

Informe

Seguimiento A Pqrsd 3 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
2.1 Recepción de PQRS.....	4
Canal virtual.....	4
Canal Presencial:.....	4
Canal Telefónico:.....	4
Canal Escrito:.....	4
3. Datos Estadísticos del comportamiento de las PQRS	5
3.1 Clasificación por Tipología:	5
3.2 Clasificación por Canal de Atención.....	6
3.2.1. Correo electrónico:	6
3.2.2. Sitio Web:.....	7
3.2.3 Canal Presencial:	7
3.3 Clasificación por Tipo de Persona.....	8
3.4 Clasificación por Dependencias.....	9
4. Derechos de Petición tercer trimestre en sus diferentes estados	11
5. Actividades de Control y Seguimiento.....	12

1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad exponer el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) gestionadas durante el tercer trimestre de 2025 en el Ministerio de Minas y Energía. Este ejercicio permite evaluar el comportamiento de la atención ciudadana, fortalecer la transparencia institucional y promover la mejora continua en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.

Durante este periodo, se registró un volumen significativo de solicitudes, reflejo del interés y la participación activa de la ciudadanía frente a los temas misionales del Ministerio. El documento presenta no solo la distribución y clasificación de las PQRS recibidas, sino también las acciones de seguimiento y control realizadas por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, con el propósito de acompañar a las dependencias en la gestión oportuna de las respuestas y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Asimismo, se resalta la importancia del seguimiento periódico como herramienta preventiva para evitar vencimientos y fortalecer la eficiencia institucional. En conjunto, este informe busca aportar elementos de análisis que contribuyan a consolidar una atención más efectiva, transparente y cercana a las necesidades de la ciudadanía, reafirmando el compromiso del Ministerio de Minas y Energía con la mejora continua y la rendición de cuentas.



2. Proceso de recepción y registro de PQRSD

El proceso de recepción y registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el Ministerio de Minas y Energía constituye un mecanismo formal de comunicación entre la ciudadanía, las partes interesadas y la entidad. A través de los canales dispuestos, los usuarios pueden presentar solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, reclamos o denuncias relacionadas con posibles irregularidades, con el propósito de obtener una respuesta oportuna o propiciar la apertura de una actuación administrativa cuando corresponda.

Este procedimiento busca garantizar la atención efectiva de los requerimientos ciudadanos y fortalecer la confianza en la gestión institucional, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios y al incremento de la satisfacción ciudadana.

A continuación, se describen las etapas que conforman dicho proceso:

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 tercer trimestre de 2025, en el Ministerio se recibieron un total de 2255 PQRSD, que representan un conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. De este total, el 49% correspondió a Peticiones, lo que indica un alto interés por parte de los ciudadanos en realizar solicitudes específicas. Por otro lado, el 28% corresponde a Solicitudes de Copias o 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. El 1% estuvo relacionado con 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	1096
Consulta	397
Copias o información	639
Entes de control	31
Denuncias a terceros	33
Denuncia	6
Reclamo	19
Queja	34
Total General	2255

Por otro lado, se recibieron un total de 350 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
Solicitud de congresistas	157
Solicitudes Entes de Control	106
Recurso de reposición	83
Recurso de queja	4
Total General	350

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:

1738 interacciones, lo que representa 77% 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:

433 interacciones, que corresponden al 19% 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:

84 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	1738
Sitio Web	433
Personal	84
Total general	2255



3.3 Clasificación por Tipo de Persona

Del total de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas, el 49% 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 50% 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 fue identificados como anónimo. 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	1115
Natural	1116
Anónimo	24
Total general	2255



3.4 Clasificación por Dependencias

Como resultado del análisis detallado de las PQRSD asignadas por dependencia durante el periodo evaluado, se identificó que el 38% de las solicitudes fueron gestionadas por la Dirección de Hidrocarburos, lo que evidencia una alta demanda de atención en estos temas. Le sigue la Dirección de Energía Eléctrica con un 31% 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 5%, y el porcentaje restante, equivalente al 31% 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 PQRSD, 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 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
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 Relacionamiento 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
Oficina de Control Interno	9
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	8
Grupo de Comunicación y Prensa	6
Grupo de Gestión Financiera y Contable	5
Secretaría General	4
Viceministerio de Energía	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2
Grupo de Presupuesto	2
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1
Total general	2255

4. Derechos de Petición tercer 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 (1326):** 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 (342):** Son las respuestas que se entregaron, pero fuera del plazo establecido. Aunque la respuesta se dio, hubo un retraso.
- **Sin atención en términos (402):** En esta categoría se encuentran las solicitudes que no han sido respondidas en el plazo, pero que aún no están vencidas.
- **Vencidos (185):** 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 y por medio de memorando directamente a los jefes de las dependencias.
- 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





Energía

La Energía de Nuestra Gente

