



Energía

INFORME

SEGUIMIENTO A PQRSD

2026

VIVIMOS EN
TIEMPOS DE **CAMBIO.**
DONDE LA GENTE, LAS IDEAS, LAS CRISIS Y LAS SOLUCIONES
CRUZAN LAS FRONTERAS MAS RAPIDO QUE NUNCA.
CUANDO ESCUCHAMOS NUEVAS VOCES, NUEVAS FRONTERAS EMERGEN.
ESTAMOS EN UN TIEMPO DE OPORTUNIDADES
Y A LA VEZ, DE AUTOMATIZACION, CAMBIO CLIMATICO, REFUGIADOS, SEGURIDAD.



Abril 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 -----	2
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 -----	3
3.1 Clasificación por Tipología: -----	3
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 primer trimestre en sus diferentes estados --	11
Análisis de estados de atención por mes -----	12
5. Actividades de Control y Seguimiento -----	13
Mejora continua del proceso de radicación y atención ciudadana ----	13



● 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito presentar el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) gestionadas durante el primer trimestre de 2026 en el Ministerio de Minas y Energía. Este ejercicio permite identificar tendencias en la atención ciudadana, fortalecer la transparencia institucional y aportar a la mejora continua de los servicios que ofrece la entidad.

En este periodo se evidenció un volumen representativo de solicitudes, lo que refleja el interés y la participación activa de la ciudadanía en los asuntos misionales del Ministerio. El informe incluye la distribución y clasificación de las PQRSD recibidas, así como las acciones de seguimiento y control adelantadas por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, orientadas a acompañar a las dependencias en la gestión oportuna de las respuestas y en el cumplimiento de los plazos vigentes.

De igual manera, se destaca la importancia del seguimiento periódico como mecanismo preventivo para evitar vencimientos y fortalecer la eficiencia institucional. En conjunto, este informe ofrece elementos de análisis que contribuyen a consolidar una atención más efectiva, transparente y alineada con las necesidades ciudadanas, reafirmando el compromiso del Ministerio de Minas y Energía con la mejora continua 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 PQRSD

3.1 Clasificación por Tipología:

Durante el primer trimestre de 2026, en el Ministerio se recibieron un total de 2086 PQRSD, que representan un conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. De este total, el 54% correspondió a Peticiones, lo que indica un alto interés por parte de los ciudadanos en realizar solicitudes específicas. Por otro lado, el 21% 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 4% estuvo relacionado con las denuncias a terceros. Estos datos proporcionan una visión clara de los temas más recurrentes tratados por los usuarios durante este período.

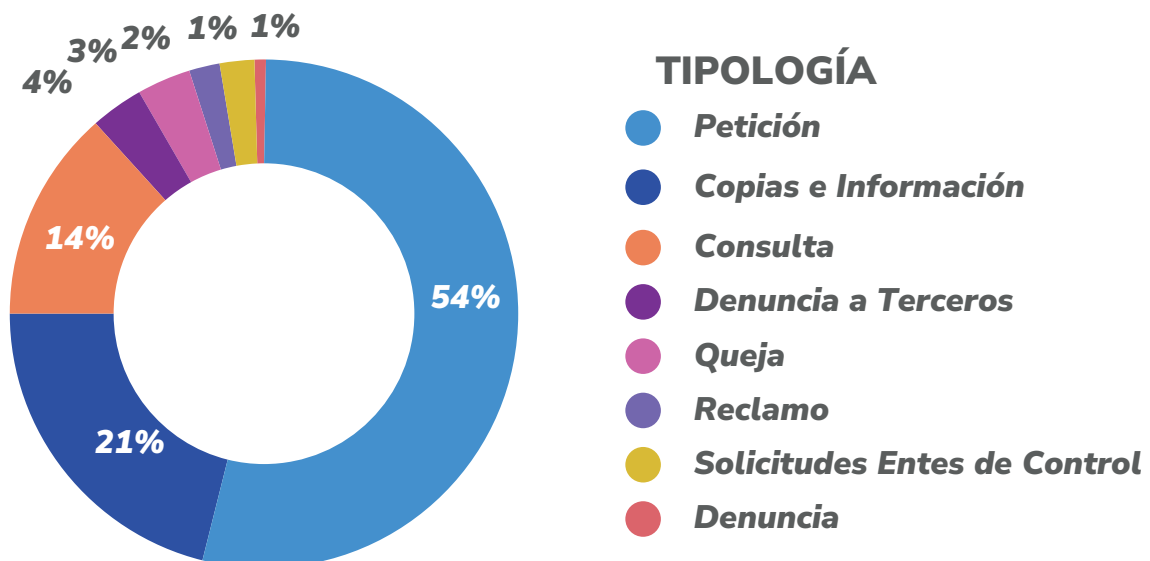


A continuación, se detalla la cantidad de PQRSD por tipología recepcionado en la entidad:

- Asignadas como PQRSD

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
<i>Consulta</i>	284
<i>Copias e Información</i>	439
<i>Denuncia</i>	13
<i>Denuncia a Terceros</i>	74
<i>Petición</i>	1117
<i>Queja</i>	73
<i>Reclamo</i>	43
<i>Solicitudes Entes de Control</i>	43
TOTAL	2086

PQRS D 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: 1654 interacciones, lo que representa 79% 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.

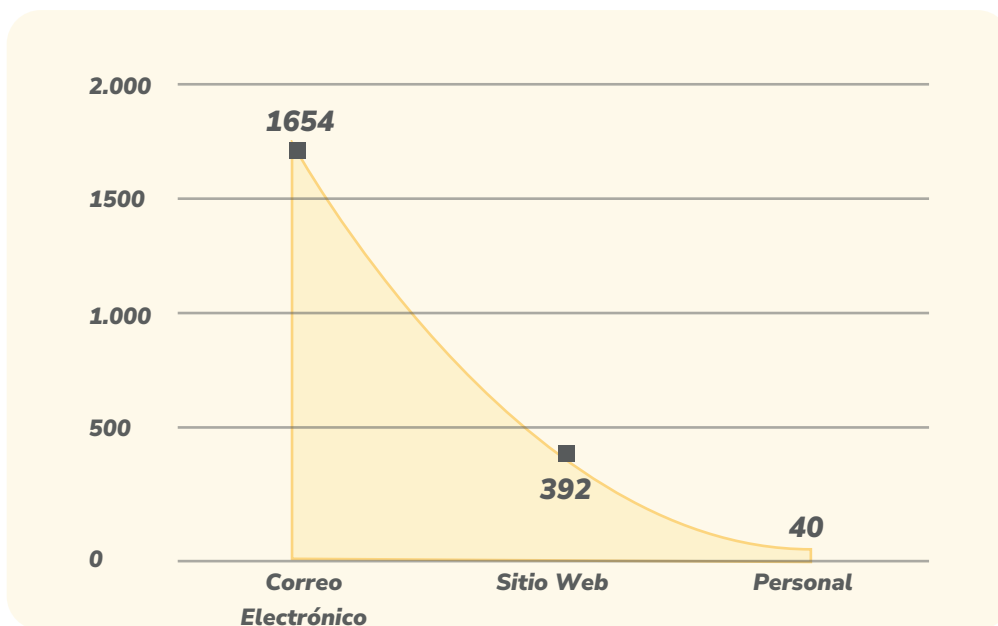
3.2.2. Sitio Web: 392 interacciones, que corresponden al 19% del total. Aunque es el segundo canal más utilizado, su participación es considerablemente menor en comparación con el correo electrónico.

3.2.3 Canal Presencial: 40 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 mayoría 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	Cantidad	Porcentaje
Correo Electrónico	1654	79%
Sitio Web	392	19%
Personal	40	2%
Total	2086	100%

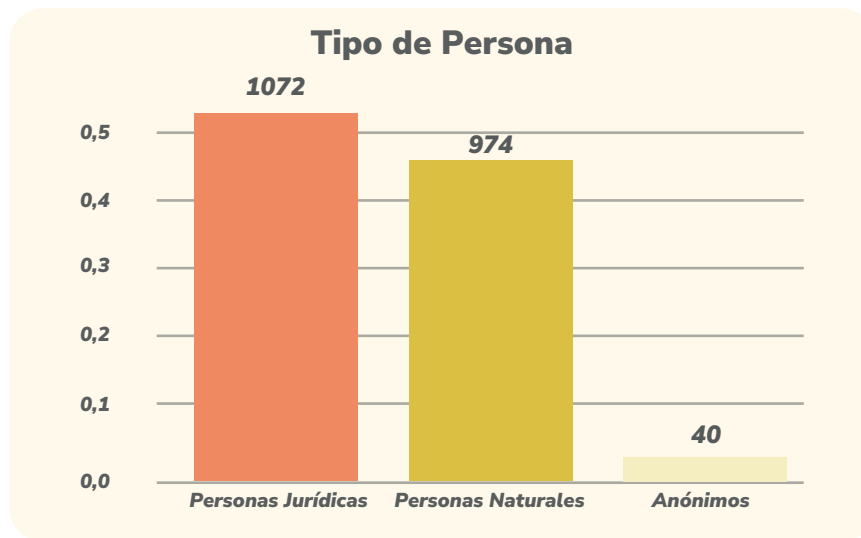


3.3 Clasificación por Tipo de Persona

Del total de las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas, el 47% correspondieron a peticiones realizadas por personas naturales, es decir, ciudadanos individuales que se dirigieron a la entidad para presentar alguna inquietud, solicitud o queja. Por otro lado, el 51% fue presentado por personas jurídicas, lo que incluye a empresas, organizaciones o instituciones que realizaron estas solicitudes en nombre de sus respectivos intereses, el restante fue identificado como anónimo. Esta distribución refleja una participación significativa de las entidades jurídicas en comparación con los individuos, lo que podría indicar una mayor frecuencia de interacción de las organizaciones con el Ministerio de Minas y Energía.



Tipo de Persona	Cantidad	Porcentaje
<i>Personas Jurídicas</i>	1072	51%
<i>Personas Naturales</i>	974	47%
<i>Anónimos</i>	40	2%
Total	2086	100%



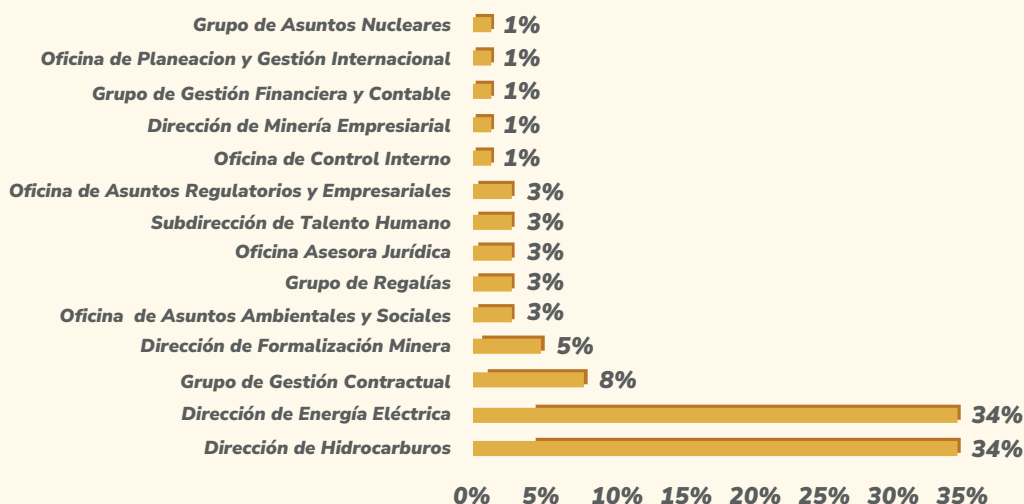
3.4 Clasificación por Dependencias

Como resultado del análisis detallado de las PQRSD asignadas por dependencia durante el periodo evaluado, se identificó que el 34% de las solicitudes fueron gestionadas por la Dirección de Hidrocarburos, lo que evidencia una alta demanda de atención en estos temas. Le sigue la Dirección de Energía Eléctrica con un porcentaje igual de 34% del total, reflejando también una participación significativa en la gestión de las solicitudes de esta dependencia. Por su parte, el Grupo de Gestión Contractual atendió el 8%, y el porcentaje restante, equivalente de las solicitudes, se distribuye entre las demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía, lo cual indica una participación transversal en la atención de PQRSD, aunque en menor proporción.

Este análisis permite visibilizar la carga operativa por cada dependencia, así como identificar las áreas con mayor volumen de solicitudes, lo cual resulta fundamental para orientar esfuerzos institucionales, optimizar recursos y fortalecer la capacidad de respuesta en aquellos temas que presentan mayor recurrencia y complejidad.

Dependencia	Cantidad Recibida
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
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 Relacionamento 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
TOTAL GENERAL	2086

Clasificación por Dependencia



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	Atendido en Términos	Sin Atención	Total Recibidos	Porcentaje Atención
<i>Dirección de Energía Eléctrica</i>	435	110	545	80%
<i>Dirección de Hidrocarburos</i>	235	356	591	40%
<i>Grupo de Gestión Contractual</i>	88	69	157	56%
<i>Dirección de Formalización Minera</i>	70	8	78	90%
<i>Subdirección de Talento Humano</i>	45	6	51	88%
<i>Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales</i>	36	5	41	88%
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	26	22	48	54%
<i>Grupo de Regalías</i>	18	36	54	33%
<i>Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales</i>	15	30	45	33%
<i>Dirección de Minería Empresarial</i>	14	3	17	82%
<i>Grupo de Asuntos Nucleares</i>	11	0	11	100%
<i>Grupo de Gestión Financiera y Contable</i>	9	3	12	75%
<i>Oficina de Control Interno</i>	9	0	9	100%
<i>Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información</i>	8	0	8	100%
<i>Grupo de Tesorería</i>	7	1	8	88%
<i>Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS</i>	5	0	5	100%
<i>Secretaría General</i>	3	3	6	50%
<i>Oficina de Planeación y Gestión Internacional</i>	2	7	9	22%
<i>Subdirección Administrativa y Financiera</i>	2	1	3	67%
<i>Grupo de Jurisdicción Coactiva</i>	1	1	2	50%
<i>Viceministerio de Energía</i>	1	0	1	100%
<i>Viceministerio de Minas</i>	1	2	3	33%
<i>Oficina de Control Disciplinario Interno</i>	1	0	1	100%
<i>Grupo de Presupuesto</i>	1	1	2	50%

Durante el periodo analizado, el Ministerio avanzó en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), evidenciando esfuerzos importantes en la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

Se destaca que varias dependencias alcanzaron niveles de atención iguales o superiores al 90%, e incluso del 100%, lo que refleja buenas prácticas en la gestión de los tiempos de respuesta y el compromiso con la atención al ciudadano.

Así mismo, dependencias con un alto volumen de solicitudes, como la Dirección de Energía Eléctrica, lograron mantener niveles adecuados de cumplimiento, evidenciando capacidad operativa para atender la demanda recibida.

Por otra parte, se identifican oportunidades de mejora en algunas dependencias, en las cuales se vienen fortaleciendo los procesos de seguimiento y control, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención cada vez más oportuna.

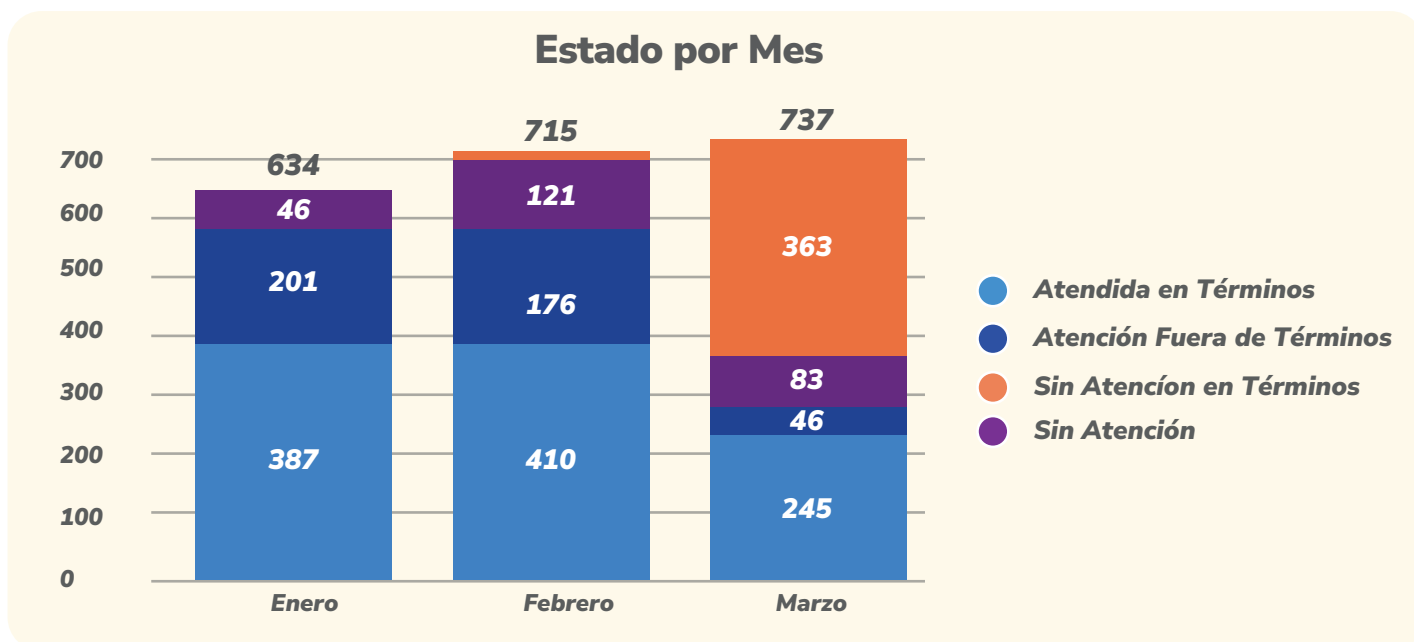
Es importante resaltar que el Ministerio continúa implementando acciones orientadas a mejorar la gestión interna, priorizar las solicitudes y fortalecer el servicio al ciudadano, en cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.



4. DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER 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 (1042):** 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 (423):** Son las respuestas que se entregaron, pero fuera del plazo establecido. Aunque la respuesta se dio, hubo un retraso.
- **Sin atención – vencidos (250):** Radicados que se encuentran pendientes de respuesta superando el tiempo de ley para ser oportuna
- **Sin atención en términos (371):** 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 trimestre analizado (enero – marzo), se observa la evolución en la gestión de las PQRSD en función de su estado: atendidas en términos, atendidas fuera de términos y sin atención.

Enero: se registraron 634 solicitudes, de las cuales la mayoría fueron atendidas en términos (387), representando el mayor componente del mes. No obstante, se evidencia un volumen importante de atenciones fuera de término (201) y un número menor de solicitudes sin atención (46), lo que indica oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta.

Febrero: el total de solicitudes aumentó a 715, manteniendo una tendencia positiva en la atención dentro de términos (410). Sin embargo, persisten niveles relevantes de atenciones extemporáneas (176) y se incrementa el número de solicitudes sin atención (121), lo que sugiere una acumulación de pendientes.

Marzo: se presenta el mayor volumen del trimestre con 737 solicitudes, pero con un cambio significativo en la gestión: las atenciones dentro de término disminuyen a 245, mientras que se incrementan considerablemente las solicitudes sin atención (83) y, especialmente, las atenciones fuera de término (363), que se convierten en el estado predominante del mes.

- ▶ Se evidencia un incremento progresivo en el volumen de solicitudes mes a mes.
- ▶ Aunque la atención en términos se mantiene en enero y febrero, disminuye de forma importante en marzo.
- ▶ Las atenciones fuera de término aumentan significativamente en marzo, lo que indica dificultades en la capacidad de respuesta o en la gestión de tiempos.
- ▶ El comportamiento sugiere una posible acumulación de carga y rezago operativo hacia el cierre del trimestre.

En términos generales, si bien el Ministerio logró mantener niveles importantes de atención dentro de los tiempos establecidos durante los dos primeros meses, en marzo se evidencia una reducción en la oportunidad de respuesta y un incremento en las atenciones extemporáneas, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de seguimiento, control de vencimientos y gestión de carga operativa, con el fin de garantizar la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

5. ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Seguimiento y control a la gestión de PQRSD

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 PQRSD, 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 PQRSD 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.