



Energía

INFORME

DE INTERACCIÓN Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

II TRIMESTRE 2026

Grupo de Relacionamento
con el Ciudadano y
Gestión de la Información

Ministerio de Minas y Energía

La Energía de Nuestra Gente

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 otros procedimientos administrativos (opas).....	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 incrementen la satisfacción de los ciudadanos.

1. Comportamiento de los Canales de Atención

1.1 Canal Telefónico

Durante el segundo trimestre de 2026, el Centro de Contacto Ciudadano del Ministerio recibió un total de 4.188 llamadas, de las cuales 1.943 interacciones fueron registradas en el sistema YACO.

Del total de llamadas registradas, la mayor proporción (79% correspondió a consultas sobre el estado de radicados, seguidas por solicitudes de información general (17%), gestiones de trámite o servicio 3.96% y un pequeño porcentaje de peticiones (0.05%). 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	1537	79%
Información General	328	17%
Solicitud de Trámite o Servicio	77	3.96%
Petición	1	0.05%
Total	1943	100%

En cuanto a los segmentos de interés, se observa una marcada concentración en los temas de Hidrocarburos, los cuales representaron el (86.31%) 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 9.16%, relacionados principalmente con inquietudes sobre subsidios y programas de instalación de sistemas solares. Los temas administrativos representan un 40%, de minería (1.08%) y otros asuntos ambientales y sociales, técnicos o jurídicos representaron una proporción menor del total de llamadas.

Segmento de interés	Cantidad	%
Hidrocarburos	1677	86.31%
Energía eléctrica	178	9.16%
Asuntos administrativos	40	2.06%
Minería	21	1.08%
Energía nuclear	9	0.46%
Asuntos Ambientales y Sociales	8	0.41%
Asuntos económicos del sector	5	0.26%
Asuntos jurídicos	5	0.26%
Total	1943	100%

Respecto al perfil demográfico, el 60% de las llamadas fueron realizadas por mujeres, el 37% por hombres y el 3% otro. Este indicador refleja una participación mayoritaria de mujeres en la interacción directa con la entidad a través del canal telefónico.

<i>Género</i>	Cantidad	%
<i>Mujeres</i>	1166	60%
<i>Hombre</i>	710	37%
<i>Otro</i>	67	3%

1.2 Canal Presencial

Durante el segundo trimestre de 2026, se atendieron de manera presencial un total de 165 personas, de las cuales el 62% correspondieron a hombres y el 38% 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>	Cantidad
<i>Hidrocarburos</i>	90
<i>Energía Eléctrica</i>	43
<i>Minería</i>	27
<i>Otros</i>	5
Total	165

<i>Género</i>	Cantidad	%
<i>Hombres</i>	103	62%
<i>Mujeres</i>	62	38%

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 segundo trimestre de 2026, se agendaron 174 citas virtuales, de las cuales 97 citas fueron atendidas de forma efectiva y 77 correspondientes al 44% no fueron efectivas debido a la inasistencia de los ciudadanos que realizaron la solicitud.

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>	100
<i>Energía Eléctrica</i>	62
<i>Minería</i>	6
<i>Otro</i>	6
Total	174

1.4 Canal Correo Electrónico

Para el segundo trimestre del 2026 se recibieron **14.788 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
Dirección de Energía Eléctrica	3580
Grupo de Combustibles Líquidos	2275
Oficina Asesora Jurídica	2201
Grupo de Gas Combustible	760
Grupo de Jurisdicción Coactiva	599
Subdirección de Talento Humano	560
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	464
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	450
Dirección de Hidrocarburos	435
Dirección de Formalización Minera	392
Grupo de Subsidios	377
Grupo de Regalías	294
Despacho del Ministerio	261
Oficina de Control Interno	252
Grupo de Asuntos Nucleares	204
Grupo de Supervisión	153
Grupo de Asuntos Legislativos	139
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	135
Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	116
Dirección de Minería Empresarial	113
Grupo de Gestión Contractual	102
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	102

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Viceministerio de Minas	88
Grupo de Exploración y Producción de Hidrocarburos	80
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	62
Grupo de Gestión del Cumplimiento	60
Grupo de Gestión Financiera y Contable	46
Subdirección Administrativa y Financiera	44
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	44
Grupo de Reglamentos Técnicos	38
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	31
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	30
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	30
Secretaría General	28
Viceministerio de Energía	23
Grupo de Gestión Ambiental	23
Grupo de Tesorería	20
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	20
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	19
Oficina de Control Disciplinario Interno	17
Grupo de Comunicación y Prensa	17
Grupo de Gestión Internacional	16
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	15
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	13
Grupo de Gestión Administrativa	8
Grupo de Humanización y Bienestar	7
Grupo de Nómina y Prestaciones Sociales	6
Administración Sistema	5
Grupo de Iniciativas Estratégicas y Portafolio	4
Grupo de Gestión y Desempeño	4
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	4
Grupo de Política y Regulación Energética	3
Grupo de Gestión Laboral y Carrera Administrativa	3
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	3

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	2
Grupo de Hidrocarburos	2
Grupo de Gestión y Seguimiento	2
Grupo de Auditorías de Apoyo y Entes de Control	2
Grupo de Presupuesto	1
Grupo de Minas	1
Grupo de Gestión de Proyectos y Optimización	1
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1
Grupo de Auditoría Misional y Planeación	1
Total General	14.788

1.5 Canal Correo Físico

Para el segundo trimestre del 2026 se recibieron **240 radicados por ventanilla**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Dirección de Energía Eléctrica	42
Subdirección de Talento Humano	26
Despacho del Ministerio	19
Grupo de Combustibles Líquidos	17
Dirección de Formalización Minera	13
Dirección de Hidrocarburos	10
Grupo de Jurisdicción Coactiva	9
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	9
Grupo de Gestión Administrativa	8
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	8
Dirección de Minería Empresarial	6
Oficina de Control Interno	6
Secretaría General	6
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	4
Grupo de Exploración y Producción de Hidrocarburos	4
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	4
Grupo de Gas Combustible	4
Oficina Asesora Jurídica	4
Subdirección Administrativa y Financiera	4

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Administración Sistema	3
Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	3
Grupo de Gestión Contractual	3
Grupo de Subsidios	3
Viceministerio de Minas	3
Grupo de Reglamentos Técnicos	2
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	2
Grupo de Supervisión	2
Grupo de Tesorería	2
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	2
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2
Grupo de Asuntos Legislativos	1
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	1
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	1
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
Grupo de Gestión Internacional	1
Grupo de Minas	1
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	1
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Total general	240

1.6 Canal Formulario Web de Pqrsd

Los ciudadanos a través del portal web de la entidad, pueden 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 2026 se recibieron **407 radicados a través del formulario Web de PQRSD**, de los cuales 190 fueron tipificados Petición, **101** consultas y **77** corresponden a Solicitudes de Copias e Información y el restante corresponden a otras tipologías.

La temática más consultada dentro de las solicitudes recibidas a través del formulario web de PQRSD, corresponde a la Dirección de Energía Eléctrica con las **187** solicitudes, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con **93** radicados recibidos.

<i>Tema</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Derechos de Petición	190	47%
Consulta	101	25%
Solicitudes de Información	77	19%
Otros	39	10%

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 2026, la ciudadanía ejerció 2471 acciones en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El **89,88%** corresponde a Derechos de Petición, el **9,31%** a Acciones de Tutela y el **0,45%** corresponde a Acciones populares y el restante a Acciones de cumplimiento **0,20%** y Acciones de Grupo **0.16%**

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

<i>Derechos de Petición</i>	2221
<i>Acciones de Tutela</i>	230
<i>Acciones Populares</i>	11
<i>Acciones de Grupo</i>	4
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	5
<i>Total Mecanismos:</i>	2471

Por otra parte, durante el segundo trimestre del 2026 se recibieron **80** 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 2026 se recibieron **2221 PQRSD**, de las cuales el **46%** corresponde a Derechos de Petición, el **24%** a Solicitudes de copias o Información, el **14%** Consultas, y el **6%** a Solicitudes antes de control

Tipo de Petición	Cantidad
Petición	1022
Copias e Información	536
Consulta	313
Solicitudes Entes de Control	133
Solicitudes congresistas	80
Reclamos	46
Denuncia a Terceros	39
Queja	30
Sugerencia	3
Denuncia	19
Total General	2221

De las anteriores PQRSD, el **56%** fueron atendidas dentro de los términos, el **24%** atendido fuera de términos, el **10%** se encuentran sin atención en términos, corresponde 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	1254	56%
Atendido fuera de términos	535	24%
Sin atención en términos	220	10%
Sin atención	212	10%
Total	2221	100%

Por otra parte, tras el análisis de las PQRSD asignadas por dependencia, se identificó que el **34.1%** fueron atendidas por la Dirección de Energía Eléctrica, el **29.3%** por la Dirección de Hidrocarburos y el **5.9%** 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	758
Dirección de Hidrocarburos	651
Dirección de Formalización Minera	131
Subdirección de Talento Humano	112
Grupo de Asuntos Legislativos	94
Oficina Asesora Jurídica	87
Grupo de Gestión Contractual	79
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	63
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	40
Dirección de Minería Empresarial	38
Grupo de Regalías	32
Oficina de Control Interno	23
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	15
Oficina de Control Disciplinario Interno	13
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	12
Grupo de Tesorería	10
Subdirección Administrativa y Financiera	10
Grupo de Asuntos Nucleares	9
Secretaría General	8
Grupo de Jurisdicción Coactiva	8
Viceministerio de Minas	5
Grupo de Iniciativas Estratégicas y Portafolio	5
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	4
Grupo de Gestión Administrativa	4
Grupo de Gestión Financiera y Contable	3
Despacho del Ministerio	3
Viceministerio de Energía	2
Grupo de Comunicación y Prensa	1
Grupo de Presupuesto	1
Total general	2221

De las PQRSD recibidas, el **57%** fueron realizadas por Personas Jurídicas, el 42% por personas Naturales y el **2%** 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 **80%**, seguido del módulo de PQRSD del portal Web con un **18%** y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un **2%**.

MODO DE RECEPCIÓN PQRS

Correo Institucional	80%
Portal Página Web	18%
Ventanilla Física	2%

4. Seguimiento a Trámites y otros procedimientos administrativos (opas)

Durante el segundo trimestre del 2026 se recibieron un total de **503 trámites y opas**, 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 **79%**, seguido del trámite Certificado de dedicación exclusiva en el sector de hidrocarburos con una participación del **11%**.

Trámites y OPAS

Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera	396
Certificado de dedicación exclusiva en el sector de hidrocarburos	53
Autorización para ejercer la actividad de distribuidor minorista	41
Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información	11
Licencia para la prestación del servicio de dosimetría personal	2
Total, Tramites	503

El cumplimiento de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del **88%**, fuera de los términos fue el **8%** y sin respuesta el **4%** durante el trimestre.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el **84%** corresponde a personas jurídicas, cuyos principales remitentes son estaciones de servicio (EDS), empresas distribuidoras y comercializadoras de combustibles, empresas de transporte, asociaciones y federaciones gremiales del sector, así como otras sociedades comerciales vinculadas al sector minero-energético; mientras que el **16%** corresponde a personas naturales (hombres y mujeres).

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 2026, se publicaron para consulta ciudadana **29 proyectos** normativos, de los que se recibieron **213 comentarios**.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
Formalización Minera	Decreto	2
Energía Eléctrica	Decreto	6
Hidrocarburos	Resolución	4
formalización Minera	Resolución	0
formalización Minera	Decreto	8
Hidrocarburos	Resolución	11
Minería Empresarial	Resolución	2
formalización Minera	Resolución	1
Energía Eléctrica	Resolución	11
OARE	Resolución	23
OARE	Resolución	13
OARE	Decreto	49
Hidrocarburos	Resolución	3
OARE	Resolución	23
Hidrocarburos	Resolución	10
Regalías	Resolución	0
Minería Empresarial	Resolución	2
Hidrocarburos	Resolución	1
OARE	Resolución	8
Minería Empresarial	Resolución	0
OARE	Resolución	5
Hidrocarburos	Resolución	1
OARE	Decreto	14
Hidrocarburos	Resolución	0
OARE	Resolución	8

OARE	Resolución	6
Formalización Minera	Resolución	0
OARE	Resolución	2
Minería Empresarial	Resolución	0
TOTAL		213

5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano

Durante el segundo trimestre del 2026, se llevaron a cabo 309 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 229 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>	100
<i>Barrancabermeja</i>	2
<i>Cali</i>	4
<i>Quibdó</i>	5
<i>Marmato</i>	2
<i>Riohacha</i>	11
<i>Valledupar</i>	3

Es preciso señalar que, a pesar de la existencia de 309 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
Informativo	107
Pedagógico	94
Planeación Participativa	79

Tipo de evento	Cantidad de eventos
Rendición de Cuentas	1
Resolución de Conflictos	5
Toma de Decisiones Participativa	23
Total General	309

5.3 Comportamiento Portal Web

Para el segundo trimestre del 2026, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de **528.000** visitas.

Comportamiento Portal Web Min Energía

<i>Vistas de la página</i>	528.000
<i>Usuarios activos</i>	208.000
<i>Cantidad de visitas por usuario activo</i>	2.7
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	47 segundos