



Energía



INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA III TRIMESTRE DE 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	17

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 tercer trimestre del 2024 en el Centro de Contacto Ciudadano se atendieron un total de **3382 llamadas** con usuarios registrados en la plataforma CRM, de las cuales el 60,4% correspondió a la Consulta de Radicado y el 32,3% a Atención General del Centro de Contacto.

Gestión Telefónica	Cantidad	%
Consulta de radicado	2043	60,4%
Atención centro contacto	1091	32,3%
Llamada No Efectiva	99	2,9%
Llamada caída	111	3,3%
Funcionario no contesta	6	0,2%
Información general	32	0,9%
Total	3382	100%

Dentro del segmento de interés más consultado encontramos que el 82,4% de las llamadas son para consultar temas de Hidrocarburos, seguido de 7,8% llamadas No Efectivas, el 5,6% temas de Energía y con el 1,3% Minería.

Segmento de interés	Cantidad	%
Hidrocarburos	2786	82,4%
No Efectiva	265	7,8%
Energía	189	5,6%
Minería	45	1,3%
Talento Humano	22	0,7%
Despacho de Ministro y Viceministros	20	0,6%
Subdirección Administrativo y Financiero	11	0,3%
Jurídica	10	0,3%
Ambiental y Social	8	0,2%

Segmento de interés	Cantidad	%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	7	0,2%
Secretaría General	5	0,1%
Tecnología	3	0,1%
Contractual	2	0,1%
Control Interno	2	0,1%
Planeación	2	0,1%
Prensa	2	0,1%
Asuntos legislativos	1	0,0%
Asuntos Regulatorios y empresariales	1	0,0%
Regalías	1	0,0%
Total	3382	100%

De las llamadas recibidas en el tercer trimestre de 2024 el 64% correspondió a Mujeres, el 28,9% a Hombres y el 7,1% a Otro.

<i>Género</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Hombres</i>	976	28,9%
<i>Mujeres</i>	2165	64%
<i>Otro</i>	240	7,1%
<i>No responde</i>	1	0,03%

1.2 Canal Presencial

En el tercer trimestre del 2024 se atendieron presencialmente un total de 75 personas, de las cuales el 3% son mujeres y el 69% 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>	37
<i>Energía Eléctrica</i>	30
<i>Minería</i>	6
<i>Otros</i>	2
<i>Total</i>	75

<i>Género</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Hombres</i>	52	69%
<i>Mujeres</i>	23	31%

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 tercer trimestre de 2024 se agendaron 205 citas de atención virtual, 77 no fueron efectivas debido a que los ciudadanos que las solicitan no asisten.

<i>Temática Agendamiento Virtual</i>	Citas Agendadas
<i>Hidrocarburos</i>	124
<i>Energía Eléctrica</i>	66
<i>Minería</i>	11
<i>Otros</i>	4
Total	205

1.4 Canal Correo Electrónico

Para el tercer trimestre de 2024 se recibieron **14.886 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
Administración Sistema	4
Despacho del Ministerio	1105
Dirección de Energía Eléctrica	3429
Dirección de Formalización Minera	353
Dirección de Hidrocarburos	1142
Dirección de Minería Empresarial	213
Grupo de Asuntos Legislativos	365
Grupo de Asuntos Nucleares	107
Grupo de Comunicación y Prensa	13
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	3
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	10
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	1
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	2

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Downstream	2891
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	5
Grupo de Energía Eléctrica	11
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	2
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	5
Grupo de Gas Combustible	604
Grupo de Gestión Administrativa	4
Grupo de Gestión Contractual	79
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios y Gastos de Desplazamiento	1
Grupo de Gestión del Cumplimiento	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	40
Grupo de Gestión Internacional	2
Grupo de Hidrocarburos	7
Grupo de Jurisdicción Coactiva	294
Grupo de Midstream	281
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	10
Grupo de Presupuesto	1
Grupo de Regalías	154
Grupo de Reglamentos Técnicos	12
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	418
Grupo de Subsidios	9
Grupo de Supervisión	6
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	7
Grupo de Tesorería	42
Grupo de Upstream	61
Oficina Asesora Jurídica	1350
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	722
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	117
Oficina de Control Disciplinario Interno	14
Oficina de Control Interno	209
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	54

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Secretaría General	66
Subdirección Administrativa y Financiera	61
Subdirección de Talento Humano	339
Viceministerio de Energía	144
Viceministerio de Minas	116
Total General	14.886

1.5 Canal Correo Físico

Para el tercer trimestre de 2024 se recibieron **667 radicados por ventanilla**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Administración Sistema	4
Despacho del Ministerio	67
Dirección de Energía Eléctrica	60
Dirección de Formalización Minera	31
Dirección de Hidrocarburos	67
Dirección de Minería Empresarial	22
Grupo de Asuntos Legislativos	7
Grupo de Asuntos Nucleares	3
Grupo de Comunicación y Prensa	2
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	6
Grupo de Downstream	94
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	1
Grupo de Gas Combustible	13
Grupo de Gestión Contractual	6
Grupo de Hidrocarburos	1
Grupo de Jurisdicción Coactiva	14
Grupo de Midstream	10
Grupo de Reglamentos Técnicos	1
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	57
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	6
Oficina Asesora Jurídica	28
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	25

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	3
Oficina de Control Interno	16
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	4
Secretaría General	6
Subdirección Administrativa y Financiera	8
Subdirección de Talento Humano	90
Viceministerio de Energía	5
Viceministerio de Minas	10
Total general	667

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 tercer trimestre de 2024 se recibieron **459 radicados a través del formulario Web de PQRSd**, de los cuales 85% corresponde a Derechos de Petición, 14% a Solicitudes de Información, y el 1% 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 197 solicitudes, seguida de Hidrocarburos con 170 radicados recibidos.

<i>Tema</i>	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	389	85%
Solicitudes de Información	68	14%
Trámites y Servicios	2	1%

<i>Temática</i>	Cantidad
<i>Energía Eléctrica</i>	197
<i>Hidrocarburos</i>	170
<i>Minería</i>	38
<i>Otros</i>	54
Total	459

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 tercer trimestre de 2024, la ciudadanía ejerció 1681 acciones en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 93.8% corresponde a Derechos de Petición, el 5.8% 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>	1576
<i>Acciones de Tutela</i>	96
<i>Acciones Populares</i>	5
<i>Acciones de Grupo</i>	3
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	1
<i>Total Mecanismos:</i>	1681

Por otra parte, se recibieron **145** 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.

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 con el 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 tercer trimestre de 2024 se recibieron **1576 PQRSD** que en comparación al segundo trimestre del año anterior se incrementó en un 24% (**1191 PQRSD III Trim 2023**), de las cuales

el 91% corresponde a Peticiones, el 8% a Solicitudes de Información, el 0.5% a Quejas y el 0.5% a Denuncias a Terceros.

PQRS Recibidas

<i>Peticiones</i>	1433
<i>Solicitudes de Información</i>	124
<i>Quejas</i>	17
<i>Denuncias a Terceros</i>	2
Total PQRS	1576

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

Atención PQRS

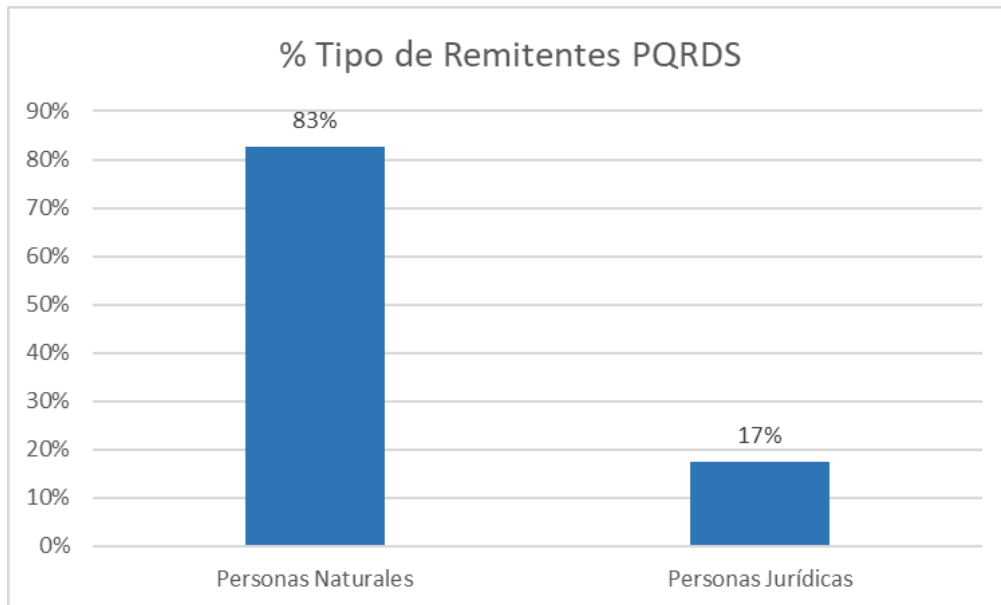
<i>Atendidas en términos</i>	1427	91%
<i>Atendidas fuera de término</i>	149	9%
Total	1576	100%

Por otra parte, una vez realizado el análisis de las PQRS por temática, encontramos que el 31% corresponde a peticiones atendidas por la Dirección de Energía Eléctrica seguidas por el 4% de solicitudes que se atendieron a través de Atención de PQRS en Primer Nivel que fueron resueltas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información. La Dirección de Hidrocarburos atendió el 22%, la Subdirección de Talento Humano recibió el 5%, y el porcentaje restante corresponde a solicitudes dirigidas a las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía.

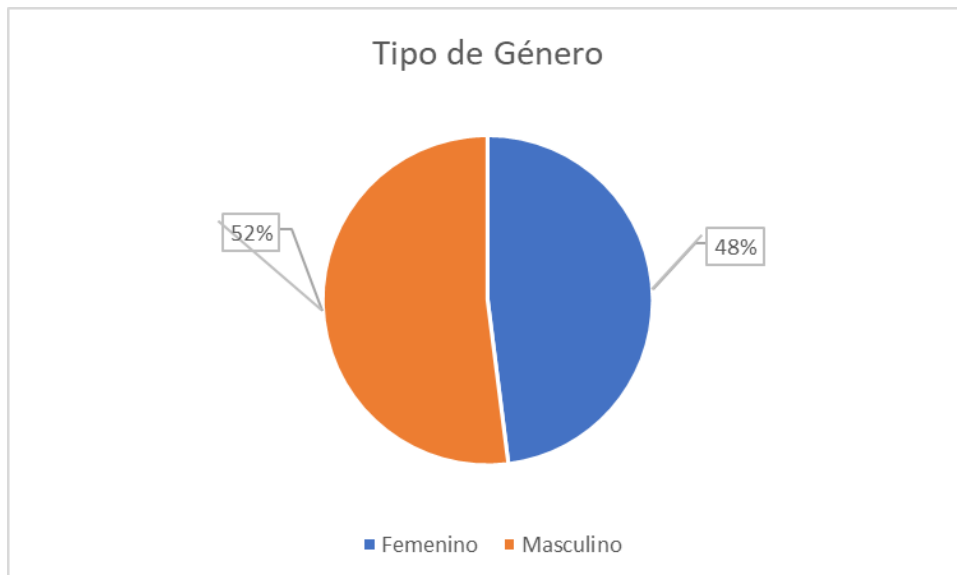
Dependencia	Cantidad
Dirección de Energía Eléctrica	481
Atención Primer Nivel – GRCCI	377
Dirección de Hidrocarburos	349
Subdirección de Talento Humano	78
Dirección de Formalización Minera	78
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	50
Despacho del Ministerio	38
Oficina Asesora Jurídica	32

Dependencia	Cantidad
Dirección de Minería Empresarial	15
Grupo de Regalías	13
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	10
Grupo de Gestión Contractual	9
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	8
Viceministerio de Energía	7
Viceministerio de Minas	6
Grupo de Tesorería	5
Subdirección Administrativa y Financiera	3
Secretaría General	3
Grupo de Gestión Administrativa	3
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	3
Grupo de Asuntos Nucleares	2
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	2
Grupo de Comunicación y Prensa	1
Grupo de Presupuesto	1
Total, general	1576

El 83% de las PQRSD recibidas, fueron realizadas por personas naturales y el 17% por persona Jurídica.



Del porcentaje de personas naturales, el 52% corresponde al género Masculino y el 48% 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 66%, seguido del módulo de PQRS del portal Web con un 29% y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un 5%

% MODO DE RECEPCIÓN PQRS

<i>Correo Institucional</i>	66%
<i>Portal Página Web</i>	29%
<i>Ventanilla Física</i>	5%

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 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 tercer trimestre del 2024 se han atendido **377 solicitudes en primer nivel**, esto corresponde al 24% de las solicitudes atendidas en la entidad.

El 99.5% de estas solicitudes corresponde al tema **Acceso al Subsidio de gas GLP** y el 0.5% al **Estado de los Radicados**.

4. Seguimiento a Trámites y Servicios

Durante el tercer trimestre de 2024 se recibieron un total de 315 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 21%, seguido del trámite **Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial** con una participación igualmente del 21%.

Trámites y OPAS

Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.	66
Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial	66
Cambio Propietario-Operador	51
Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos	37
Registro Inicial Distribuidor Minorista	37
Cambio de Razón Social del Agente	24
Cambio Distribuidor Mayorista	16
Actualización de Nomenclatura en Sicom	8
Cambio de Operador de la EDS de GNCV	5
Solicitud Cambio de Representante Legal	2
Derogación o cancelación de código Sicom	2
Registro Inicial Agentes Grupo Prima	1
Total Tramites	315

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del 70% fuera de los términos fue el 25% y sin respuesta el 5 %.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el 50% corresponde al género femenino, el 29% al género masculino y el 21% 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 tercer trimestre del 2024, se publicaron para consulta ciudadana 29 proyectos administrativos, de los que se recibieron 291 comentarios.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
Hidrocarburos	Resolución	9
Energía Eléctrica	Resolución	17
Hidrocarburos	Resolución	4
Hidrocarburos	Resolución	6
Hidrocarburos	Resolución	12
Hidrocarburos	Decreto	20
Energía Eléctrica	Resolución	16
Energía Eléctrica	Decreto	8
General	Resolución	9
Energía Eléctrica	Resolución	15
Minas	Resolución	7
Energía Eléctrica	Decreto	20
Hidrocarburos	Decreto	13
Energía Eléctrica	Decreto	3
Energía Eléctrica	Decreto	10
Regalías	Decreto	2
Energía Eléctrica	Decreto	1
Energía Eléctrica	Resolución	8
Hidrocarburos	Resolución	4
Energía Eléctrica	Resolución	6
Hidrocarburos	Resolución	1
Minas	Resolución	1
Hidrocarburos	Decreto	5
Energía Eléctrica	Resolución	21
General	Decreto	17
OARE	Resolución	2
OARE	Resolución	10
OARE	Decreto	43
Minas	Resolución	1
Total		291

5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano



Durante el tercer trimestre de 2024, se llevaron a cabo 233 eventos en distintas ciudades del país como parte de la Estrategia de Diálogo Social 2024. A continuación, se presentan 36 ciudades con el número de eventos realizados en cada una, representando una muestra significativa de la totalidad de los eventos ejecutados.

<i>Ciudades donde se desarrollaron los eventos</i>	<i>Cantidad de Eventos</i>
<i>Bogotá</i>	84
<i>Cali</i>	4
<i>Cucunubá</i>	4
<i>Manizales</i>	4
<i>Quibdó</i>	4
<i>Bucaramanga</i>	3
<i>Caucasia</i>	3
<i>Cúcuta</i>	3
<i>Montería</i>	3
<i>Neiva</i>	3
<i>Paipa</i>	3
<i>San Pablo de Borbur</i>	3
<i>Socha</i>	3
<i>Amalfi</i>	2
<i>Barbacoas</i>	2
<i>Barranquilla</i>	2
<i>Buenos Aires</i>	2
<i>Cáceres</i>	2
<i>Caldas</i>	2
<i>Cartagena</i>	2
<i>El Bagre</i>	2
<i>El Charco</i>	2
<i>El Tambo</i>	2
<i>La Sierra</i>	2
<i>Popayán</i>	2
<i>Puerto Tejada</i>	2
<i>Riohacha</i>	2
<i>Santa Rosa del Sur</i>	2
<i>Santander de Quilichao</i>	2
<i>Soacha</i>	2
<i>Sogamoso</i>	2
<i>Suarez</i>	2
<i>Tarazá</i>	2
<i>Tópaga</i>	2
<i>Tumaco</i>	2
<i>Zaragoza</i>	2
<i>Otras</i>	63
<i>Total</i>	233



Es preciso señalar que, a pesar de la existencia de 233 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>	75
<i>Informativos</i>	127
<i>Toma de Decisiones Participativas</i>	17
<i>Resolución de Conflictos</i>	10
<i>Innovación</i>	3
<i>Derechos Humanos</i>	1
<i>Rendición de Cuentas</i>	0
<i>Pedagógicos</i>	106
Total	339

5.3 Comportamiento Portal Web

Para el tercer trimestre de 2024, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **571.000** visitas.

Comportamiento Portal Web Min Energía

<i>Vistas de la página</i>	571.000
<i>Número de vistas de página únicas</i>	209.000
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	73 segundos