



Energía

# INFORME

## DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

I TRIMESTRE 2026

Grupo de Relacionamiento  
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 Servicios .....	13
5.	Mecanismos de Participación Ciudadana .....	14
5.1	Foros.....	14
5.2	Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano.....	14
5.3	Comportamiento Portal Web.....	15



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 primer trimestre de 2026, el Centro de Contacto Ciudadano del Ministerio recibió un total de 3.953 llamadas, de las cuales 2018 interacciones fueron registradas en el sistema YACO.

Del total de llamadas registradas, la mayor proporción (77%) correspondió a consultas sobre el estado de radicados, seguidas por solicitudes de información general (16%), gestiones de trámite o servicio (6%) y un pequeño porcentaje de peticiones (1%). 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	1563	77%
Información General	331	16%
Solicitud de Trámite o Servicio	112	6%
Petición	12	1%
<b>Total</b>	<b>2018</b>	<b>100%</b>

En cuanto a los segmentos de interés, se observa una marcada concentración en los temas de Hidrocarburos, los cuales representaron el (90,34%) 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 5,30 %, relacionados principalmente con inquietudes sobre subsidios y programas de instalación de sistemas solares. Los temas administrativos representan un (2,97%), de minería (0,64%) y otros asuntos ambientales y sociales, técnicos o jurídicos representaron una proporción menor del total de llamadas.

Segmento de interés	Cantidad	%
Hidrocarburos	1823	90,34%
Energía eléctrica	107	5,30%
Asuntos administrativos	60	2,97%
Minería	13	0,64%
Energía nuclear	9	0,45%
Asuntos Ambientales y Sociales	5	0,25%
Asuntos jurídicos	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>2018</b>	<b>100%</b>

Respecto al perfil demográfico, el 63,92% de las llamadas fueron realizadas por mujeres, el 34,44% por hombres y el 1,64% otro. Este indicador refleja una participación mayoritaria de mujeres en la interacción directa con la entidad a través del canal telefónico.

Género	Cantidad	%
Mujeres	1290	63,92%
Hombre	695	34,44%
Otro	33	1,64%

## 1.2 Canal Presencial

Durante el primer trimestre de 2026, se atendieron de manera presencial un total de 131 personas, de las cuales el 66% correspondieron a hombres y el 34% 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.

<b>Temática</b>	<b>Cantidad</b>
<i>Hidrocarburos</i>	86
<i>Energía Eléctrica</i>	28
<i>Minería</i>	6
<i>Otros</i>	11
<b>Total</b>	131

<b>Género</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<i>Hombres</i>	86	66%
<i>Mujeres</i>	45	34%

### 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 primer trimestre de 2026, se agendaron 208 citas virtuales, de las cuales 121 citas fueron atendidas de forma efectiva y 87 (42%) 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>	138
<i>Energía Eléctrica</i>	61
<i>Otro</i>	8
<i>Minería</i>	1
<b>Total</b>	<b>208</b>

**1.4 Canal Correo Electrónico**

Para el primer trimestre del 2026 se recibieron **14.104 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	3476
Grupo de Combustibles Líquidos	3197
Oficina Asesora Jurídica	2037
Grupo de Gas Combustible	745
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	428
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	427
Subdirección de Talento Humano	384
Dirección de Hidrocarburos	354
Dirección de Formalización Minera	312
Despacho del Ministerio	289
Grupo de Regalías	263
Grupo de Asuntos Nucleares	216
Grupo de Subsidios	210
Dirección de Minería Empresarial	203
Grupo de Gestión Contractual	201
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	119
Grupo de Exploración y Producción de Hidrocarburos	113
Oficina de Control Interno	109
Viceministerio de Minas	95
Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	84

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Gestión Financiera y Contable	80
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	80
Grupo de Asuntos Legislativos	71
Grupo de Jurisdicción Coactiva	66
Viceministerio de Energía	63
Grupo de Reglamentos Técnicos	54
Secretaría General	44
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	40
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	38
Grupo de Supervisión	34
Subdirección Administrativa y Financiera	29
Grupo de Tesorería	27
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	25
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	21
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	17
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	16
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	16
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	14
Grupo de Energía Eléctrica	12
Grupo de Gestión Ambiental	11
Grupo de Hidrocarburos	11
Administración Sistema	10
Grupo de Gestión Administrativa	10
Grupo de Gestión del Cumplimiento	8
Grupo de Comunicación y Prensa	7
Grupo de Gestión y Seguimiento	6
Oficina de Control Disciplinario Interno	5
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	4

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS ASIGNADOS
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	4
Grupo de Gestión Internacional	3
Grupo de Iniciativas Estratégicas y Portafolio	3
Grupo de Presupuesto	3
Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	3
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	2
Grupo de Minas	2
Grupo de Gestión Laboral y Carrera Administrativa	1
Grupo de Humanización y Bienestar	1
Grupo de Política y Regulación Energética	1
<b>Total General</b>	<b>14.104</b>

### 1.5 Canal Correo Físico

Para el primer trimestre del 2026 se recibieron **263 radicados por ventanilla**, los cuales fueron asignados a las siguientes áreas para su gestión.

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Dirección de Energía Eléctrica	35
Grupo de Combustibles Líquidos	33
Subdirección de Talento Humano	33
Dirección de Hidrocarburos	25
Despacho del Ministerio	17
Dirección de Formalización Minera	15
Oficina Asesora Jurídica	15
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	11
Dirección de Minería Empresarial	10
Grupo de Gas Combustible	7
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	7
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	6
Grupo de Gestión Contractual	5
Grupo de Gestión Financiera y Contable	5
Grupo de Tesorería	5
Secretaría General	4
Viceministerio de Minas	4

DEPENDENCIA	CANTIDAD RADICADOS
Grupo de Exploración y Producción de Hidrocarburos	3
Viceministerio de Energía	3
Administración Sistema	2
Grupo de Asuntos Nucleares	2
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	2
Grupo de Subsidios	2
Grupo de Asuntos Legislativos	1
Grupo de Comunicación y Prensa	1
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	1
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	1
Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	1
Grupo de Regalías	1
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	1
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	1
Oficina de Control Interno	1
Subdirección Administrativa y Financiera	1
<b>Total general</b>	<b>263</b>

### 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 primer trimestre del 2026 se recibieron **392 radicados a través del formulario Web de PQRSD**, de los cuales **181** fueron tipificados Petición y **59** 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 **156** solicitudes, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con **129** radicados recibidos.



<i>Tema</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Derechos de Petición	181	21%
Solicitudes de Información	59	15%
Otros	152	39%

## 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 primer trimestre del 2026, la ciudadanía ejerció 2398 acciones en el marco de los mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos. El 87% corresponde a Derechos de Petición, el 10,6% a Acciones de Tutela y el 1,5% corresponde a Acciones populares y el restante a Acciones de cumplimiento y Acciones de Grupo.

### *Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos*

<i>Derechos de Petición</i>	2086
<i>Acciones de Tutela</i>	253
<i>Acciones Populares</i>	36
<i>Acciones de Grupo</i>	17
<i>Acciones de Cumplimiento</i>	6
<b><i>Total Mecanismos:</i></b>	<b>2398</b>

Por otra parte, durante el primer trimestre del 2026 se recibieron **43** 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 primer trimestre del 2026 se recibieron **2086 PQRSD**, de las cuales el **54%** corresponde a Derechos de Petición, el **21%** a Solicitudes de copias o Información, el **14%** Consultas, y el **4%** a Denuncias a terceros

Tipo de Petición	Cantidad
Petición	1117
Copias e Información	439
Consulta	284
Denuncia a Terceros	74
Queja	73
Reclamo	43
Solicitudes Entes de Control	43
Denuncia	13
<b>Total General</b>	<b>2086</b>

De las anteriores PQRSD, el **50%** fueron atendidas dentro de los términos, el **20%** atendido fuera de términos, el **18%** 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	%
<i>Atendidas en términos</i>	1042	50
<i>Atendido fuera de términos</i>	423	20
<i>Sin atención en términos</i>	371	18
<i>Sin atención</i>	250	12
<b>Total</b>	<b>2086</b>	<b>100</b>

Por otra parte, tras el análisis de las PQRSD asignadas por dependencia, se identificó que el **34%** fueron atendidas por la Dirección de Hidrocarburos, el **34%** por la Dirección Energía Eléctrica y el **8%** por el Grupo de Gestión Contractual. El porcentaje restante corresponde a solicitudes gestionadas por las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía.

Dependencia	Cantidad
Dirección de Hidrocarburos	711
Dirección de Energía Eléctrica	704
Grupo de Gestión Contractual	162
Dirección de Formalización Minera	101
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	60
Grupo de Regalías	58

Dependencia	Cantidad
Oficina Asesora Jurídica	57
Subdirección de Talento Humano	56
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	55
Oficina de Control Interno	21
Dirección de Minería Empresarial	19
Grupo de Gestión Financiera y Contable	13
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	13
Grupo de Asuntos Nucleares	12
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	8
Grupo de Tesorería	8
Secretaría General	7
Subdirección Administrativa y Financiera	7
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	5
Viceministerio de Minas	4
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2
Grupo de Presupuesto	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Viceministerio de Energía	1
<b>Total general</b>	<b>2086</b>

De las PQRSD recibidas, el **47%** fueron realizadas por personas naturales, el **51%** por persona Jurídica 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 **79%**, seguido del módulo de PQRSD del portal Web con un **19%** y finalmente radicando sus peticiones en la ventanilla presencial de radicación con un **2%**.

**MODO DE RECEPCIÓN PQRS**

Correo Institucional	1654
Portal Página Web	392
Ventanilla Física	40

#### 4. Seguimiento a Trámites y Servicios

Durante el primer trimestre del 2026 se recibieron un total de **749 trámites**, 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 **48%**, seguido del trámite **Cambio Distribuidor Mayorista** con una participación del **12%**.

Trámites y OPAS	
Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera.	363
Cambio Distribuidor Mayorista	92
Cambio Propietario/Operador/Cambio Operador	74
Solicitud de Vinculación/Desvinculación de Vehículo a Comercializador Industrial	68
Solicitud Certificación de Dedicación Exclusiva	54
Registro Inicial Distribuidor Minorista	23
Actualización de Nomenclatura en Sicom	20
Cambio de Razón Social del Agente	11
Solicitud de Corrección en Declaración de Información	9
Visto Bueno para importación de Combustibles (VUCE)Ministerio de Comercio Industria y Turismo	9
Solicitud Cambio de Representante Legal Estaciones de Servicio	6
Solicitud Usuario de Consulta Sicom	6
Cambio de Propietario de la EDS de GNCV	3
Otros Trámites	11
<b>Total, Tramites</b>	<b>749</b>

El porcentaje de atención de los trámites y OPAS dentro de los términos de Ley fue del **62%** fuera de los términos fue el **21%** y sin respuesta el **17%**.

Del total de trámites y OPAS recibidas, el **6%** corresponde al género femenino, el **11%** al género masculino y el **83%** no suministró la información.

## 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 primer trimestre del 2025, se publicaron para consulta ciudadana 21 proyectos normativos, de los que se recibieron **200 comentarios**.

Área Temática	Tipo Proyecto	Número de Comentarios recibidos
OARE	Resolución	42
Hidrocarburos	Decreto	1
Energía Eléctrica	Resolución	32
Energía Eléctrica	Resolución	1
Energía Eléctrica	Resolución	30
Minería Empresarial	Resolución	2
Energía Eléctrica	Decreto	8
OARE	Resolución	1
Energía Eléctrica	Resolución	9
Formalización Mineral	Resolución	2
Formalización Minera	Resolución	1
Formalización Minera	Resolución	1
OARE	Resolución	6
Energía Eléctrica	Resolución	6
Energía Eléctrica	Resolución	2
OARE	Resolución	6
Minería Empresarial	Decreto	30
Hidrocarburos	Resolución	20

### 5.2 Eventos y Espacios de Diálogo Ciudadano

Durante el primer trimestre del 2026, se llevaron a cabo 92 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 48 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>	34
<i>Barrancabermeja</i>	1
<i>Cali</i>	1
<i>Marmato</i>	1
<i>Quibdó</i>	4
<i>Riohacha</i>	6
<i>Valledupar</i>	1

Es preciso señalar que, a pesar de la existencia de 92 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.

<b>Tipo de evento</b>	<b>Cantidad de eventos</b>
Informativo	27
Pedagógico	17
Planeación Participativa	35
Rendición de Cuentas	4
Resolución de Conflictos	4
Toma de Decisiones Participativa	5
<b>Total General</b>	<b>92</b>

### 5.3 Comportamiento Portal Web

Para el primer trimestre del 2026, el portal Web del Ministerio de Minas y Energía [www.minenergía.gov.co](http://www.minenergía.gov.co) tuvo un total de **531.000** visitas.

#### *Comportamiento Portal Web Min Energía*

<i>Vistas de la página</i>	531.000
<i>Usuarios activos</i>	233.000
<i>Cantidad de visitas por usuario activo</i>	2.3
<i>Promedio de tiempo en la página</i>	49 segundos