

INFORME
SEGUIMIENTO
A **PQRS**

I TRIMESTRE
2025



Grupo de Relacionamento
con el Ciudadano y
Gestión de la Información

**Ministerio
de Minas y Energía**

Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Proceso de recepción y registro de PQRS 4	4
2.1 Recepción de PQRS 4	4
- Canal virtual..... 4	4
- Canal Presencial:..... 4	4
- Canal Telefónico:..... 4	4
- Canal Escrito: 4	4
3. Datos Estadísticos del comportamiento de las PQRS 5	5
3.1 Clasificación por Tipología: 5	5
3.2 Clasificación por Canal de Atención..... 7	7
3.2.1. Correo electrónico: 7	7
3.2.2. Sitio Web:..... 7	7
3.2.3 Canal Presencial:..... 7	7
3.3 Clasificación por Tipo de Persona 8	8
3.4 Clasificación por Dependencias 9	9
4. Derechos de Petición primer trimestre en sus diferentes estados 11	11
5. Actividades de Control y Seguimiento..... 12	12



1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar un análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas durante el primer trimestre del año 2025 en el Ministerio de Minas y Energía. Este proceso de atención es fundamental para garantizar la transparencia, mejorar los servicios ofrecidos y fortalecer el compromiso del Ministerio con la ciudadanía y las partes interesadas.

Durante este período, se registraron un total significativo de PQRS que reflejan el interés y las inquietudes de los usuarios respecto a diversos temas que el Ministerio tiene como finalidad prestar a la ciudadanía. Este informe no solo detalla la cantidad y tipo de solicitudes recibidas, sino que busca dar a conocer el seguimiento y control que desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión e la Información se realiza al interior de la entidad por las dependencias en pro de mejorar los tiempos de atención a los derechos de petición; este seguimiento y control de las PQRS es una herramienta importante para minimizar la inoportunidad en las respuestas y asegurar una atención eficaz a la ciudadanía.

Este análisis busca contribuir al fortalecimiento de los mecanismos de atención a la ciudadanía, consolidando el compromiso del Ministerio de Minas y Energía con la transparencia, la eficiencia y el bienestar social.

2. Proceso de recepción y registro de PQRSD

El proceso de recepción y registro de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en el Ministerio de Minas y Energía es un procedimiento que permite a la ciudadanía, y partes interesadas presentar sus inquietudes o solicitudes ante la entidad. A través de los diferentes canales, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, con el objeto que la Entidad emita respuesta oportuna o inicie una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

El proceso sigue una serie de pasos que se detallan a continuación:

2.1 Recepción de PQRSD

Las PQRSD son recepcionadas por los diferentes canales que tiene el Ministerio de Minas dispuestos a la ciudadanía:

- **Canal virtual:** A través de este canal puede comunicarse en línea con el Ministerio de Minas y Energía para radicar y tener acceso a la información acerca de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias: (Formulario de PQRS, Correo electrónico: menergia@minenergia.gov.co Agendamiento virtual, ChatBot (Indy)
- **Canal Presencial:** En este punto de atención, los ciudadanos pueden solicitar orientación e información de los trámites y servicios, de igual manera radicar sus solicitudes.
- **Canal Telefónico:** A través de la línea telefónica se atienden los requerimientos de la ciudadanía y se brinda orientación respecto a los trámites y servicios que presta la entidad.
- **Canal Escrito:** Medio a través del cual puede radicar documentación general cómo: comunicaciones generales, certificaciones, entre otros

3. Datos Estadísticos del comportamiento de las PQRS

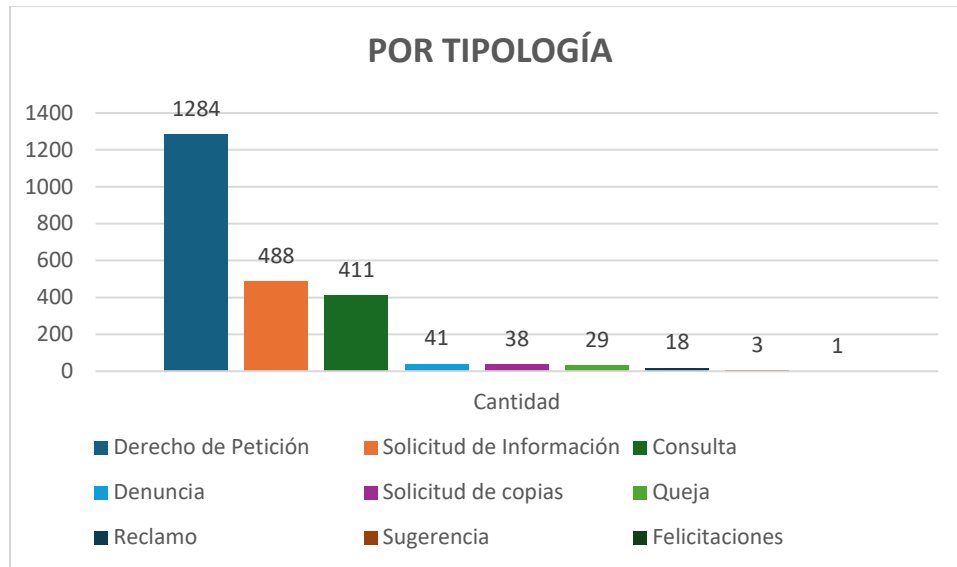
3.1 Clasificación por Tipología:

Durante el primer trimestre de 2025, en el Ministerio se recibieron un total de **2653** solicitudes, de las cuales **2313** fueron asignadas como PQRSD, que representan un conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. De este total, el **55%** correspondió a Peticiones, lo que indica un alto interés por parte de los ciudadanos en realizar solicitudes específicas. Por otro lado, el **21%** corresponde a Solicitudes de Información, lo que refleja que la ciudadanía requiere particularmente datos y detalles por parte de las dependencias. Las Consultas representaron el **18%** de las solicitudes, evidenciando la necesidad de conceptos en diversos temas. Un **1%** estuvo relacionado con Quejas, mostrando un nivel bajo de inconformidad, mientras que otro **1%** se registró bajo la categoría de Denuncias a terceros, lo que sugiere que, aunque es un porcentaje bajo, hace alusión situaciones que involucran a otras entidades. Estos datos proporcionan una visión clara de los temas más recurrentes tratados por los usuarios durante este período.

A continuación, se detalla la cantidad de PQRSD por tipología recepcionado en la entidad:

- Asignadas como PQRSD

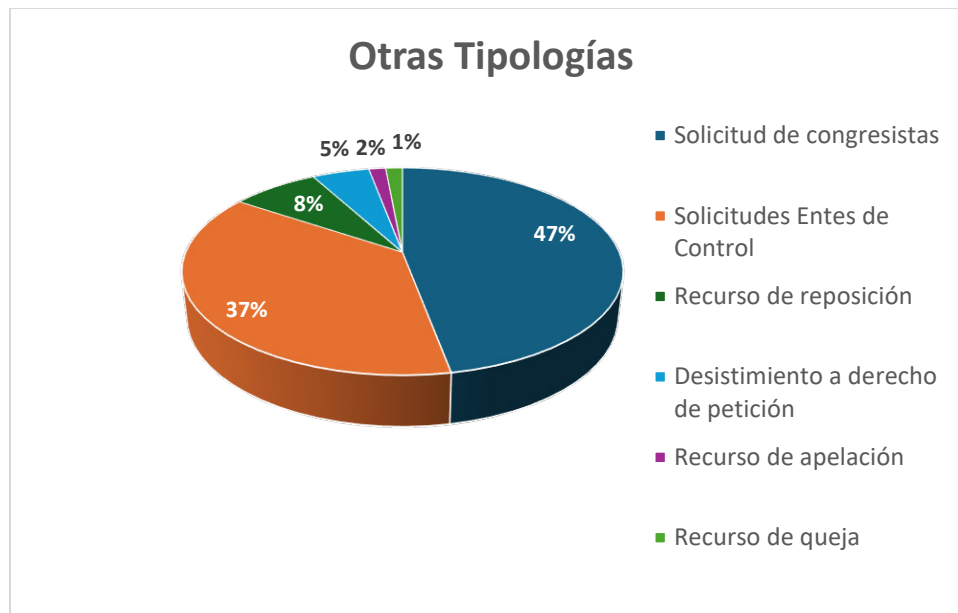
TIPOLOGÍA	Cantidad
Derecho de Petición	1284
Solicitud de Información	488
Consulta	411
Denuncia	41
Solicitud de copias	38
Queja	29
Reclamo	18
Sugerencia	3
Felicitaciones	1
Total general	2313



Por otro lado, de las **2.653** solicitudes recibidas, un total de **340** se encuentran asociadas a otras tipologías recibidas por los diferentes canales, los cuales, debido a su naturaleza particular, están sujetos a plazos distintos a los establecidos por la Ley 1755 de 2015. Entre estas solicitudes, se incluyen aquellas presentadas por congresistas, las cuales están regidas por la Ley 5 de 1992, así como las solicitudes provenientes de los entes de control, que también tienen procedimientos y tiempos propios. Además, se contemplan otras acciones constitucionales que, por su naturaleza, requieren un tratamiento diferenciado en cuanto a los plazos y procedimientos para su trámite. Este tipo de solicitudes, siguen protocolos específicos que responden a necesidades y disposiciones particulares del marco legal correspondiente.

- Asignadas otras tipologías

TIPOLOGÍA	Cantidad
Solicitud de congresistas	160
Solicitudes Entes de Control	127
Recurso de reposición	26
Desistimiento a derecho de petición	17
Recurso de apelación	5
Recurso de queja	5
Total general	340



3.2 Clasificación por Canal de Atención

La clasificación por canal de atención en el Ministerio de Minas y Energía refleja cómo los ciudadanos y usuarios interactúan con la entidad a través de diferentes canales dispuestos por la entidad. A continuación, se presenta la descripción con los datos y porcentajes correspondientes:

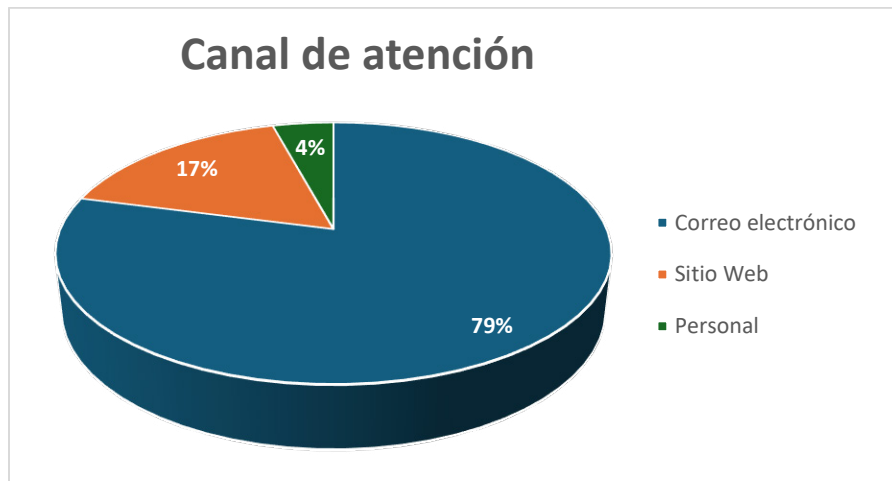
3.2.1. Correo electrónico: 2098 interacciones, lo que representa **78.34%** del total de solicitudes recibidas. Este canal es el más utilizado, lo que sugiere que los usuarios prefieren comunicarse de manera escrita, aprovechando la posibilidad de realizar consultas, presentar quejas o hacer solicitudes de información en detalle.

3.2.2. Sitio Web: 443 interacciones, que corresponden al **16.58%** del total. Aunque es el segundo canal más utilizado, su participación es considerablemente menor en comparación con el correo electrónico.

3.2.3 Canal Presencial: 112 interacciones, representando un **4.08%** del total. A pesar de ser el canal menos utilizado, sigue siendo importante para quienes requieren atención directa y personalizada, o para situaciones que no se pueden resolver a través de medios electrónicos.

La mayoría de las interacciones con el Ministerio de Minas y Energía se realizan a través del correo electrónico, mientras que el sitio web y la atención presencial, aunque menos frecuentes, continúan siendo canales relevantes para algunos usuarios.

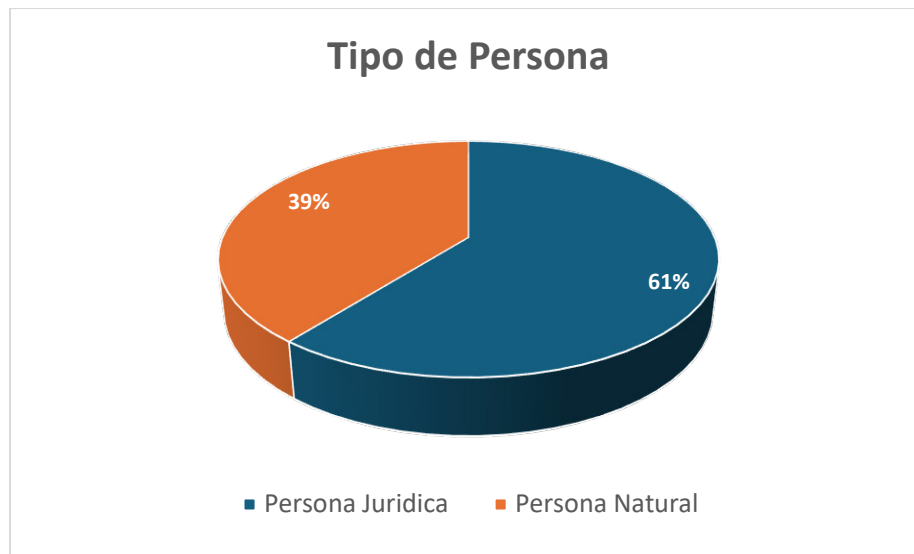
Canal	Cantidad
Correo electrónico	2098
Sitio Web	443
Personal	112
Total general	2653



3.3 Clasificación por Tipo de Persona

Del total de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas, el **39%** correspondieron a peticiones realizadas por personas naturales, es decir, ciudadanos individuales que se dirigieron a la entidad para presentar alguna inquietud, solicitud o queja. Por otro lado, el **61%** fue presentado por personas jurídicas, lo que incluye a empresas, organizaciones o instituciones que realizaron estas solicitudes en nombre de sus respectivos intereses, el restante no fue identificados en el sistema. Esta distribución refleja una participación significativa de las entidades jurídicas en comparación con los individuos, lo que podría indicar una mayor frecuencia de interacción de las organizaciones con el Ministerio de Minas y Energía.

Tipo de persona	Cantidad
Persona Jurídica	1565
Persona Natural	1013
Total general	2578



3.4 Clasificación por Dependencias

Al realizar el análisis detallado de las PQRSD asignadas por dependencia, se encontró que el **27%** de las solicitudes corresponden a peticiones gestionadas por la Dirección de Energía Eléctrica. A continuación, el **10%** de las peticiones son atendidas por el Grupo de Downstream de la Dirección de Hidrocarburos, mientras que otro **10%** es gestionado por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, que se encarga principalmente del primer nivel de atención en asuntos relacionados con Hidrocarburos, particularmente en lo que respecta a las solicitudes de subsidios para GLP. Un **7%** de las solicitudes son atendidas por la Dirección de Hidrocarburos. El restante porcentaje se distribuye entre las diferentes dependencias del Ministerio de Minas y Energía. Este análisis nos permite visualizar claramente la distribución y el volumen de trabajo de cada área dentro del Ministerio, evidenciando las áreas de mayor demanda y aquellas que requieren una atención más específica.

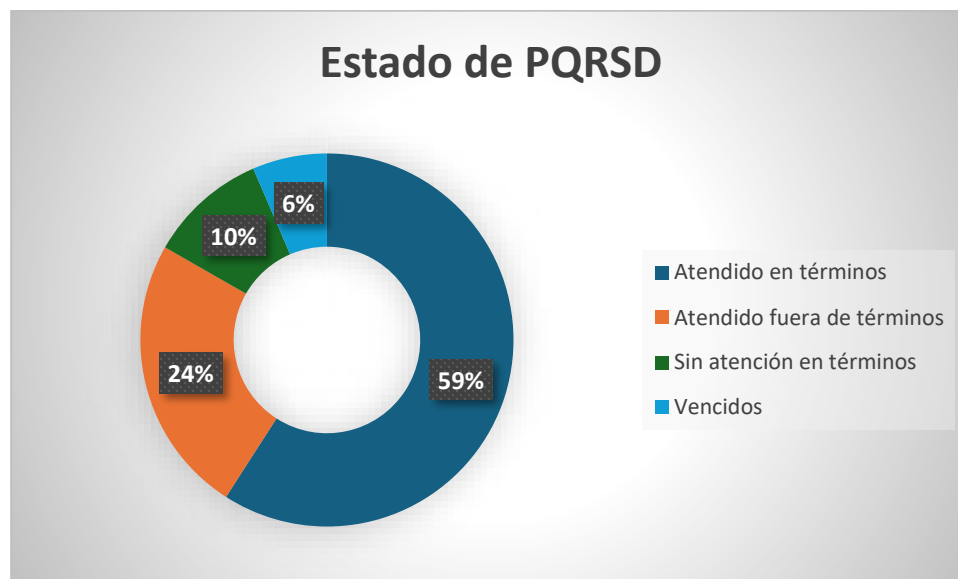
Dependencia	Cantidad
Dirección de Energía Eléctrica	605
Grupo de Downstream	218
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	218
Dirección de Hidrocarburos	165
Grupo de Asuntos Legislativos	148
Oficina de Control Interno	127
Oficina Asesora Jurídica	115
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	115
Dirección de Formalización Minera	77
Grupo de Gas Combustible	67

Dependencia	Cantidad
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
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 Auditoría 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

4. Derechos de Petición primer trimestre en sus diferentes estados

Continuando con el análisis correspondiente, en este caso revisamos el estado de los radicados ingresados en la entidad, categorizados como derechos de petición. Este análisis nos proporciona cifras clave para determinar las acciones necesarias que garanticen un mayor cumplimiento con la ciudadanía, en cuanto a la oportunidad de respuesta, conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. A continuación, se describen los estados de los radicados para facilitar la comprensión de la gráfica:

- Atendido en términos (1180): Este es el número de derechos de petición que se han respondido dentro del plazo establecido por la ley o normativas correspondientes.
- Atendido fuera de términos (483): Son las respuestas que se entregaron, pero fuera del plazo establecido. Aunque la respuesta se dio, hubo un retraso.
- Sin atención en términos (205): En esta categoría se encuentran las solicitudes que no han sido respondidas en el plazo, pero que aún no están vencidas.
- Vencidos (129): Son los derechos de petición que ya han pasado el plazo sin recibir respuesta.



5. Actividades de Control y Seguimiento

- Revisión y evaluación de los radicados mediante reportes de PQRSD generados por el sistema de gestión documental de la entidad, buscando mejorar el proceso de radicación.
- Envío de alertas semanales de vencimiento de peticiones al área técnica que tiene asignada la respuesta a través de correo electrónico
- Campañas de comunicación interna en el Ministerio de Minas enfocadas en el servicio a la ciudadanía y la gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)
- Elaboración de informes de PQRSD, en los cuales se examina y se identifica el comportamiento de las diferentes dependencias en cuanto a la oportunidad y eficacia de sus respuestas
- A través del documento 'Instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos', se busca mejorar el proceso de radicación y minimizar los posibles errores
- Desarrollo de espacios de formación dirigidos a funcionarios y contratistas de la entidad sobre protocolos de atención al ciudadano, la importancia de dar respuesta oportuna a los Derechos de Petición y Lenguaje Claro
- Mejoras del sistema de correspondencia, reportes especiales para seguimiento, modificación de formularios de radicación, mejoramiento en alertas semanales automáticas del sistema
- Atención primer nivel a las peticiones más reiterativas de la ciudadanía