



# INFORME SEGUIMIENTO A PQRS 4 TRIMESTRE 2025



Grupo de Relacionamento con el Ciudadano  
y Gestión de la Información

Ministerio de Minas y Energía



La Energía de Nuestra **Gente**



## Tabla de contenido

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducción.....                                                     | 3  |
| 2. Proceso de recepción y registro de PQRSD .....                        | 4  |
| 2.1 Recepción de PQRSD .....                                             | 4  |
| - Canal virtual .....                                                    | 4  |
| - Canal Presencial:.....                                                 | 4  |
| - Canal Telefónico:.....                                                 | 4  |
| - Canal Escrito: .....                                                   | 4  |
| 3. Datos Estadísticos del comportamiento de las PQRSD.....               | 5  |
| 3.1 Clasificación por Tipología: .....                                   | 5  |
| 3.2 Clasificación por Canal de Atención.....                             | 7  |
| 3.2.1. Correo electrónico: .....                                         | 7  |
| 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 cuarto trimestre en sus diferentes estados ..... | 10 |
| 5. Actividades de Control y Seguimiento.....                             | 11 |



## 1. Introducción

El presente informe tiene como propósito presentar el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) gestionadas durante el cuarto trimestre de 2025 en el Ministerio de Minas y Energía. Este ejercicio permite identificar tendencias en la atención ciudadana, fortalecer la transparencia institucional y aportar a la mejora continua de los servicios que ofrece la entidad.

En este periodo se evidenció un volumen representativo de solicitudes, lo que refleja el interés y la participación activa de la ciudadanía en los asuntos misionales del Ministerio. El informe incluye la distribución y clasificación de las PQRSD recibidas, así como las acciones de seguimiento y control adelantadas por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, orientadas a acompañar a las dependencias en la gestión oportuna de las respuestas y en el cumplimiento de los plazos vigentes.

De igual manera, se destaca la importancia del seguimiento periódico como mecanismo preventivo para evitar vencimientos y fortalecer la eficiencia institucional. En conjunto, este informe ofrece elementos de análisis que contribuyen a consolidar una atención más efectiva, transparente y alineada con las necesidades ciudadanas, 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 PQRSD, Correo electrónico: [menergia@minenergia.gov.co](mailto: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 PQRSD

#### 3.1 Clasificación por Tipología:

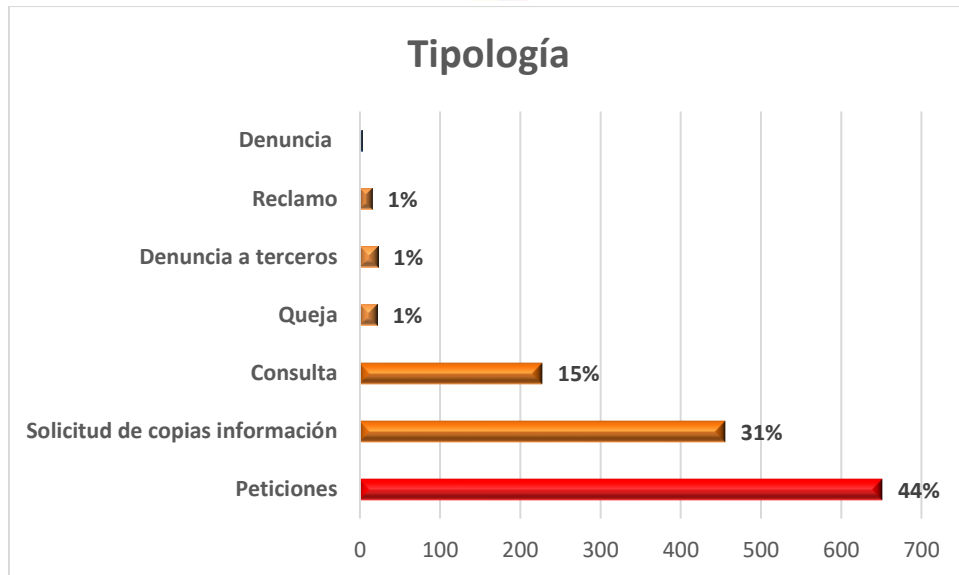
Durante el cuarto trimestre de 2025, en el Ministerio se recibieron un total de **1483** PQRSD, que representan un conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. De este total, el **44%** correspondió a Peticiones, lo que indica un alto interés por parte de los ciudadanos en realizar solicitudes específicas. Por otro lado, el **31%** 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 **15%** 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  | 651         |
| Copias o información | 455         |
| Consulta             | 227         |
| Queja                | 21          |
| Denuncias a terceros | 22          |
| Reclamo              | 15          |
| Denuncia             | 3           |
| <b>Total General</b> | <b>1394</b> |

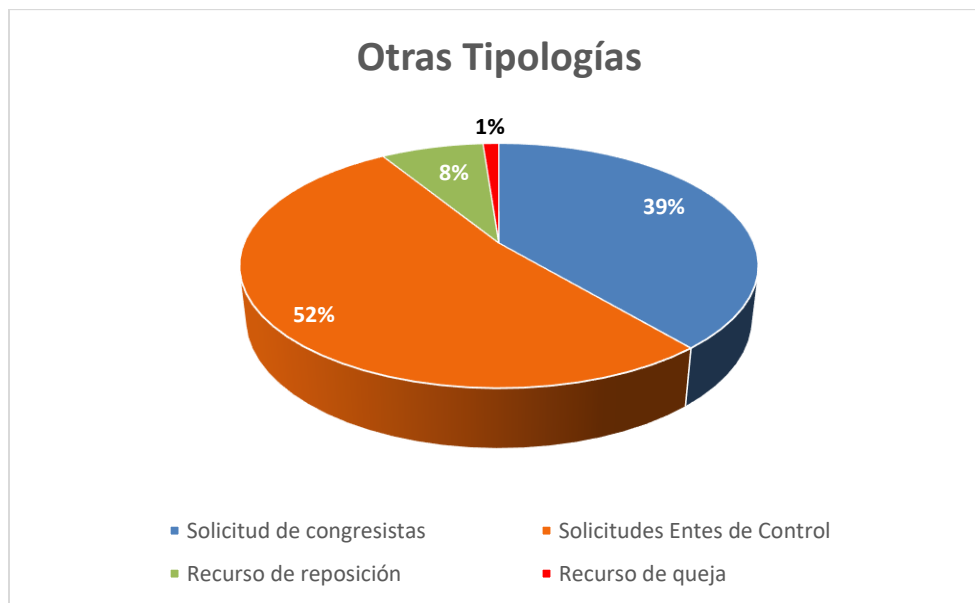
La diferencia frente al total general corresponde a las 89 peticiones clasificadas como entes de control, las cuales se presentan en el apartado inferior debido a que cuentan con términos de respuesta distintos a los establecidos en la Ley 1755.



Por otro lado, se recibieron un total de **170** 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    | 66         |
| Solicitudes Entes de Control | 89         |
| Recurso de reposición        | 13         |
| Recurso de queja             | 2          |
| <b>Total General</b>         | <b>170</b> |



### 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:

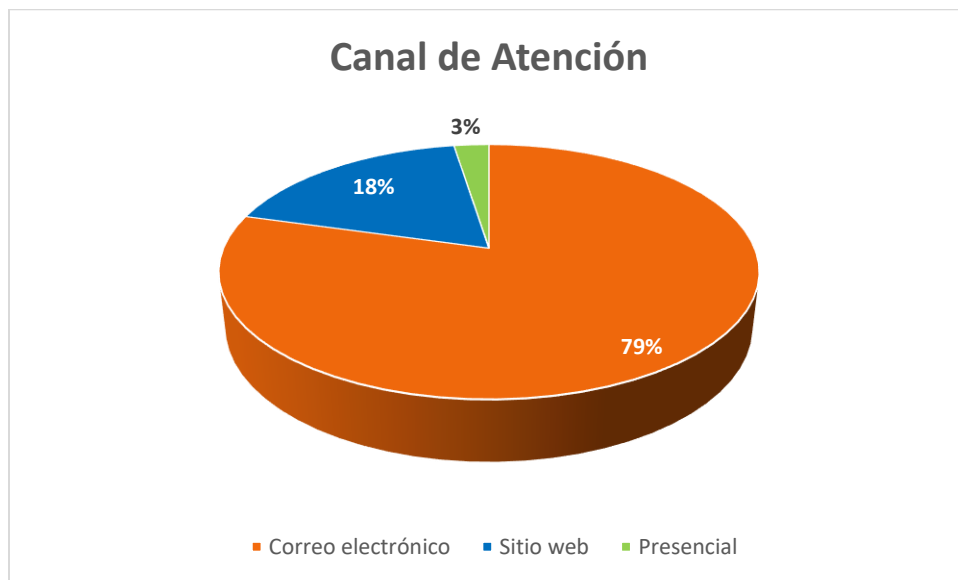
**3.2.1. Correo electrónico:** 1177 interacciones, lo que representa **79%** del total de solicitudes recibidas. Este canal es el más utilizado, lo que sugiere que los usuarios prefieren comunicarse de manera escrita, aprovechando la posibilidad de realizar consultas, presentar quejas o hacer solicitudes de información en detalle.

**3.2.2. Sitio Web:** 269 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:** 37 interacciones, representando un **2%** 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.

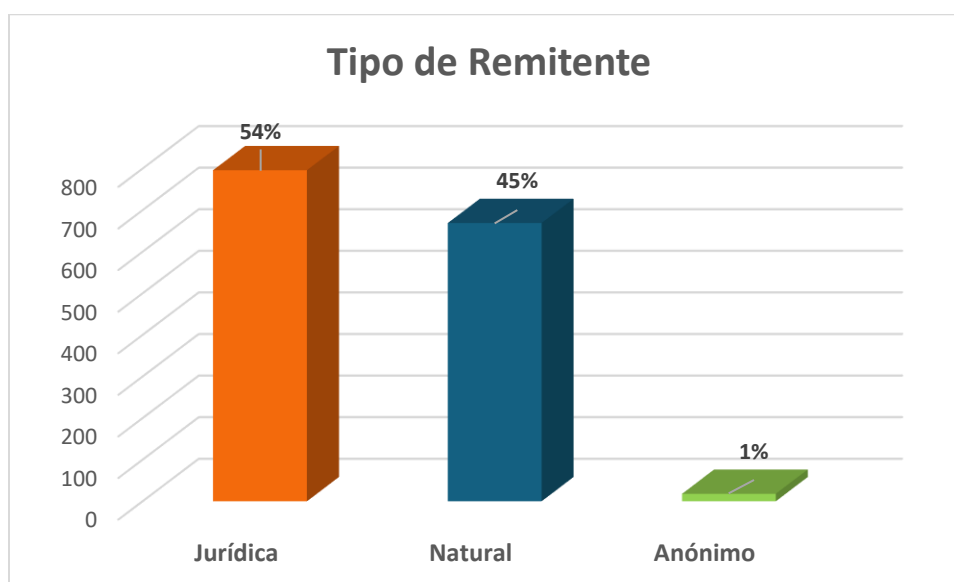
| Canal                | Cantidad    |
|----------------------|-------------|
| Correo electrónico   | 1177        |
| Sitio Web            | 269         |
| Personal             | 37          |
| <b>Total general</b> | <b>1483</b> |



### 3.3 Clasificación por Tipo de Persona

Del total de las PQRS (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 identificado 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             | 796         |
| Natural              | 669         |
| Anónimo              | 18          |
| <b>Total general</b> | <b>1483</b> |



### 3.4 Clasificación por Dependencias

Como resultado del análisis detallado de las PQRSD asignadas por dependencia durante el periodo evaluado, se identificó que el **33%** 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 **6%**, y el porcentaje restante, equivalente al **30%** 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.

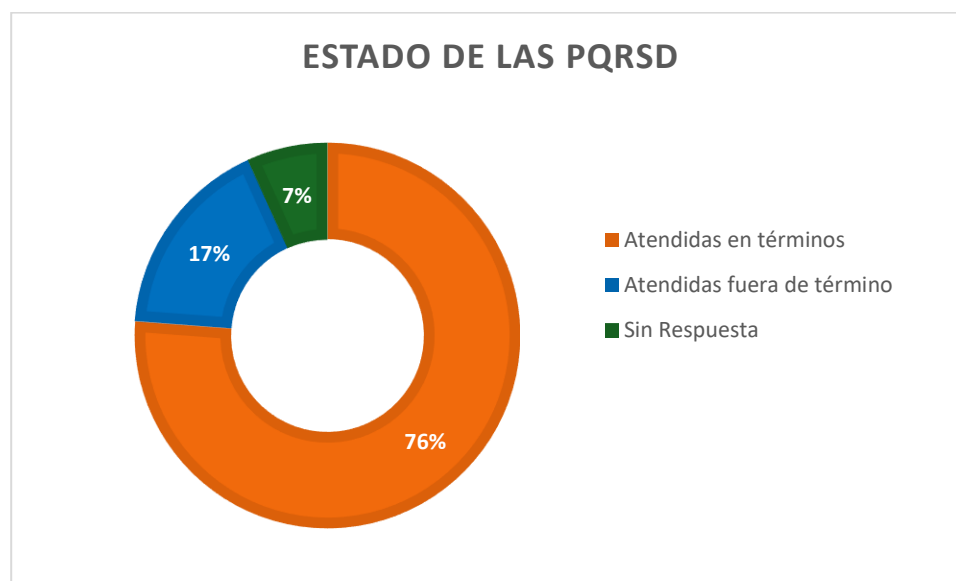
| Dependencia                                                          | Cantidad    |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Dirección de Hidrocarburos                                           | 495         |
| Dirección de Energía Eléctrica                                       | 461         |
| Dirección de Formalización Minera                                    | 89          |
| Oficina de Control Interno                                           | 74          |
| Subdirección de Talento Humano                                       | 67          |
| Grupo de Gestión Contractual                                         | 50          |
| Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales                      | 42          |
| Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales                            | 41          |
| Oficina Asesora Jurídica                                             | 40          |
| Dirección de Minería Empresarial                                     | 24          |
| Grupo de Regalías                                                    | 22          |
| Oficina de Planeación y Gestión Internacional                        | 16          |
| Grupo de Gestión Administrativa                                      | 15          |
| Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información | 12          |
| Grupo de Tesorería                                                   | 5           |
| Despacho del Ministerio                                              | 5           |
| Subdirección Administrativa y Financiera                             | 3           |
| Grupo de Asuntos Nucleares                                           | 3           |
| Grupo de Comunicación y Prensa                                       | 3           |
| Viceministerio de Minas                                              | 3           |
| Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS   | 3           |
| Oficina de Control Disciplinario Interno                             | 3           |
| Secretaría General                                                   | 2           |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable                               | 2           |
| Grupo de Jurisdicción Coactiva                                       | 2           |
| Viceministerio de Energía                                            | 1           |
| <b>Total general</b>                                                 | <b>1483</b> |

#### 4. Derechos de Petición cuarto 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 (1130):** 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 (253):** Son las respuestas que se entregaron, pero fuera del plazo establecido. Aunque la respuesta se dio, hubo un retraso.
- **Sin atención en términos (100):** En esta categoría se encuentran las solicitudes que no han sido respondidas en el plazo, pero que aún no están vencidas.



## 5. Actividades de Control y Seguimiento

### ✓ Seguimiento y control a la gestión de PQRSD

Revisión y evaluación periódica de los radicados a través de los reportes generados por el sistema de gestión documental ARGO, con el fin de identificar oportunidades de mejora en el proceso de radicación.

Envío semanal de alertas de vencimiento a las áreas responsables de la respuesta, mediante correo electrónico y a través de memorandos dirigidos a los jefes de las dependencias para reforzar el cumplimiento de los términos legales.

Elaboración de informes trimestrales de PQRSD, analizando el comportamiento de cada dependencia en relación con la oportunidad y eficacia de sus respuestas.



## ✓ **Mejora continua del proceso de radicación y atención ciudadana**

Utilización del Instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos por parte del CADA optimizando el proceso de radicación y minimizando errores en el registro de solicitudes.

Implementación de mejoras en el sistema de correspondencia, incluyendo:

- Reportes especiales para seguimiento.
- Ajustes a los formularios de radicación.
- Refinamiento de las alertas automáticas de vencimiento generadas por el sistema.

## ✓ **Sensibilización y fortalecimiento institucional**

- Desarrollo de campañas internas de comunicación orientadas al servicio a la ciudadanía y a la adecuada gestión de las PQRSD por parte de todas las dependencias.
- Realización de espacios de formación para funcionarios y contratistas sobre:

Protocolos de atención al ciudadano.

Importancia del cumplimiento oportuno de los Derechos de Petición.

Buenas prácticas de Lenguaje Claro en las comunicaciones institucionales.