

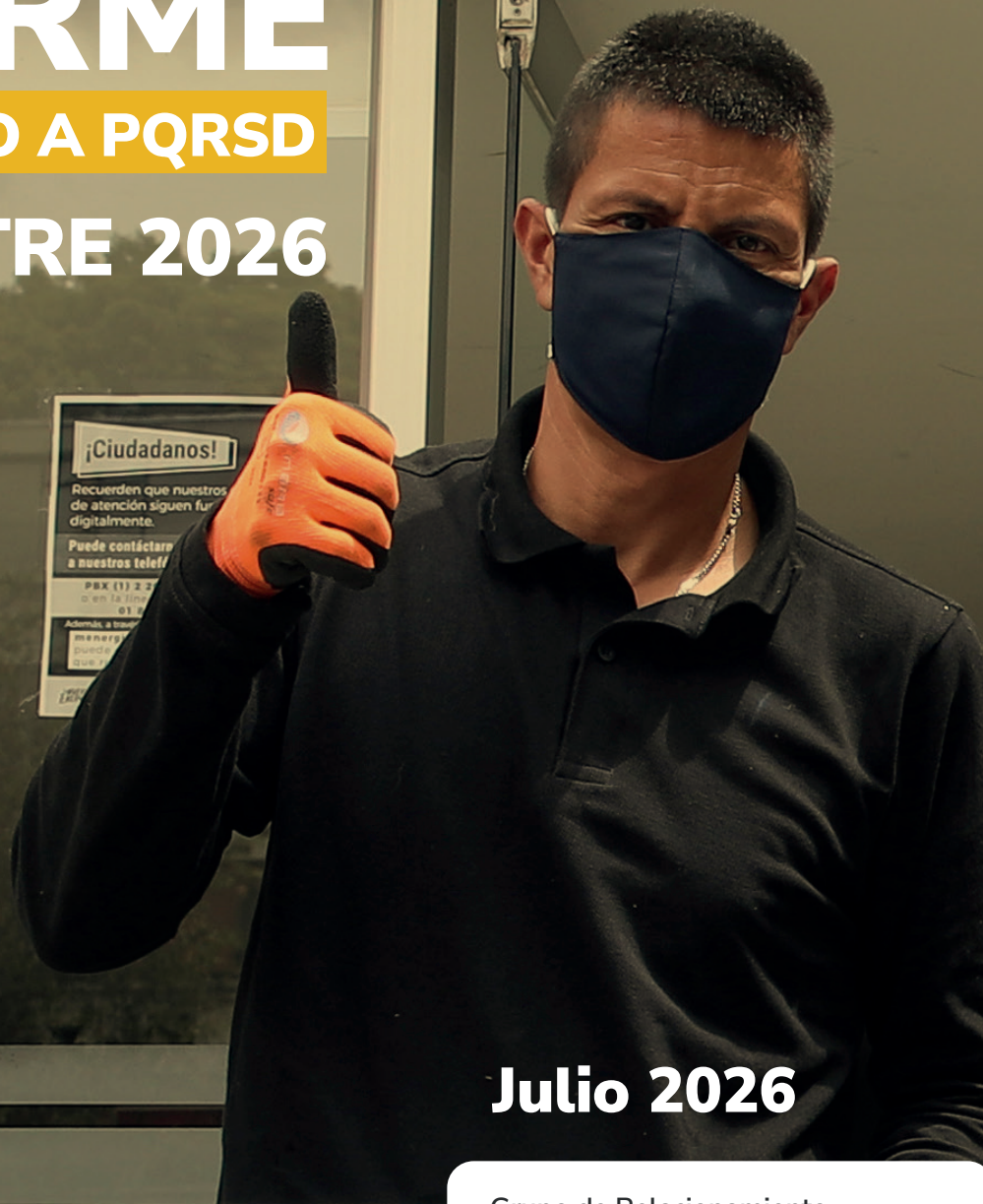


Energía

INFORME

SEGUIMIENTO A PQRSD

2 TRIMESTRE 2026



Julio 2026

Grupo de Relacionamiento
con el Ciudadano y
Gestión de la Información

Ministerio de Minas y Energía

La Energía de Nuestra Gente

TABLA DE CONTENIDO

● 1. Introducción -----	2
● 2. Proceso de recepción y registro de PQRSD -----	3
● 2.1 Recepción de PQRSD -----	3
● Canal virtual -----	3
● Canal Presencial -----	3
● Canal Telefónico -----	3
● Canal Escrito -----	3
● 3. Datos Estadísticos del comportamiento de las PQRSD -----	4
● 3.1 Clasificación por Tipología -----	4
● 3.2 Clasificación por Canal de Recepción -----	5
● 3.2.1. Correo electrónico -----	5
● 3.2.2. Sitio Web -----	5
● 3.2.3 Canal Presencial -----	5
● 3.3 Clasificación por Tipo de Persona -----	6
● 3.4 Clasificación por Dependencias -----	7
● Desempeño de Gestión por Dependencias -----	9
● 4. Derechos de Petición segundo trimestre en sus diferentes estados	11
● Análisis de Estados de Atención por Mes -----	13
● 5. Actividades de Control y Seguimiento -----	14
● Seguimiento y control a la gestión de PQRSD -----	14
● Mejora continua del proceso de radicación y atención ciudadana -----	14
● Sensibilización y fortalecimiento institucional -----	14



● 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito presentar el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) gestionadas por el Ministerio de Minas y Energía durante el segundo trimestre de 2026.

Su elaboración permite identificar el comportamiento de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, evaluar la gestión realizada por las dependencias y generar información para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano y la mejora continua de los procesos institucionales.

Durante el periodo objeto de análisis se registró un volumen significativo de PQRS, cuya caracterización se presenta a través de diferentes variables, tales como tipología, canal de recepción, tipo de persona, dependencia responsable y estado de atención, permitiendo identificar tendencias y aspectos relevantes en la interacción entre la ciudadanía y la entidad.

Asimismo, el informe presenta las acciones de seguimiento y control desarrolladas por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, orientadas a realizar el monitoreo permanente de las PQRS, mediante la emisión de alertas de vencimiento, el acompañamiento a las dependencias responsables y el seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

En este contexto, el seguimiento periódico a las PQRS constituye una herramienta de gestión que contribuye a fortalecer la oportunidad en las respuestas, promover la mejora de los procesos internos y consolidar una atención transparente, eficiente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

De esta manera, el Ministerio de Minas y Energía reafirma su compromiso con la prestación de un servicio de calidad, la transparencia en la gestión pública 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 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 primer trimestre de 2026, en el Ministerio se recibieron un total de 2221 PQRS, que representan un conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. De este total, **el 46% correspondió a Peticiones, lo que indica un alto interés por parte de los ciudadanos en realizar solicitudes específicas. Por otro lado, el 24% corresponde a Solicitudes de Copias o Información**, lo que refleja que la ciudadanía requiere particularmente datos y detalles por parte de las dependencias.

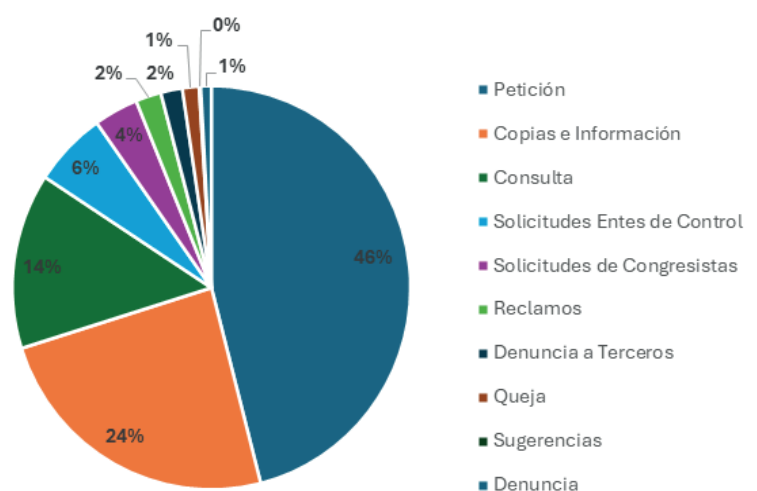
Las Consultas representaron el **14% de las solicitudes**, evidenciando la necesidad de conceptos en diversos temas. El 6% estuvo relacionado a las solicitudes de los entes de control. Estos datos proporcionan una visión clara de los temas más recurrentes tratados por los usuarios durante este período.

A continuación, se detalla la cantidad de PQRS por tipología recepcionado en la entidad:

- Asignadas como PQRS

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

PQRS POR TIPOLOGÍA



3.2 Clasificación por Canal de Recepción

La clasificación por canal de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el Ministerio de Minas y Energía permite identificar las principales vías a través de las cuales los ciudadanos y grupos de interés interactúan con la entidad. Este análisis resulta fundamental para comprender los hábitos de uso de los canales de atención, evaluar su efectividad y orientar acciones de mejora en la prestación del servicio.

En este sentido, la distribución de las solicitudes por canal evidencia la preferencia de los usuarios por determinados medios, así como el nivel de utilización de las herramientas dispuestas por el Ministerio para garantizar el acceso a la información y la atención oportuna. Así mismo, permite analizar la capacidad institucional para gestionar de manera eficiente los diferentes flujos de entrada de solicitudes, independientemente del canal utilizado.

A continuación, se presenta el detalle de la clasificación por canal de recepción, junto con los valores absolutos y porcentuales correspondientes, lo cual facilita una lectura integral del comportamiento de la demanda y contribuye a la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención y la mejora continua del servicio al ciudadano:

3.2.1. Correo electrónico: 1778 interacciones, lo que representa 80% 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.

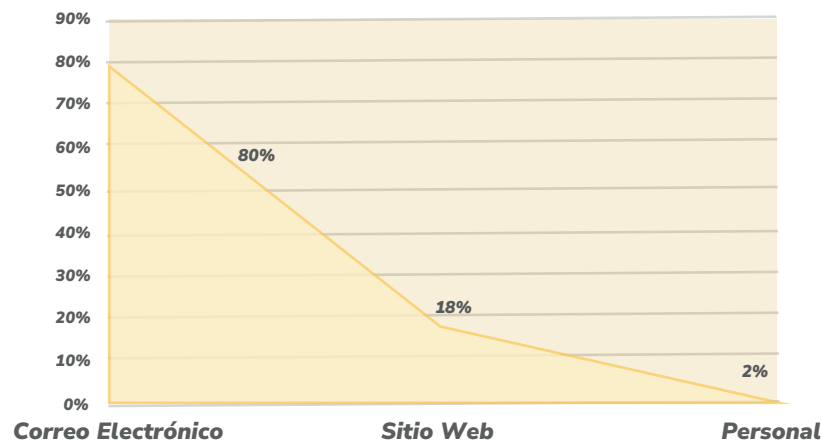
3.2.2. Sitio Web: 407 interacciones, que corresponden al 18% del total. Aunque es el segundo canal más utilizado, su participación es considerablemente menor en comparación con el correo electrónico.

3.2.3 Canal Presencial: 36 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 mayor parte 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 de Recepción



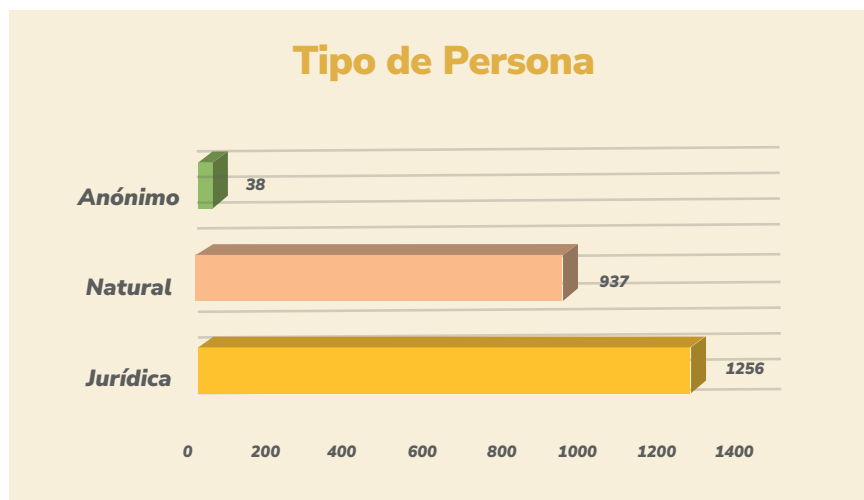
3.3 Clasificación por Tipo de Persona

La caracterización de las PQRS por tipo de persona evidencia que la mayor proporción de las solicitudes fue presentada por personas jurídicas, con **1.256 registros, equivalentes al 56,5% del total de las PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2026**. Este comportamiento refleja una alta interacción de empresas, organizaciones y demás personas jurídicas con el Ministerio de Minas y Energía, acorde con las competencias y servicios que presta la entidad.

En segundo lugar, las personas naturales radicaron **927 solicitudes, correspondientes al 41,7% del total**. Esta participación evidencia un importante nivel de interacción de la ciudadanía con la entidad para la presentación de peticiones, consultas, solicitudes de información y demás requerimientos relacionados con el sector minero-energético.

Finalmente, se registraron **38 solicitudes anónimas, que representan el 1,7% del total de las PQRS**. Aunque su participación es reducida, estos requerimientos son gestionados conforme a la normatividad vigente, garantizando el trámite correspondiente de acuerdo con su contenido.

En términos generales, la distribución por tipo de persona muestra que las solicitudes provienen principalmente de personas jurídicas y naturales, **las cuales concentran el 98,2% de las PQRS recibidas durante el periodo analizado**, lo que permite orientar las estrategias de atención y comunicación hacia los principales grupos de valor del Ministerio.



3.4 Clasificación por Dependencias

El análisis de la distribución de las PQRSD por dependencia evidencia que la mayor concentración de solicitudes se encuentra en las áreas misionales del Ministerio.

La Dirección de Energía Eléctrica registró el mayor volumen de requerimientos, **con 758 PQRSD (34,1 %)**, seguida por la Dirección de Hidrocarburos, con 651 solicitudes (29,3 %). En tercer lugar se ubicó la Dirección de Formalización Minera, con 131 solicitudes (5,9 %). En conjunto, estas tres dependencias gestionaron el **69,3 % del total de las solicitudes recibidas durante el periodo**, lo que refleja que la mayor interacción de la ciudadanía se concentra en los asuntos relacionados con los sectores de energía eléctrica, hidrocarburos y formalización minera.

El 30,7 % restante de las solicitudes fue atendido por las demás dependencias del Ministerio, de acuerdo con sus competencias y funciones, reflejando la participación transversal de la entidad en la atención de los requerimientos ciudadanos en diferentes temáticas.

La distribución de las PQRSD por dependencia permite identificar las áreas con mayor carga operativa y constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones institucionales. Este análisis facilita la identificación de tendencias en la demanda ciudadana, orienta la priorización de acciones de fortalecimiento y contribuye a la optimización de recursos, con el propósito de mejorar la oportunidad, eficiencia y calidad en la atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.



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 Relacionamento 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	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



Desempeño de Gestión por Dependencias

En el marco del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), a continuación, se presenta la distribución de las solicitudes recibidas durante el trimestre, así como su estado de atención por dependencia.

Esta información permite visualizar el volumen de radicación y el nivel de cumplimiento en la respuesta oportuna, reflejando los avances alcanzados y las acciones de mejora que se continúan implementando para fortalecer el servicio al ciudadano.



Dependencia	Total	Atendido en Terminos	Sin Atención	Oportunidad en la Atención
Dirección de Energía Eléctrica	758	518	34	68%
Dirección de Hidrocarburos	651	242	114	37%
Dirección de Formalización Minera	131	71	6	54%
Subdirección de Talento Humano	112	88	8	79%
Grupo de Asuntos Legislativos	94	42	10	45%
Oficina Asesora Jurídica	87	26	33	30%
Grupo de Gestión Contractual	79	77	0	97%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	63	47	0	75%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	40	11	4	28%
Dirección de Minería Empresarial	38	30	2	79%
Grupo de Regalías	32	17	1	53%
Oficina de Control Interno	23	11	2	48%
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	15	9	4	60%
Oficina de Control Disciplinario Interno	13	2	5	15%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	12	12	0	100%
Grupo de Tesorería	10	10	0	100%
Subdirección Administrativa y Financiera	10	7	0	70%
Grupo de Asuntos Nucleares	9	7	0	78%
Grupo de Jurisdicción Coactiva	8	8	0	100%
Secretaría General	8	4	0	50%
Viceministerio de Minas	5	3	0	60%
Grupo de Iniciativas Estratégicas y Portafolio	5	1	1	20%
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	4	0	100%

El análisis del porcentaje de atención en términos por dependencia permite identificar el comportamiento de la oportunidad en la gestión de las PQRSD durante el segundo trimestre de 2026, considerando el volumen de solicitudes asignadas a cada dependencia.

En el periodo evaluado, **el Ministerio registró un 56 % de atención en términos, correspondiente a 1.254 solicitudes atendidas dentro de los plazos legales establecidos.**

Las dependencias con mayor volumen de PQRSD fueron la Dirección de Energía Eléctrica, la Dirección de Hidrocarburos y la Dirección de Formalización Minera, las cuales concentraron **el 69,3% del total de las solicitudes recibidas durante el trimestre. En este contexto, la Dirección de Energía Eléctrica registró un porcentaje de atención en términos del 68%, seguida por la Dirección de Formalización Minera con 54% y la Dirección de Hidrocarburos con 37%.**

Por otra parte, varias dependencias con un menor volumen de solicitudes alcanzaron porcentajes de atención **en términos superiores al 95%, e incluso del 100%.** Estos resultados deben analizarse considerando la cantidad de PQRSD gestionadas por cada dependencia, dado que la carga operativa es diferente entre las áreas misionales y las dependencias de apoyo.

La información presentada permite identificar la distribución de la atención de las PQRSD por dependencia y constituye un insumo para el seguimiento de la gestión institucional, el monitoreo de la oportunidad en las respuestas y la adopción de acciones orientadas al fortalecimiento continuo del servicio al ciudadano, de conformidad con las competencias de cada dependencia.

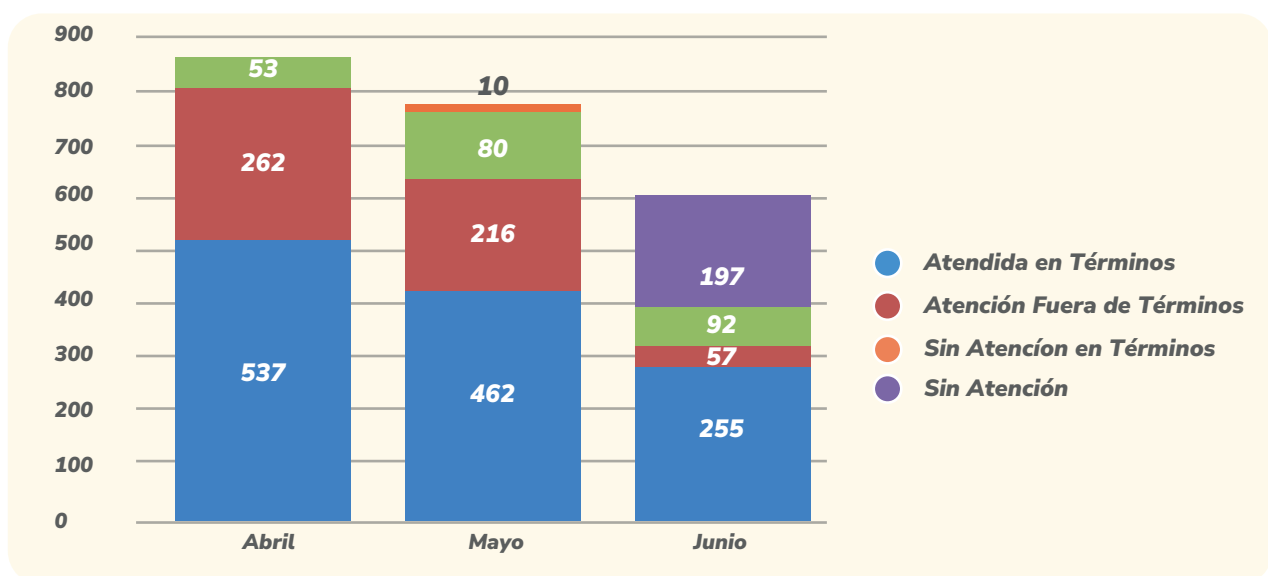
● 4. Derechos de Petición segundo trimestre en sus diferentes estados

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 (1254):** 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 (535):** Son las respuestas que se entregaron, pero fuera del plazo establecido. Aunque la respuesta se dio, hubo un retraso.
- **Sin atención – vencidos (225):** Radicados que se encuentran pendientes de respuesta superando el tiempo de ley para ser oportuna
- **Sin atención en términos (207):** En esta categoría se encuentran las solicitudes que no han sido respondidas en el plazo, pero que aún no están vencidas.



● Análisis de Estados de Atención por Mes

Durante el segundo trimestre de 2026 se **gestionaron 2.221 PQRSD**, cuyo comportamiento mensual se presenta a continuación:

- **Abril: Se registraron 852 solicitudes**, siendo el mes con el mayor volumen de PQRSD del trimestre. **De estas, 537 fueron atendidas dentro de los términos legales, 262 fueron atendidas fuera de los términos establecidos y 53 permanecían sin atención al cierre del periodo analizado.** En este mes no se registraron solicitudes en la categoría "Sin atención en términos", lo que indica que todas las peticiones pendientes ya habían superado el plazo legal de respuesta al momento del corte.
- **Mayo: Se recibieron 768 solicitudes**, lo que representa una disminución frente al mes anterior. **Del total, 462 fueron atendidas dentro de los términos, 216 fueron atendidas fuera de término, 80 permanecían sin atención y 10 se encontraban en la categoría "Sin atención en términos",** correspondiente a solicitudes que, al momento del corte, aún contaban con plazo legal vigente para su respuesta.
- **Junio: Se registraron 601 solicitudes**, consolidándose como el mes con menor volumen de PQRSD del trimestre. **De estas, 255 fueron atendidas dentro del término legal y 57 fuera del mismo. Al cierre del periodo se identificaron 92 solicitudes sin atención y 197 clasificadas como "Sin atención en términos".**

Este comportamiento se explica porque una parte importante de las solicitudes radicadas durante junio aún se encontraba dentro del plazo legal para ser respondida al momento del cierre del trimestre, razón por la cual no corresponden a incumplimientos en la oportunidad de respuesta.

En términos generales, el análisis refleja el comportamiento operativo de las PQRSD durante el trimestre y permite identificar la evolución mensual de los diferentes estados de atención, constituyéndose en un insumo para el seguimiento de la oportunidad en la gestión de las solicitudes y la adopción de acciones orientadas al fortalecimiento continuo del proceso de atención a la ciudadanía.



● 5. Actividades de Control y Seguimiento

Seguimiento y control a la gestión de PQRS

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 PQRS, 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 PQRS 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.