

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

2DO SEMESTRE DE 2025

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano
y Gestión de la Información

Ministerio de Minas y Energía



La Energía de Nuestra **Gente**



Contenido

1.	<i>Introducción</i>	2
2.	<i>Variables de Caracterización</i>	3
2.1	Persona Natural	4
	Variables Geográficas	4
	Variables Demográficas	6
	Variables Intrínsecas	11
	Variables de Comportamiento	14
2.2	Persona Jurídica	18
3.	<i>Conclusiones</i>	19
4.	<i>Recomendaciones</i>	20



1. Introducción

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés constituye una herramienta clave para el Ministerio de Minas y Energía (MME), al permitir la identificación de sus principales características, necesidades y dinámicas de interacción con la entidad. A través del análisis de esta información, se fortalecen los procesos de atención y se diseñan estrategias más efectivas para mejorar la relación entre la ciudadanía y el Ministerio.

Durante el segundo semestre de 2025, la caracterización se realizó con base en los registros recopilados a través del nuevo sistema de omnicanalidad YACO. Esta plataforma permite integrar y sistematizar la información de los ciudadanos que acceden a los servicios del Ministerio por medio de diversos canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, videollamada o llamada virtual. Gracias a esta herramienta, se logró una recolección de datos más amplia y precisa en comparación con ejercicios anteriores.

La selección de variables que sustentan este ejercicio se fundamenta en la *Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés*, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (versión 5, noviembre de 2022), lo cual garantiza la coherencia metodológica con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En total, para el segundo semestre de 2025 se consolidó una base de 4225 registros, a partir de los cuales se construye el presente informe de caracterización, que busca aportar a la toma de decisiones institucionales con enfoque ciudadano.



2. Variables de Caracterización

Las variables consideradas para el ejercicio de caracterización de la ciudadanía realizada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información del Ministerio de Minas y Energía son:

Persona Natural

Variables Geográficas:

Tipo de Persona
Departamento
Territorio

Variables Demográficas:

Género
Rango de Edad
Nivel Educativo
Pertenencia Étnica
Grupo Poblacional

Variables Intrínsecas:

Canal de atención usado para contactarse con el Ministerio
Medio o canal por el cual recibe información del Ministerio

Variables de Comportamiento:

Razón que lo motivó a contactarse con el Ministerio de Minas y Energía
Temática de mayor interés
Frecuencia con la que se contacta en el Ministerio

Persona Jurídica

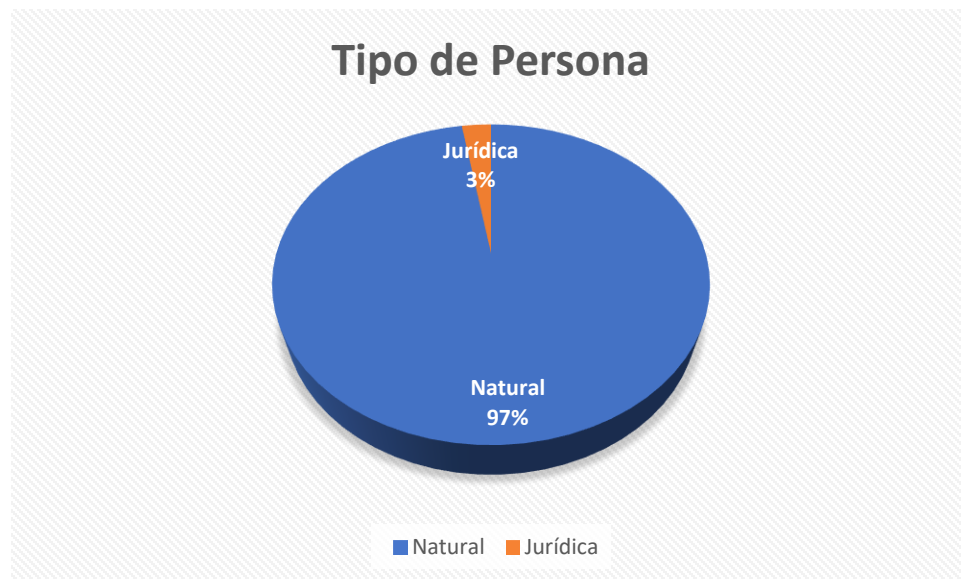
Tipo de organización a la que pertenece

2.1 Persona Natural

Variables Geográficas

• Tipo de Persona

La caracterización evidencia que la gran mayoría de los encuestados corresponden a **personas naturales (97,4 %)**, mientras que la participación de **personas jurídicas es marginal (2,6 %)**. Este resultado sugiere que los servicios, trámites y canales de atención evaluados están siendo utilizados principalmente por ciudadanos individuales, lo cual debe orientar el diseño de estrategias de atención hacia necesidades y lenguajes propios de este tipo de usuario.



• Departamento

La distribución de los encuestados por departamento evidencia una **alta concentración de participación en Bogotá D.C.**, con **1.944 registros**, lo que representa, por amplio margen, el principal origen territorial de los ciudadanos que interactuaron con la entidad. Este resultado es consistente con la centralización administrativa del país y con la mayor demanda de trámites y servicios a nivel nacional desde la capital.

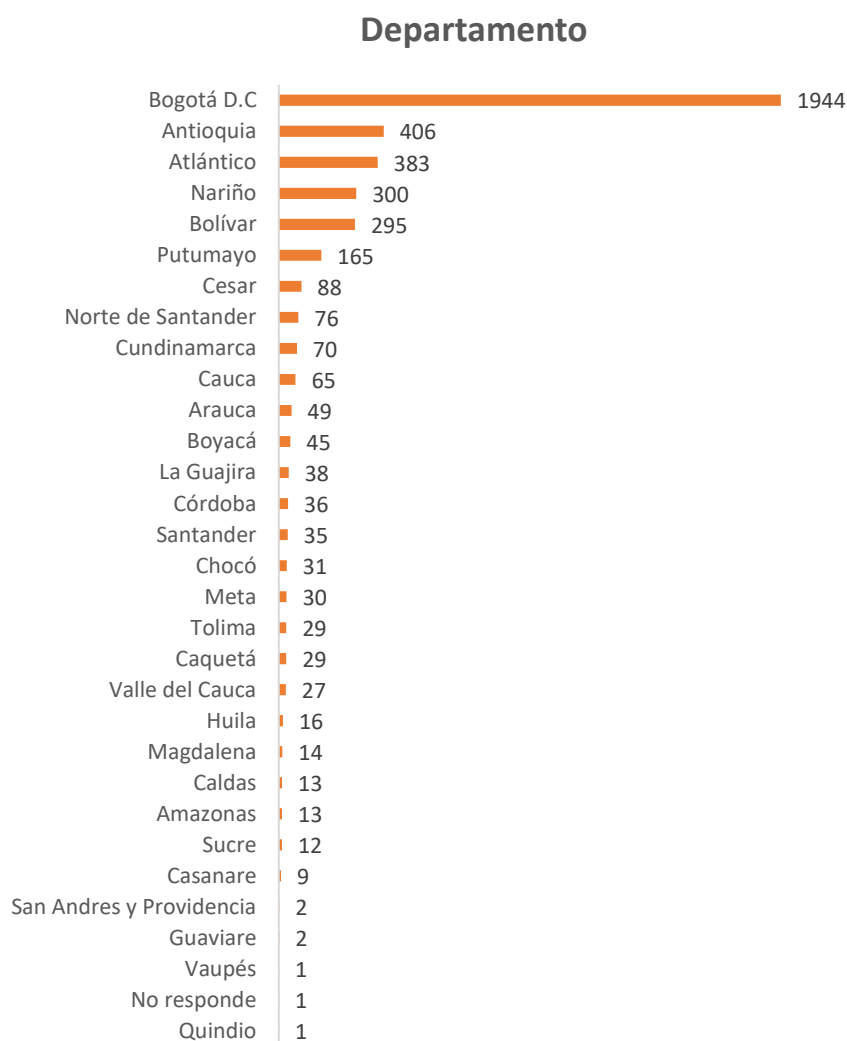
En un segundo nivel de participación se ubican **Antioquia (406)**, **Atlántico (383)**, **Nariño (300)** y **Bolívar (295)**, departamentos que concentran una proporción significativa de usuarios y que, en su conjunto, reflejan una fuerte interacción desde regiones con alta densidad poblacional, dinamismo económico y presencia de actividades estratégicas del sector.

Un grupo intermedio de departamentos presenta una participación moderada, entre los que se destacan **Putumayo (165)**, **Cesar (88)**, **Norte de Santander (76)**, **Cundinamarca (70)**, **Cauca (65)** y

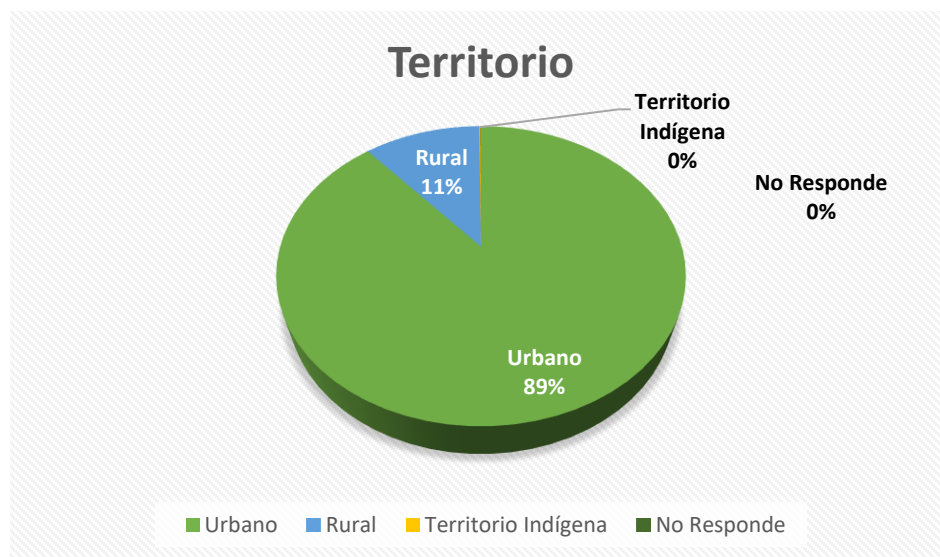
Arauca (49). Estos territorios evidencian una interacción constante con la entidad, posiblemente asociada a trámites específicos, proyectos sectoriales o necesidades recurrentes de acompañamiento institucional.

Por su parte, departamentos como **Boyacá, La Guajira, Córdoba, Santander, Chocó, Meta, Tolima, Caquetá, Valle del Cauca y Huila** registran niveles de participación más bajos, aunque sostenidos, lo que sugiere una presencia institucional activa, pero con menor volumen de solicitudes.

Finalmente, se identifican **departamentos con participación mínima** —como Quindío, Vaupés, Guaviare, San Andrés y Providencia, Casanare y Sucre— así como un registro marcado como **“Vacío”**, lo cual indica oportunidades de mejora en la **cobertura territorial, estrategias de divulgación y depuración de la información** para fortalecer la representatividad y calidad de los datos.



La caracterización de los encuestados según su zona de residencia evidencia un **marcado predominio de población urbana**, con **3.750 registros**, lo que representa la gran mayoría de las interacciones con la entidad. Este resultado refleja que el acceso a los trámites, servicios y canales de atención se concentra principalmente en áreas urbanas, donde existe mayor conectividad, cercanía institucional y disponibilidad de infraestructura administrativa.



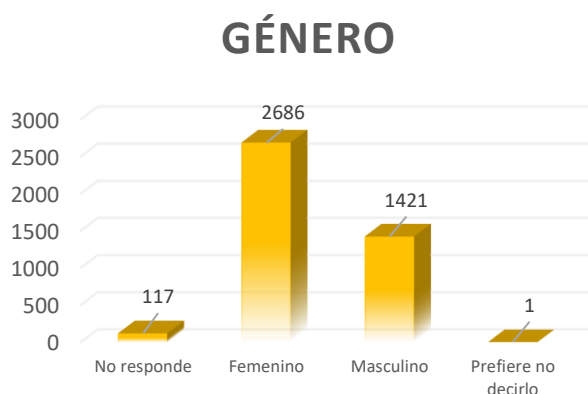
En contraste, la **población rural** registra **468 respuestas**, lo que evidencia una participación significativamente menor frente al ámbito urbano. Esta diferencia sugiere la persistencia de **brechas de acceso a la información, a los canales digitales y a los servicios institucionales**, especialmente en territorios con mayores dificultades de conectividad y dispersión geográfica.

La participación proveniente de **territorios indígenas es mínima**, con apenas **5 registros**, lo cual pone de manifiesto la necesidad de fortalecer **estrategias diferenciales e interculturales**, así como mecanismos de divulgación y acompañamiento institucional que permitan una mayor inclusión de estas comunidades en los procesos y servicios ofrecidos.

Variables Demográficas

Las categorías que componen esta variable para el análisis son: género, tipo de persona, rango de edad, nivel educativo, pertenencia étnica y grupo poblacional.

• Género



La caracterización de los encuestados según el género evidencia una **mayor participación de mujeres**, con **2.686 registros**, lo que representa el grupo predominante dentro del total de respuestas. Este resultado sugiere una **alta interacción de la población femenina** con los trámites, servicios y canales de atención de la entidad, lo cual puede estar asociado a roles de gestión administrativa, liderazgo comunitario o participación activa en procesos institucionales.

La participación de **hombres** alcanza **1.421 registros**, reflejando también una presencia significativa, aunque inferior a la femenina. La diferencia observada entre ambos grupos pone de manifiesto la necesidad de considerar el **enfoque de género** en el diseño y evaluación de los servicios, garantizando que estos respondan de manera equitativa a las necesidades de toda la ciudadanía.

Por su parte, la categoría **“No responde”**, con **117 registros**, indica que una proporción reducida de encuestados optó por no suministrar esta información, lo cual es consistente con principios de privacidad y protección de datos personales. La opción **“Prefiere no decirlo”** presenta un registro mínimo (**1 caso**), evidenciando que la mayoría de los ciudadanos no percibe barreras para declarar esta información.

• Rango de Edad

La caracterización etaria de los encuestados evidencia que la participación se concentra principalmente en **población adulta en edad productiva**, lo cual es coherente con la naturaleza de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

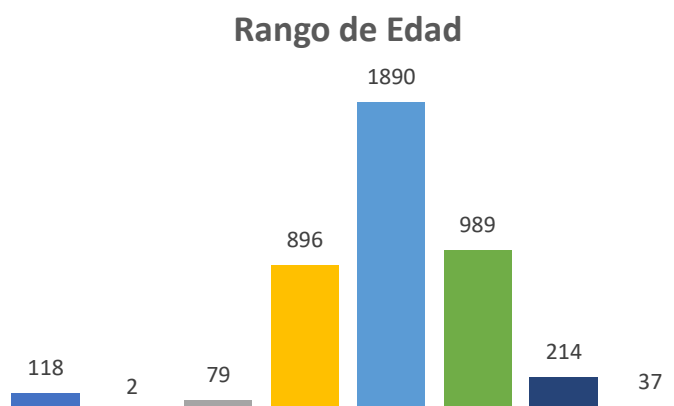
El grupo con mayor participación corresponde a las personas entre **35 y 44 años**, con **1.890 registros**, lo que representa el **44,7 %** del total. Este resultado posiciona a este rango como el principal grupo usuario de los canales de atención, reflejando una alta demanda de gestión administrativa y trámites formales en esta etapa de la vida.

En segundo lugar, se encuentra el rango de **45 a 54 años**, con **989 respuestas**, equivalentes al **23,4 %**, seguido por el grupo de **25 a 34 años**, con **896 registros**, que representan el **21,2 %** del total. En conjunto, estos tres rangos concentran aproximadamente el **89,3 %** de las respuestas, confirmando que la interacción con la entidad se da mayoritariamente entre ciudadanos en plena actividad laboral y productiva.

Los rangos de **55 a 64 años** registran **214 respuestas (5,1 %)**, mientras que las personas de **65 años o más** representan una proporción reducida, con **37 registros (0,9 %)**. Esta baja participación de adultos mayores puede estar asociada a barreras de acceso, uso de canales digitales o menor necesidad de interacción directa con los trámites evaluados.

La participación de **jóvenes entre 19 y 24 años** es limitada, con **79 registros (1,9 %)**, y resulta marginal en el caso de **menores entre 12 y 18 años**, con apenas **2 respuestas (0,05 %)**, lo que sugiere que los servicios analizados no están dirigidos principalmente a población joven o menor de edad.

Finalmente, la categoría **sin información ("-")** presenta **118 registros**, equivalentes al **2,8 %**, lo cual indica un **buen nivel de diligenciamiento del campo**, aunque persiste una oportunidad de mejora en la calidad del registro de la información.



• Nivel de Escolaridad

La caracterización del nivel educativo de los encuestados evidencia un **alto nivel de formación académica**, lo cual resulta coherente con la naturaleza técnica y administrativa de los trámites y servicios evaluados.

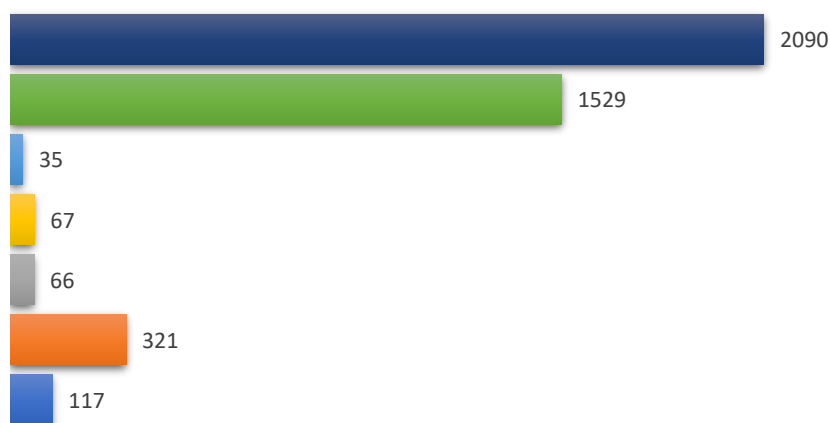
El nivel con mayor participación corresponde a **Universidad (pregrado, profesional)**, con **2.090 registros**, lo que equivale al **49,4 %** del total. Este resultado indica que cerca de la mitad de los usuarios cuenta con formación profesional, lo que sugiere una ciudadanía con altas capacidades para la gestión de trámites y comprensión de procesos institucionales.

En segundo lugar, se ubica el nivel de **Técnica o Tecnológica**, con **1.529 respuestas**, que representan el **36,2 %**. En conjunto, los niveles universitario y técnico-tecnológico concentran el **85,6 %** de los encuestados, evidenciando que la mayoría de los usuarios cuenta con formación media y superior. El **Bachillerato (secundaria)** registra **321 respuestas**, correspondientes al **7,6 %**, lo que refleja una participación menor pero relevante de ciudadanos con formación básica media. Por su parte, los niveles de **Primaria** y **Sin estudios** presentan una participación reducida, con **67 registros (1,6 %)** y

35 registros (0,8 %) respectivamente, lo cual indica una baja interacción de población con menor nivel educativo.

El nivel de **Posgrado (especialización, maestría o doctorado)** registra **66 respuestas**, equivalentes al **1,6 %**, lo que sugiere una participación puntual de usuarios con formación académica avanzada. Finalmente, la categoría **“No responde”** presenta **117 registros**, que representan el **2,8 %** del total, lo cual evidencia un **adecuado nivel de diligenciamiento de la información**, aunque persiste una oportunidad de mejora en la completitud del campo.

Nivel de Escolaridad



	Total
■ Universidad (pregrado, profesional)	2090
■ Técnica o Tecnológica	1529
■ Sin estudios	35
■ Primaria	67
■ Posgrado (Especialización, Maestría, Doctorado)	66
■ Bachillerato (Secundaria)	321
■ No Responde	117

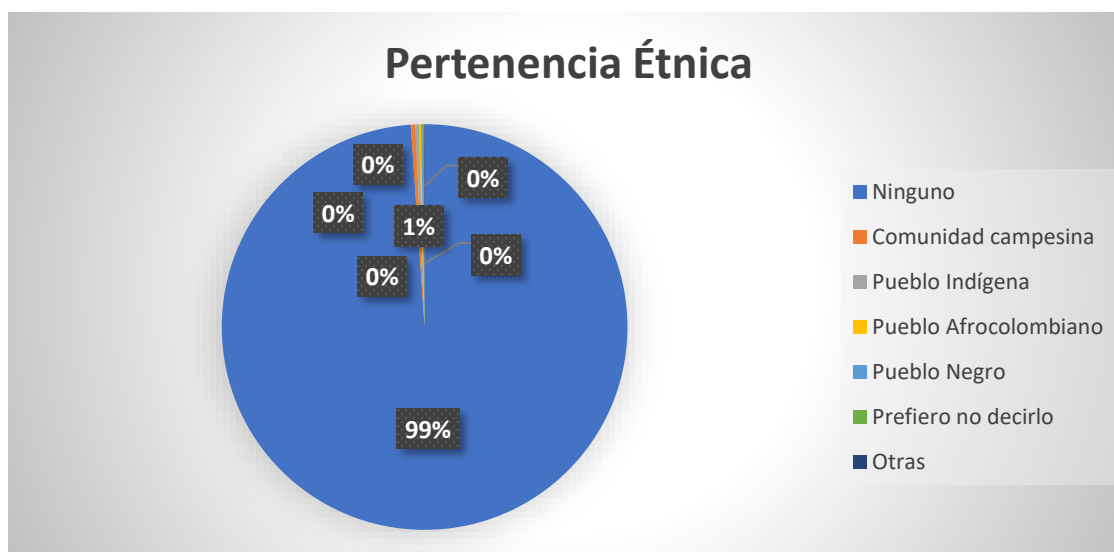
● Pertenencia Étnica

Durante el primer semestre de 2025, la caracterización de los encuestados según su pertenencia étnica evidencia un **amplio predominio de personas que no se reconocen como pertenecientes a un grupo étnico**, con **4.179 registros**, lo que representa el **98,91 %** del total. Este resultado indica que la interacción con la entidad se concentra mayoritariamente en población que no se autoidentifica dentro de comunidades étnicas.

La participación de población perteneciente a **comunidades campesinas** registra **15 respuestas**, equivalentes al **0,36 %**, mientras que las personas que se reconocen como parte de un **pueblo indígena** suman **12 registros**, correspondientes al **0,28 %**, dentro de estos pueblos indígenas se relacionan los siguientes: Baniva, Wayuu, Achagua, Wayuu, Ambaló, Awá, Bari, Bara, Bari, Nasa, Pijao. Estos porcentajes reflejan una presencia limitada, pero relevante, de población con enfoques diferenciales específicos.

Por su parte, la autoidentificación como **pueblo afrocolombiano** alcanza **7 respuestas (0,17 %)**, mientras que la categoría **pueblo negro** registra **5 respuestas (0,12 %)**. Aunque estas cifras son bajas en términos porcentuales, resultan significativas desde la perspectiva del **enfoque étnico y de inclusión**, dado el reconocimiento constitucional de estos grupos poblacionales.

Las categorías **“Prefiero no decirlo”** y **“Otras”** presentan **4 registros (0,09 %)** y **3 registros (0,07 %)** respectivamente que corresponde a un **Grupo de Recicladores de Oficio**, lo que indica que un número mínimo de encuestados optó por no declarar o por identificarse en una categoría diferente, reflejando respeto por la autodeterminación y la privacidad.



• Grupo Poblacional

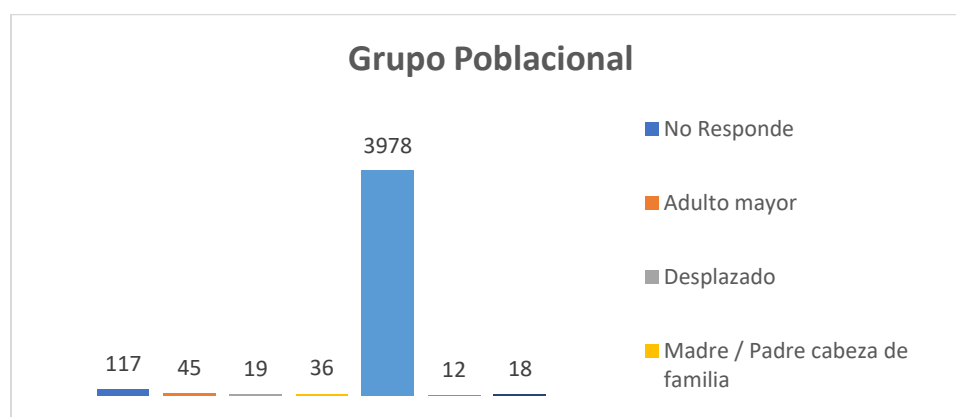
La caracterización de los encuestados según su pertenencia a grupos poblacionales evidencia que la **gran mayoría no se reconoce dentro de un grupo poblacional específico**, con **3.978 registros**, lo que equivale al **94,15 %** del total. Este resultado indica que la interacción con la entidad se concentra principalmente en población general, sin condiciones diferenciales declaradas.

La categoría **“No responde”** registra **117 respuestas**, correspondientes al **2,77 %**, lo que refleja un nivel adecuado de diligenciamiento del campo, aunque persiste una oportunidad de mejora para fortalecer la completitud de la información.

Entre los grupos poblacionales con reconocimiento específico, se identifica una mayor participación de **adultos mayores**, con **45 registros**, que representan el **1,07 %** del total. Este resultado sugiere una interacción limitada pero relevante de este grupo etario, que puede enfrentar barreras particulares en el acceso a trámites y canales de atención.

La categoría **Madre/Padre cabeza de familia** presenta **36 respuestas**, equivalentes al **0,85 %**, seguida por la **población desplazada**, con **19 registros (0,45 %)**, y las **víctimas del conflicto armado**, con **18 registros (0,43 %)**. Estos grupos, aunque con baja representación porcentual, requieren un enfoque diferencial reforzado debido a sus condiciones de vulnerabilidad reconocidas por la normativa vigente.

Finalmente, la **población con discapacidad** registra **12 respuestas**, lo que corresponde al **0,28 %** del total. Dentro de este último grupo encontramos que **7 ciudadanos** presentan **Discapacidad Física**, **2 Discapacidad Cognitiva** y **3 Discapacidad Auditiva**. Lo anterior evidencia una participación mínima y resaltando la importancia de fortalecer medidas de accesibilidad, ajustes razonables y estrategias inclusivas en la prestación de los servicios institucionales.



Variables Intrínsecas

• Canal de atención por medio del cual se contactó con el Ministerio

La caracterización de los encuestados según el canal de atención utilizado evidencia un **marcado predominio del canal telefónico**, con **3.803 registros**, lo que equivale al **90,01 %** del total. Este resultado confirma que la atención telefónica continúa siendo el **principal medio de contacto con la entidad**, consolidándose como un canal estratégico para la gestión de trámites, orientación y resolución de solicitudes ciudadanas.

En segundo lugar, se encuentra el **canal presencial**, con **232 respuestas**, correspondientes al **5,49 %**. Aunque su participación es considerablemente menor frente al canal telefónico, este resultado demuestra que la atención presencial sigue siendo relevante, especialmente para ciudadanos que requieren acompañamiento directo o presentan barreras en el uso de canales digitales.

El **agendamiento virtual** registra **187 respuestas**, lo que representa el **4,43 %** del total. Este porcentaje, aunque aún reducido, evidencia una **adopción progresiva de los canales digitales**, lo cual constituye una oportunidad para fortalecer estrategias de transformación digital y descongestión de los canales tradicionales.

Finalmente, la categoría **“No responde”** presenta **3 registros**, equivalentes al **0,07 %**, lo que refleja un **alto nivel de diligenciamiento y calidad de la información** en este atributo.



• Medio o canal por el cual recibe información del Ministerio

Esta pregunta busca conocer el medio o canal por medio del cual la ciudadanía recibe o conoce la información que genera el Ministerio de Minas y Energía.

La caracterización de los medios de información utilizados por los encuestados evidencia un **claro predominio de los canales digitales institucionales**, lo que refleja cambios en los hábitos de consumo de información y una preferencia por fuentes oficiales y de fácil acceso.

El medio más utilizado es la **página web**, con **2.009 registros**, lo que representa el **47,55 %** del total. Este resultado posiciona al portal web institucional como el **principal canal de consulta de información**, destacando su relevancia como herramienta central de comunicación, divulgación y acceso a contenidos oficiales.

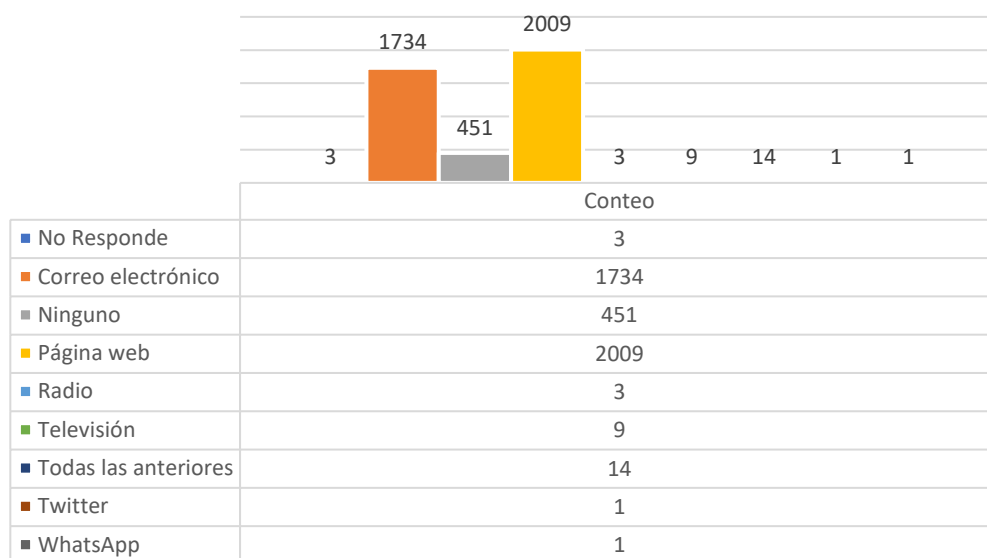
En segundo lugar, se encuentra el **correo electrónico**, con **1.734 respuestas**, equivalentes al **41,04 %**, lo que evidencia su importancia como canal directo, formal y confiable para la recepción de información institucional, notificaciones y comunicaciones oficiales.

La categoría “**Ninguno**” registra **451 respuestas**, correspondientes al **10,67 %**, lo cual indica que una proporción significativa de ciudadanos no identifica un canal específico para informarse sobre el Ministerio. Este resultado representa una **oportunidad de mejora en las estrategias de difusión, posicionamiento institucional y alcance comunicacional**.

Los demás medios presentan una participación marginal. La opción “**Todas las anteriores**” alcanza **14 registros (0,33 %)**, mientras que la **televisión** registra **9 respuestas (0,21 %)** y la **radio** apenas **3 respuestas (0,07 %)**, lo que evidencia una **baja incidencia de los medios tradicionales** como fuente principal de información.

Finalmente, el uso de **redes sociales y mensajería instantánea** es mínimo, con **Twitter y WhatsApp** registrando **1 respuesta cada uno (0,02 % respectivamente)**. La categoría “**No responde**” presenta **3 registros (0,07 %)**, reflejando un adecuado nivel de diligenciamiento del campo.

Medio o Canal de Comunicación por donde suele obtener información del Ministerio de Minas y Energía



Variables de Comportamiento

• Temática de mayor interés

La caracterización de los segmentos de interés de los ciudadanos que interactúan con el Ministerio de Minas y Energía evidencia una **fuerte concentración en temas asociados al sector de hidrocarburos**, lo que refleja el alto nivel de demanda e interés en esta área estratégica del sector minero-energético.

El segmento con mayor participación corresponde a **Hidrocarburos**, con **3.618 registros**, lo que equivale al **85,63 %** del total. Este resultado posiciona a este segmento como el principal foco de interacción ciudadana, lo cual puede estar asociado a la magnitud del sector, su impacto económico y regulatorio, así como a la cantidad de trámites, procesos y consultas que genera.

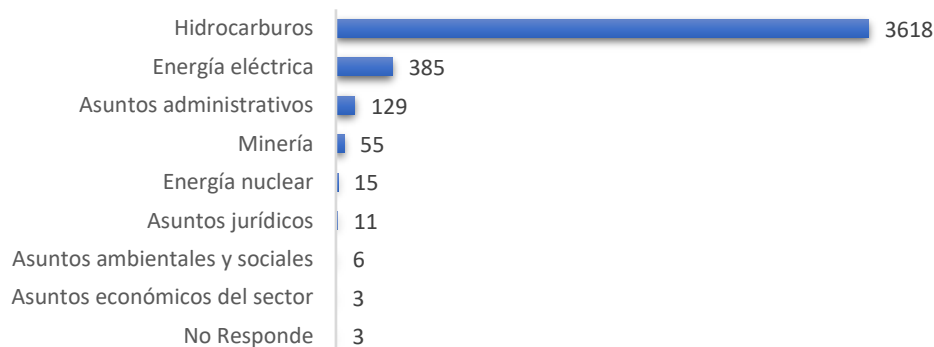
En segundo lugar, se encuentra el segmento de **Energía eléctrica**, con **385 respuestas**, correspondientes al **9,11 %**. Aunque significativamente inferior al de hidrocarburos, este resultado evidencia un interés relevante y sostenido en asuntos relacionados con generación, transmisión, distribución y regulación del sector eléctrico.

La temática de **Minería** registra **55 respuestas**, equivalentes al **1,30 %**, seguida por los **Asuntos administrativos**, con **129 registros**, que representan el **3,05 %**. Estos segmentos reflejan una interacción más focalizada, generalmente asociada a procesos específicos o necesidades puntuales de información y gestión.

Los demás segmentos presentan participaciones marginales: **Energía nuclear** con **15 registros (0,36 %)**, **Asuntos jurídicos** con **11 registros (0,26 %)**, **Asuntos ambientales y sociales** con **6 registros (0,14 %)** y **Asuntos económicos del sector** con **3 registros (0,07 %)**. Estas cifras sugieren una demanda especializada, concentrada en actores técnicos o públicos específicos.

Finalmente, la categoría **“No responde”** presenta **3 registros**, equivalentes al **0,07 %**, lo que evidencia un **alto nivel de diligenciamiento del campo** y buena calidad de la información.

Segmento de Interés





- **Razón que lo motivó a contactarse con el Ministerio de Minas y Energía**

La caracterización de las razones por las cuales los ciudadanos se contactan con la entidad evidencia que la interacción se concentra principalmente en **seguimiento, gestión y control de trámites y procesos administrativos**, lo que refleja una alta demanda de información operativa y resolutive.

La principal razón de contacto corresponde al **Estado del proceso**, con **1.604 registros**, lo que representa el **37,97 %** del total. Este resultado indica que más de un tercio de los ciudadanos se comunican con la entidad para conocer el avance, estado o resultado de sus solicitudes, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer mecanismos de **consulta autónoma, trazabilidad y comunicación proactiva** sobre los procesos.

En segundo lugar, se encuentran las **Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación (PQRSD-F)**, con **1.238 registros**, equivalentes al **29,30%**. Esta alta participación evidencia una ciudadanía activa en el ejercicio de sus derechos y resalta la importancia de mantener y fortalecer los sistemas de gestión de PQRSD como pilar de la atención ciudadana.

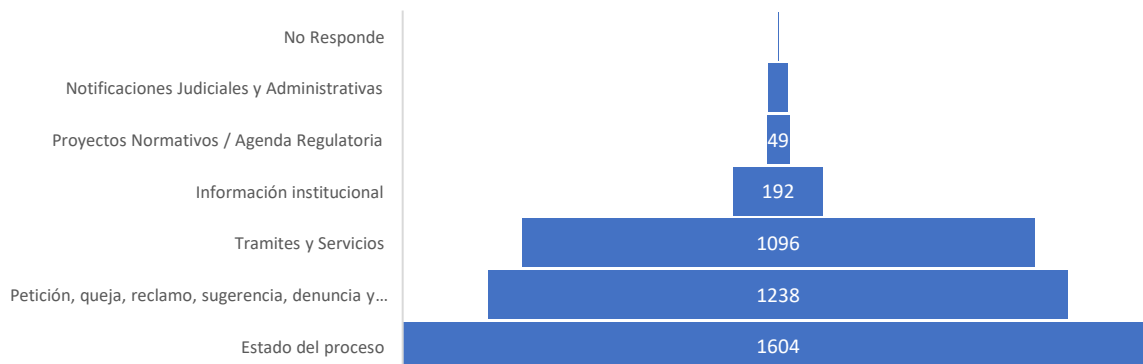
Los **Trámites y servicios** registran **1.096 respuestas**, correspondientes al **25,94%**, consolidándose como la tercera causa principal de contacto. Este resultado reafirma la relevancia de la orientación y el acompañamiento ciudadano en la gestión de trámites, así como la necesidad de simplificación y claridad en los procedimientos.

Por su parte, la **Información institucional** alcanza **192 registros**, lo que representa el **4,54%**, reflejando una demanda moderada de información general sobre la entidad, sus funciones y actividades.

Las categorías de **Proyectos normativos / Agenda regulatoria** y **Notificaciones judiciales y administrativas** presentan **49 registros (1,16%)** y **43 registros (1,02%)** respectivamente, lo que evidencia una participación más especializada y focalizada, asociada a actores con intereses técnicos, jurídicos o regulatorios específicos.

Finalmente, la categoría **“No responde”** presenta **3 registros**, equivalentes al **0,07%**, lo que refleja un **alto nivel de diligenciamiento y calidad de la información** recolectada.

Razones por las cuales se contacta

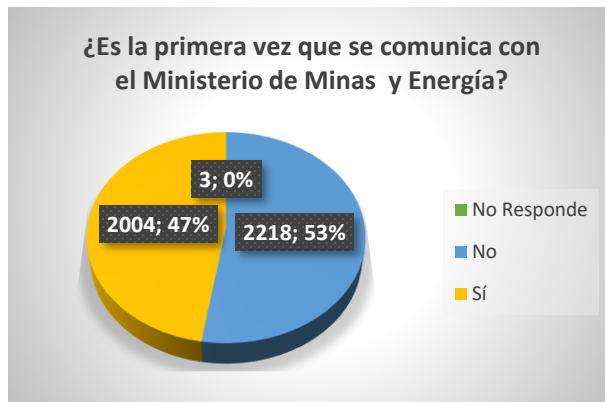


Así mismo, 2177 ciudadanos tuvieron la finalidad gestionar un Trámite y/o Servicio, dentro de los más recurrentes encontramos:

Trámite y/o Servicio	Conteo
No Responde	2
Presentación informe de nómina de empleados de las empresas dedicadas a la industria del petróleo	2
Autorización para desarrollar un programa piloto de mezclas superiores de biocombustibles para su uso exclusivo en vehículos automotores o fuentes móviles terrestres (Servicio)	3
Registro como productor de alcohol carburante	5
Fijación de capacidad instalada y fecha de entrada en operación comercial de una central generadora	13
Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera	24
Fijar la proporción en que debe distribuirse el impuesto de industria y comercio entre los municipios afectados por la construcción de centrales de generación eléctrica	26
Certificado de dedicación exclusiva del sector de hidrocarburos (Servicio)	28
Permiso para construir y operar una planta de abastecimiento de combustibles líquidos derivados del petróleo	62
Declaración de utilidad Pública de áreas destinadas a proyectos de generación, trasmisión y distribución de energía eléctrica	103
Registro de agentes y actores en el Sistema de Información de Combustibles SICOM - GNCV y reportes de información	1909

• Frecuencia con la que se contacta en el Ministerio

Esta variable busca conocer la periodicidad con la cual la ciudadanía se contacta con la Entidad, permitiendo de esta manera identificar ciudadanos frecuentes, para ello se hizo uso de dos preguntas: ¿es la primera vez que se comunica con el Ministerio? y la frecuencia con la que usa los canales de atención.



Durante el segundo semestre de 2025, los resultados evidencian que una **ligera mayoría de los ciudadanos no se comunica por primera vez con el Ministerio**, lo que sugiere un nivel relevante de **recurrencia en el uso de los canales de atención**.

La opción “No” registra **2.218 respuestas**, lo que equivale al **52,49 %** del total. Este resultado indica que más de la mitad de los ciudadanos ya ha tenido interacciones previas

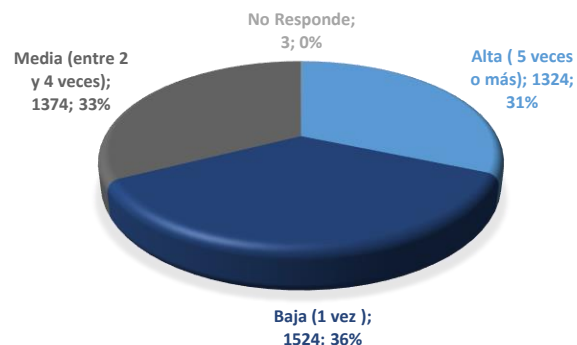
con el Ministerio, lo cual puede estar asociado a la gestión continua de trámites, seguimiento de procesos, presentación de PQRSD o consultas recurrentes relacionadas con sus actividades o intereses.

Por su parte, la opción “Sí” alcanza **2.004 respuestas**, correspondientes al **47,43 %**, lo que evidencia que una proporción significativa de los usuarios se comunica por **primera vez** con la entidad. Este hallazgo resalta la importancia de garantizar una **experiencia de atención clara, accesible y orientadora**, que permita generar confianza y facilitar la apropiación de los servicios institucionales desde el primer contacto.

Finalmente, la categoría “No responde” presenta **3 registros**, equivalentes al **0,07 %**, lo que refleja un **alto nivel de diligenciamiento y calidad del dato** para este atributo.

Así mismo, durante el segundo semestre de 2025, la frecuencia con la que los ciudadanos utilizan los canales de atención del Ministerio de Minas y Energía evidencia una **distribución equilibrada entre usuarios ocasionales, recurrentes y frecuentes**, lo que refleja

FRECUENCIA CON LA QUE USA LOS CANALES DE ATENCIÓN





una interacción diversa y sostenida con la entidad.

La categoría con mayor participación corresponde a la **frecuencia baja (1 vez)**, con **1.524 registros**, lo que representa el **36,07 %** del total. Este resultado indica que una proporción significativa de ciudadanos se comunica de manera puntual, posiblemente para resolver una necesidad específica o realizar una consulta concreta.

En segundo lugar, se encuentra la **frecuencia media (entre 2 y 4 veces)**, con **1.374 respuestas**, equivalentes al **32,52 %**. Este grupo refleja ciudadanos que mantienen una **interacción periódica** con la entidad, asociada generalmente al seguimiento de trámites, solicitudes en curso o procesos administrativos que requieren varios contactos.

Por su parte, la **frecuencia alta (5 veces o más)** registra **1.324 respuestas**, correspondientes al **31,34 %** del total. Este porcentaje evidencia un volumen relevante de **usuarios recurrentes o frecuentes**, lo cual puede estar relacionado con trámites complejos, procesos de larga duración o con ciudadanos que requieren acompañamiento constante.

Finalmente, la categoría **“No responde”** presenta **3 registros**, equivalentes al **0,07 %**, lo que refleja un **alto nivel de diligenciamiento y calidad de la información** recolectada.

2.2 Persona Jurídica

- **Tipo de organización a la que pertenece**

De los 110 registros identificados como personas jurídicas, se indaga por el tipo de organización a la que pertenece; para el segundo semestre de 2025 se evidencia un **predominio de actores empresariales vinculados directamente al sector minero-energético**, lo cual es coherente con la naturaleza técnica, regulatoria y operativa de los servicios prestados por el Ministerio de Minas y Energía.

El grupo con mayor participación corresponde a **Empresas prestadoras de servicios del sector minero-energético**, con **65 registros**, lo que representa el **59,09 %** del total. Este resultado refleja una alta interacción del sector productivo con la entidad, asociada principalmente a trámites, cumplimiento normativo, seguimiento de procesos y solicitudes técnicas.

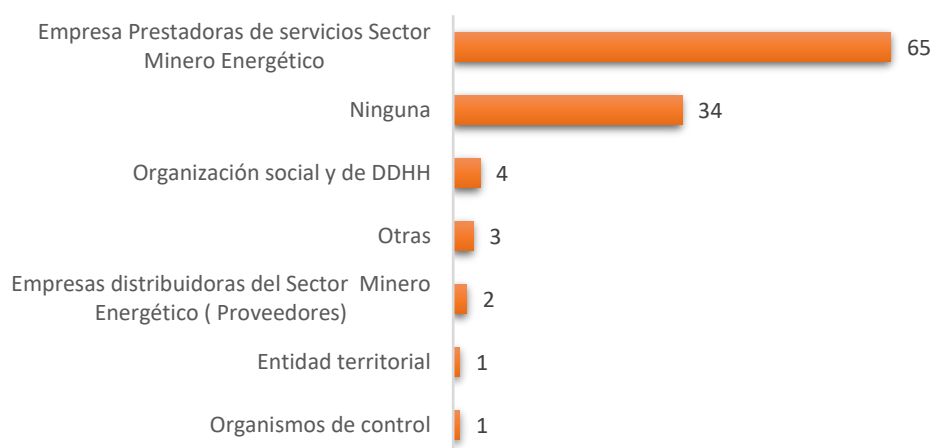
En segundo lugar, se ubica la categoría **“Ninguna”**, con **34 registros**, equivalentes al **30,91 %**, lo que indica que una proporción relevante de los encuestados no se reconoce como parte de una organización formal, lo cual puede asociarse a ciudadanos que actúan a título personal o que no consideran pertinente esta clasificación.

La categoría **Organización social y de derechos humanos** registra **4 respuestas**, correspondientes al **3,64 %**, lo que evidencia una participación limitada pero significativa de actores sociales interesados en el sector desde un enfoque de derechos y control social.

Por su parte, las categorías **Otras** y **Empresas distribuidoras del sector minero-energético (proveedores)** presentan **3 registros (2,73 %)** y **2 registros (1,82 %)** respectivamente, reflejando una interacción puntual y especializada.

Finalmente, los **Organismos de control** y la **Entidad territorial** registran **1 respuesta cada uno**, equivalentes al **0,91 %** respectivamente, lo cual sugiere una participación marginal de estas instancias en el conjunto de encuestados, aunque su rol institucional resulta estratégico desde la articulación interinstitucional.

Tipo de Organización



3. Conclusiones

El análisis de la información recolectada durante el segundo semestre de 2025 permite concluir que la interacción con el Ministerio de Minas y Energía se caracteriza por una alta participación de ciudadanos individuales, principalmente personas naturales, con un perfil predominantemente urbano, adulto y en edad productiva, lo cual es coherente con la naturaleza de los trámites, servicios y procesos administrativos gestionados por la entidad.

Se evidencia una mayor participación de mujeres frente a los hombres, lo que resalta la importancia de continuar incorporando el enfoque de género en la planeación y evaluación de los servicios de atención ciudadana, garantizando condiciones de equidad y acceso efectivo para toda la población. Desde el punto de vista etario y educativo, los resultados muestran que los usuarios corresponden mayoritariamente a personas entre 25 y 54 años, con formación técnica, tecnológica y universitaria, lo que sugiere una ciudadanía con capacidades para interactuar con procesos administrativos y canales digitales. No obstante, la baja participación de jóvenes, adultos mayores y población con menor nivel educativo evidencia oportunidades para fortalecer estrategias de accesibilidad, pedagogía y acompañamiento diferencial.



La caracterización territorial refleja una alta concentración de usuarios en Bogotá D.C., seguida por departamentos con fuerte actividad económica y sectorial como Antioquia, Atlántico, Nariño y Bolívar. Al mismo tiempo, se identifican territorios con baja participación, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la presencia institucional, la divulgación y el acceso a los servicios en regiones con menor interacción, especialmente en zonas rurales, territorios étnicos y departamentos periféricos.

En cuanto a los grupos poblacionales y pertenencia étnica, la mayoría de los usuarios no se reconoce dentro de un grupo diferencial; sin embargo, la presencia —aunque reducida— de población indígena, afrodescendiente, campesina, víctimas del conflicto armado, personas con discapacidad y adultos mayores reafirma la necesidad de mantener y fortalecer un enfoque diferencial, inclusivo y de derechos en la prestación de los servicios.

El análisis de los canales de atención evidencia un marcado predominio del canal telefónico, consolidado como el principal medio de contacto con la entidad, seguido de la atención presencial y el agendamiento virtual. Asimismo, se observa que los ciudadanos obtienen información principalmente a través de la página web institucional y el correo electrónico, confirmando la relevancia de los canales digitales como ejes centrales de la estrategia de atención y comunicaciones.

Respecto a las razones de contacto, se concluye que la ciudadanía se comunica principalmente para consultar el estado de sus procesos, gestionar PQRS y adelantar trámites y servicios, lo que evidencia una alta demanda de seguimiento, trazabilidad y orientación. Este comportamiento resalta la importancia de fortalecer mecanismos de comunicación proactiva, automatización y consulta autónoma, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y optimizar la carga operativa de los canales.

Finalmente, la caracterización del segmento de interés confirma que la mayor interacción se concentra en los temas de hidrocarburos y energía eléctrica, mientras que otros segmentos presentan una participación más especializada y puntual. En coherencia con ello, la participación de empresas del sector minero-energético como principal tipo de organización reafirma el carácter técnico y sectorial de la gestión institucional.

4. Recomendaciones

A partir de los hallazgos del presente informe, se formulan las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la atención ciudadana y la gestión institucional:

1. **Fortalecer la estrategia multicanal**, manteniendo el canal telefónico como eje central de atención, pero promoviendo de manera progresiva el uso de canales digitales como el agendamiento virtual y las consultas en línea, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del ciudadano.

2. **Optimizar los mecanismos de consulta del estado de los procesos**, mediante herramientas digitales, notificaciones automáticas y comunicación proactiva, que permitan reducir la recurrencia de contactos asociados al seguimiento de trámites y procesos administrativos.
3. **Fortalecer la divulgación institucional en territorios con baja participación**, priorizando departamentos y zonas rurales con menor interacción, a través de estrategias de comunicación focalizadas, alianzas territoriales y acciones pedagógicas que acerquen la oferta institucional a la ciudadanía.
4. **Consolidar el enfoque diferencial y de derechos** en la atención ciudadana, garantizando ajustes razonables, accesibilidad y acompañamiento específico para grupos poblacionales con condiciones diferenciales, como población étnica, personas con discapacidad, adultos mayores y víctimas del conflicto armado.
5. **Adecuar los contenidos, lenguajes y canales de comunicación** al perfil educativo de los usuarios, sin dejar de implementar acciones de pedagogía institucional dirigidas a población con menor nivel educativo, con el fin de garantizar una comprensión clara de los trámites y servicios.
6. **Fortalecer la articulación interna entre dependencias**, especialmente en la gestión de trámites y PQRS, de manera que se minimice el impacto de los tiempos de respuesta y la gestión interna sobre la percepción de la atención ciudadana.
7. **Potenciar el uso estratégico de la página web y el correo electrónico**, como principales medios de información, asegurando contenidos actualizados, claros y accesibles, e incorporando progresivamente otros canales digitales que permitan ampliar el alcance institucional.
8. **Utilizar la caracterización como insumo permanente de planeación**, integrando sus resultados en la formulación de la Estrategia Anual de Servicio a la Ciudadanía y en los procesos de mejora continua, con el fin de responder de manera oportuna y pertinente a las necesidades reales de los ciudadanos y grupos de interés.