



Minas y Energía

Informe de interacción y participación ciudadana

III TRIMESTRE 2026

Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información
Ministerio de Minas y Energía

Ministerio de Minas y Energía

Dirección: Calle 43 No. 57 - 31, CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 2200300

TABLA DE CONTENIDO

● 1. Comportamiento de los Canales de Atención -----	2
● 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 -----	9
● 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 incremente la satisfacción de los ciudadanos.

1. Comportamiento de los Canales de Atención

1.1 Canal Telefónico

Durante el tercer trimestre de 2026, el Centro de Contacto Ciudadano del Ministerio recibió un total de 4.026 llamadas, de las cuales 2.512 interacciones fueron registradas en el sistema YACO.

Del total de llamadas registradas, la mayor proporción 72% correspondió a consultas sobre el estado de radicados, seguidas por solicitudes de información general 24%, gestiones de trámite o servicio 3,9% y un pequeño porcentaje de peticiones 0,2%.

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	1.815	72.3%
Información General	593	23.6%
Solicitud de Trámite o Servicio	98	3.9%
Petición	5	0.2%
Total	2.511	100%

En cuanto a los segmentos de interés, se observa una marcada concentración en los temas de Hidrocarburos, los cuales representaron el 84.42% 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 7.25%, relacionados principalmente con inquietudes sobre subsidios y programas de instalación de sistemas solares. Los temas administrativos representan un 4.58%, de minería 1.87% y otros asuntos ambientales y sociales, técnicos o jurídicos representaron una proporción menor del total de llamadas.

Segmento de interés	Cantidad	%
Hidrocarburos	2.145	85.42%
Energía eléctrica	182	7.25%
Asuntos administrativos	115	4.58%
Minería	47	1.87%
Energía nuclear	8	0.32%
Asuntos económicos del sector	6	0.24%
Asuntos jurídicos	6	0.24%
Asuntos ambientales y sociales	2	0.08%
Total	2.511	100%

Respecto al perfil demográfico, el 63.16% de las llamadas fueron realizadas por mujeres, el 36.79% por hombres y el 0.04% Comunidad LGTBIQ+.

Este indicador refleja una participación mayoritaria de mujeres en la interacción directa con la entidad a través del canal telefónico.

Género	Cantidad	%
Mujeres	1.521	63.16%
Hombre	886	36.79%
Otro	1	0.04%



1.2 Canal Presencial

Durante el tercer trimestre de 2026, se atendieron de manera presencial un total de 152 personas, de las cuales el 63% correspondieron a hombres y el 37% 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 al 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.

Temática	Cantidad
<i>Hidrocarburos</i>	76
<i>Energía Eléctrica</i>	34
<i>Minería</i>	20
<i>Otros</i>	22
Total	152

Género	Cantidad	%
<i>Hombres</i>	96	63%
<i>Mujeres</i>	56	37%

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 Relacionamiento 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 2026, se agendaron 132 citas virtuales, de las cuales 86 citas fueron atendidas de forma efectiva y 46 correspondientes al 35% 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 Relacionamiento con el Ciudadano.

<i>Temática Agendamiento Virtual</i>	Citas Agendadas
<i>Hidrocarburos</i>	97
<i>Energía Eléctrica</i>	26
<i>Minería</i>	4
<i>Otro</i>	5
<i>Total</i>	132



1.4 Canal Correo Electrónico

Para el tercer trimestre del 2026 se recibieron 16.698 correos electrónicos a través del correo institucional menenergia@minenergia.gov.co, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Dirección de Energía Eléctrica	3520
Oficina Asesora Jurídica	2746
Grupo de Combustibles Líquidos	2234
Grupo de Gas Combustible	1026
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	627
Dirección de Hidrocarburos	606
Despacho del Ministerio	551
Grupo de Subsidios	533
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	409
Dirección de Formalización Minera	406
Grupo de Asuntos Legislativos	398
Subdirección de Talento Humano	391
Grupo de Supervisión	298
Grupo de Regalías	284
Oficina de Control Interno	250
Grupo de Gestión Contractual	246
Grupo de Jurisdicción Coactiva	217
Grupo de Asuntos Nucleares	211
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	187
Dirección de Minería Empresarial	181
Grupo de Exploración y Producción de Hidrocarburos	159
Viceministerio de Energía	150
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	115
Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	91
Grupo de Tesorería	85
Viceministerio de Minas	85
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	59
Grupo de Reglamentos Técnicos	49
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	49
Subdirección Administrativa y Financiera	48
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	46
Secretaría General	46
Grupo de Gestión Financiera y Contable	38
Grupo de Gestión del Cumplimiento	36

Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	36
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	33
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	32
Oficina de Control Disciplinario Interno	31
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	30
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	28
Grupo de Comunicación y Prensa	23
Grupo de Gestión Ambiental	21
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	14
Grupo de Gestión Administrativa	10
Grupo de Gestión Internacional	10
Grupo de Gestión Laboral y Carrera Administrativa	5
Grupo de Minas	5
Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	5
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	4
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	4
Grupo de Gestión y Seguimiento	4
Grupo de Política y Regulación Energética	4
Correo electrónico	3
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	3
Grupo de Energía Eléctrica	3
Grupo de Gestión de Legalización de Comisiones y Facturación de Comisión de Servicios, Viáticos	3
Grupo de Nómina y Prestaciones Sociales	3
Grupo de Auditorías de Apoyo y Entes de Control	1
Grupo de Gestión y Desempeño	1
Grupo de Hidrocarburos	1
Grupo de Humanización y Bienestar	1
Grupo de Iniciativas Estratégicas y Portafolio	1
Grupo de Presupuesto	1
Grupo Jurídico de Asuntos Estratégicos	1
Total General	16.698



1.5 Canal Correo Físico

Para el tercer trimestre del 2026 se recibieron 261 radicados por ventanilla, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Dirección de Energía Eléctrica	50
Despacho del Ministerio	39
Grupo de Combustibles Líquidos	15
Subdirección de Talento Humano	15
Dirección de Formalización Minera	13
Dirección de Hidrocarburos	13
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	12
Secretaría General	10
Dirección de Minería Empresarial	8
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	8
Grupo de Gas Combustible	6
Grupo de Jurisdicción Coactiva	6
Oficina Asesora Jurídica	6
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	6
Correo electrónico	5
Grupo de Asuntos Legislativos	4
Oficina de Control Interno	4
Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	3
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	3
Grupo de Gestión Administrativa	3
Grupo de Subsidios	3
Grupo de Supervisión	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Subdirección Administrativa y Financiera	3
Viceministerio de Energía	3
Viceministerio de Minas	3
Grupo de Gestión Contractual	2
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	2
Grupo de Regalías	2
Grupo de Tesorería	2
Grupo de Asuntos Nucleares	1
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	1
Grupo de Exploración y Producción de Hidrocarburos	1
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	1
Total general	261

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 tercer trimestre del 2026 se recibieron 414 radicados a través del formulario Web de PQRSD, de los cuales 193 fueron tipificados Petición, 80 consultas y 49 corresponden a Solicitudes de 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 145 solicitudes, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con 108 radicados recibidos.

Tema	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	193	47%
Consulta	80	19%
Solicitudes de Información	49	12%
Otros	92	22%

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 2026, la ciudadanía ejerció 3146 acciones en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 90.05% corresponde a Derechos de Petición, el 9.44% a Acciones de Tutela y el 0.38% corresponde a Acciones populares y el restante a Acciones de cumplimiento 0.03% y Acciones de Grupo 0.10%

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

<i>Derechos de Petición</i>	2833
<i>Acciones de Tutela</i>	297
<i>Acciones Populares</i>	12
<i>Acciones de Grupo</i>	3
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	1
Total Mecanismos:	3146



Por otra parte, durante el tercer trimestre del 2026 se recibieron 304 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 2026 se recibieron 2.833 PQRSD, de las cuales el 51% corresponde a Derechos de Petición, el 15% a Solicitudes de copias o Información, el 10% Consultas, y el 10% a Solicitudes de congresistas

Tipo de Petición	Cantidad
Petición	1.444
Solicitud de Información	421
Consulta	291
Solicitudes Congresistas	270
Solicitudes Entes de Control	111
Solicitud de copias	87
Denuncia a Terceros	71
Queja	69
Reclamo	63
Felicitaciones	4
Sugerencias	2
Total General	2833

De las anteriores PQRSD, el 50% fueron atendidas dentro de los términos, el 27% atendido fuera de términos, el 15% 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 PQRS	Cantidad	%
<i>Atendidas en términos</i>	1409	50%
<i>Atendido fuera de términos</i>	754	27%
<i>Sin atención en términos</i>	439	15%
<i>Sin atención</i>	231	8%
Total	2.833	100%

Por otra parte, tras el análisis de las PQRS asignadas por dependencia, se identificó que el 34% fueron atendidas por la Dirección de Energía Eléctrica, el 29% por la Dirección de Hidrocarburos y el 6% 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	977
Dirección de Energía Eléctrica	681
Grupo de Asuntos Legislativos	304
Grupo de Gestión Contractual	171
Dirección de Formalización Minera	105
Grupo de Tesorería	100
Subdirección de Talento Humano	91
Oficina Asesora Jurídica	62
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	62
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	48
Dirección de Minería Empresarial	46
Grupo de Regalías	29
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	25
Oficina de Control Interno	22
Oficina de Control Disciplinario Interno	21
Grupo de Asuntos Nucleares	19
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	13
Secretaría General	9
Grupo de Gestión Administrativa	9
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	6
Despacho del Ministerio	5
Viceministerio de Minas	5
Viceministerio de Energía	4
Grupo de Comunicación y Prensa	4
Subdirección Administrativa y Financiera	4
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2
Grupo de Presupuesto	2
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2
Grupo de Comisiones Viáticos y Legalizaciones	2
Grupo Jurídico de Asuntos Estratégicos	2
Grupo de Iniciativas Estratégicas y Portafolio	1
Total general	2.833

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

<i>Correo Institucional</i>	1778
<i>Portal Página Web</i>	407
<i>Ventanilla Física</i>	36

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

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron un total de 565 trámites y OPAS (otros procedimientos administrativos).

De estos el trámite más solicitado fue Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera, con una participación del 78%, (442 registros), seguido del trámite Autorización para ejercer la actividad de distribuidor minorista, con una participación del 10% (59 registros), y del OPA, Certificado de dedicación exclusiva en el sector de hidrocarburos, con una participación del 10% (58 registros).

Trámites y OPAS

Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera	442
Autorización para ejercer la actividad de distribuidor minorista	59
Certificado de dedicación exclusiva en el sector de hidrocarburos	58
Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información	4
Licencia para la prestación del servicio de dosimetría personal	2
Total, Tramites y OPAS	565



El cumplimiento de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del 89%, fuera de los términos fue el 8% y sin respuesta el 3% durante el trimestre.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el 85% corresponde a personas jurídicas, entre las que se encuentran estaciones de servicio (EDS), empresas distribuidoras y comercializadoras de combustibles, empresas de transporte, asociaciones y federaciones gremiales del sector, así como empresas vinculadas a las actividades de hidrocarburos y al sector minero-energético; mientras que el 15% 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 tercer trimestre del 2026, se publicaron para consulta ciudadana 29 proyectos normativos, de los que se recibieron 173 comentarios.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
OARE	Resolución	15
Energía Eléctrica	Resolución	15
OARE	Resolución	8
Hidrocarburos	Resolución	6
Hidrocarburos	Resolución	1
OAAS	Resolución	2
Minería Empresarial	Resolución	4
Energía Eléctrica	Resolución	7
OARE	Resolución	2
Minería Empresarial	Resolución	7
OARE	Resolución	10
Regalías	Resolución	0
Minería Empresarial	Resolución	3
OAAS	Resolución	5
OAAS	Resolución	3
Energía Eléctrica	Resolución	6
Hidrocarburos	Resolución	3
Minería Empresarial	Resolución	0
OARE	Resolución	8
OAAS	Resolución	3
Minería Empresarial	Resolución	0
Hidrocarburos	Resolución	15
Minería Empresarial	Resolución	36
OARE	Resolución	1
Hidrocarburos	Decreto	10
Hidrocarburos	Resolución	0
Hidrocarburos	Resolución	3
Hidrocarburos	Resolución	0
Hidrocarburos	Resolución	0
Total	29	173

5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano

Durante el tercer trimestre del 2026, se llevaron a cabo 134 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 122 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>	37
<i>Marmato</i>	02
<i>Barranquilla</i>	06
<i>Antioquia</i>	13
<i>Valle del cauca</i>	04
<i>Supia</i>	01
<i>Quibdó</i>	04
<i>Monteria</i>	04
<i>Agrado</i>	01
<i>Tolima</i>	02
<i>Boyacá</i>	06
<i>Cauca</i>	04
<i>Puerto libertador</i>	09
<i>Cali</i>	03
<i>Orito putumayo</i>	01
<i>Risaralda</i>	02
<i>Turbaco Bolívar</i>	01
<i>Valledupar</i>	01
<i>Sincelejo sucre</i>	01
<i>Cundinamarca</i>	06
<i>Nariño</i>	01
<i>Norte de Santander</i>	02
<i>Leticia</i>	01
<i>Santander</i>	03
<i>Choco</i>	02
<i>Becerril</i>	01
<i>Meta</i>	01
<i>Cartagena</i>	01
<i>Puerto Bolívar</i>	01
<i>Guajira</i>	01



Es preciso señalar que, a pesar de la existencia de 122 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	47
Pedagógico	29
Planeación Participativa	30
Rendición de Cuentas	2
Resolución de Conflictos	2
Toma de Decisiones Participativa	6
Innovación	6
TOTAL GENERAL	122

5.3 Comportamiento Portal Web

Para el tercer trimestre del 2026, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía www.minenergia.gov.co tuvo un total de 604.565 visitas.

Comportamiento Portal Web Min Energía

<i>Vistas de la página</i>	604.565
<i>Usuarios activos</i>	227.447
<i>Cantidad de visitas por usuario activo</i>	2.66
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	49 SEGUNDOS