



Energía



INFORME DE INTERACCIÓN

Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

IV SEMESTRE 2024

Grupo de Relacionamento
con el Ciudadano y Gestión
de la Información

Energía ⚡ del Cambio



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	15
5.1	Foros.....	15
5.2	Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano.....	16
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 incrementen la satisfacción de los ciudadanos.

1. Comportamiento de los Canales de Atención

1.1 Canal Telefónico

En el cuarto trimestre del 2024 en el Centro de Contacto Ciudadano se atendieron un total de **3672 llamadas** con usuarios registrados en la plataforma CRM, de las cuales el 47,9% correspondió a la Consulta de Radicado y el 45% a Atención General del Centro de Contacto.

Gestión Telefónica	Cantidad	%
Consulta de radicado	1762	47,9%
Atención centro contacto	1654	45%
Llamada No Efectiva	124	3,3%
Llamada caída	91	2,4%
Funcionario no contesta	6	0,16%
Información general	35	0,95%
Total	3672	100%

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

Segmento de interés	Cantidad	%
Hidrocarburos	3030	82,5%
No Efectiva	271	7,4%
Energía	195	5,3%
Minería	51	1,4%
Talento Humano	17	0,5%
Despacho de Ministro y Viceministros	30	0,8%
Subdirección Administrativo y Financiero	15	0,4%

Segmento de interés	Cantidad	%
Jurídica	5	0,1%
Ambiental y Social	10	0,3%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	13	0,4%
Secretaría General	5	0,14%
Tecnología	5	0,14%
Contractual	5	0,14%
Control Interno	5	0,14%
Planeación	6	0,16%
Prensa	3	0,08%
Asuntos Regulatorios y empresariales	3	0,08%
Regalías	3	0,08%
Total	3672	100%

De las llamadas recibidas en el cuarto trimestre de 2024 el 62,85% correspondió a Mujeres, el 31,29% a Hombres y el 5,80% a Otro.

<i>Género</i>	Cantidad	%
<i>Hombres</i>	1149	31,29%
<i>Mujeres</i>	2308	62,85%
<i>Otro</i>	213	5,80%
<i>No responde</i>	2	0,05%

1.2 Canal Presencial

En el cuarto trimestre del 2024 se atendieron presencialmente un total de 43 personas, de las cuales el 28% son mujeres y el 72% 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>	Cantidad	<i>Género</i>	Cantidad	%
<i>Hidrocarburos</i>	21	<i>Hombres</i>	31	72
<i>Energía Eléctrica</i>	10	<i>Mujeres</i>	12	28
<i>Minería</i>	8			
<i>Otros</i>	4			
<i>Total</i>	43			

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 cuarto trimestre de 2024 se agendaron 178 citas de atención virtual, 55 no fueron efectivas debido a que los ciudadanos que las solicitan no asisten.

<i>Temática Agendamiento Virtual</i>	Citas Agendadas
<i>Hidrocarburos</i>	125
<i>Energía Eléctrica</i>	34
<i>Minería</i>	11
<i>Otros</i>	8
Total	178

1.4 Canal Correo Electrónico

Para el cuarto trimestre de 2024 se recibieron **13243 correos electrónicos** a través del correo institucional **mennergia@minenergia.gov.co**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Administración Sistema	10
Despacho del Ministerio	865
Dirección de Energía Eléctrica	3290
Dirección de Formalización Minera	308
Dirección de Hidrocarburos	834
Dirección de Minería Empresarial	190
Grupo de Asuntos Legislativos	247
Grupo de Asuntos Nucleares	115
Grupo de Comunicación y Prensa	13
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	12
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	12
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	9
Grupo de Gestión Ambiental	1

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Downstream	3090
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	6
Grupo de Energía Eléctrica	4
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	5
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	1
Grupo de Gas Combustible	466
Grupo de Gestión Administrativa	8
Grupo de Gestión Contractual	88
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios y Gastos de Desplazamiento	1
Grupo de Gestión del Cumplimiento	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	31
Grupo de Gestión Internacional	3
Grupo de Hidrocarburos	13
Grupo de Jurisdicción Coactiva	42
Grupo de Humanización y Bienestar	3
Grupo de Midstream	263
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	14
Grupo de Presupuesto	8
Grupo de Nómina y Prestaciones Sociales	2
Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	1
Grupo de Regalías	165
Grupo de Reglamentos Técnicos	5
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	202
Grupo de Subsidios	10
Grupo de Supervisión	1
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	11
Grupo de Tesorería	26
Grupo de Upstream	42
Oficina Asesora Jurídica	1222
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	572
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	109
Oficina de Control Disciplinario Interno	10

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Oficina de Control Interno	190
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	58
Secretaría General	63
Subdirección Administrativa y Financiera	79
Subdirección de Talento Humano	271
Viceministerio de Energía	155
Viceministerio de Minas	93
Total General	13243

1.5 Canal Correo Físico

Para el cuarto trimestre de 2024 se recibieron **443 radicados por ventanilla**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Administración Sistema	6
Despacho del Ministerio	49
Dirección de Energía Eléctrica	77
Dirección de Formalización Minera	23
Dirección de Hidrocarburos	23
Dirección de Minería Empresarial	4
Grupo de Asuntos Legislativos	3
Grupo de Asuntos Nucleares	1
Grupo de Comunicación y Prensa	2
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	1
Grupo de Downstream	80
Grupo de Gas Combustible	13
Grupo de Gestión Contractual	1
Grupo Gestión Administrativa	2
Grupo de Jurisdicción Coactiva	7
Grupo de Midstream	6
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	31
Grupo de Subsidios	1
Oficina Asesora Jurídica	17
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	7

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2
Secretaría General	4
Subdirección Administrativa y Financiera	15
Subdirección de Talento Humano	44
Viceministerio de Energía	9
Viceministerio de Minas	4
Total general	443

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 cuarto trimestre de 2024 se recibieron **451 radicados a través del formulario Web de PQRSd**, de los cuales 87% corresponde a Derechos de Petición, 12% 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 Hidrocarburos con 179 solicitudes, seguida de Energía Eléctrica con 163 radicados recibidos.

<i>Tema</i>	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	392	87%
Solicitudes de Información	54	12%
Trámites y Servicios	5	1%

<i>Temática</i>	Cantidad
<i>Hidrocarburos</i>	179
<i>Energía Eléctrica</i>	163
<i>Minería</i>	39
<i>Otros</i>	70
Total	451

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 cuarto trimestre de 2024, la ciudadanía ejerció 1215 acciones en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 91% corresponde a Derechos de Petición, el 8% a Acciones de Tutela y el 0,6% corresponde a Acciones Populares y 0,4% restante a Acciones de Cumplimiento y Acciones de Grupo.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

<i>Derechos de Petición</i>	1109
<i>Acciones de Tutela</i>	94
<i>Acciones Populares</i>	8
<i>Acciones de Grupo</i>	2
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	2
<i>Total Mecanismos:</i>	1215

Por otra parte, durante el IV trimestre de 2024 se recibieron 81 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 cuarto trimestre de 2024 se recibieron **1109 PQRSD** que en comparación al cuarto trimestre del año anterior se incrementó en un 10% (**1003 PQRSD IV Trim 2023**), de las cuales

el 80.9% corresponde a Peticiones, el 17% a Solicitudes de Información, el 1.8% a Quejas y el 0.4% a Denuncias a Terceros.

PQRS Recibidas

<i>Peticiones</i>	887
<i>Solicitudes de Información</i>	188
<i>Quejas</i>	13
<i>Reclamos</i>	7
<i>Denuncias a Terceros</i>	4
Total PQRS	1109

De los anteriores PQRS, el 83% fueron atendidas de manera oportuna y el 17% fuera de los términos.

Atención PQRS

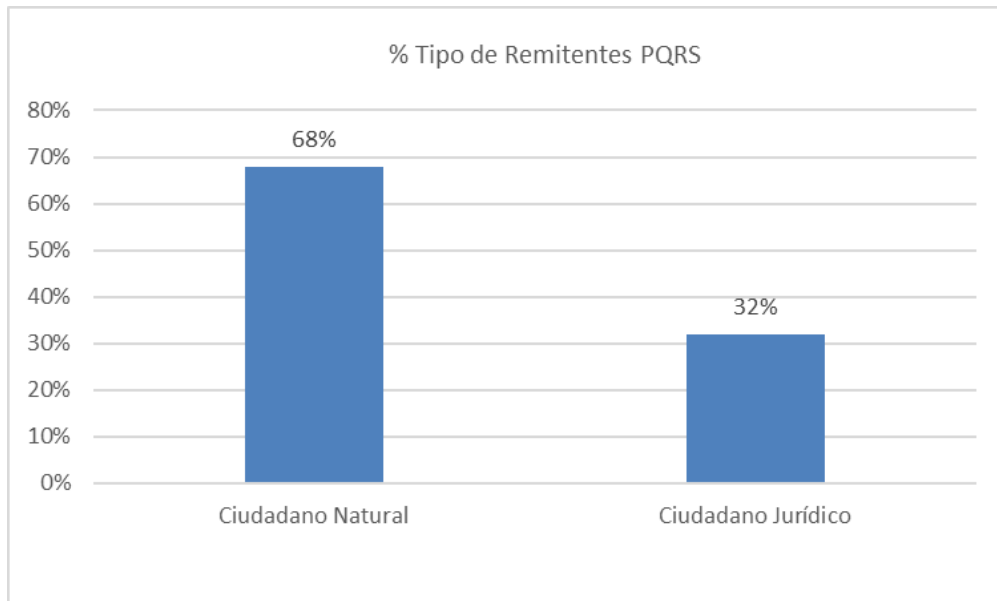
<i>Atendidas en términos</i>	925	83%
<i>Atendidas fuera de término</i>	184	17%
Total	1109	100%

Por otra parte, una vez realizado el análisis de las PQRS por temática, encontramos que el 28% corresponde a peticiones atendidas por la Dirección de Energía Eléctrica seguidas por el 27% atendidas por la Dirección de Hidrocarburos. El 15% fueron 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, el 5%, el Despacho del Ministerio y la Dirección de Formalización Minera recibió el 5%, el porcentaje restante corresponde a solicitudes dirigidas a las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía.

Dependencia	Cantidad
Dirección de Energía Eléctrica	315
Dirección de Hidrocarburos	295
Atención Primer Nivel – GRCCI	167
Despacho del Ministerio	60
Dirección de Formalización Minera	57
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	46
Subdirección de Talento Humano	45

Dependencia	Cantidad
Oficina Asesora Jurídica	30
Dirección de Minería Empresarial	22
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	17
Grupo de Gestión Contractual	8
Grupo de Asuntos Nucleares	7
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	7
Subdirección Administrativa y Financiera	7
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	5
Grupo de Comunicación y Prensa	4
Viceministerio de Minas	3
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	3
Grupo de Regalías	3
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2
Grupo de Tesorería	2
Grupo de Gestión Administrativa	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
Viceministerio de Energía	1
Total, general	1109

El 68% de las PQRSD recibidas, fueron realizadas por personas naturales y el 32% por persona Jurídica.



Del porcentaje de personas naturales, el 49% corresponde al género Masculino y el 51% 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 79%, seguido del módulo de PQRSD del portal Web con un 20% y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un 1%

% MODO DE RECEPCIÓN PQRS

<i>Correo Institucional</i>	79%
<i>Portal Página Web</i>	20%
<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 cuarto trimestre del 2024 se han atendido 167 **solicitudes en primer nivel**, esto corresponde al 15% de las solicitudes atendidas en la entidad.

El 100% de estas solicitudes corresponde al tema **Acceso al Subsidio de gas GLP**.

4. Seguimiento a Trámites y Servicios

Durante el cuarto trimestre de 2024 se recibieron un total de 568 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 50%, seguido del trámite **Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial** con una participación igualmente del 13%.

Trámites y OPAS

Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.	287
Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial	75
Cambio Propietario-Operador	63
Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos	18
Registro Inicial Distribuidor Minorista	6
Cambio de Razón Social del Agente	22
Cambio Distribuidor Mayorista	26
Actualización de Nomenclatura en Sicom	22
Cambio de Operador de la EDS de GNCV	23
Solicitud Cambio de Representante Legal	9
Derogación o cancelación de código Sicom	7
Registro Inicial Agentes Grupo Prima	3
Autorización para desarrollar un programa piloto de mezclas superiores de biocombustibles para su uso exclusivo en vehículos automotores o fuentes móviles terrestres	3
Cambio de Organismo Evaluador de la Conformidad	2
Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información.	2
Total, Tramites	568

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del 72% fuera de los términos fue el 23% y sin respuesta el 5 %.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el 18% corresponde al género femenino, el 28% al género masculino y el 54% 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 cuarto trimestre del 2024, se publicaron para consulta ciudadana 21 proyectos administrativos, de los que se recibieron 129 comentarios. (**Información recolectada hasta el 15 de diciembre de 2024**).

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
OAAS	Decreto	10
Hidrocarburos	Decreto	13
Energía Eléctrica	Resolución	4
Hidrocarburos	Resolución	1
Energía Eléctrica	Resolución	2
Energía Eléctrica	Resolución	2
OARE	Resolución	4
Hidrocarburos	Resolución	25
Energía Eléctrica	Resolución	4
Hidrocarburos	Resolución	0
Energía Eléctrica	Resolución	3
OARE	Resolución	11
Hidrocarburos	Decreto	27
Hidrocarburos	Resolución	17
OARE	Resolución	2
Energía Eléctrica	Resolución	4
Total		129

5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano

Durante el cuarto trimestre de 2024, se llevaron a cabo 203 eventos en distintas ciudades del país como parte de la Estrategia de Diálogo Social 2024. A continuación, se presentan 22 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>	63
<i>Cali</i>	12
<i>Barranquilla</i>	7
<i>Valledupar</i>	5
<i>El Zulia</i>	4
<i>Jamundí</i>	4
<i>Sogamoso</i>	4
<i>Riohacha</i>	4
<i>Quibdó</i>	3
<i>Caucasia</i>	3
<i>San Cayetano</i>	3
<i>Providencia</i>	3
<i>Marmato</i>	3
<i>Ubaté</i>	3
<i>Tierra Alta</i>	2
<i>Ibagué</i>	2
<i>Istmina</i>	2
<i>Suarez</i>	2
<i>Santa Rosa del Sur</i>	2
<i>Neiva</i>	2
<i>Bucaramanga</i>	2
<i>Segovia</i>	2
<i>Otros</i>	66
Total	203

Es preciso señalar que, a pesar de la existencia de 203 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>	50
<i>Informativos</i>	93
<i>Toma de Decisiones Participativas</i>	8
<i>Resolución de Conflictos</i>	9
<i>Innovación</i>	14
<i>Derechos Humanos</i>	2
<i>Rendición de Cuentas</i>	4
<i>Pedagógicos</i>	112
Total	292

5.3 Comportamiento Portal Web

Para el cuarto trimestre de 2024, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **162.000** visitas.

Comportamiento Portal Web Min Energía

<i>Vistas de la página</i>	162.000
<i>Número de vistas de página únicas</i>	146.000
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	68 segundos / 1 Minutos y 8 segundos