	1
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	1
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	1
Grupo de Coordinación Interinstitucional y Seguimiento de Fallos	1
Grupo de Auditoría Misional y Planeación	1

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Administración Sistema	1
Total general	13357

<i>Tema</i>	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	3517	26%
Solicitudes de Información	534	4%
Trámites y Servicios	1722	13%
Otros	7584	57%

1.5 Canal Correo Físico

Para el segundo trimestre de 2024 se recibieron **524 radicados por ventanilla**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Subdirección de Talento Humano	88
Despacho del Ministerio	65
Dirección de Energía Eléctrica	66
Grupo de Downstream	54
Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	40
Dirección de Hidrocarburos	31
Dirección de Formalización Minera	25
Subdirección Administrativa y Financiera	20
Grupo de Jurisdicción Coactiva	19
Grupo de Gas Combustible	17
Viceministerio de Minas	16
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	10
Grupo de Midstream	9
Dirección de Minería Empresarial	8
Oficina de Control Interno	8
Oficina Asesora Jurídica	8
Viceministerio de Energía	8

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Grupo de Asuntos Nucleares	6
Grupo de Upstream	5
Grupo de Gestión Contractual	4
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	3
Secretaría General	3
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras.	2
Grupo de Asuntos Legislativos	2
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	1
Grupo de Gestión Administrativa	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
Grupo de Gestión Internacional	1
Grupo de Regalías	1
Total general	524

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 segundo trimestre de 2024 se recibieron **364 radicados a través del formulario Web de PQRSd**, de los cuales 94,7% corresponde a Derechos de Petición, 4,6% a Solicitudes de Información, y el 0,5% a Trámites y Servicios.

La temática más consultada dentro de las solicitudes recibidas a través del formulario web de PQRSd, corresponde a Energía Eléctrica con 141 solicitudes, seguida de Hidrocarburos con 126 radicados recibidos.

<i>Tema</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Derechos de Petición	345	95%
Solicitudes de Información	17	5%
Trámites y Servicios	2	1%

<i>Temática</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Energía Eléctrica</i>	141
<i>Hidrocarburos</i>	126
<i>Minería</i>	41
<i>Otros</i>	56
<i>Total</i>	364

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 segundo trimestre de 2024, la ciudadanía ejerció **1567 acciones** en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 92,2% corresponde a Derechos de Petición, el 7,2% a Acciones de Tutela y el 0.5% restante corresponde a Acciones Populares, Acciones de Cumplimiento y Acciones de Grupo.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

<i>Derechos de Petición</i>	1445
<i>Acciones de Tutela</i>	114
<i>Acciones Populares</i>	3
<i>Acciones de Grupo</i>	4
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	1
<i>Total Mecanismos:</i>	1567

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 el término legalmente establecido.

Para el segundo trimestre de 2024 se recibieron **1455 PQRSD** que en comparación al segundo trimestre del año anterior se incrementó en un 8% (**1348 PQRSD II Trim 2023**), de las cuales el 90% corresponde a Peticiones, el 8.7% a Solicitudes de Información, el 0.5% a Quejas el 0.7% a Denuncias a Terceros y el 0.2% a reclamos.

PQRS Recibidas

<i>Peticiones</i>	1309
<i>Solicitudes de Información</i>	126
<i>Quejas</i>	7
<i>Denuncias a Terceros</i>	10
<i>Reclamos</i>	3
Total PQRSD	1455

De los anteriores PQRSD, el 94% fueron atendidas de manera oportuna y el 6% fuera de los términos.

Atención PQRSD

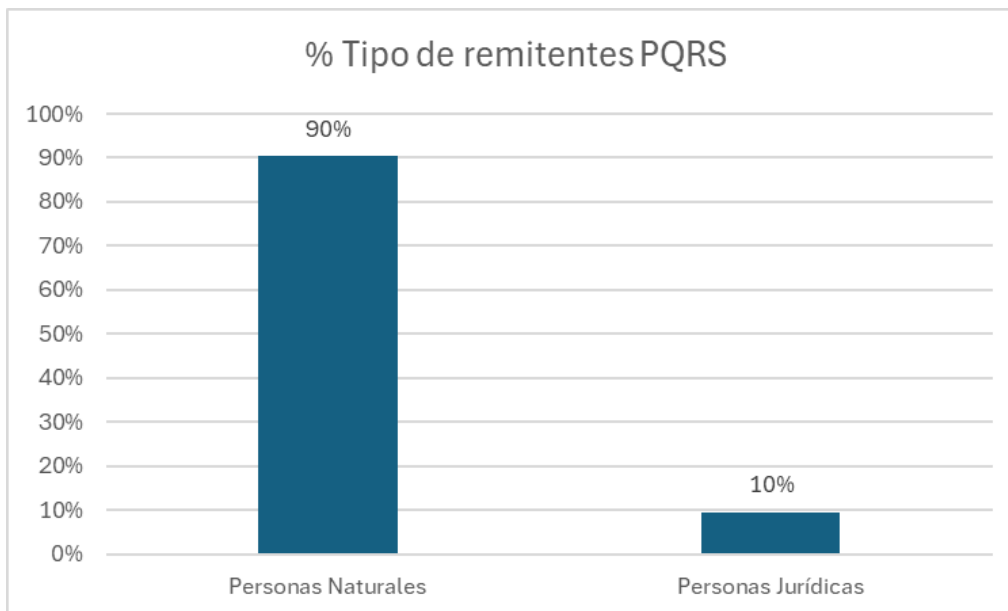
<i>Atendidas en términos</i>	1367	94%
<i>Atendidas fuera de término</i>	88	6%
Total	1455	100%

Por otra parte, una vez realizado el análisis de las PQRSD por temática, encontramos que el 28% corresponde a peticiones atendidas por la Dirección de Energía Eléctrica seguidas por el 23% de solicitudes que se atendieron a través de Atención de PQRSD en Primer Nivel que fueron resueltas por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información. La Dirección de Hidrocarburos atendió el 20%, la Dirección de Formalización Minera recibió el 9.3%, y el porcentaje restante corresponde a solicitudes dirigidas a las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía.

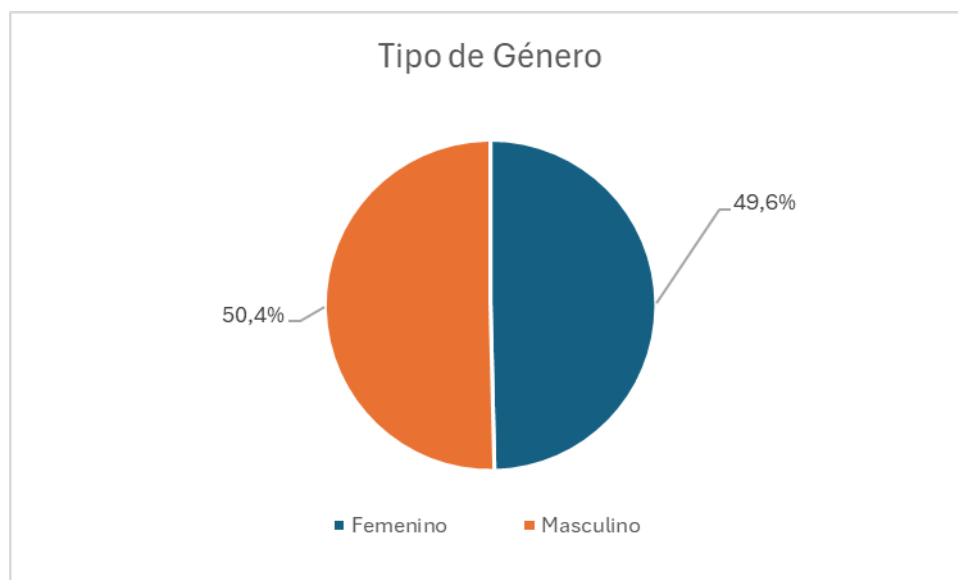
Dependencia	Cantidad
Dirección de Energía Eléctrica	420
Atención Primer Nivel – GR CGI	336
Dirección de Hidrocarburos	295
Dirección de Formalización Minera	137

Dependencia	Cantidad
Subdirección de Talento Humano	85
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	47
Oficina Asesora Jurídica	29
Dirección de Minería Empresarial	22
Grupo de Gestión Contractual	15
Viceministerio de Minas	11
Despacho del Ministerio	10
Grupo de Regalías	10
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	8
Secretaría General	7
Subdirección Administrativa y Financiera	4
Grupo de Asuntos Nucleares	3
Grupo de Jurisdicción Coactiva	3
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	3
Viceministerio de Energía	3
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	3
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
Grupo de Tesorería	1
Grupo de Gestión Administrativa	1
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	1
Total, general	1455

El 90% de las PQRSD recibidas, fueron realizadas por personas naturales y el 10% por persona Jurídica.



Del porcentaje de personas naturales, el 50.4% corresponde al género Masculino y el 49.6% 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 75%, seguido del módulo



de PQRSD del portal Web con un 24% y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un 1%

% MODO DE RECEPCIÓN PQRS

<i>Correo Institucional</i>	75%
<i>Portal Página Web</i>	24%
<i>Ventanilla Física</i>	1%

3.1 Atención de PQRSD 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 Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información.

El Grupo de Relacionamento 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 2024 se han atendido 336 solicitudes en primer nivel, esto corresponde al 23% 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 segundo trimestre de 2024 se recibieron un total de 275 trámites, de estos el trámite más solicitado fue el de **Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial** con una participación del 35%, seguido del **Registro Inicial Distribuidor Minorista** con una participación del 25 % respectivamente.

Trámites y OPAS

Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial	95
Registro Inicial Distribuidor Minorista	68
Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos	39
Cambio Propietario-Operador	32

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del 64% fuera de los términos fue el 34% y sin respuesta 2%.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el 64% corresponde al género femenino, el 34% al género masculino y 2% 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 segundo trimestre del 2024, se publicaron para consulta ciudadana 23 proyectos administrativos, de los que se recibieron 227 comentarios.

<i>Área Temática</i>	<i>Tipo Proyecto</i>	<i>Número de Comentarios recibidos</i>
Energía Eléctrica	Resolución	18
Minas	Decreto	7
Energía Eléctrica	Resolución	12
Energía Eléctrica	Resolución	19
Energía Eléctrica	Decreto	6
Energía Eléctrica	Resolución	2
Hidrocarburos	Resolución	19
Energía Eléctrica	Resolución	4
Hidrocarburos	Resolución	19
Energía Eléctrica	Decreto	7
Regalías	Resolución	13
Hidrocarburos	Resolución	11
Energía Eléctrica	Resolución	4
Hidrocarburos	Resolución	11
Hidrocarburos	Resolución	4
Energía Eléctrica	Resolución	30
Energía Eléctrica	Resolución	1
Energía Eléctrica	Resolución	13
Hidrocarburos	Resolución	1
Energía Eléctrica	Resolución	5
Energía Eléctrica	Resolución	21



General	Manual	0
Energía Eléctrica	Resolución	(No se ha cerrado el Foro)
<i>Total</i>		227

5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano

En el segundo trimestre de 2024 se desarrollaron **145 eventos** en varias ciudades del país. Como parte de la Estrategia de Dialogo social 2024:

<i>Ciudades donde se desarrollaron los eventos</i>	<i>Cantidad de Eventos</i>
Bogotá	89
Riohacha	5
Montería	1
La Sierra	1
Quibdó	2
Barranquilla	2
Caucasia	1
Mesitas del Colegio	1
Pasto	3
Medellín	5
Marmato	2
Uribe	2
Valledupar	4
Guapi	1
Buenaventura	1
Sibaté	1
Pereira	1
Bojayá	2
Soacha	2
Providencia	1
San José del Guaviare	1
Manizales	1
Cali	2
Triangulo de Telembí	1
Sincelejo	1
Facatativá	1
Bucaramanga	1
La Jagua de Ibirico	1
Pacho	1
California	1
Inírida	1
Popayán	1
Tópaga	1



<i>Ciudades donde se desarrollaron los eventos</i>	<i>Cantidad de Eventos</i>
<i>Suárez</i>	1
<i>Cúcuta</i>	1
<i>Tierra Alta</i>	1
<i>El Paso</i>	1
<i>Total</i>	145

Es preciso señalar que, a pesar de la existencia de 145 eventos documentados, estos pueden ser clasificados en uno o varios tipos de eventos. Esta diversificación implica que algunos de ellos pueden pertenecer simultáneamente a múltiples categorías o clasificaciones, lo cual refleja la complejidad de algunos de los espacios de participación ciudadana realizados en el Ministerio de Minas y Energía. Esta capacidad de clasificación múltiple facilita una comprensión más profunda y precisa de la naturaleza y la extensión de los eventos reportados, proporcionando así un panorama detallado y riguroso de la situación analizada.

<i>Tipos de Eventos</i>	<i>Cantidad de Eventos</i>
<i>Planeación Participativa</i>	41
<i>Informativos</i>	75
<i>Toma de Decisiones Participativas</i>	18
<i>Resolución de Conflictos</i>	18
<i>Innovación</i>	3
<i>Derechos Humanos</i>	1
<i>Rendición de Cuentas</i>	2
<i>Pedagógicos</i>	47
<i>Total</i>	205

5.3 Comportamiento Portal Web

Para el segundo trimestre de 2024, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **612.000** visitas.

Comportamiento Portal Web Min Energía

<i>Vistas de la página</i>	612.000
<i>Número de vistas de página únicas</i>	220.000
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	78 segundos