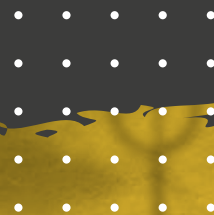




Energía



INFORME SEGUIMIENTO A PQRS

2 TRIMESTRE 2025



Grupo de Relacionamento con el
Ciudadano y Gestión de la Información
Ministerio de Minas y Energía



1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar un análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas durante el segundo 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 PQRS

El proceso de recepción y registro de PQRS (Peticiónes, 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 PQRS

Las PQRS 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: menenergia@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 como: comunicaciones generales, certificaciones, entre otros

3. Datos Estadísticos del comportamiento de las PQRS

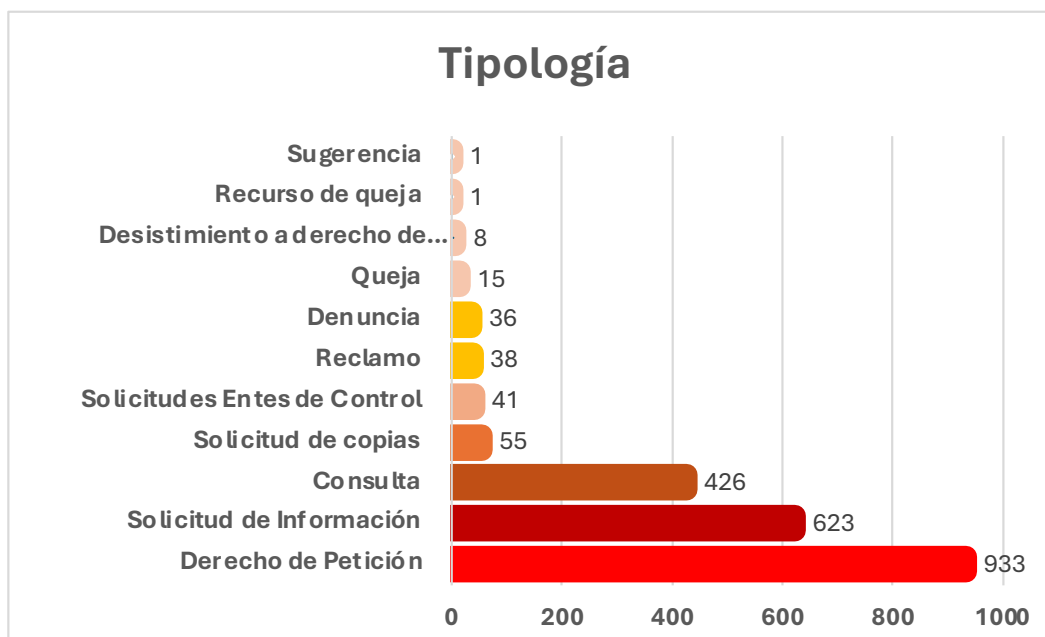
3.1 Clasificación por Tipología:

Durante el segundo trimestre de 2025, en el Ministerio se recibieron un total de 2177 PQRS, que representan un conjunto de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. De este total, el 43% correspondió a Peticiónes, lo que indica un alto interés por parte de los ciudadanos en realizar solicitudes específicas. Por otro lado, el 29% 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 20% de las solicitudes, evidenciando la necesidad de conceptos en diversos temas. Un 3% estuvo relacionado con solicitud de copias, mientras que otro 2% se registró bajo la categoría de Reclamos, lo que sugiere que, aunque es un porcentaje bajo, la ciudadanía presenta inconformidad en el servicio. 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

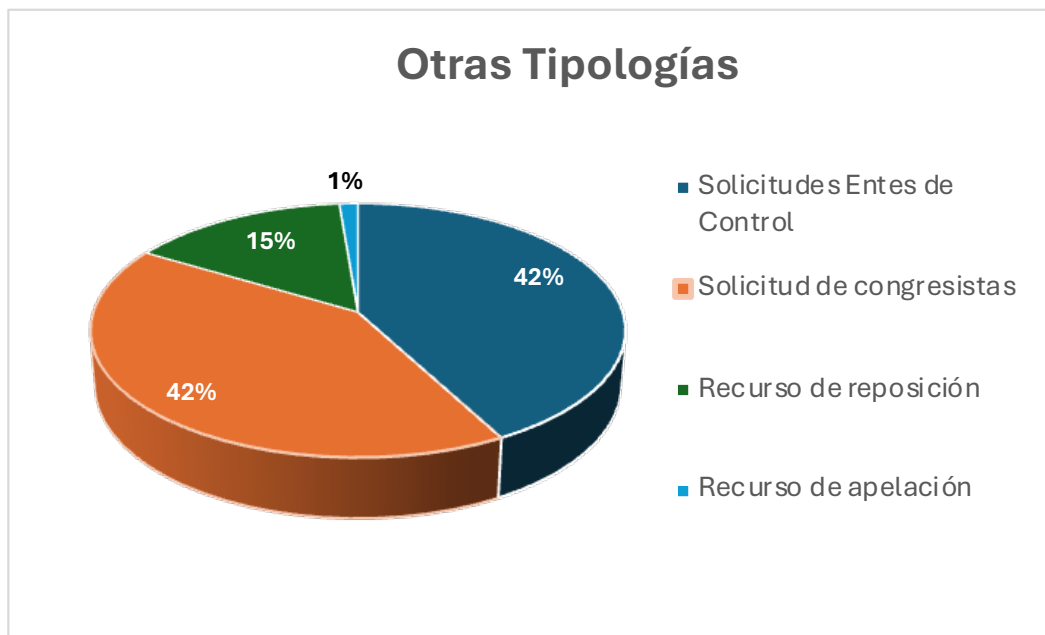
Tipo de Petición	Cantidad
Derecho de Petición	933
Solicitud de Información	623
Consulta	426
Solicitud de copias	55
Solicitudes Entes de Control	41
Reclamo	38
Denuncia	36
Queja	15
Desistimiento a derecho de petición	8
Recurso de queja	1
Sugerencia	1
Total general	2177



Por otro lado, se recibieron un total de 390 solicitudes que 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
Solicitudes Entes de Control	164
Solicitud de congresistas	161
Recurso de reposición	59
Recurso de apelación	5
Recurso de queja	1
Total general	390



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:

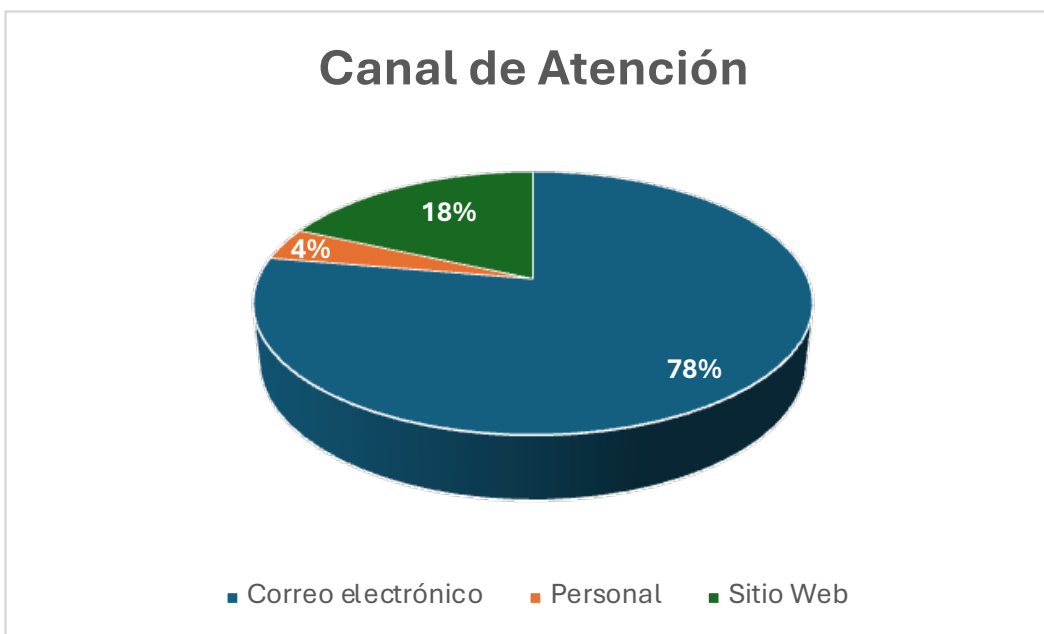
3.2.1. Correo electrónico: 1691 interacciones, lo que representa 78% del total de solicitudes recibidas. Este canal es el más utilizado, lo que sugiere que los usuarios prefieren comunicarse de manera escrita, aprovechando la posibilidad de realizar consultas, presentar quejas o hacer solicitudes de información en detalle.

3.2.2. Sitio Web: 399 interacciones, que corresponden al 18% 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: 87 interacciones, representando un 4% 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.

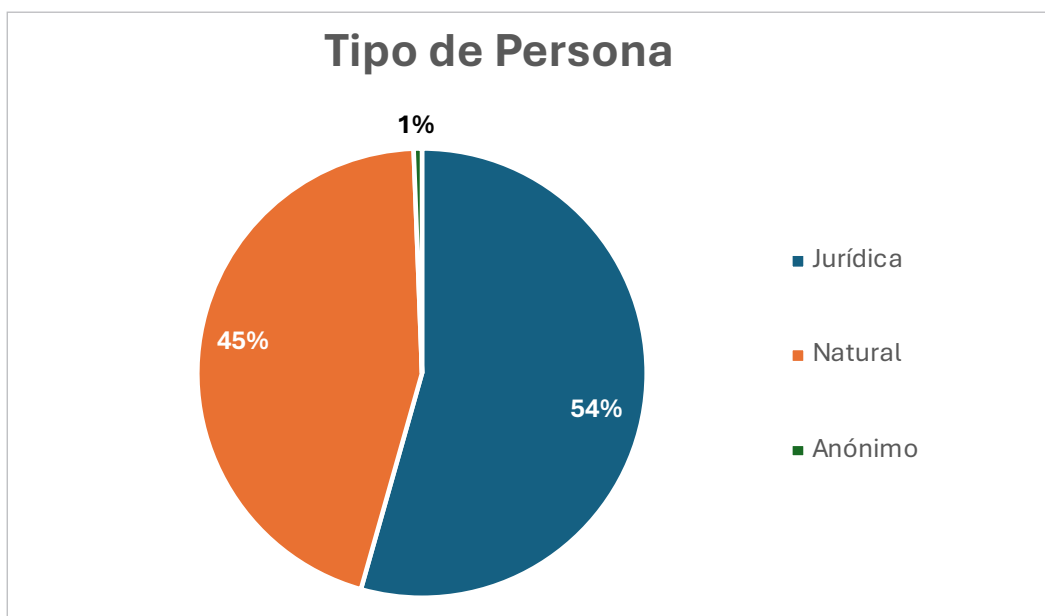
Canal	Cantidad
Correo electrónico	1691
Personal	87
Sitio Web	399
Total general	2177



3.3 Clasificación por Tipo de Persona

Del total de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas, el 45% 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 54% 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 identificado 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
Jurídica	1184
Natural	980
Anónimo	13
Total general	2177



3.4 Clasificación por Dependencias

Como resultado del análisis detallado de las PQRSD asignadas por dependencia durante el periodo evaluado, se identificó que el 34% de las solicitudes fueron gestionadas por la Dirección de Energía Eléctrica, lo que evidencia una alta demanda de atención en estos temas. Le sigue la Dirección de Hidrocarburos con un 25% del total, reflejando también una participación significativa en la gestión de las solicitudes de esta dependencia. Por su parte, la Dirección de Formalización Minera atendió el 9%, mientras que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano gestionó el 8%, concentrándose principalmente en el primer nivel de atención, especialmente en lo relacionado con el sector de hidrocarburos, destacándose las solicitudes asociadas al otorgamiento de subsidios para Gas Licuado de Petróleo (GLP).

El porcentaje restante, equivalente al 24% de las solicitudes, se distribuye entre las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía, lo cual indica una participación transversal en la atención de PQRS, aunque en menor proporción.

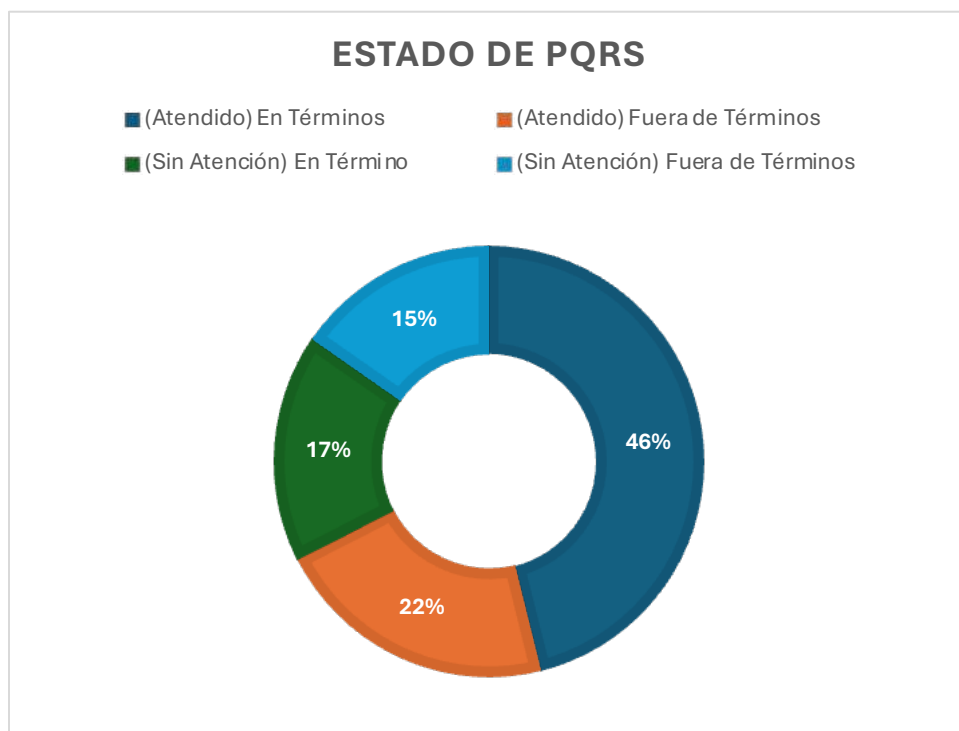
Este análisis permite visibilizar la carga operativa por cada dependencia, así como identificar las áreas con mayor volumen de solicitudes, lo cual resulta fundamental para orientar esfuerzos institucionales, optimizar recursos y fortalecer la capacidad de respuesta en aquellos temas que presentan mayor recurrencia y complejidad.

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
Grupo de Comunicación y Prensa	6
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	6
Secretaría General	6
Total general	2177

4. Derechos de Petición segundo 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 (1004):** 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 (466):** Son las respuestas que se entregaron, pero fuera del plazo establecido. Aunque la respuesta se dio, hubo un retraso.
- **Sin atención en términos (373):** En esta categoría se encuentran las solicitudes que no han sido respondidas en el plazo, pero que aún no están vencidas.
- **Vencidos (334):** 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

