MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRSD DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

Bogotá, D.C., noviembre de 2026

OCI-INFORME-2026-099
TRD 15.73 Seguimiento Mecanismos Participación Ciudadana PQRSD

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO....3
2. ALCANCE....3
3. CLIENTES....3
4. EQUIPO DE TRABAJO....4
5. CRITERIO NORMATIVO....4
5.1. Función de la Oficina de Control Interno....4
6. METODOLOGÍA....6
7. RESPUESTA A RESULTADOS Y CONTINGENCIAS....6
8. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO....6
9. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO....8
9.1. Análisis comparativo de cantidad de radicados de PQRSD, según reporte por categoría en ARGO....8
9.1.1. PQRSD´S Radicadas en ARGO Según Su Tipo....9
9.2. Comparación del estado automático generado por ARGO y el Estado conforme a la fecha de respuesta de los radicados de PQRSD....9
9.3. PQRSD por Dependencia responsable del trámite....10
9.4. Validación cumplimiento de términos de respuesta....10
9.5. Radicados con respuesta anterior a la fecha de registro en ARGO....14
9.6. Lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRSD....17
9.7. Registro y gestión de acompañamientos realizados en Proyectos de Ley y Actos Legislativos de interés del Sector Minero Energético....19
9.8. Trámite a las solicitudes, proposiciones y citaciones del Congreso de la Republica....22
9.9. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía durante el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026....28
9.10. Medición de la satisfacción de los grupos de valor....28
9.11. Seguimiento a las actividades definidas en el Plan de Mejoramiento PM-25-AI2025-03....31
CONCLUSIONES....35
RECOMENDACIONES....36
RESPUESTA GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO: *ACCIONES EMPRENDIDAS O DESARROLLADAS*....37
ACCIONES DE MEJORA EN CURSO....38
ACCIONES POR EMPRENDER....39
10. FIRMAS....40

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRS DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

1. OBJETIVO

Verificar la atención de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición, copias, conceptos, consultas y demás mecanismos de participación ciudadana, de conformidad con la normativa vigente, para determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas por el Ministerio de Minas y Energía.

2. ALCANCE

Gestión del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y demás áreas organizacionales responsables de la atención de los mecanismos de participación ciudadana, entre el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026. En este seguimiento se tuvieron en cuenta aspectos a continuación relacionados:

- Planeación, registro, consolidación, control y seguimiento de los requerimientos y/o solicitudes de información, derechos de petición y los cuestionarios de debate de control político (proposición), así como los conceptos de Proyectos de Ley.
- Gestión de riesgos y controles identificados en el proceso de Mecanismos de Participación Ciudadana PQRD´S.
- Implementación de estrategias para la atención y servicio al ciudadano.
- Mejoras efectuadas a partir del resultado del seguimiento y medición a la satisfacción del cliente.
- Mejoras implementadas a partir de informes de seguimiento por la Oficina de control interno.

3. CLIENTES

Los clientes del seguimiento serán Secretaría General, Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, Oficina de Planeación y Gestión Internacional, Grupo de Asuntos Legislativos, áreas organizacionales involucradas y la ciudadanía en general.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo está conformado por Julie Andrea Soto Laverde, Jefe Oficina de Control Interno, quien supervisó el seguimiento, Sandra Milena Bonilla Rodríguez profesional especializado - auditor de la Oficina de Control Interno, quienes lo realizó.

5. CRITERIO NORMATIVO

5.1. Función de la Oficina de Control Interno

Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Decreto 648 de 2017, ARTÍCULO 2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.

- Constitución Política de Colombia, preámbulo artículos 23, 74 y 209.

- Ley 5 del 17 de junio de 1992. "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes".

- Artículo 9 del Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995, “(…) y así como el sistema de quejas y reclamos.”

- Ley 962 del 8 de julio de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- Ley 1437 del 18 de enero 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

- Artículo 11, literal h) de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016: "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

- Ley 1952 del 28 de enero de 2019, Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

- T-RE-P-01 Procedimiento para Atención y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias – PQRSD, Versión 10 del 11-10-2025.

- T-RE-P-03 Procedimiento para la Divulgación y Publicación de Documentos En Discusión, Versión 3 del 01-10-2021.

- T-RE-P-04 Procedimiento para Atender Citaciones del Congreso de la República, Versión 5 del 18-12-2025.

- T-RE-P-05 Procedimiento para el Acompañamiento de Proyectos de Ley y Proyectos de Actos Legislativos de Interés del Sector Minero Energético, Versión 3 del 05-10-2021.

- T-RE-P-06 Procedimiento de Rendición de Cuentas – V3 del 27/09/2021.

- SC-P-07 Procedimiento de Espacios Ciudadanos - V1 08/09/2020.

- SC-P-08 Procedimiento Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Valor V-3 del 01-10-2021.

- SC-P-09 Procedimiento Medición de la Satisfacción de Usuarios frente a los Servicios del Ministerio de Minas y Energía, V-2 del 01/10/2021.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

- SC-P-10 Procedimiento para Traducir la Información Pública que solicita una Comunidad Indígena o Grupo Étnico a su respectiva Lengua o Dialecto Nativo, V-1 del 17/06/2021.

- Demás normativa aplicable relacionada con el asunto.

6. METODOLOGÍA

El seguimiento se realizó mediante solicitud de información, consulta, verificación documental y del sistema de información ARGO, para validar la efectividad de la gestión, la eficiencia de los controles y las acciones adelantadas, en el tratamiento de los riesgos frente al criterio normativo aplicable.

7. RESPUESTA A RESULTADOS Y CONTINGENCIAS

La información contenida en el presente informe se remite al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, Grupo de Asuntos Legislativos, Subdirección de Talento Humano y demás áreas organizacionales involucradas del Ministerio de Minas y Energía, mediante ARGO el 27 de octubre de 2026, en el que se establece como fecha para dar respuesta el 4 de noviembre de 2026.

8. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso / Área Responsable	Plan de Mejoramiento	Componente de Control Interno que afecta	Dimensión MIPG que afecta
Hallazgo	H-01-2026	**Hallazgo 01:** Inoportunidad en la respuesta de las PQRSD por las dependencias responsables	Dependencias MME relacionadas en el ANEXO I_SEGUIMIENTO II PQRSD_2026 y Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso / Área Responsable	Plan de Mejoramiento	Componente de Control Interno que afecta	Dimensión MIPG que afecta
Hallazgo	H-02-2026	**Hallazgo No. 02** – Debilidades en la completitud, claridad y respuesta integral de las PQRSD sin respuesta de fondo y lenguaje claro establecidos en la Ley 1755 de 2015	Dependencias del MME relacionadas en el hallazgo	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-03-2026	**Hallazgo 3.** Incumplimiento de los términos legales en la atención de solicitudes de información del Congreso de la República.	Grupo de Asuntos Legislativos	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-04-2026	**Hallazgo 4.** Falta de asociación de los radicados de solicitudes de prórroga con los requerimientos del Congreso de la República en el sistema de información ARGO	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información Y Grupo de Asuntos Legislativos	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-01-2026	**Oportunidad de Mejora 01:** Validación, parametrización y monitoreo de la información registrada en ARGO	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-02-2026	**Oportunidad de Mejora No. 2.** Optimizar la experiencia del usuario en los canales de atención con menores niveles de facilidad y sencillez	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso / Área Responsable	Plan de Mejoramiento	Componente de Control Interno que afecta	Dimensión MIPG que afecta
Oportunidad de Mejoramiento	OM-03-2026	**Oportunidad de Mejora No. 3.** Continuar fortaleciendo la eficiencia y capacidad resolutiva del canal ChatBot - WhatsApp	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-04-2026	**Oportunidad de Mejora No. 4.** Fortalecer la claridad, suficiencia y pertinencia de las respuestas emitidas a la ciudadanía	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-05-2026	**Oportunidad de Mejora No. 5.** Reforzar los mecanismos de seguimiento y resolución efectiva de las solicitudes ciudadanas	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-06-2026	**Oportunidad de Mejora No. 6.** Fortalecer la gestión integral de los canales de comunicación y orientación ciudadana	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados

9. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Fuente de criterio Normativo: Constitución Política de 1991, Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Decreto 166 de 2016, Ley 1952 del 28 de enero de 2019, demás marco normativo que le aplique.

9.1. Análisis comparativo de cantidad de radicados de PQRSD, según reporte por categoría en ARGO

Verificación OCI: De acuerdo con la información generada mediante el reporte "*Categoría de Petición*" generado por el módulo de consulta con el usuario asignado a

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

la Oficina de Control Interno en el sistema de información ARGO, durante el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026, se registraron un total de 5.521 PQRSD.

9.1.1. PQRSD´S Radicadas en ARGO Según Su Tipo.

Verificación OCI: De acuerdo con lo anterior, se observó que de los 5.521 radicados PQRSD la participación por tipo más alta corresponde a los Derechos de Petición con una participación del 48%, seguidamente, las Solicitudes de Información con un 20% y las Consultas con un 12%, como se observa en el siguiente resumen:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición	2644	48%
Solicitud de Información	1095	20%
Consulta	671	12%
Solicitud de congresistas	235	4%
Solicitudes Entes de Control	232	4%
Denuncia	172	3%
Solicitud de copias	134	2%
Reclamo	125	2%
Queja	119	2%
Recurso de reposición	81	1%
Recurso de apelación	5	0%
Sugerencia	4	0%
Felicitaciones	4	0%
TOTAL	**5521**	**100%**

Fuente: Sistema de información ARGO Reporte Categoría de Petición (Del periodo 1/02 al 31/08/2026)

En el análisis del reporte generado bajo la “Categoría Petición” por el sistema de información ARGO, no se identificaron inconsistencias en la marcación de la tipología.

9.2. Comparación del estado automático generado por ARGO y el Estado conforme a la fecha de respuesta de los radicados de PQRSD

Verificación OCI: con el fin de revisar la veracidad de los ítem de la columna “ESTADO”, generados automáticamente en el reporte de “Categoría Petición” por el sistema ARGO, de los 5.521 radicados de PQRSD durante el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026, se comparó el estado arrojado en el reporte, frente al cruce realizado entre la fecha de respuesta con la fecha de vencimiento generado por el sistema ARGO.

Resultado de la comparación, no se identificaron inconsistencias entre el estado automático asignado por el sistema y el estado verificado a partir del cruce entre la fecha de respuesta y la fecha de vencimiento del trámite de los radicados objeto de seguimiento.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

9.3. PQRSD por Dependencia responsable del trámite

Verificación OCI: Revisada la distribución de PQRSD en el reporte ARGO *"Categoría de Petición"* de los datos obtenidos por los ítem de DEPENDENCIA_ASIGNADA, DEPENDENCIA_FINALIZA y DEPENDENCIA_ACTUAL, se observó que la asignación más representativa entre grupos o dependencias del Ministerio de Minas y Energía se presentó en: Dirección de Energía Eléctrica 31%, Grupo de Combustibles Líquidos 15%, Grupo de Gas Combustible 9%; Grupo de Gestión Contractual, Grupo de Asuntos Legislativos y Dirección de Formalización Minera 5%; Oficina de Control Interno y Dirección de Hidrocarburos 4%; lo que sumado corresponde al 78% de 5.521 radicados.

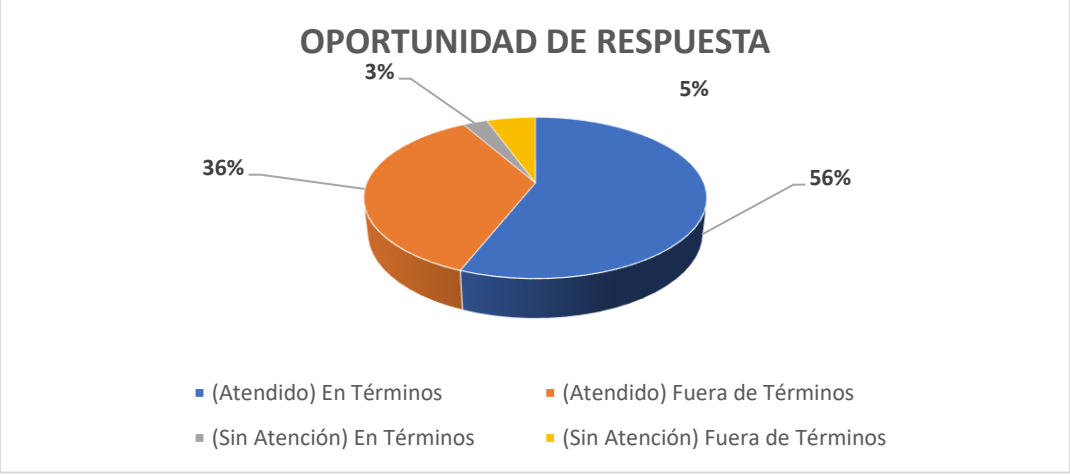
De la verificación efectuada al reporte "Categoría Petición", en relación con los campos Dependencia asignada, Dependencia que finaliza y Dependencia actual, no se identificaron registros de "Archivo Virtual" en la Dependencia que finaliza, permitiendo determinar con precisión la dependencia responsable de la gestión y cierre de la solicitud, o aquella en la que actualmente se encuentra. Lo anterior evidencia la adopción de la recomendación formulada en el informe de seguimiento anterior.

9.4. Validación cumplimiento de términos de respuesta

Verificación OCI: con base en el reporte extraído del sistema de información ARGO, clasificado por "*categoría de petición*", se analizaron las PQRSD radicadas en el Ministerio de Minas y Energía entre el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026, a la fecha de generación del reporte (14/09/2026).

Clasificación de ESTADO	Cantidad
(Atendido) En Términos	3.092
(Atendido) Fuera de Términos	1.974
(Sin Atención) En Términos	151
(Sin Atención) Fuera de Términos	304
Total General	**5.521**

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición *(01-Feb a 31-Ago-2026)*



Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

Los resultados del seguimiento evidencian que, durante el período objeto de seguimiento, el 56% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos. En contraste, el 41,26% presentó incumplimiento en la oportunidad de respuesta, de las cuales el 36% fueron atendidas de manera extemporánea y el 5% permanecían sin respuesta al corte evaluado. Asimismo, se identificó un 3% de solicitudes que, aunque se encontraban dentro del término legal de atención, no registraban gestión alguna, situación que requiere seguimiento para prevenir posibles vencimientos y garantizar el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta.

En resumen:

El 91,74% de las solicitudes fueron atendidas (5.066 casos).
El 8,25% permanecían sin atención (455 casos).
El 55,99% fueron atendidas dentro de los términos establecidos.
El 41,26% presentan incumplimiento de términos o permanecen vencidas sin atención (2.278 casos).

Hallazgo 01: Inoportunidad en la respuesta de las PQRSD por las dependencias responsables

Condición: Durante la revisión del reporte extraído del sistema ARGO, correspondiente a la "*Categoría Petición*" en el periodo comprendido entre el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026, se identificaron 2.278 PQRSD que no fueron gestionadas dentro de los términos legales establecidos. La validación se realizó considerando los campos DEPENDENCIA_ASIGNADA, DEPENDENCIA_FINALIZA y DEPENDENCIA_ACTUAL, evidenciando que múltiples dependencias incurrieron en respuestas extemporáneas o ausencia de gestión.

Soporte: El archivo Excel **"ANEXO I_SEGUIMIENTO II PQRSD_2026"**, hoja "ÍNDICE", contiene el listado de dependencias con hipervínculos al detalle de los radicados gestionados de forma extemporánea o sin respuesta, lo cual permite identificar los responsables por cada caso.

Criterio: De acuerdo con los artículos 13, 14, 20, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, las entidades públicas deben responder las peticiones dentro de los plazos establecidos, so pena de incurrir en responsabilidad disciplinaria y afectar el derecho fundamental de petición.

Posibles Causas: Se evidencian debilidades en el seguimiento interno por las dependencias de los términos de respuesta, ausencia de alertas de vencimiento y falta de control sobre la trazabilidad de los radicados asignados. Así mismo, como otras posibles causas se consideran:

- Inoportunidad en la gestión y en traslado al interior de la misma dependencia, o hacia otras dependencias del MME.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

- Incumplimiento del término de cinco (5) días siguientes al de la recepción para el traslado a otras entidades definido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

- Reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite.

- En los casos de peticiones incompletas, cuando se solicita complementación de la información, superan el plazo previsto en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 "*(…) dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.)* ", no se da respuesta de fondo y/o no hay registro de radicado en ARGO de la respuesta definitiva.

Posibles Efectos: El incumplimiento de los términos legales puede generar afectaciones reputacionales y riesgos económicos para el Ministerio de Minas y Energía (MME), además de vulnerar derechos ciudadanos y comprometer la transparencia institucional.

A continuación, se relaciona el consolidado de la participación por grupos y/o dependencias responsables del trámite:

Dependencia	Atendido Fuera de Términos	Sin Atención Fuera de Términos	Extemporaneidad Total
Administración Sistema	4	3	7
Despacho del Ministerio	12	5	17
Dirección de Energía Eléctrica	377	50	427
Dirección de Formalización Minera	97	4	101
Dirección de Hidrocarburos	90	17	107
Dirección de Minería Empresarial	9	2	11
Grupo de Asuntos Legislativos	154	31	185
Grupo de Asuntos Nucleares	5	0	5
Grupo de Combustibles Líquidos	477	72	549
Grupo de Comunicación y Prensa	3	0	3
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	1	0	1
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	0	1	1
Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	28	1	29
Grupo de Exploración y Producción de Hidrocarburos	4	0	4
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	2	1	3
Grupo de Gas Combustible	294	57	351
Grupo de Gestión Administrativa	1	0	1
Grupo de Gestión Contractual	30	0	30
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	0	1

Dependencia	Atendido Fuera de Términos	Sin Atención Fuera de Términos	Extemporaneidad Total
Grupo de Gestión Internacional	1	0	1
Grupo de Hidrocarburos	1	0	1
Grupo de Iniciativas Estratégicas y Portafolio	1	0	1
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	1	0	1
Grupo de Presupuesto	1	0	1
Grupo de Regalías	43	2	45
Grupo de Reglamentos Técnicos	1	0	1
Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	9	1	10
Grupo de Subsidios	1	0	1
Grupo de Supervisión	1	1	2
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	1	0	1
Grupo de Tesorería	14	0	14
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	21	1	22
Oficina Asesora Jurídica	52	21	73
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	50	4	54
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	14	0	14
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	8	9
Oficina de Control Interno	121	11	132
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	9	3	12
Secretaría General	4	4	8
Subdirección Administrativa y Financiera	2	0	2
Subdirección de Talento Humano	23	2	25
Viceministerio de Energía	1	0	1
Viceministerio de Minas	12	2	14
Total general	**1974**	**304**	**2278**

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición *(01-Feb al 31-Ago-2026)*

Respuesta Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano: *Respecto del reporte "Base de Datos" que arroja el Aplicativo ARGO, por periodo analizado, es pertinente que, para futuros seguimientos, se considere que al determinar el responsable de la atención del requerimiento, es necesario considerar y contrastar las columnas "Dependencia asignada", "Dependencia finaliza" y "Dependencia actual", dado que cada una de ellas contribuye a la trazabilidad en la identificación definitiva del área organizacional responsable para la gestión y finalización para su atención.*

Análisis Oficina de Control Interno: El documento adjunto *"ANEXO I_SEGUIMIENTO II PQRSD_2026",* contiene el listado de las dependencias que incurrieron en respuestas

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

extemporáneas o ausencia de gestión, el cual fue el resultado de la validación considerando los campos DEPENDENCIA_ASIGNADA, DEPENDENCIA_FINALIZA y DEPENDENCIA_ACTUAL, de acuerdo como se menciona en la condición de este hallazgo.

9.5. Radicados con respuesta anterior a la fecha de registro en ARGO

Verificación OCI: Como resultado de la revisión efectuada a las fechas de radicación y respuesta de las solicitudes incluidas en el reporte "Categoría Petición" correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de agosto de 2026, se identificaron registros en los que la fecha de respuesta reportada es anterior a la fecha de radicación de la petición. Esta situación evidencia inconsistencias en la calidad, integridad y confiabilidad de la información registrada en el sistema de gestión documental, tal como se detalla en la siguiente relación:

RADICADO	FECHA_RADICADO_ENTRA	TIPO_PETICION	FECH_VCMTO	ESTADO	DEPENDENCIA_FINALIZA	DEPENDENCIA_ACTUAL	RADICADO_SALIDA	RADICADO_SALIDA_FECHA_RADICACION	FECHA_ENVIO_CADA	FECHA_ENVIO_SALIDA
1-2026-022812	14/05/2026	Derecho de Petición	05/06/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Jurisdicción Coactiva	Archivo Virtual	2-2025-036344	29/08/2025	29/08/2025	29/08/2025
1-2026-006294	11/02/2026	Derecho de Petición	04/03/2026	(Atendido) En Términos	Dirección de Energía Eléctrica	Archivo Virtual	2-2025-048803	22/10/2025	22/10/2025	23/10/2025
1-2026-014145	27/03/2026	Derecho de Petición	21/04/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	Archivo Virtual	2-2025-053029	13/11/2025	14/11/2025	14/11/2025
1-2026-015932	9/04/2026	Derecho de Petición	04/05/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Combustibles Líquidos	Archivo Virtual	2-2023-026539	4/09/2023	07/09/2023	07/09/2023

RADICADO	FECHA_RADICADO_ENTRA	TIPO_PETICION	FECH_VCMTO	ESTADO	DEPENDENCIA_FINALIZA	DEPENDENCIA_ACTUAL	RADICADO_SALIDA	RADICADO_SALIDA_FECHA_RADICACION	FECHA_ENVIO_CADA	FECHA_ENVIO_SALIDA
1-2026-016033	9/04/2026	Solicitud de Información	24/04/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Combustibles Líquidos	Archivo Virtual	2-2023-026539	4/09/2023	07/09/2023	07/09/2023
1-2026-016057	9/04/2026	Solicitud de Información	24/04/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Combustibles Líquidos	Archivo Virtual	2-2023-026539	4/09/2023	07/09/2023	07/09/2023
1-2026-017550	20/04/2026	Solicitud de Información	05/05/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Combustibles Líquidos	Archivo Virtual	2-2023-026539	4/09/2023	07/09/2023	07/09/2023
1-2026-017715	20/04/2026	Derecho de Petición	12/05/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Gas Combustible	Archivo Virtual	2-2025-019335	29/05/2025	03/06/2025	03/06/2025
1-2026-030158	30/06/2026	Derecho de Petición	23/07/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Combustibles Líquidos	Archivo Virtual	2-2023-026539	4/09/2023	07/09/2023	07/09/2023
1-2026-033210	16/07/2026	Solicitud de Información	31/07/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Combustibles Líquidos	Archivo Virtual	2-2023-026539	4/09/2023	07/09/2023	07/09/2023

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

RADICADO	FECHA_RADICADO_ENTRA	TIPO_PETICION	FECH_VCMTO	ESTADO	DEPENDENCIA_FINALIZA	DEPENDENCIA_ACTUAL	RADICADO_SALIDA	RADICADO_SALIDA_FECHA_RADICACION	FECHA_ENVIO_CADA	FECHA_ENVIO_SALIDA
1-2026-033353	17/07/2026	Solicitud de Información	03/08/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Combustibles Líquidos	Archivo Virtual	2-2023-026539	4/09/2023	07/09/2023	07/09/2023
1-2026-038331	13/08/2026	Recurso de reposición	25/09/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	Archivo Virtual	2-2025-030256	29/07/2025	04/08/2025	04/08/2025
1-2026-038460	14/08/2026	Recurso de reposición	28/09/2026	(Atendido) En Términos	Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	Archivo Virtual	2-2025-030256	29/07/2025	04/08/2025	04/08/2025

Oportunidad de mejora 01. Validación, parametrización y monitoreo a la información registrada en ARGO: Fortalecer los controles de validación, parametrización y monitoreo de la información registrada en el sistema de gestión documental y de seguimiento a PQRSD, con el fin de garantizar la consistencia cronológica de las fechas de radicación y respuesta, así como la integridad, calidad y trazabilidad de la información utilizada para la gestión operativa y la generación de reportes institucionales.

Riesgos que pueden materializarse:

Riesgo de información inexacta: Generación de reportes con datos inconsistentes que afecten la confiabilidad de los indicadores de gestión y oportunidad de respuesta.
Riesgo de incumplimiento normativo: Posibles incumplimientos en el seguimiento y control de los términos legales establecidos para la atención de peticiones, al no contar con información íntegra y validada.

Riesgo de toma de decisiones inadecuadas: Adopción de decisiones gerenciales basadas en información errónea o inconsistente.

Riesgo de materialización de hallazgos de control: Observaciones por parte de organismos de control interno o externo debido a debilidades en la calidad y gobernanza de la información.

Riesgo reputacional: Pérdida de credibilidad institucional derivada de la generación de reportes que no reflejen la realidad de la gestión realizada.

Riesgo de afectación a la trazabilidad documental: Dificultades para reconstruir y verificar el ciclo de atención de las solicitudes, comprometiendo la adecuada gestión documental y la auditoría de los procesos.

Posible causa identificada: Debilidades en los controles automáticos o manuales de captura y validación de información, errores de parametrización del sistema, registros extemporáneos o inconsistencias derivadas de la migración, cargue o actualización de datos.

9.6. Lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRSD

Verificación OCI: Con el propósito de verificar la aplicación del lenguaje claro y la entrega de respuestas de fondo en la gestión de las PQRSD, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 2052 de 2020, la Ley 1755 de 2015 y la Guía de Lenguaje Claro del DAFP, la Oficina de Control Interno revisó una muestra de trece (13) comunicaciones radicadas en el sistema de información institucional durante el periodo auditado. Resultado del análisis se identificaron aspectos por mejorar en la estructura técnica de las respuestas, así como, en la accesibilidad y el contenido para la comprensión por el ciudadano.

Hallazgo No. 02 – Debilidades en la completitud, claridad y respuesta integral de las PQRSD evaluadas, que afectan el cumplimiento pleno de los criterios de respuesta de fondo y lenguaje claro establecidos en la Ley 1755 de 2015

Condición: Durante la revisión de las respuestas emitidas a las PQRSD evaluadas, se evidenció que varias comunicaciones no atendieron de manera integral todos los requerimientos formulados por los peticionarios, presentando debilidades recurrentes relacionadas con:

- Omisión de pronunciamientos frente a algunas pretensiones o solicitudes subsidiarias.
- Respuestas parciales respecto al núcleo de la petición.
- Insuficiente claridad en las conclusiones, obligando al ciudadano a inferir la decisión de la entidad.
- Debilidades en la orientación al ciudadano cuando se realiza traslado por competencia.
- Falta de desarrollo de todos los escenarios planteados por el peticionario.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

- Ausencia de información expresa sobre resultados de búsquedas documentales y soportes consultados.

Lo anterior se evidenció, entre otros, en los radicados relacionados a continuación:

Observación Recurrente	Radicados
Falta de respuesta integral o pronunciamiento sobre todas las pretensiones formuladas	1-2026-004542, 1-2026-015050, 1-2026-025510, 1-2026-027593, 1-2026-033527
Respuesta de fondo parcial / completitud insuficiente	1-2026-004542, 1-2026-011408, 1-2026-015050, 1-2026-025510, 1-2026-027593, 1-2026-033527
Falta de conclusiones directas o dificultades de lenguaje claro	1-2026-004308, 1-2026-011408, 1-2026-011342, 1-2026-015050, 1-2026-025510, 1-2026-033527
Falta de orientación suficiente al ciudadano o identificación de autoridades competentes	1-2026-015051, 1-2026-025445, 1-2026-026013, 1-2026-033527
Fundamentación jurídica susceptible de fortalecimiento	1-2026-004542, 1-2026-011342, 1-2026-027593
Debilidades en la comunicación de resultados de búsqueda documental	1-2026-015050, 1-2026-025510, 1-2026-033527
Oportunidades de mejora en respuestas de traslado por competencia	1-2026-025445, 1-2026-026013, 1-2026-015051

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Feb-2026 al 31-Ago-2026)

Radicados con observaciones de mayor materialidad: Los radicados que presentan las observaciones más reiteradas y asociadas a incumplimientos parciales de la respuesta de fondo son: 1-2026-015050, 1-2026-025510, 1-2026-027593, 1-2026-033527 y 1-2026-004542. Estos casos evidencian debilidades relacionadas con la completitud de la respuesta y el cubrimiento integral de las solicitudes formuladas por los ciudadanos. A continuación, se relacionan las dependencias que emitieron las respuestas:

RADICADO	DEPENDENCIA_FINALIZA
1-2026-004308	Grupo de Reglamentos Técnicos
1-2026-004542	Grupo de Combustibles Líquidos
1-2026-011342	Grupo de Reglamentos Técnicos
1-2026-011408	Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva
1-2026-015050	Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas
1-2026-015051	Grupo de Combustibles Líquidos
1-2026-025445	Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano
1-2026-025510	Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras
1-2026-026013	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información
1-2026-027565	Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales
1-2026-027593	Grupo de Planeación y Seguimiento Minero

RADICADO	DEPENDENCIA_FINALIZA
1-2026-033527	Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas
1-2026-036904	Grupo de Gestión Contractual

Criterios

- Artículo 23 de la Constitución Política.
- Ley 1755 de 2015, especialmente los principios de respuesta clara, de fondo, congruente, completa y oportuna.
- Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), respecto al deber de orientación y traslado por competencia.
- Política de Servicio al Ciudadano.
- Lineamientos de Lenguaje Claro del DAFP.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), política de servicio al ciudadano.

Posibles Causas

- Debilidades en los controles de calidad previos a la expedición de las respuestas.
- Ausencia de listas de verificación que permitan validar el cubrimiento total de las peticiones presentadas.
- Insuficiente aplicación de criterios de lenguaje claro y enfoque ciudadano.
- Priorización del análisis normativo sobre la necesidad de proporcionar respuestas ejecutivas y comprensibles.
- Falta de mecanismos estandarizados para verificar que todas las pretensiones sean atendidas expresamente.

Posibles Efectos

- Riesgo de incumplimiento parcial de los requisitos de respuesta de fondo establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Incremento en solicitudes de aclaración, reiteraciones o nuevos derechos de petición.
- Posibles reclamaciones por insatisfacción frente a la respuesta recibida.
- Afectación de la percepción de calidad y oportunidad en la atención al ciudadano.
- Riesgo reputacional para la entidad derivado de respuestas que no resuelvan íntegramente las solicitudes formuladas.

9.7. Registro y gestión de acompañamientos realizados en Proyectos de Ley y Actos Legislativos de interés del Sector Minero Energético.

Según lo informado por el Grupo de Asuntos Legislativos durante el 1 de febrero y el 31 de agosto de 2026, se efectuó seguimiento a los Proyectos de Ley y demás iniciativas legislativas identificadas como de interés para el Sector Minero Energético, realizando seguimiento al trámite legislativo, la identificación de asuntos con incidencia en las

competencias del Ministerio, la articulación con las dependencias técnicas correspondientes y, en los casos en que resultó procedente, la solicitud, consolidación y elaboración de conceptos, observaciones e insumos técnicos y/o jurídicos frente a las respectivas iniciativas.

Durante el periodo objeto de revisión se efectuó seguimiento a las siguientes iniciativas:

- Proyecto de Ley 028 de 2026 Senado: “Por medio del cual se fortalece la autonomía territorial, la asociatividad regional y se agiliza el ciclo de proyecto en el Sistema General de Regalías”.
- Proyecto de Ley 013 de 2026 Cámara: “Por medio de la cual se impulsa la eficiencia económica del componente por pérdidas que se reconoce al prestador en la distribución de energía eléctrica, con el fin de reducir el precio de la tarifa del servicio para el consumidor final y hacerla más equitativa y solidaria en todas las regiones del país”.

- Proyecto de Ley 025 de 2026 Senado: “Por la cual se establece la estrategia rutas de transporte sociales y turísticas”.

- Proyecto de Ley 086 de 2026 Cámara: “Por medio del cual se reconoce al río Arauca, su cuenca y afluentes como una entidad sujeta de derechos, se establecen medidas para su protección y conservación y se dictan otras disposiciones”.

- Proyecto de Ley 108 de 2026 Cámara: “Por medio de la cual se establecen los lineamientos para la formulación de la Política Pública para el impulso y la promoción de la Economía Azul y la Economía Sostenible en los ecosistemas acuáticos del país y se dictan otras disposiciones”.

- Proyecto de Ley 043 de 2026 Cámara: “Por medio del cual se modifica el artículo 16 de la Ley 756 de 2002 y se dictan otras disposiciones”.

- Proyecto de Ley 081 de 2026 Cámara: “Por medio de la cual se crea el Sistema de Licenciamiento Estratégico para Proyectos de Interés Nacional (SLE-PIN) y se dictan otras disposiciones”.

- Proyecto de Ley 109 de 2026 Senado: “Por la cual se establece un procedimiento para la formalización gradual de la minería de subsistencia y de pequeña escala, se crea el Programa Nacional de Asistencia Técnica, Jurídica y Social para apoyar dichos procesos y se dictan otras disposiciones”.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

- Proyecto de Ley 080 de 2026 Senado: “Por medio de la cual se expide la Ley Minera para la Transición Energética Justa, la Reindustrialización Nacional y la Minería para la Vida y se dictan otras disposiciones”.

- Proyecto de Ley 105 de 2026 Senado: iniciativa relacionada con el proceso de elección del Presidente de Ecopetrol S.A., para el fortalecimiento de la participación y transparencia en su gobierno corporativo.
- Proyecto de Ley 140 de 2026 Senado: “Por medio de la cual se reconoce la subjetividad jurídica de los ríos y otros cuerpos de agua de Colombia y se dictan otras disposiciones”.

- Proyecto de Ley – número pendiente: iniciativa relacionada con el derecho de participación de la ciudadanía afectada y potencialmente afectada por proyectos de exploración, explotación o producción de recursos naturales no renovables.

- Proyecto de Ley 152 de 2026 Senado: disposiciones para el licenciamiento ambiental flexible en proyectos de generación, transmisión y distribución de energía.

- Proyecto de Ley 149 de 2026 Senado: medidas para garantizar la seguridad de abastecimiento de gas natural y declaratoria del gas natural como energético estratégico para la seguridad energética nacional.

- Proyecto de Ley 148 de 2026 Senado: modificación de la distribución del canon superficiario por uso del subsuelo y de la participación en la producción en contratos de hidrocarburos.

- Proyecto de Ley 147 de 2026 Senado: promoción del desarrollo de fertilizantes derivados del hidrógeno de bajas emisiones en Colombia.

- Proyecto de Ley 155 de 2026: iniciativa relacionada con pobreza energética y subsidios al GLP en cilindros.

- Proyecto de Ley 157 de 2026: iniciativa relacionada con licenciamiento ambiental diferenciado para energía, hidrocarburos y minería.

El Grupo de Asuntos Legislativos precisó que no todos los proyectos objeto de seguimiento requirieron la emisión de un concepto formal por parte del Ministerio. La formulación de conceptos, observaciones o insumos técnicos se realizó únicamente en aquellos casos en los que, considerando el alcance de la iniciativa, su estado de trámite y las competencias institucionales, resultó procedente efectuar el correspondiente análisis técnico y/o jurídico.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

Con relación a los acompañamientos realizados a los Proyectos de Ley y Actos Legislativos de interés para el Sector, se suministró archivo en Excel denominado "*Proyectos de ley 2025-2026*". Este documento consolida los soportes de las iniciativas legislativas radicadas en el Congreso de la República que el Grupo de Asuntos Legislativos ha identificado como relevantes para el sector Minero-Energético, y sobre las cuales se efectúa seguimiento sistemático, incluyendo las solicitudes de conceptualización correspondientes.

Verificado el documento "Seguimiento proyectos de ley 2025-2026", se evidenció el registro de 27 proyectos de ley. Dicho control contiene, entre otros campos relevantes, la identificación del título, objeto, autor, fecha de radicación, origen (Senado o Cámara), comisión asignada, estado del trámite legislativo, ponentes, nivel de prioridad y observaciones, lo cual permite un seguimiento integral de las iniciativas legislativas de interés.

Asimismo, verificado el enlace en la página web del MME (MME): https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/foros/ se constató la publicación para consulta ciudadana de los actos normativos para comentarios por las partes interesadas.

Lo anterior, permite confirmar la publicación de los actos administrativos en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con lo establecido en el inciso segundo del artículo 2.1.2.1.14 del Decreto 1081 de 2015, sustituido por el artículo 1 del Decreto 1273 de 2020, así como con lo previsto en las Resoluciones 40310 y 41304 de 2017.

9.8. Trámite a las solicitudes, proposiciones y citaciones del Congreso de la Republica

De acuerdo con lo informado por el Grupo de Asuntos Legislativos Durante el periodo señalado se recibieron en total ciento noventa y dos (192) solicitudes de información y/o derechos de petición provenientes del Congreso de la República, al respecto se suministró documento en Excel denominado *"REGISTRO DE SOLICITUDES CÁMARA – SENADO 2026"* en el que se observa control de seguimiento de asistencia a debates.

Hallazgo 3. Incumplimiento de los términos legales en la atención de solicitudes de información del Congreso de la República.

Condición: En la revisión efectuada al trámite de las solicitudes de información presentadas por el Congreso de la República a cargo del Grupo de Asuntos Legislativos, se evidenció que 39 respuestas fueron emitidas de manera extemporánea, superando

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

los términos legales establecidos para su atención, conforme a los radicados identificados durante la evaluación y relacionados en el **“ANEXO II_SEGUIMIENTO II PQRSD_2026”.**

Criterios

Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, que establece que las peticiones de información formuladas por los congresistas deberán ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, referente a la obligación de tramitar oportunamente las solicitudes y dar respuesta dentro de los términos legalmente establecidos.
Posible Causa: Debilidades en los mecanismos de seguimiento y control de los términos de respuesta, así como deficiencias en la coordinación entre las dependencias responsables del suministro de información, que dificultan la gestión oportuna de los requerimientos provenientes del Congreso de la República.

Posible Efecto: Riesgo de incumplimiento de disposiciones legales y de los principios de oportunidad y eficacia de la función administrativa, lo que puede generar observaciones por parte de organismos de control, afectar la imagen institucional de la entidad y limitar el ejercicio oportuno del control político por parte del Congreso de la República.

Hallazgo 4. Falta de asociación de los radicados de solicitudes de prórroga con los requerimientos del Congreso de la República en el sistema de información ARGO

Condición: Del comparativo efectuado entre el ANEXO I_SEGUIMIENTO II PQRSD_2026 y los registros de control y seguimiento suministrados por el Grupo de Asuntos Legislativos, denominados REGISTRO DE SOLICITUDES CÁMARA – SENADO 2026–2027 julio–agosto y SOLICITUDES CÁMARA – SENADO 2026–2027 febrero–julio, se evidenció que, para algunos requerimientos del Congreso de la República, fueron tramitadas solicitudes de prórroga mediante radicados registrados en ARGO; sin embargo, dichos radicados no se encuentran asociados o vinculados con el radicado principal del requerimiento correspondiente.

Esta situación limita la trazabilidad integral de la gestión realizada y ocasiona que la información reflejada en los reportes de seguimiento no corresponda de manera completa con las actuaciones adelantadas frente a cada solicitud.

Criterios: La gestión de los requerimientos recibidos del Congreso de la República debe garantizar la integridad, trazabilidad, consistencia y confiabilidad de la información, de manera que las actuaciones relacionadas con cada requerimiento, incluidas las solicitudes de prórroga, puedan identificarse y asociarse con el radicado principal que dio origen al trámite.

T-RE-P-01 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, V-10, del 11/12/2025, Numeral 6.1.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

RECEPCIÓN Y REGISTRO en el que se establecen los lineamientos de gestión de PQRSD que exigen el registro preciso, oportuno y veraz del estado de los trámites.

Principio de Calidad y Confiabilidad de la Información, establecido en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

Buenas prácticas de administración de sistemas de información que establecen que los algoritmos o reglas de negocio deben garantizar la correcta clasificación y cálculo del estado de los procesos.

Posible Causa: Debilidad en los controles establecidos para verificar el registro, asociación y trazabilidad de los radicados relacionados con las solicitudes de prórroga frente al radicado principal del requerimiento del Congreso de la República, así como en la conciliación de esta información con los registros utilizados para el seguimiento.

Posibles Efectos: La falta de asociación entre los radicados de prórroga y los requerimientos principales: afecta la trazabilidad e integridad de la información relacionada con la gestión del requerimiento; dificulta verificar oportunamente las actuaciones adelantadas y los términos aplicables a cada solicitud; genera inconsistencias en los reportes de seguimiento; e incrementa el riesgo de presentar información incompleta o inexacta para efectos de seguimiento, control y toma de decisiones.

Citaciones del Congreso de la República

Con relación a las citaciones, proposiciones y requerimientos asociados a debates de control político y demás sesiones del Congreso de la República se suministró un listado sobre el cual se indica que la gestión fue adelantada por el Grupo de Asuntos Legislativos durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de agosto de 2026.

Al respecto, se precisó que la recepción y gestión de una citación no implica necesariamente la realización efectiva del respectivo debate dentro del periodo objeto de seguimiento. Algunas citaciones son comunicadas al Ministerio sin fecha y hora definida y otras, aun cuando son inicialmente programadas, pueden ser posteriormente aplazadas, reprogramadas o canceladas por la respectiva célula legislativa.

Desde la recepción de la citación o cuestionario, el Grupo de Asuntos Legislativos adelanta las actuaciones correspondientes para su atención, tales como identificación de competencias, solicitud y seguimiento de insumos, traslados por competencia, consolidación y trámite de respuestas, gestión de prórrogas cuando resulta procedente, coordinación de asistencia o delegación de funcionarios y seguimiento a las modificaciones de programación comunicadas por el Congreso.

Se informó sobre 32 proposiciones como se relaciona a continuación:

- Proposición 095 de 2026 – Comisión Cuarta Cámara. Tema: Audiencia Pública del Proyecto de Ley 270 de 2025 Cámara, relacionado con modificaciones a la Ley 80 de 1993. Sesión programada para el 28 de abril de 2026. Gestión: seguimiento a los requerimientos y recursos de insistencia asociados.

- Actualización/Reiteración Proposición 021 – H.R. Diego Fernando Caicedo Navas – Comisión Sexta Cámara. Tema: prestación del servicio y abastecimiento energético. Gestión: solicitud de actualización de información a la Dirección de Energía Eléctrica. Estado: en trámite.

- Proposición 031 de 2026 – H.R. Haiver Rincón Gutiérrez – Comisión Sexta Cámara. Tema: minería ilegal en el sur del Tolima, municipio de Ataco. Debate programado para el 15 de abril de 2026. Gestión: respuesta de competencia del Ministerio, traslado a la ANM y gestión de asistencia de la Viceministra. Estado: tramitado.

- Proposición 024 de 2026 – H.S. Nicolás Albeiro Echeverry Alvarán – Comisión Segunda Senado. Tema: paro minero en el Bajo Cauca antioqueño, minería ilegal y formalización. Debate pendiente. Gestión: solicitud de insumos y traslados a entidades competentes. Estado: tramitado.

- Proposiciones 050 y 051 de 2025 – Comisión Segunda Cámara. Tema: acuerdo de entendimiento comercial con la República Popular China y Ruta de la Seda. Programada para el 8 de abril de 2026 y posteriormente aplazada. Estado: finalizada.

- Proposición 029 de 2026 – Comisión Sexta Senado. Tema: Infraestructura de Medición Avanzada – AMI, tarifas, costos y despliegue. Pendiente de fecha y hora. Gestión: solicitud y reiteración de insumos y traslados correspondientes. Estado: en trámite.

- Proposición 097 de 2026 – Comisión Cuarta Cámara. Tema: subsidios, obligaciones y situación financiera de los sectores de energía y gas. Gestión: solicitud de insumos y trámite de respuesta. Estado: tramitado.

- Proposición 117 de 2026 – Comisión Cuarta Senado. Tema: Decreto de emergencia económica y ejecución de recursos. Gestión: solicitud de insumos y emisión de respuesta. Debate pendiente.

- Proposición 011 de 2026 – Comisión Séptima Senado. Tema: Páramo de Santurbán, afectaciones ambientales y actividad minera. Gestión: solicitud de insumos y traslados por competencia. Debate pendiente.

- Proposición aditiva a la Proposición 027 de 2025 – Comisión Sexta Senado. Tema: recursos del Sistema General de Regalías destinados a Ciencia, Tecnología e Innovación. Gestión: solicitud de insumos, trámite de respuesta y gestión de excusa de asistencia.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

- Proposición 220 de 2026 – H.S. José David Name Cardozo – Comisión Quinta Senado. Tema: estado del sector energético y acciones para garantizar el abastecimiento. Fue objeto de sucesivas reprogramaciones y posteriormente aplazada hasta nuevo aviso.

- Proposición 099 de 2026 – Comisión Cuarta Cámara. Tema: distribución, viabilización y ejecución de recursos del Sistema General de Regalías. Gestión: solicitud de insumos y trámite de respuesta.

- Proposiciones 050 y 051 de 2025 – actualización – Comisión Segunda Cámara. Tema: actualización de información asociada al acuerdo comercial con China y Ruta de la Seda. Gestión: seguimiento y actualización del trámite.
- Proposición 023 – H.R. Orlando Castillo Advíncula – Comisión Primera Cámara. Tema: orden público, afectación ambiental y actividad minera en el Pacífico Medio. Gestión: análisis de competencia y traslados correspondientes.

- Proposición 08 de 2025 – H.S. Nicolás Albeiro Echeverry Alvarán – Comisión Segunda Senado. Tema: Política Minera de la Comunidad Andina – Decisión 774. Gestión: delegación del Viceministerio y de la Dirección de Formalización Minera.

- Proposición 010 – Comisión Legal de Derechos Humanos y Audiencias del Senado. Tema: crisis en la prestación del servicio público de energía eléctrica en el Magdalena – Air-e y Afinia. Gestión del cuestionario correspondiente.

- Proposición 025 de 2026 – H.S. Norma Hurtado Sánchez – Comisión Séptima Senado. Tema: asuntos asociados al sector carbón. No fue citada durante la legislatura y el trámite fue cerrado.

- Proposición 01 de 2026 – H.R. Luis Ramiro Ricardo Buelvas – Comisión Quinta Cámara. Tema: seguridad energética, sostenibilidad ambiental y recursos estratégicos. Programada para el 5 de agosto de 2026 y posteriormente cancelada. Gestión: solicitud previa de insumos y seguimiento a la cancelación.

- Proposición 04 de 2026 – H.S. Óscar Leonardo Villamizar Meneses – Comisión Quinta Senado. Tema: protección de infraestructura estratégica de transporte de hidrocarburos. Pendiente de fecha. Gestión: solicitud de insumos a la Dirección de Hidrocarburos.

- Proposición 01 de 2026 – H.R. Omar Francisco Vidal Rojas – Comisión Sexta Cámara. Tema: situación energética del departamento del Chocó. Gestión: solicitud de insumos a las dependencias competentes. Pendiente de fecha.

- Proposición 011 de 2026 – H.S. Miguel Ángel Barreto Castillo – Comisión Quinta Senado. Tema: seguridad energética, déficit de energía firme, riesgo de racionamiento, gas natural, transmisión y tarifas. Gestión: solicitud y consolidación de insumos, traslados por competencia y trámite de respuesta.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

- Proposición 02 de 2026 – Comisión Sexta Cámara. Tema: empalme institucional, prioridades legislativas y Presupuesto General de la Nación 2027. Gestión: solicitud de insumos a Secretaría General y Despacho de la Ministra. Pendiente de fecha.

- Proposición 06 de 2026 – H.R. José Felipe Hernández Polo – Comisión Sexta Cámara. Tema: tarifas de energía y gas, subsidios, pérdidas y seguridad energética. Pendiente de fecha. Gestión: solicitud de insumos.

- Proposición 015 de 2026 – H.R. Juan David Rangel Yáñez – Comisión Quinta Cámara. Tema: desabastecimiento energético y suministro de gas natural. Pendiente de fecha y hora. Gestión: solicitud de insumos a la Dirección de Hidrocarburos.
- Proposición 011 de 2026 – Comisión Quinta Cámara. Tema: ejecución presupuestal 2026, proyección presupuestal 2027 y municipios PDET. Citación inicialmente programada y posteriormente aplazada. Gestión: inicio de consolidación de información.

- Proposición 021 de 2026 – H.R. Jorge Armando Figueroa Angarita – Comisión Quinta Cámara. Tema: crisis energética en La Guajira y situación de Air-e. Pendiente de fecha y hora.

- Proposición 020 de 2026 – Comisión Quinta Cámara. Tema: sedimentación, recuperación hidráulica y gestión del riesgo de la quebrada Estaquecá. Pendiente de fecha y hora. Gestión: identificación de dependencias competentes.

- Proposiciones 005, 011 y 014 de 2026 – Comisión Quinta Cámara. Tema: situación sectorial, ejecución presupuestal, programas y prioridades del sector minero-energético. Gestión: seguimiento a modificaciones de programación y atención de cuestionarios.

- Proposición 022 de 2026 – H.R. Diego Fernando García Alfonso – Comisión Quinta Cámara. Tema: exploración y explotación de hidrocarburos en yacimientos no convencionales. Gestión: identificación de competencias y solicitud de insumos.

- Proposiciones 01 y aditiva 02 de 2026 – Comisión Primera Senado. Tema: prevención, preparación y respuesta frente al Fenómeno de El Niño 2026–2027. Gestión: identificación de dependencias competentes.

- Proposición 04 de 2026 – H.S. Antonio José Correa Jiménez – Comisión Segunda Senado. Tema: sesión descentralizada en Maicao sobre frontera Colombia–Venezuela, combustibles, infraestructura y desarrollo económico. Pendiente de fecha y hora.

- Proposición 04 de 2026 y aditiva – Comisión Tercera Cámara. Tema: Fenómeno de El Niño 2026–2027, agua, energía y seguridad alimentaria. Gestión: identificación de dependencias y entidades competentes.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

9.9. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía durante el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026

Verificación OCI: Con relación a los espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía realizados entre el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026, se aportó registro de 126 eventos de participación ciudadana, en cumplimiento de la misionalidad del Ministerio de Minas y Energía.

Asimismo, adjuntó el enlace de acceso a las carpetas virtuales donde se encuentran documentadas las evidencias de cada evento, incluyendo el formato T-RE-F-05 – Formato de Evidencias Espacios Ciudadanos, o, en su defecto, el informe de ejecución del evento con sus respectivas evidencias fotográficas, de acuerdo con lo remitido por la dependencia solicitante, así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE EVENTOS
Despacho del Viceministerio de Minas	1
Dirección de Energía Eléctrica	2
Dirección de Formalización Minera	76
Dirección de Minería Empresarial	4
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y de Gestión de la Información	1
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	24
Secretaría General	12
Talento Humano	6
Total	**126**

Fuente: Subdirección de Talento Humano del MME

9.10. Medición de la satisfacción de los grupos de valor

Verificación: Revisados los documentos referidos por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, relacionados con la medición de la satisfacción de los grupos de valor, se informó que mediante radicado de ARGO 3-2026-043807 del 19 de agosto de 2026, se remitió a las Direcciones Técnicas y demás dependencias del Ministerio de Minas y Energía, los Informes de "Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía, Usuarios y Grupos de Valor", y "Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés", correspondientes al primer semestre de 2026, con el fin de divulgar los resultados obtenidos en los procesos que lideran. Este informe se encuentra publicado en la página web www.minenergia.gov.co.

- Medición de la Satisfacción de los canales de atención, PQRS y Trámites y servicios primer Semestre de 2026:

https://www.minenergia.gov.co/documents/16194/medicion-satisfaccion-Primer-Semestre-MME-2026.pdf

- Caracterización de Ciudadanos Primer Semestre de 2026:

https://www.minenergia.gov.co/documents/16195/caracterizacion-ciudadanos-Primer-Semestre-MME-2026.pdf

Verificación OCI: La medición de satisfacción ciudadana del primer semestre de 2026 alcanzó un resultado general de 81,38%, ubicándose en nivel Aceptable. Aunque el indicador se mantiene estable respecto al semestre anterior, persisten debilidades relacionadas con la oportunidad de respuesta, la facilidad para gestionar solicitudes a través de algunos canales, la capacidad resolutiva de los trámites y el desempeño del canal ChatBot-WhatsApp, que continúa en estado crítico. Los mejores resultados se presentan en los canales Presencial, Telefónico y Agendamiento Web.

Oportunidad de Mejora No. 2. Optimizar la experiencia del usuario en los canales de atención con menores niveles de facilidad y sencillez

Situación identificada: Los resultados muestran disminuciones en el atributo "facilidad y sencillez para realizar la solicitud", especialmente en los canales de Correo Electrónico/Correo Físico, Presencial y Agendamiento Web, lo que evidencia oportunidades para simplificar la interacción y facilitar la gestión de solicitudes por parte de la ciudadanía.

Riesgos que podrían materializarse

- Incremento en errores o reprocesos durante la radicación de solicitudes.
- Mayor dependencia de canales presenciales o asistidos.
- Aumento de consultas reiterativas para aclarar procedimientos.
- Deserción o abandono de trámites por dificultades de uso.
- Disminución de la percepción de accesibilidad y calidad del servicio.

Oportunidad de Mejora No. 3. Continuar fortaleciendo la eficiencia y capacidad resolutiva del canal ChatBot - WhatsApp

Situación identificada: Aunque el canal ChatBot-WhatsApp presenta una tendencia favorable respecto al periodo anterior, continúa registrando un nivel de satisfacción crítico (71,97%), siendo el canal con menor desempeño entre los evaluados.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

Riesgos que podrían materializarse

- Baja adopción de los canales digitales institucionales.
- Incremento de la demanda sobre canales presenciales y telefónicos.
- Percepción negativa sobre las estrategias de transformación digital.
- Limitación en la capacidad institucional para atender altos volúmenes de solicitudes.
- Incremento de costos operativos asociados a la atención tradicional.

Oportunidad de Mejora No. 4. Fortalecer la claridad, suficiencia y pertinencia de las respuestas emitidas a la ciudadanía

Situación identificada: El análisis cualitativo evidencia observaciones relacionadas con respuestas generales, ambiguas, incompletas o que, según la percepción ciudadana, no resuelven integralmente las solicitudes presentadas.

Riesgos que podrían materializarse

- Incremento de solicitudes reiteradas sobre un mismo asunto.
- Mayor número de requerimientos de aclaración o ampliación.
- Aumento de inconformidades y reclamaciones ciudadanas.
- Disminución de la percepción de calidad y efectividad institucional.
- Posible afectación de la reputación institucional frente a grupos de valor.

Oportunidad de Mejora No. 5. Reforzar los mecanismos de seguimiento y resolución efectiva de las solicitudes ciudadanas

Situación identificada: Los comentarios de la ciudadanía reflejan expectativas relacionadas con una mayor articulación institucional, seguimiento a los trámites y respuestas orientadas a solucionar de manera efectiva las necesidades planteadas, más allá del cumplimiento procedimental.

Riesgos que podrían materializarse

- Incremento de casos sin cierre efectivo o con múltiples traslados.
- Duplicidad de esfuerzos y reprocesos entre dependencias.
- Percepción de ineficiencia institucional.
- Pérdida de confianza por parte de ciudadanos y grupos de interés.
- Incremento de cargas operativas derivadas del seguimiento posterior de requerimientos no resueltos.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

Oportunidad de Mejora No. 6. Fortalecer la gestión integral de los canales de comunicación y orientación ciudadana

Situación identificada: La ciudadanía manifestó la necesidad de contar con mecanismos de comunicación más ágiles, cercanos y accesibles, así como mejoras en plataformas digitales, herramientas de seguimiento y acceso a información institucional.

Riesgos que podrían materializarse

- Limitaciones en el acceso oportuno a la información institucional.
- Saturación de algunos canales de atención.
- Disminución de la trazabilidad de las interacciones ciudadanas.
- Percepción de barreras de acceso a los servicios de la Entidad.
- Afectación de los niveles de satisfacción y confianza ciudadana.

9.11. Seguimiento a las actividades definidas en el Plan de Mejoramiento PM-25-AI2025-03

Seguimiento a PQRS/ PRONE/SICOM

De acuerdo con la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno respecto a los siguientes hallazgos:

1. Dependencias con inoportunidad de los términos para dar respuesta de las PQRSD SICOM

Hallazgo 3 Debilidad en el control de permisos del sistema de gestión documental ARGO por parte del equipo auditor

2. Dependencias con PQRSD asignadas sin radicado de respuesta

De acuerdo con la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno respecto a las siguientes oportunidades de mejora:

3. En el registro, clasificación y control de las PQRSD en el aplicativo ARGO.

PRONE Oportunidad de Mejora N°09 – Debilidades en la clasificación de la tipología de las PQRSD en Argo

PRONE Oportunidad de Mejora N°10 – Debilidades en el registro de información y tramite de PQRSD en Argo

4. Fortalecer la calidad del servicio en los diferentes canales de atención

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

5. Fortalecer el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción por los diferentes canales de atención

Acción 1: "*Se solicitó la modificación del reporte en la categoría "petición", con el fin de mejorar la trazabilidad y la calidad de los datos. Esta modificación incluye el ingreso de nuevas columnas como: número de días asignados, estado de la respuesta (atendido en términos, atendido fuera de términos y vencido), funcionario que atendió y usuario radicador. Adicionalmente, se propuso la articulación de la información contenida en las columnas relacionadas con las dependencias, con el fin de consolidar una fuente de información clara, precisa y única para los usuarios que descargan y analizan el reporte.*

-Se solicita inhabilitar la opción NRR (No requiere respuesta) para todas las solicitudes clasificadas en la categoría Derecho de Petición, teniendo en cuenta que se identificó que en múltiples ocasiones los usuarios están cerrando los derechos de petición utilizando esta opción, está generando que dichas solicitudes queden registradas en estado Sin atención (fuera de términos), es decir, como vencidas.

-Se solicita que al momento de realizar una consulta a un radicado, no permita realizar ninguna acción sobre el mismo como asociar o desasociar (Eliminar) radicados entre si. Solo el Usuario que tenga el radicado en su bandeja puede realizar acciones sobre el mismo. (Insertar/borrar TRD, incluir/excluir expediente, asociar/desasociar Radicado Padre, responder solicitud, modificar nivel de seguridad, generar ticket, reasignar, informar, finalizar tramite)"

Prueba de verificación para constatar la efectividad: Como resultado de la revisión realizada al reporte ARGO Categoría Petición correspondiente al período comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de agosto de 2026, así como de la entrevista efectuada al gestor principal de la Oficina de Control Interno, se evidenció la implementación de los ajustes contemplados en la acción de mejora y su incorporación en el reporte de consulta.

En virtud de las verificaciones realizadas y la evidencia obtenida, se recomienda el cierre de esta acción de mejora. Se sugiere continuar fortaleciendo la funcionalidad y capacidad de respuesta del sistema ARGO mediante la implementación de acciones de mejora continua que permitan optimizar su desempeño y atender las necesidades que se identifiquen en futuras evaluaciones.

Acción 2: "*Implementar acciones de capacitación y acompañamiento mensual liderado por el Grupo de Relacionamiento, enfocado en el uso del sistema ARGO, dirigido a colaboradores de nuevo ingreso y a quienes deseen reforzar sus conocimientos, con el fin de fortalecer el control y seguimiento sobre el uso adecuado de la herramienta.*

Con esta acción se busca garantizar el correcto uso del sistema por parte de todos los usuarios, minimizar errores operativos y asegurar una mayor eficiencia en los procesos asociados."

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

Prueba de verificación para constatar la efectividad: Como resultado de la verificación realizada, se evidenciaron soportes en formato PDF correspondientes a los listados de asistencia de las capacitaciones sobre las funcionalidades del sistema ARGO, desarrolladas durante las jornadas del 10, 12, 17, 19, 24 y 26 de febrero; 2, 10, 17, 25 y 26 de marzo; y 2 de mayo de 2026. La evidencia revisada permite constatar la ejecución de las actividades de capacitación previstas en la acción de mejora.

En consideración a las verificaciones efectuadas y la evidencia aportada, se recomienda el cierre de esta acción de mejora, al evidenciarse el cumplimiento de los compromisos establecidos. Se recomienda mantener y fortalecer estas actividades de capacitación bajo un enfoque de mejora continua, incorporando las oportunidades de fortalecimiento que se identifiquen en el futuro para promover el adecuado uso y aprovechamiento de las funcionalidades del sistema ARGO.

Acción 3: "*Como medida de control sobre las radicaciones, tres profesionales del área realizan revisiones diarias de las comunicaciones que ingresan a la entidad en calidad de derechos de petición, con el fin de mitigar errores en la clasificación y asegurar su adecuado trámite. Esta acción permite detectar y corregir a tiempo inconsistencias en la categorización de las solicitudes, reduciendo el riesgo de reprocesos, respuestas extemporáneas y posibles afectaciones jurídicas o reputacionales para la entidad.*

Se realiza la retroalimentación a los radicadores de la oficina CADA
Nota: Esta acción aplica para la Oportunidad de mejora 9 del informe PRONE
Nota: Esta acción aplica para Oportunidad de Mejora N°10 – Debilidades en el registro de información y tramite de PQRSD en Argo"

Prueba de verificación para constatar la efectividad: Como evidencia de la implementación de la acción, se aportó el archivo en Excel denominado "OBSERVACIONES RADICACIÓN 2026", en el cual se registra el detalle de los radicados y sus respectivas fechas, así como una columna denominada "NOVEDAD", en la que se documentan las observaciones relacionadas con el diligenciamiento de la información de las PQRSD que requieren ajustes en el sistema de información ARGO. Asimismo, el archivo incluye información sobre el gestor al que fue asignada cada PQRSD, la confirmación de las modificaciones realizadas y la identificación del revisor responsable de la gestión y validación de los ajustes por parte del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Con base en la evidencia revisada, se recomienda el cierre de esta acción, al evidenciarse la implementación de un mecanismo de control orientado a la identificación, seguimiento y corrección de inconsistencias en la información registrada en el sistema ARGO. Se sugiere mantener y fortalecer este punto de control bajo un enfoque de mejora continua, incorporando las oportunidades de optimización que se

identifiquen para garantizar la calidad, integridad y trazabilidad de la información gestionada.

Acción 4: "*Continuar con el proceso de seguimiento a PQRS y a Trámites por medio de las alertas semanales, se incluyó la actividad de apoyo a la supervisión para realizar seguimiento y monitoreo de los canales de atención para mejorar la calidad en la prestación del servicio y se está realizando un trabajo conjunto con la Dirección de Hidrocarburos identificada como la dependencia con mayor nivel de solicitudes con el fin de recibir acompañamiento técnico y evidenciar las necesidades de apoyo desde el área a los canales de atención al ciudadano.*"

Prueba de verificación para constatar la efectividad: En relación con el proceso de seguimiento a las PQRSD y a los trámites institucionales, se evidenció la generación y envío de alertas semanales mediante correo electrónico durante el primer semestre y el tercer trimestre de 2026. La evidencia revisada permite verificar la aplicación de este mecanismo de control, orientado al monitoreo oportuno de los términos de atención y al fortalecimiento de la gestión y seguimiento de los requerimientos ciudadanos.

Con fundamento en las verificaciones efectuadas y la evidencia aportada, se recomienda el cierre de esta acción, al evidenciarse la implementación y ejecución del control definido. Se sugiere mantener y fortalecer este mecanismo de seguimiento bajo un enfoque de mejora continua, incorporando las oportunidades de optimización que se identifiquen en el futuro para contribuir a la oportunidad, eficacia y calidad en la gestión de las PQRSD y los trámites institucionales.

Acción 5: "*Implementar un sistema de medición de la satisfacción que envíe automáticamente la encuesta de satisfacción al ciudadano al momento de ser registrado y haber finalizado la atención en los canales presencial, telefónico, agendamiento web y WhatsApp.*"

Prueba de verificación para constatar la efectividad: Con el fin de verificar el cumplimiento de la acción propuesta, se realizó una entrevista virtual a través de Microsoft Teams con la profesional especializada del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía responsable de la medición de la satisfacción de los grupos de valor. Durante la sesión se efectuó la validación del funcionamiento del sistema de omnicanalidad YACO, evidenciándose su operatividad y uso actual en el proceso de medición de la satisfacción.

Con base en las verificaciones realizadas y la evidencia obtenida, se recomienda el cierre de esta acción, así mismo, continuar fortaleciendo el proceso de medición de la satisfacción de los grupos de valor del MME, con las oportunidades de mejora continua necesarias que permitan optimizar su alcance, efectividad y oportunidad, conforme a las necesidades que se identifiquen en el futuro.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

CONCLUSIONES

- El 56% de un universo de 5.521 de las PQRSD´S radicadas entre el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026 presentaron oportunidad en las respuestas conforme a los términos establecidos en la ley; comparado con el resultado del seguimiento anterior del 67%, presenta una disminución en la oportunidad de respuesta del 11% de un universo de 4.137 PQRSD registradas en el aplicativo para el periodo analizado en el informe anterior (1/08/2025 al 31/01/2026).

- El 36% de las PQRSD´S radicadas entre el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026 superan los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

- El 5% de las PQRD´S radicadas entre el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026, para el momento de ejecución del seguimiento se encontraban sin registro de respuesta y con vencimiento de término.

- El 3% de las PQRD´S radicadas entre el 1 de febrero al 31 de agosto de 2026, se encontraron aún sin atención, pero en término para responder.

- Se identificaron debilidades en la aplicación de controles preventivos en la gestión de las PQRSD al interior de los grupos y/o dependencias de la entidad.

- Concluyendo sobre la medición de la satisfacción de los grupos de valor, los resultados del primer semestre de 2026 muestran un indicador de satisfacción general de 81,38%, clasificado como Aceptable, evidenciando una percepción favorable de la ciudadanía respecto a la atención recibida. No obstante, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad de las respuestas, la experiencia de usuario en algunos canales, la capacidad resolutiva de la atención, el seguimiento efectivo de las solicitudes y la consolidación de los canales digitales, con el fin de mitigar riesgos que puedan afectar la satisfacción ciudadana, la eficiencia institucional y la confianza en la gestión del Ministerio.

- Se observaron debilidades en los mecanismos de registro y control de los requerimientos del Congreso de la República, específicamente en la asociación de los radicados correspondientes a solicitudes de prórroga con los radicados principales en ARGO. Esta situación afecta la trazabilidad, integridad y confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento de estos requerimientos y puede generar inconsistencias en los reportes institucionales.

- Se recomienda el cierre del Plan de Mejoramiento PM-25-AI2025-03, considerando que las evidencias revisadas permiten concluir el cumplimiento de las acciones

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

propuestas. Sin perjuicio de lo anterior, se considera pertinente mantener el fortalecimiento de los controles asociados al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y Gestión de la Información, promoviendo la mejora continua de sus actividades, mecanismos de seguimiento y herramientas de gestión, con el fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

- Considerar la implementación de un mecanismo de control de calidad para las respuestas a PQRSD que contemple:

  a) Validación de que todas las pretensiones y preguntas formuladas por el ciudadano sean respondidas expresamente.
  b) Inclusión obligatoria de un apartado de "Respuesta concreta" o "Conclusión".
  c) Aplicación de criterios de lenguaje claro mediante respuestas directas ("Sí", "No", "Procede", "No procede") antes del desarrollo técnico o jurídico.
  d) Incorporación de listas de chequeo para verificar completitud, congruencia, claridad y orientación al ciudadano.
  e) Fortalecimiento de la revisión jurídica y de servicio al ciudadano previo a la firma de las respuestas.
  f) Estandarización de formatos para traslados por competencia y respuestas relacionadas con búsquedas documentales o certificaciones.

- Continuar fortaleciendo el protocolo institucional de lenguaje claro para la atención de PQRSD, que incluya trazabilidad documental, validación de competencia misional, y lineamientos de lenguaje claro.

- Fortalecer las capacitaciones al personal en redacción y uso de herramientas de lenguaje claro, conforme a la Guía del DAFP.

- Para garantizar el respeto al derecho fundamental de petición y evitar vulneraciones procedimentales, en lo relacionado con el uso del lenguaje claro y de fondo, se sugiere:

  a) Emitir respuesta de fondo cuando el Ministerio tenga competencia compartida o pueda orientar técnicamente, incluso si el acto administrativo lo emite otra entidad.

  b) Adjuntar constancia de traslado de radicado ante las entidades y comunicar el nuevo término de respuesta.

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

c) Establecer canales de seguimiento para que el ciudadano pueda verificar el estado de su solicitud ante la entidad receptora.

d) Evitar respuestas genéricas que puedan interpretarse como evasión o dilación.

- Para mejorar el lenguaje claro, considerar:

a) Registrar en las respuestas un canal de contacto directo para ampliar la información.

b) Mencionar si existen guías, manuales o cursos disponibles para ciudadanos interesados en el tema.

c) Incluir glosario o explicaciones breves de términos técnicos.

d) Usar ejemplos sencillos.

e) Ofrecer enlaces o documentos de consulta en lenguaje ciudadano.

f) Evitar exceso de citas normativas al final del documento

- Fortalecer los controles para asegurar que toda solicitud de prórroga sea registrada y asociada oportunamente al radicado principal del requerimiento del Congreso de la República, e implementar una validación periódica entre ARGO y los registros internos de seguimiento del Grupo de Asuntos Legislativos, con el fin de garantizar la trazabilidad, integridad y consistencia de la información reportada.

- Continuar fortaleciendo las campañas y capacitaciones preventivas para mitigar el riesgo de vencimiento de términos en las respuestas de las PQRD´S, conforme con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normativa correspondiente, dirigidas a todos los funcionarios de la entidad al comienzo y durante toda la anualidad, con énfasis en las consecuencias disciplinarias que conlleva la no contestación y/o extemporaneidad de las PQRD´S.

Respuesta Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano: *ACCIONES EMPRENDIDAS O DESARROLLADAS*

Atendiendo las recomendaciones de la OCI, dadas en los últimos cuatro (4) informes, y las autoevaluaciones efectuadas para disminuir los tiempos de respuesta a las PQRSD, a través del Aplicativo ARGO, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

de la Información - GRCGI ha desarrollado y se encuentran implementadas, las siguientes cinco (5) mejoras.

- *ALERTAS MANUALES: Memorandos semanales dirigidos a los jefes, informando el próximo vencimiento de las PQRSD, con el fin de que se tomen medidas oportunas para prevenir su vencimiento. Estas son actividades manuales de seguimiento y control preventivo, orientadas a alertar a las dependencias responsables sobre los términos legales próximos a vencer.*

- *ALERTAS AUTOMÁTICAS: Notificaciones automáticas permanentes del Sistema ARGO dirigidas a los jefes y gestores documentales, que advierten sobre el próximo vencimiento de las PQRSD y/o pendientes de respuesta. Las alertas automáticas, contribuye a mitigar el riesgo de atención por fuera de término, dado que se emiten unos días antes de su vencimiento, dependiendo de la tipología del requerimiento.*

- *SEGUIMIENTO TRIMESTRAL: Revisión trimestral del reporte que arroja el Sistema ARGO, de los radicados de PQRSD vencidos, los cuales se envían por memorando a los jefes del área organizacional responsable, informando los requerimientos cuyo término de respuesta se encuentra en estado vencido, incumpliendo los términos normativos, con el fin de que se tomen medidas internas, para su pronta atención. Lo anterior, en cumplimiento de la función que tiene el GRCGI como segunda Línea de Defensa en el proceso.*

- *DESARROLLO DE RADICADOS DE SALIDA CON RESPUESTA RÁPIDA: Teniendo en cuenta que algunos requerimientos solicitan información sencilla, que es previamente producida y divulgada por los competentes, que corresponden a información oficial sobre procesos, trámites o normas, muchas veces divulgados a través de los diferentes medios de comunicación establecidos por la entidad o área organizacional competente, estos pueden ser atendidos directamente mediante memorando con formato preestablecido en el Sistema ARGO, sin necesidad de mucha revisión y análisis, que puede ser suscrita por otro funcionario, previamente autorizado por el jefe de área. Este desarrollo, reduce tiempos en el proceso de atención y contribuye a la disminución de vencimiento de los derechos de petición.*

- *DESARROLLO DE DISMINUCIÓN DE PASOS PARA LA SALIDA DE RADICADOS: Una vez revisado, aprobado y firmado el radicado de salida, por el jefe desde la bandeja de "Borradores", el sistema ARGO lo envía directamente al destinatario registrado, sin más trámites y reprocesos.*

  La eliminación de los dos (2) pasos de "Marcación" por parte del proyectante de la comunicación, según su rol, y del visto bueno del designado por parte del GRCGI, después de la revisión de su contenido, de la vista previa y aprobación por parte del jefe para el envío directo al peticionario, se disminuye de manera sustancial el tiempo respuesta, contribuyendo así a la atención oportuna de los PQRSD.

ACCIONES DE MEJORA EN CURSO

Dentro de las mejoras que actualmente están programadas, en curso y pendientes por implementar, el GRCG a través del Equipo de Trabajo del Sistema de Gestión Documental y de Archivo – SGDA, se encuentra desarrollando la siguiente mejora, la cual fue incorporada al "Plan General de Trabajo", bajo las consideraciones de criticidad y prioridad de los requerimientos.

- *COLUMNA DE TIPÓ DE RESPUESTA AL REQUERIMIENTO: Incluir en el reporte de "Categoría Petición", que arroja el aplicativo ARGO, una columna adicional denominada "Tipo de Respuesta", que le permita al área responsable registrar si la respuesta en "Total" o "Parcial". Esta mejora fortalecerá la trazabilidad y el seguimiento de las PQRSD, determinando si algún requerimiento está pendiente por atender.*

  Dicha mejora permitirá, entre otros aspectos: identificar de manera diferenciada las respuestas "Total" o "Parcial", tanto en el radicado como en los reportes; evitar que un radicado con respuesta "Parcial" sea considerado "Atendido", dado que aún requiere respuesta definitiva; mantener los radicados con respuesta "Parcial" dentro del esquema de alertas y seguimiento, hasta tanto se genere la respuesta de fondo; al seleccionar la opción respuesta "Parcial", el Sistema ARGO tome automáticamente la categoría de petición inicialmente seleccionada y, de acuerdo con el término legal correspondiente, calcule la nueva fecha límite para la respuesta definitiva; la nueva fecha para la atención del requerimiento, quede registrada y sea visible para facilitar el seguimiento y la trazabilidad; y permitirá identificar posteriormente la respuesta definitiva y conservar la trazabilidad entre ambas actuaciones.

ACCIONES POR EMPRENDER

De acuerdo con las autoevaluaciones efectuadas por el GRCGI, y considerando las conclusiones de la OCI en el presente informe, se continua con la detección de puntos de mejora en el Sistema ARGO, que contribuirán al mayor entendimiento de la información registrada, las cuales están siendo analizadas para ser incorporadas al "Plan General de Trabajo", a cargo del Equipo de Trabajo del Sistema de Gestión Documental y de Archivo – SGDA.

- *INCLUSIÓN DE COLUMNA EN EL REPORTE CATEGORÍA DE PETICIÓN: Incluir en el reporte de "Categoría Petición", que arroja el aplicativo ARGO, una columna adicional denominada "Dependencia Responsable", que establezca el área organizacional actual que atendió y/o debe atender la PQRSD, es decir, que consolide la información registrada en los campos "Dependencia Asignada", "Dependencia Finaliza" y "Dependencia Actual".*

  Cuando en algunas de las dos (2) ultimas columnas relacionadas en el párrafo anterior, se encuentren "Vacías", es decir, que no cuente con información, o "Archivo Virtual", debe aparecer siempre el área organizacional responsable de atender el requerimiento en la nueva columna "Dependencia Responsable".

Ministerio de Minas y Energía
Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180

Es importante contar con este campo, dado que permite establecer de manera clara, las dependencias responsables de la gestión de la petición, independientemente de los movimientos o traslados que haya tenido el radicado durante su trámite. Así mismo, facilitará el seguimiento, la consolidación y el análisis de la información estadística de las PQRSD, y la generación de reportes sobre la gestión de cada dependencia.

Nota: Para la emisión del presente informe, únicamente se recibió respuesta del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano; las demás dependencias no remitieron información o respuesta dentro del plazo establecido.

10. FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO
JULIE ANDREA SOTO LAVERDE
Jefe Oficina de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO
SANDRA MILENA BONILLA RODRÍGUEZ
Profesional Especializado
Oficina de Control Interno