

INFORME DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

III 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.....	6
1.5	Canal Correo Físico.....	8
1.6	Canal Formulario Web de Pqrsd	9
2.	Mecanismos para la Protección de los Derechos Ciudadanos.....	10
3.	Seguimiento a las Pqrsd	10
4.	Seguimiento a Trámites y Servicios	13
5.	Mecanismos de Participación Ciudadana	14
5.1	Foros.....	14
5.2	Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano.....	15
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

Durante el tercer trimestre de 2025, el Centro de Contacto Ciudadano del Ministerio recibió un total de 5494 llamadas, de las cuales 2125 interacciones fueron registradas en el sistema YACO.

Del total de llamadas registradas, la mayor proporción (53%) correspondió a consultas sobre el estado de radicados, seguidas por solicitudes de información general (37%), gestiones de trámite o servicio (9%) y un pequeño porcentaje de peticiones (1%). Este comportamiento evidencia que una parte significativa de la ciudadanía utiliza el canal telefónico para hacer seguimiento a solicitudes ya radicadas y para resolver inquietudes sobre los procedimientos de la entidad.

Gestión Telefónica	Cantidad	%
Consulta del estado de un radicado	1133	53%
Información General	787	37%
Solicitud de Trámite o Servicio	199	9%
Petición	6	0%
Total	2125	100%

En cuanto a los segmentos de interés, se observa una marcada concentración en los temas de Hidrocarburos, los cuales representaron el 87% de las interacciones registradas. Este grupo temático incluye consultas sobre trámites, requisitos, documentación y estados de radicados asociados a los agentes de la cadena de distribución de combustibles. En segundo lugar, se encuentran los temas de Energía Eléctrica (8%), relacionados principalmente con inquietudes sobre subsidios y programas de instalación de sistemas solares. Los temas administrativos representan un (3%), de minería (1%) y otros asuntos técnicos o jurídicos representaron una proporción menor del total de llamadas.

Segmento de interés	Cantidad	%
Hidrocarburos	1856	87,3%
Energía eléctrica	168	7,9%
Asuntos administrativos	63	3,0%
Minería	23	1,1%
Asuntos jurídicos	7	0,3%
Energía nuclear	5	0,2%
Asuntos ambientales y sociales	2	0,1%
Asuntos económicos del sector	1	0,1%
Total	2125	100%

Respecto al perfil demográfico, el 64% de las llamadas fueron realizadas por mujeres, el 33% por hombres y el 3% por personas que se identificaron en otra categoría de género. Este indicador refleja una participación mayoritaria de mujeres en la interacción directa con la entidad a través del canal telefónico.

Género	Cantidad	%
Mujeres	1370	64%
Hombre	698	33%
Otro	57	3%

1.2 Canal Presencial

Durante el tercer trimestre de 2025, se atendieron de manera presencial un total de 145 personas, de las cuales el 58 % correspondieron a hombres y el 41 % a mujeres.

El tema de mayor consulta estuvo relacionado con las solicitudes asociadas a los agentes de la cadena de distribución de combustibles, que incluyen principalmente el seguimiento a la gestión del Certificado de Carencia, la verificación del estado de los radicados de trámites, y la orientación sobre los requisitos y documentación exigida para los procesos a cargo de la Dirección de Hidrocarburos.

Asimismo, se registraron consultas relacionadas con otros temas del sector, como Energía Eléctrica, especialmente en lo referente al acceso a subsidios, programas de instalación de paneles solares y disposiciones de los reglamentos técnicos. En menor proporción, se recibieron solicitudes sobre energía nuclear, disposición de material radiactivo y otros asuntos que no corresponde a la misionalidad del Ministerio.

<i>Temática</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Género</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Hidrocarburos</i>	74	<i>Hombres</i>	84	58%
<i>Energía Eléctrica</i>	45	<i>Mujeres</i>	59	41%
<i>Minería</i>	12	<i>Otro</i>	2	1%
<i>Asuntos Administrativos</i>	11			
<i>Asuntos Ambientales y Sociales</i>	2			
<i>Asuntos Jurídicos</i>	1			
<i>Total</i>	145			

1.3 Canal Agendamiento Web

El Ministerio de Minas y Energía cuenta con un canal de atención personalizada a través del cual los ciudadanos pueden ser atendidos de manera virtual y previa programación, por parte de los colaboradores del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información. Este espacio tiene como propósito brindar orientación directa, resolver inquietudes y acompañar a los usuarios en la gestión de sus solicitudes.

Durante el tercer trimestre de 2025, se agendaron 259 citas virtuales, de las cuales 46 (17,7%) no fueron efectivas debido a la inasistencia de los ciudadanos que realizaron la solicitud. Este indicador refleja una mejora respecto a los dos primeros trimestres del año que mostraban un 44,3% de citas no efectivas para el primer trimestre y un 35% de citas no efectivas para el segundo trimestre de 2025 respectivamente.

Las solicitudes relacionadas con los temas de la Dirección de Hidrocarburos representaron el mayor volumen de contactos recibidos a través de los canales de atención. Estas consultas se concentraron principalmente en el seguimiento al estado de los radicados de trámites vinculados con los agentes de la cadena de distribución de combustibles, así como en la orientación sobre los requisitos y documentación necesarios para adelantar los procedimientos a cargo de dicha Dirección.

En segundo lugar, se ubicaron las solicitudes asociadas al sector de Energía Eléctrica, enfocadas en inquietudes sobre el acceso a subsidios, programas de instalación de paneles solares en viviendas y, en menor proporción, en consultas sobre las disposiciones de los reglamentos técnicos del sector.

Finalmente, se registraron consultas sobre otros temas, entre ellos energía nuclear, disposición de material radiactivo y asuntos no misionales o ajenos a las competencias técnicas del Ministerio, los cuales igualmente demandaron orientación y canalización oportuna por parte del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Temática Agendamiento Virtual

Citas Agendadas

<i>Hidrocarburos</i>	163
<i>Energía Eléctrica</i>	71
<i>Otro</i>	16
<i>Minería</i>	9
Total	259

1.4 Canal Correo Electrónico

Para el tercer trimestre del 2025 se recibieron **16927 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	4454
Dirección de Energía Eléctrica	3681
Oficina Asesora Jurídica	1379
Dirección de Hidrocarburos	1094
Despacho del Ministerio	892
Grupo de Combustibles Líquidos	750
Grupo de Gas Combustible	708
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	505
Dirección de Formalización Minera	398
Subdirección de Talento Humano	307
Grupo de Asuntos Legislativos	250
Grupo de Midstream	204
Grupo de Regalías	188
Oficina de Control Interno	181
Grupo de Subsidios	180
Grupo de Asuntos Nucleares	170
Dirección de Minería Empresarial	144
Viceministerio de Energía	136
Grupo de Gestión Contractual	128
Grupo de Supervisión	102
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	100

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Reglamentos Técnicos	93
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	91
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	90
Viceministerio de Minas	76
Secretaría General	75
Subdirección Administrativa y Financiera	71
Grupo de Tesorería	62
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	51
Oficina de Control Disciplinario Interno	35
Grupo de Upstream	33
Grupo de Gestión Financiera y Contable	31
Grupo de Exploración y Producción de Hidrocarburos	29
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	26
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	24
Grupo de Jurisdicción Coactiva	24
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	22
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	14
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	12
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	12
Administración Sistema	11
Grupo de Gestión Administrativa	11
Grupo de Hidrocarburos	11
Grupo de Comunicación y Prensa	10
Grupo de Gestión Internacional	10
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	9
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	8
Grupo de Humanización y Bienestar	6
Grupo de Energía Eléctrica	4
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	3
Grupo de Gestión de Proyectos y Optimización	3
Grupo de Gestión y Desempeño	3

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	2
Grupo de Gestión Ambiental	2
Grupo de Gestión del Cumplimiento	2
Grupo de Gestión Laboral y Carrera Administrativa	2
Grupo de Presupuesto	2
Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	1
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1
Grupo de Gestión y Seguimiento	1
Grupo de Minas	1
Grupo de Nómina y Prestaciones Sociales	1
Grupo Jurídico de Asuntos Estratégicos	1
Total General	16927

1.5 Canal Correo Físico

Para el tercer trimestre del 2025 se recibieron **439 radicados por ventanilla**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Dirección de Energía Eléctrica	72
Despacho del Ministerio	61
Subdirección de Talento Humano	48
Grupo de Downstream	33
Dirección de Hidrocarburos	31
Dirección de Formalización Minera	24
Grupo de Gas Combustible	19
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	19
Grupo de Combustibles Líquidos	13
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	11
Secretaría General	11
Subdirección Administrativa y Financiera	9
Grupo de Jurisdicción Coactiva	8
Dirección de Minería Empresarial	7
Oficina de Control Interno	7
Viceministerio de Minas	7

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Viceministerio de Minas	7
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	6
Oficina Asesora Jurídica	6
Grupo de Midstream	5
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	5
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	4
Viceministerio de Energía	4
Administración Sistema	2
Grupo de Asuntos Nucleares	2
Grupo de Comunicación y Prensa	2
Grupo de Gestión Administrativa	2
Grupo de Gestión Contractual	2
Grupo de Presupuesto	2
Grupo de Reglamentos Técnicos	2
Grupo de Tesorería	2
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2
Grupo de Asuntos Legislativos	1
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	1
Grupo de Gestión Internacional	1
Grupo de Nómina y Prestaciones Sociales	1
Grupo de Regalías	1
Grupo de Subsidios	1
Total general	439

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 tercer trimestre del 2025 se recibieron **433 radicados a través del formulario Web de PQRSD**, de los cuales 38% corresponde a Derechos de Petición, 27% 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 **177** solicitudes, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con **124** radicados recibidos.

<i>Tema</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Derechos de Petición	163	38 %
Solicitudes de Información	118	27 %
Otros	152	35 %

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 tercer trimestre del 2025, la ciudadanía ejerció 2369 acciones en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 95.2% corresponde a Derechos de Petición, el 4.1% a Acciones de Tutela y el 0.5% corresponde a Acciones Populares y 0.3% restante a Acciones de Cumplimiento y Acciones de Grupo.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

<i>Derechos de Petición</i>	2255
<i>Acciones de Tutela</i>	96
<i>Acciones Populares</i>	12
<i>Acciones de Grupo</i>	1
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	5
<i>Total Mecanismos:</i>	2369

Por otra parte, durante el tercer trimestre del 2025 se recibieron 146 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 tercer trimestre del 2025 se recibieron **2255 PQRSD**, de las cuales el **49%** corresponde a Derechos de Petición, el **28%** a Solicitudes de copias o Información, el **18%** Consultas, y el **1%** a Reclamos.

Tipo de Petición	Cantidad
Derecho de Petición	1096
Consulta	397
Copias o información	639
Entes de control	31
Denuncias a terceros	33
Denuncia	6
Reclamo	19
Queja	34
Total General	2255

De las anteriores PQRSD, el **59%** fueron atendidas dentro de los términos, el **15%** atendido fuera de términos, el **8%** se encuentran vencidas y el **18%** 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.

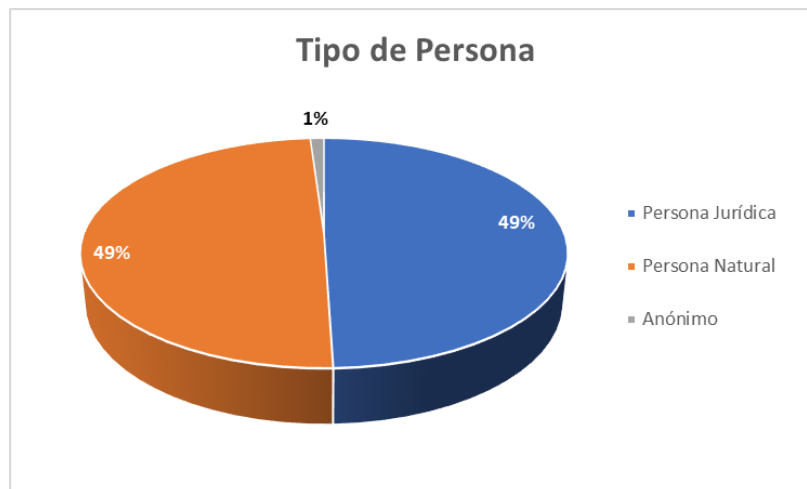
Atención PQRSD	Cantidad	%
Atendidas en términos	1326	59
Vencidos	185	8
Atendido fuera de términos	342	15
Sin atención en términos	402	18
Total	2255	100

Por otra parte, tras el análisis de las PQRSD asignadas por dependencia, se identificó que el **38%** fueron atendidas por la Dirección de Hidrocarburos, el **31%** por la Dirección Energía Eléctrica y el **5%** 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 Hidrocarburos	865
Dirección de Energía Eléctrica	691
Dirección de Formalización Minera	121
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	105
Subdirección de Talento Humano	101
Oficina Asesora Jurídica	64

Dependencia	Cantidad
Grupo de Regalías	38
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	37
Dirección de Minería Empresarial	35
Grupo de Gestión Contractual	29
Grupo de Tesorería	25
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	23
Viceministerio de Minas	18
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	16
Grupo de Gestión Administrativa	13
Grupo de Asuntos Nucleares	10
Despacho del Ministerio	10
Subdirección Administrativa y Financiera	10

De las PQRSD recibidas, el **50%** fueron realizadas por personas naturales y el **49%** por persona Jurídica y el **1%** anónimo.



El canal de atención más usado por la ciudadanía para interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es el correo electrónico con un **77%**, seguido del módulo de PQRSD del portal Web con un **19%** y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un **4%**.



% MODO DE RECEPCIÓN PQRS

Correo Institucional	77%
Portal Página Web	19%
Ventanilla Física	4%

4. Seguimiento a Trámites y Servicios

Durante el tercer trimestre del 2025 se recibieron un total de **1083 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 29%**, seguido del trámite **Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial** con una participación del **23,4%**.

Trámites y OPAS

Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.	311
Solicitud de Vinculación de Vehículo a Comercializador Industrial	255
Cambio Distribuidor Mayorista	183
Cambio Propietario-Operador	106
Registro Inicial Distribuidor Minorista	52
Cambio de Operador de la EDS de GNCV	52
Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos	45
Cambio de Razón Social del Agente	32
Solicitud Cambio de Representante Legal	12
Solicitud de Corrección en Declaración de Información	8
Registro Inicial Agentes Grupo Prima	7
Solicitud Usuario de Consulta Sicom	7
Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información.	3
Otros Trámites	10
Total, Tramites	1083

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del **65%** fuera de los términos fue el **18%** y sin respuesta el **17%**.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el **6,9%** corresponde al género femenino, el **5,6%** al género masculino y el **87,5%** 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 tercer trimestre del 2025, se publicaron para consulta ciudadana 18 proyectos administrativos, de los que se recibieron **150 comentarios**.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
Regalías	Resolución	1
Hidrocarburos	Decreto	3
Minas	Decreto	5
Hidrocarburos	AIN	14
Hidrocarburos	Decreto	7
Hidrocarburos	Resolución	17
Regalías	Resolución	5
Hidrocarburos	Resolución	36
Minas	Resolución	4
Minas	Resolución	4
Minas	Resolución	7
Minas	Resolución	2
Minas	Resolución	8
OARE	Resolución	14
Regalías	Resolución	0
Hidrocarburos	Resolución	16
Energía Eléctrica	Resolución	2
Minas	Resolución	5
Total		150

5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano

Durante el tercer trimestre del 2025, se llevaron a cabo 306 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 148 acciones realizadas en ciudades y municipios con el número de eventos realizados en cada uno, representando una muestra de la totalidad de los eventos ejecutados.

<i>Ciudades y Municipios donde se desarrollaron los eventos</i>	<i>Cantidad de Eventos</i>
<i>Bogotá</i>	132
<i>Amaga, Antioquia</i>	1
<i>Barrancabermeja</i>	1
<i>Barranquilla</i>	3
<i>Cali</i>	4
<i>Fonseca (La Guajira)</i>	2
<i>Lebrija, Santander</i>	1
<i>Manizales</i>	2
<i>Marmato</i>	6
<i>Mocoa</i>	1
<i>Muzo</i>	1
<i>Neiva</i>	1
<i>Quibdó</i>	6
<i>Remedios- Antioquia</i>	3
<i>Riohacha</i>	8
<i>Santa rosa de osos, Antioquia</i>	3
<i>Sevilla, Cauca</i>	1
<i>Tasco - Boyacá</i>	1
<i>Valledupar</i>	8

Es preciso señalar que, a pesar de la existencia de 306 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	93
Innovación	6
Pedagógico	139
Planeación Participativa	49
Rendición de Cuentas	2
Resolución de Conflictos	5
Toma de Decisiones Participativa	11
Total General	306

5.3 Comportamiento Portal Web

Para el tercer trimestre del 2025, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **671.000** visitas.

Comportamiento Portal Web Min Energía

<i>Vistas de la página</i>	671.000
<i>Usuarios activos</i>	291.000
<i>Cantidad de visitas por usuario activo</i>	2.3
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	52 segundos