



Energía



INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Segundo Trimestre 2025

Grupo de Relacionamiento con el
Ciudadano y Gestión de la Información

Ministerio de Minas y Energía



Contenido

1.	Comportamiento de los Canales de Atención.....	2
1.1	Canal Telefónico.....	2
1.2	Canal Presencial	3
1.3	Canal Agendamiento Web	3
1.4	Canal Correo Electrónico.....	4
1.5	Canal Correo Físico.....	6
1.6	Canal Formulario Web de Pqrsd	7
2.	Mecanismos para la Protección de los Derechos Ciudadanos.....	7
3.	Seguimiento a las Pqrsd	8
3.1	Atención de PQRSD de Primer Nivel.....	11
4.	Seguimiento a Trámites y Servicios	11
5.	Mecanismos de Participación Ciudadana	12
5.1	Foros.....	12
5.2	Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano.....	13
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 2025 en el Centro de Contacto Ciudadano se atendieron un total de **2.277 llamadas** con usuarios registrados en la plataforma CRM, de las cuales el 58% correspondió a la Consulta de Radicado y el 42% a Atención General del Centro de Contacto.

Gestión Telefónica	Cantidad	%
Consulta de radicado	1.316	58%
Atención centro contacto	363	16%
Llamada No Efectiva	21	0.92%
Llamada caída	22	0.97%
Funcionario no contesta	7	0.31%
Información general	548	24%
Total	2277	100%

Dentro del segmento de interés más consultado encontramos que el 83% de las llamadas son para consultar temas de Hidrocarburos, seguido de 9.35% temas de Energía, el 2.28% Minería y llamadas No Efectivas con el 1.67%.

Segmento de interés	Cantidad	%
Hidrocarburos	1.892	83%
Energía	213	9.35%
Minería	52	2.28%
No Efectiva	38	1.67%
Talento Humano	30	1.32%
Despacho Ministro y Viceministros	14	0.61%
Ambiental y Social	10	0.44%
Jurídica	7	0.31%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	5	0.22%
Asuntos Regulatorios y empresariales	5	0.22%

Subdirección Administrativa y financiera	5	0.22%
Tecnología	2	0.09%
Contractual	2	0.09%
Planeación	1	0.04%
Control interno	1	0.04%
Total	2277	100%

De las llamadas recibidas en el segundo trimestre del 2025 el 64% correspondió a Mujeres, el 34% a Hombres y el 1% a Otro.

Género	Cantidad	%
Hombres	782	34%
Mujeres	1462	64%
Otro	33	1%

1.2 Canal Presencial

En el segundo trimestre del 2025 se atendieron presencialmente un total de 51 personas, de las cuales el 39% son mujeres y el 61% Hombres. El tema de mayor consulta correspondió a: *“solicitudes relacionadas con postulaciones al programa de Comunidades Energéticas”*.

Temática	Cantidad	Género	Cantidad	%
Energía Eléctrica	33	Hombres	28	55%
Hidrocarburo	20	Mujeres	23	45%
Minería	1			
Otros	3			
Total	52			

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 del 2025 se agendaron 201 citas de atención virtual, 71 no fueron efectivas debido a que los ciudadanos que las solicitan no asisten.

Temática Agendamiento Virtual

Citas Agendadas

<i>Hidrocarburos</i>	86
<i>Energía Eléctrica</i>	79
<i>Minería</i>	21
<i>Otros</i>	15
Total	201

1.4 Canal Correo Electrónico

Para el segundo trimestre del 2025 se recibieron **16.146 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	4.745
Dirección de Energía Eléctrica	3.206
Dirección de Hidrocarburos	1.372
Oficina Asesora Jurídica	1.188
Despacho del Ministerio	1.002
Subdirección de Talento Humano	608
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	461
Dirección de Formalización Minera	447
Grupo de Gas Combustible	411
Grupo de Midstream	337
Oficina de Control Interno	238
Grupo de Asuntos Legislativos	234
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	180
Grupo de Regalías	157
Grupo de Subsidios	154
Dirección de Minería Empresarial	149
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	131
Grupo de Gestión Contractual	114
Viceministerio de Minas	106
Secretaría General	98
Grupo de Reglamentos Técnicos	89
Grupo de Asuntos Nucleares	86
Subdirección Administrativa y Financiera	79

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Jurisdicción Coactiva	63
Grupo de Upstream	63
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	63
Viceministerio de Energía	44
Grupo de Gestión Financiera y Contable	41
Grupo de Tesorería	35
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	31
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	23
Oficina de Control Disciplinario Interno	22
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	21
Grupo de Supervisión	18
Grupo de Comunicación y Prensa	15
Grupo de Gestión Administrativa	15
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	12
Grupo de Hidrocarburos	12
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	12
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	11
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	8
Administración Sistema	5
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	5
Grupo de Energía Eléctrica	5
Grupo de Humanización y Bienestar	5
Grupo de Gestión Ambiental	5
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	3
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	3
Grupo de Gestión Laboral y Carrera Administrativa	3
Grupo de Minas	3
Grupo de Gestión Internacional	2
Grupo de Gestión del Cumplimiento	1
Grupo de Gestión y Desempeño	1
Total General	16.146

1.5 Canal Correo Físico

Para el segundo trimestre del 2025 se recibieron **560 radicados por ventanilla**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Subdirección de Talento Humano	105
Subdirección Administrativa y Financiera	83
Dirección de Energía Eléctrica	73
Despacho del Ministerio	57
Grupo de Downstream	56
Dirección de Hidrocarburos	34
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	28
Dirección de Formalización Minera	14
Oficina Asesora Jurídica	13
Grupo de Jurisdicción Coactiva	13
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	11
Secretaría General	7
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	7
Viceministerio de Energía	7
Dirección de Minería Empresarial	6
Grupo de Gestión Contractual	6
Grupo de Gas Combustible	4
Oficina de Control Interno	4
Grupo de Midstream	4
Grupo de Tesorería	4
Grupo de Asuntos Legislativos	4
Grupo de Subsidios	3
Grupo de Asuntos Nucleares	2
Grupo de Upstream	2
Viceministerio de Minas	2
Grupo de Gestión Administrativa	2
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	2
Grupo de Regalías	2
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	1
Grupo de Reglamentos Técnicos	1
Total general	560

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 del 2025 se recibieron **399 radicados a través del formulario Web de PQRSD**, de los cuales 28% corresponde a Derechos de Petición, 29% a Solicitudes de Información.

La temática más consultada dentro de las solicitudes recibidas a través del formulario web de PQRSD, corresponde a Energía Eléctrica con las 193 solicitudes, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con 73 radicados recibidos.

<i>Tema</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Derechos de Petición	113	28%
Solicitudes de Información	116	29%
Otros	172	42%

<i>Temática</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Energía Eléctrica</i>	193
<i>Dirección de Hidrocarburos</i>	73
<i>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano</i>	31
<i>Otros</i>	102
<i>Total</i>	497

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 del 2025, la ciudadanía ejerció 2301 acciones en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 94.6% corresponde a Derechos de Petición, el 5% a Acciones de Tutela y el 0.2% corresponde a Acciones Populares y 0.2% restante a Acciones de Cumplimiento y Acciones de Grupo.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

<i>Derechos de Petición</i>	2177
<i>Acciones de Tutela</i>	114
<i>Acciones Populares</i>	4
<i>Acciones de Grupo</i>	3
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	3
Total Mecanismos:	2301

Por otra parte, durante el segundo trimestre del 2025 se recibieron 81 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 el término legalmente establecido.

Para el segundo trimestre del 2025 se recibieron **2177 PQRSD**, de las cuales el 43% corresponde a Derechos de Petición, el 29% a Solicitudes de Información, el 20% Consultas, el 3% a Solicitud de Copias y el 2% a Reclamos.

Tipo de Petición	Cantidad
Derecho de Petición	933
Solicitud de Información	623
Consulta	426
Solicitud de copias	55
Solicitudes Entes de Control	41
Reclamo	38
Denuncia	36
Queja	15
Desistimiento a derecho de petición	8
Recurso de queja	1
Sugerencia	1
Total general	2177

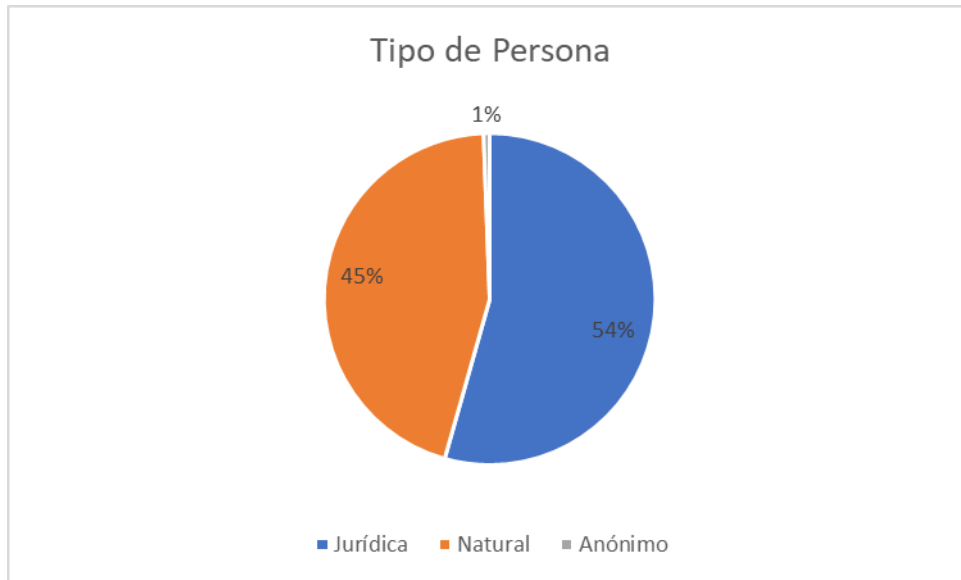
De las anteriores PQRSD, el **68% fueron atendidas dentro de los términos**, el 15% se encuentran vencidas, sin respuesta y el 17% restante hace referencia a los radicados que se encuentran sin atención pero que a la fecha aún están en los términos de Ley para una respuesta oportuna.

<i>Atención PQRSD</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Atendidas en términos</i>	1470	68%
<i>Vencidos</i>	334	15%
<i>Sin atención en términos</i>	373	17%
<i>Total</i>	2177	100%

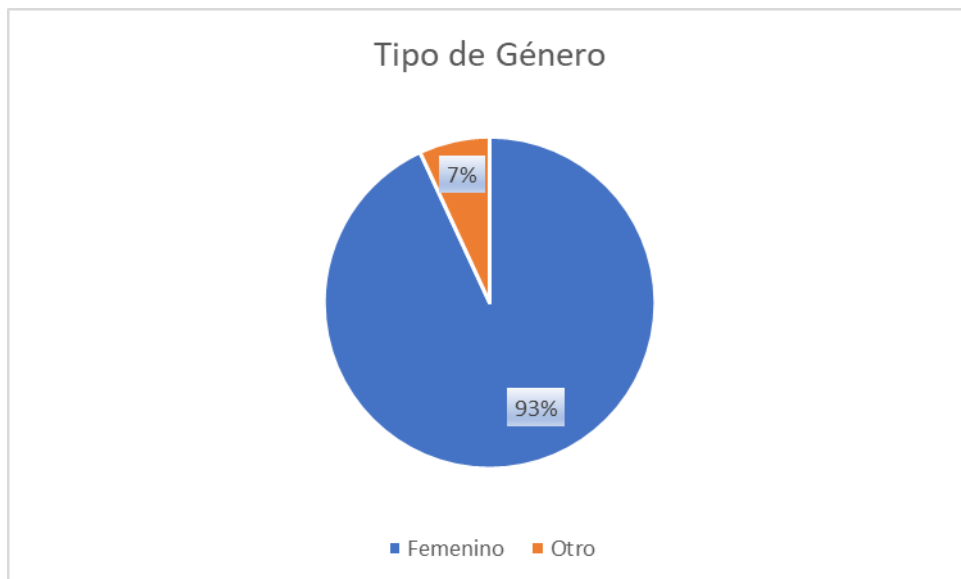
Por otra parte, tras el análisis de las PQRSD asignadas por dependencia, se identificó que el 34% fueron atendidas por la Dirección de Energía Eléctrica, el 25% por la Dirección de Hidrocarburos y el 9% por la Dirección de Formalización Minera. El porcentaje restante corresponde a solicitudes gestionadas por las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía.

Dependencia	Cantidad
Dirección de Energía Eléctrica	742
Dirección de Hidrocarburos	556
Dirección de Formalización Minera	202
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	181
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	105
Subdirección de Talento Humano	103
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	48
Dirección de Minería Empresarial	47
Despacho del Ministerio	40
Grupo de Gestión Contractual	31
Viceministerio de Minas	19
Grupo de Asuntos Nucleares	15
Oficina de Control Disciplinario Interno	14
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	14
Grupo de Regalías	12
Viceministerio de Energía	9
Subdirección Administrativa y Financiera	8
Total general	2177

De las PQRSD recibidas, el 45% fueron realizadas por personas naturales y el 55% por persona Jurídica.



Del porcentaje de personas naturales, el 93% corresponde al género Femenino y el 7% a otros.



El canal de atención más usado por la ciudadanía para interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es el correo electrónico con un 78%, seguido del módulo de PQRSD del portal Web con un 18% y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un 4%

% MODO DE RECEPCIÓN PQRS

Correo Institucional	1691
Portal Página Web	399
Ventanilla Física	87

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 segundo trimestre del 2025 se han atendido **110 solicitudes en primer nivel**, esto corresponde al **5%** de las solicitudes atendidas en la entidad, el **100%** que corresponde al tema relacionado con **Acceso al Subsidio de gas GLP**

4. Seguimiento a Trámites y Servicios

Durante el segundo trimestre del 2025 se recibieron un total de **589** 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 **44%**, seguido del trámite **Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial** con una participación del **20%**.

Trámites y OPAS

Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.	259
Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial	119
Cambio Propietario-Operador	51

Trámites y OPAS

Registro Inicial Distribuidor Minorista	28
Cambio de Operador de la EDS de GNCV	28
Cambio Distribuidor Mayorista	22
Cambio de Razón Social del Agente	20
Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos	16
Registro Inicial Agentes Grupo Prima	13
Solicitud Cambio de Representante Legal	13
Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información.	9
Cambio de Organismo Evaluador de la Conformidad	4
Derogación o cancelación de código Sicom	3
Solicitud de Corrección en Declaración de Información	3
Visto Bueno para importación de Combustibles (VUCE)Ministerio de Comercio Industria y Turismo	1
Total, Tramites	589

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del **73,7%** fuera de los términos fue el **21,6%** y sin respuesta el **4,7%**.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el **14%** corresponde al género femenino, el **52%** al género masculino y el **34%** 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 2025, se publicaron para consulta ciudadana 20 proyectos administrativos, de los que se recibieron **282 comentarios**.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
Hidrocarburos	Resolución	10
Minas	Resolución	1
Energía Eléctrica	Resolución	11
Minas	Resolución	3
Minas	Decreto	3
Minas	Decreto	4
Hidrocarburos	Resolución	6
OARE	Decreto	31
OARE	Decreto	9
Energía Eléctrica	AIN	27
Hidrocarburos	Definición del problema Análisis de Impacto Normativo (AIN)	3
Minas	Resolución	12
Energía Eléctrica	Decreto	7
Energía Eléctrica	Resolución	7
Hidrocarburos	Decreto	9
Energía Eléctrica	Resolución	30
Energía Eléctrica	Resolución	19
OARE	Resolución	30
OARE	Resolución	30
Energía Eléctrica	Resolución	30
Total		282

5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano

Durante el segundo trimestre del 2025, se llevaron a cabo 118 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 46 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	45
Amaga, Antioquia	1
Baranoa, Atlántico	1
Barrancabermeja	2
Barranquilla	1
Cali	3
Cartagena	1
El charco, Nariño	1
Enciso, Santander	2
Espinal	1
Florencia	1
Fonseca (La Guajira)	1
Granada, Meta	1
Guaduas	1
Ibagué	1
Ipiales, Nariño	1
Istmina (Chocó)	1
Lebrija, Santander	1
Lérida, Tolima	1
Lorica, Córdoba	1
Manizales	1
Marmato	4
Mocoa	1
Montería	1
Muzo	1
Neiva	1
Norosi, Bolívar	1
Novita, Chocó)	1
Puerto libertador, Córdoba	1
Quibdó	1
Remedios- Antioquia	3
Restrepo, Meta	1
Rio viejo, Bolívar	1
Riohacha	13
San Roque, Antioquia	1
Santa Barbara de Iacuande Nariño	1
Santa rosa de osos, Antioquia	1

<i>Ciudades y Municipios donde se desarrollaron los eventos</i>	<i>Cantidad de Eventos</i>
<i>Sevilla, Cauca</i>	1
<i>Sincelejo</i>	1
<i>Tasco - Boyacá</i>	2
<i>Tiquisio, Bolívar</i>	1
<i>Ubalá</i>	1
<i>Usiacurí</i>	2
<i>Valledupar</i>	6
<i>Vegachí, Antioquia</i>	1
<i>Yumbo</i>	1

Es preciso señalar que, a pesar de la existencia de 118 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.

Tipo de evento	Cantidad de eventos
Académico	1
Informativo	49
Innovación	1
Pedagógico	40
Planeación Participativa	23
Rendición de Cuentas	1
Resolución de Conflictos	1
Toma de Decisiones Participativa	2
Total General	118

5.3 Comportamiento Portal Web

Para el segundo trimestre del 2025, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **488.516** visitas.

Comportamiento Portal Web Min Energía

<i>Vistas de la página</i>	488.516
<i>Usuarios activos</i>	167.849
<i>Cantidad de visitas por usuario activo</i>	2,91 veces
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	71 segundos