



Energía

INFORME

DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

I TRIMESTRE 2025

Grupo de Relacionamento
con el 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	10
3.1 Atención de PQRSD de Primer Nivel.....	14
4. Seguimiento a Trámites y Servicios.....	14
5. Mecanismos de Participación Ciudadana	16
5.1 Foros.....	16
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 primer trimestre del 2025 en el Centro de Contacto Ciudadano se atendieron un total de **2708 llamadas** con usuarios registrados en la plataforma CRM, de las cuales el 59% correspondió a la Consulta de Radicado y el 41% a Atención General del Centro de Contacto.

Gestión Telefónica	Cantidad	%
Consulta de radicado	1599	59%
Atención centro contacto	999	37%
Llamada No Efectiva	52	2%
Llamada caída	52	2%
Funcionario no contesta	4	0,15%
Información general	2	0,07%
Total	2708	100%

Dentro del segmento de interés más consultado encontramos que el 87% de las llamadas son para consultar temas de Hidrocarburos, seguido de 5% temas de Energía, el 4% llamadas No Efectivas y con el 2% Minería.

Segmento de interés	Cantidad	%
Hidrocarburos	2343	87%
Energía	145	5%
No Efectiva	116	4%

Segmento de interés	Cantidad	%
Minería	45	2%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	12	0,44%
Talento Humano	12	0,44%
Jurídica	7	0,26%
Tecnología	7	0,26%
Asuntos Regulatorios y empresariales	6	0,22%
Ambiental y Social	5	0,18%
Despacho Ministro y Viceministros	2	0,07%
Planeación	2	0,07%
Secretaría general	2	0,07%
Subdirección Administrativa y financiera	2	0,07%
Contractual	1	0,04%
Control interno	1	0,04%
Total	2708	100%

De las llamadas recibidas en el primer trimestre del 2025 el 68% correspondió a Mujeres, el 29% a Hombres y el 3% a Otro.

Género	Cantidad	%
Hombres	797	29%
Mujeres	1840	68%
Otro	71	3%
No responde	0	0%

1.2 Canal Presencial

En el primer trimestre del 2025 se atendieron presencialmente un total de 115 personas, de las cuales el 36% son mujeres y el 64% Hombres. El tema de mayor consulta correspondió a: “solicitudes relacionadas con los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo”.

Temática	Cantidad
Hidrocarburos	74
Energía Eléctrica	28
Minería	3
Otros	10



Total 115

Género	Cantidad	%
Hombres	74	64%
Mujeres	41	36%

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 del 2025 se agendaron 237 citas de atención virtual, 105 no fueron efectivas debido a que los ciudadanos que las solicitan no asisten.

Temática Agendamiento Virtual	Citas Agendadas
Hidrocarburos	139
Energía Eléctrica	73
Minería	19
Otros	6
Total	237

1.4 Canal Correo Electrónico

Para el primer trimestre del 2025 se recibieron **13.222 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
Grupo de Downstream	3676
Dirección de Energía Eléctrica	2800
Oficina Asesora Jurídica	1197
Dirección de Hidrocarburos	929
Despacho del Ministerio	698

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Gas Combustible	429
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	412
Subdirección de Talento Humano	411
Grupo de Midstream	300
Dirección de Formalización Minera	269
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	222
Grupo de Asuntos Legislativos	214
Grupo de Gestión Contractual	167
Oficina de Control Interno	160
Dirección de Minería Empresarial	157
Grupo de Asuntos Nucleares	140
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	130
Grupo de Regalías	108
Grupo de Jurisdicción Coactiva	101
Viceministerio de Minas	80
Viceministerio de Energía	74
Grupo de Upstream	69
Secretaría General	59
Grupo de Tesorería	55
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	53
Grupo de Gestión Financiera y Contable	51
Grupo de Subsidios	50
Subdirección Administrativa y Financiera	44
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	25
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	19
Grupo de Reglamentos Técnicos	17
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	14
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	11
Oficina de Control Disciplinario Interno	9
Grupo de Comunicación y Prensa	8
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	7
Grupo de Gestión Internacional	7
Administración Sistema	6
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	5

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Energía Eléctrica	4
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	4
Grupo de Hidrocarburos	4
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	3
Grupo de Gestión Administrativa	3
Grupo de Humanización y Bienestar	3
Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	3
Grupo de Gestión Ambiental	2
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	2
Grupo de Gestión del Cumplimiento	2
Grupo de Gestión Laboral y Carrera Administrativa	2
Grupo de Supervisión	2
Grupo de Auditoría Misional y Planeación	1
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios y Gastos de Desplazamiento	1
Grupo de Gestión y Desempeño	1
Grupo de Minas	1
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	1
Total General	13222

1.5 Canal Correo Físico

Para el primer trimestre del 2025 se recibieron **496 radicados por ventanilla**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Grupo de Downstream	85
Dirección de Energía Eléctrica	69
Subdirección de Talento Humano	63
Despacho del Ministerio	51
Dirección de Hidrocarburos	32
Oficina Asesora Jurídica	27
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	25
Dirección de Formalización Minera	24

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	24
Subdirección Administrativa y Financiera	16
Dirección de Minería Empresarial	9
Grupo de Gas Combustible	9
Oficina de Control Interno	8
Grupo de Jurisdicción Coactiva	6
Grupo de Midstream	6
Secretaría General	6
Grupo de Gestión Contractual	5
Grupo de Tesorería	5
Grupo de Asuntos Nucleares	4
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	4
Administración Sistema	3
Grupo de Upstream	3
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	3
Viceministerio de Energía	2
Grupo de Asuntos Legislativos	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	1
Grupo de Regalías	1
Grupo de Subsidios	1
Grupo de Upstream	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Total general	496

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 del 2025 se recibieron **443 radicados a través del formulario Web de PQRSD**, de los cuales 38% corresponde a Derechos de Petición, 15% a Solicitudes de Información



La temática más consultada dentro de las solicitudes recibidas a través del formulario web de PQRS, corresponde a Energía Eléctrica con el 24% de solicitudes, seguida de Hidrocarburos con el 14% radicados recibidos.

Tema	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	168	38%
Solicitudes de Información	65	15%
Otros	210	47%

Temática	Cantidad
Energía Eléctrica	107
Hidrocarburos	61
Minería	7
Otros	269
Total	443

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 del 2025, la ciudadanía ejerció 2393 acciones en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 96% corresponde a Derechos de Petición, el 3% a Acciones de Tutela y el 0.5% corresponde a Acciones Populares y 0.5% restante a Acciones de Cumplimiento y Acciones de Grupo.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

Derechos de Petición	2313
Acciones de Tutela	74
Acciones Populares	3
Acciones de Grupo	2



Acciones de Cumplimiento	1
Total Mecanismos:	2393

Por otra parte, durante el primer trimestre del 2025 se recibieron 84 solicitudes de parte del Congreso de la República las cuales 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 del término legalmente establecido.

Para el primer trimestre del 2025 se recibieron **2313 PQRSD**, de las cuales el 55% corresponde a Peticiones, el 21% a Solicitudes de Información, el 18% Consultas, el 1% a Quejas y el 1% a Denuncias a terceros.

PQRS Recibidas	
Derecho de Petición	1284
Solicitud de Información	488
Consulta	411
Denuncia	41
Solicitud de copias	38
Queja	29
Reclamo	18
Sugerencia	3
Felicitaciones	2
Total PQRSD	2313



De las anteriores PQRSD, el 94% fueron atendidas de manera oportuna y el 6% se encuentran vencidos, sin respuesta

Atención PQRSD

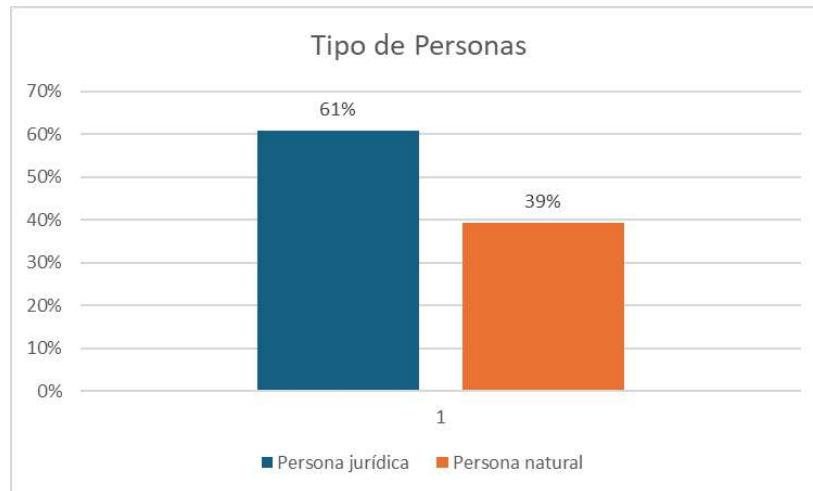
Atendidas en términos	2184	94%
Vencidos	129	6%
Total	2313	100%

Por otra parte, una vez realizado el análisis de las PQRSD asignadas por dependencia, encontramos que el 27% corresponde a peticiones atendidas por la Dirección de Energía Eléctrica seguidas por el 10% atendidas por el Grupo de Downstream y el 10% del Grupo de Relacionamento con el ciudadano que atiende primer nivel en temas de Hidrocarburos, específicamente Solicitud de Subsidios GLP, el 7%, la Dirección de Hidrocarburos, el porcentaje restante corresponde a solicitudes dirigidas a las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía.

Dependencia	Cantidad
Dirección de Energía Eléctrica	605
Grupo de Downstream	218
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	218
Dirección de Hidrocarburos	165
Grupo de Asuntos Legislativos	148
Oficina de Control Interno	127
Oficina Asesora Jurídica	115
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	115
Dirección de Formalización Minera	77
Grupo de Gas Combustible	67
Despacho del Ministerio	63
Subdirección de Talento Humano	62
Grupo de Gestión Contractual	34
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	28
Dirección de Minería Empresarial	20
Subdirección Administrativa y Financiera	16

Dependencia	Cantidad
Viceministerio de Minas	16
Grupo de Regalías	15
Grupo de Midstream	13
Grupo de Asuntos Nucleares	11
Grupo de Upstream	10
Grupo de Reglamentos Técnicos	9
Grupo de Subsidios	8
Secretaría General	7
Grupo de Jurisdicción Coactiva	6
Grupo de Gestión Financiera y Contable	5
Grupo de Tesorería	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	4
Grupo de Comunicación y Prensa	3
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	3
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	2
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2
Viceministerio de Energía	2
Grupo de Auditoria Misional y Planeación	1
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	1
Grupo de Energía Eléctrica	1
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	1
Grupo de Gestión Administrativa	1
Grupo de Gestión del Cumplimiento	1
Grupo de Hidrocarburos	1
Grupo de Humanización y Bienestar	1
Grupo de Minas	1
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	1
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	1
Total general	2209

De las PQRSD recibidas, el 39% fueron realizadas por personas naturales y el 61% por persona Jurídica.



Del porcentaje de personas naturales, el 32% corresponde al género Femenino y el 68% al género Masculino.



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 17% y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un 4%

% MODO DE RECEPCIÓN PQRS

Correo Institucional	2098
Portal Página Web	443
Ventanilla Física	112

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 2025 se han atendido 218 **solicitudes en primer nivel**, esto corresponde al 10% de las solicitudes atendidas en la entidad, que corresponde al tema relacionado con **Acceso al Subsidio de gas GLP**

4. Seguimiento a Trámites y Servicios

Durante el primer trimestre del 2025 se recibieron un total de 499 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 42%, seguido del trámite **Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial** con una participación igualmente del 19%.

Trámites y OPAS

Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.	211
--	-----

Trámites y OPAS

Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial	96
Cambio Propietario-Operador	64
Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos	35
Cambio de Operador de la EDS de GNCV	27
Registro Inicial Distribuidor Minorista	19
Cambio Distribuidor Mayorista	14
Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información.	7
Cambio de Razón Social del Agente	6
Solicitud Cambio de Representante Legal	5
Registro Inicial Agentes Grupo Prima	4
Cambio de Organismo Evaluador de la Conformidad	4
Derogación o cancelación de código Sicom	3
Visto Bueno para importación de Combustibles (VUCE)Ministerio de Comercio Industria y Turismo	2
Autorización para desarrollar un programa piloto de mezclas superiores de biocombustibles para su uso exclusivo en vehículos automotores o fuentes móviles terrestres	1
Solicitud Compra de Combustible a Precio Nacional	1
Total, Tramites	499

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del 70% fuera de los términos fue el 19% y sin respuesta el 11%.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el 18% corresponde al género femenino, el 53% al género masculino y el 29% 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 2025, se publicaron para consulta ciudadana 20 proyectos administrativos, de los que se recibieron 175 comentarios.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
Energía Eléctrica	AIN	5
Energía Eléctrica	AIN	30
Minas	Resolución	1
Energía Eléctrica	Resolución	7
Minas	Decreto	1
Energía Eléctrica	Resolución	12
OARE	Resolución	26
Minas	Resolución	1
Minas	Resolución	1
Energía Eléctrica	Resolución	15
OARE	Decreto	22
Energía Eléctrica	Decreto	22
Hidrocarburos	Decreto	2
Minas	Decreto	7
Hidrocarburos	Resolución	2
OARE	Resolución	12
Minas	Resolución	9
Total		175

5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano

Durante el primer trimestre del 2025, se llevaron a cabo 7 eventos en distintas ciudades y municipios del país como parte de la Estrategia de Diálogo Social, en el marco de asambleas,

conversatorios y sesiones de trabajo. A continuación, se presentan 5 ciudades y municipios con el número de eventos realizados en cada uno, representando una muestra de la totalidad de los eventos ejecutados.

Ciudades y Municipios donde se desarrollaron los eventos	Cantidad de Eventos
Bogotá	3
Carmen de Bolívar	1
Barrancabermeja	1
Riohacha	1
Líbano	1

Es preciso señalar que, a pesar de la existencia de 7 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.

Tipos de Eventos	Cantidad de Eventos
Planeación Participativa	2
Informativos	4
Pedagógicos	3
Total	9

5.3 Comportamiento Portal Web

Para el primer trimestre del 2025, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **531.000 visitas**.



Comportamiento Portal Web Min Energía

Vistas de la página	531.000
Número de vistas de página únicas	216.000
Promedio de tiempo en la página	49 segundos