

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ESTADO DE LOS
MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA**

A MAYO DE 2011

BOGOTÁ D.C. AGOSTO DE 2011

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVOS	3
2.	ALCANCE	3
3.	CLIENTES.....	3
4.	EQUIPO DE TRABAJO.....	3
5.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	3
6.	METODOLOGÍA	4
7.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	5
7.1	DERECHOS DE PETICION	5
7.2	QUEJAS Y RECLAMOS.....	13
7.3	SOLICITUDES DE INFORMACION	15
7.4	PLATAFORMA BPM . MODULO QUEJAS Y RECLAMOS	29
7.5	PUBLICACION INTRAMINAS Y PAGINA WEB	30
8.	SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	34
9.	ANEXOS	38

EVALUACIÓN MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA

1. OBJETIVOS

Realizar evaluación y seguimiento al Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana, adoptados por el Ministerio de Minas y Energía, verificando su funcionamiento y el cumplimiento de las respuestas de acuerdo con la normatividad que regula la materia.

2. ALCANCE

Establecer la gestión de las áreas organizacionales en la atención de los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos y Solicitud de Información en el período comprendido entre enero y Mayo de 2011, con base en la normatividad vigente. Así mismo realizar el seguimiento a las oportunidades de mejora como producto de la evaluación realizada en la vigencia inmediatamente anterior.

3. CLIENTES

Los clientes de la evaluación son el Ministro, el Secretario General, Grupo de Planeación y Cooperación TI, y el Grupo de Participación Ciudadana.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo evaluador estuvo conformado por Ingrid Cecilia Espinosa, quien supervisó la evaluación integral, y Gladys Yolanda Ramos Quintero, profesional de la Oficina de Control Interno.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política Artículos 23,74,86,87 Y 88
- Ley 87 de 1993
- Ley 1450 de 2011. Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014
- Ley 1437 de enero 18 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Resolución 18-1608 del 26 de noviembre de 2006, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, quejas, Reclamos y Denuncias.
- Artículos 49, 54, 55, 57 y 56 de la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Artículos 2, 16 y 25 del Decreto 2150 de 1995, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Literal 8 , artículo 35, del Código Único Disciplinario
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
- Circular MME 18 013 del 4 de junio de 2009.
- **Circular MME 18 023 de 2010**
- Comunicación MME Radicado 2007058721 del 26 de diciembre de 2007.

6. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante mesas de trabajo, entrevistas, solicitud de información, consultas a las bases de datos, verificación documental, con la finalidad de determinar el estado de los mecanismos de participación ciudadana.

La metodología aplicada en el seguimiento para determinar el estado del criterio, correspondió al siguiente esquema.

MEDICIÓN DEL ESTADO Y NIVEL DE RIESGO

Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana

ESTADO DEL CRITERIO	NIVEL DE RIESGO	
CUMPLIDO		BAJO
CUMPLIDO PARCIALMENTE		MEDIANO
INCUMPLIDO		ALTO

Interpretación de los Niveles de Riesgo

Bajo Significa que el tópico analizado muestra un grado de desarrollo importante y aporta de manera sustancial al logro de los objetivos. De manera no significativa, presenta algunas dificultades, pero los resultados finales se obtienen sin mayor contratiempo.

Mediano Significa que el tópico analizado muestra un grado de desarrollo. Su aporte al logro de los objetivos no es sustancial y presenta dificultades operativas que retrasan la ejecución de las metas previstas.

Alto Significa que el tópico muestra un desarrollo, pero su funcionamiento causa problemas para la normal ejecución de la gestión. Si bien no impide el logro de los resultados, los retrasa de manera importante y sólo se obtienen de manera parcial.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Se estableció que el Grupo de Participación Ciudadana, entre enero y mayo de 2011, efectuó la función de registrar, direccionar y hacer seguimiento al cumplimiento de los términos de respuestas a los Derechos de Petición de los ciudadanos, Quejas y Reclamos y Solicitudes de Información.

El Grupo de Participación Ciudadana tiene como instrumento de seguimiento y control tres (3) Bases de Datos, correspondientes a Derechos de Petición, Quejas y Reclamos y Solicitudes de Información.

7.1 DERECHOS DE PETICION

El Grupo de Participación Ciudadana, dispone de una Base de Datos en Excel, a través de la cual registran los Derechos de petición que recibe la entidad, a su vez los Derechos de petición están clasificados en [1] consulta, [2] Información y [3] copias.

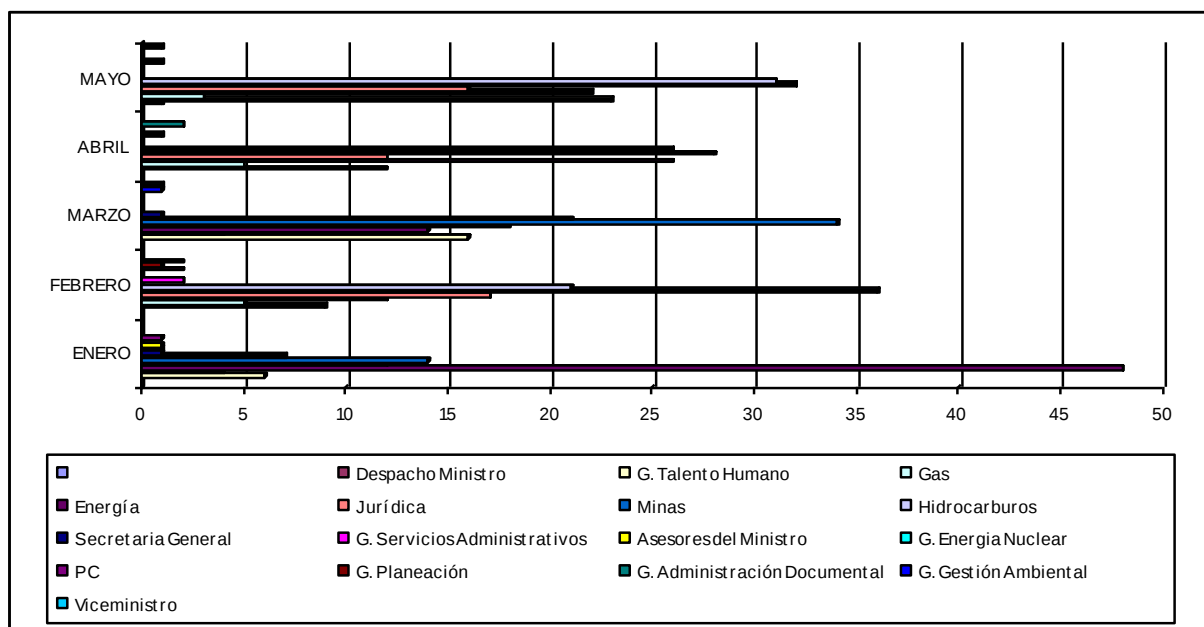
➤ Recibidos por meses

La Tabla Numero 1, muestra los Derechos de Petición recibidos por la entidad durante el periodo comprendido entre enero y mayo de 2011, por área organizacional y la distribución por meses.

DERECHOS DE PETICION POR AREA ORGANIZACIONAL X MESES 2011						
AREA ORGANIZACIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Despacho Ministro					1	1
G. Talento Humano	6	9	16	12	23	66
Gas	4	5	4	5	3	21
Energía	48	12	14	26	22	122

Jurídica	12	17	18	12	16	75
Minas	14	36	34	28	32	144
Hidrocarburos	7	21	21	26	31	106
Secretaria General	1		1			2
G. Servicios Administrativos	1	2				3
Asesores del Ministro	1					1
G. Emergía Nuclear				1		1
PC	1	2			1	4
G. Planeación		1				1
G. Administración Documental		2		2		4
G. Gestión Ambiental			1			1
Viceministro			1		1	2
TOTAL	95	107	110	112	129	554
Porcentaje	17%	19%	20%	20%	23%	100%

Tabla No. 1 Fuente Grupo de Participación Ciudadana



Se observa que durante el periodo evaluado se recibieron quinientos y cuatro (554) Derechos de Petición, siendo las Direcciones de Hidrocarburos, Minas, Energía, Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Talento Humano las áreas

organizacionales con mayor numero de requerimientos. En promedio, llegan a la entidad 111 Derechos de Petición por mes.

➤ **Clasificación por Dependencias por meses por tipo de trámite**

Teniendo en cuenta la información reportada por el Grupo de Participación Ciudadana, la Tabla Numero 2, resume los 554 Derechos de Petición y los clasifica como:

RECIBIDAS, TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD/AREA ORGANIZACIONAL, RESPUESTA EN LA FECHA DE VENCIMIENTO DE LOS TERMINOS, RESPUESTA EN TERMINOS, RESPUESTA FUERA TERMINOS, PENDIENTE POR RESPONDER SIN INCUMPLIMIENTO.

DERECHOS DE PETICION POR AREA ORGANIZACIONAL X TIPO DE TRAMITE 2011						
AREA ORGANIZACIONAL	RECIBIDAS	TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD/AREA ORGANIZACIONAL	RESPUESTA EN LA FECHA DE VENCIMIENTO DE LOS TERMINOS	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA FUERA TERMINOS	PENDIENTE POR RESPONDER SIN INCUMPLIMIENTO
Despacho Ministro	1					1
G. Talento Humano	66	1	6	51	1	7
Gas	21	3	6	12		
Energía	122	44	28	40	2	8
Jurídica	75	8	13	44		10
Minas	144	39	7	85	1	12
Hidrocarburos	106	6	5	81	3	11
Secretaria General	2		1	1		
G. Servicios Administrativos	3			2	1	
Asesores del Ministro	1			1		
G. Energía Nuclear	1			1		
PC	4			4		
G. Planeación	1		1			
G. Administración Documental	4			4		
G. Gestión Ambiental	1			1		
Viceministro	2			2		
TOTAL	554	101	67	325	8	49
Porcentaje	100%	18%	12%	59%	2%	9%
Consolidación Oficina de Control Interno junio 7 de 2011						
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana						

Tabla No. 2 Fuente Grupo de Participación Ciudadanía

DERECHOS DE PETICION POR AREA ORGANIZACIONAL

Área Organizacional	Porcentaje
G. Energía Nuclear	22 %
Despacho Ministro	19 %
Minas	14 %
Hidrocarburos	12 %
PC	6 %
Talento Humano	4 %
Secretaría General	3 %
Servicios Administrativos	2 %
Asesores del Ministro	1 %
Energía	0.9 %
Jurídica	0.8 %
Planificación	0.7 %
Administración Documental	0.6 %
Gestión Ambiental	0.5 %
Vencerismo	0.4 %

Representación grafica del consolidado por tipo de tramite 2011

Se observa que el 59% de los derechos de petición, fueron atendidos dentro del término legal de respuesta, el 12% fueron atendidos en la fecha de vencimiento de términos, el 18% fueron trasladados a otras entidades y el 9%, se encuentran en trámite de atención. Se aclara que la sumatoria de los atendidos dentro del término legal, alcanza un 98% de cumplimiento.

Igualmente, se observa que en algunos casos, cuando el documento es trasladado para respuesta a otra entidad, no se diligencia las casillas diseñadas para tal fin, se evidenció que existe el radicado de la respuesta, pero no la respuesta que emitió al ciudadano la entidad a la que fue trasladado el derecho de petición.

Este aspecto conlleva a que el Ministerio no pueda determinar si la solicitud presentada inicialmente por el ciudadano al Ministerio fue atendida en términos por la entidad a la cual le correspondió atender el requerimiento.

Previo análisis de la información reportada por el Grupo de Participación Ciudadana, se observo, que un 2%, correspondiente a ocho (8) registros fueron atendidos fuera del término legal.

Dirección de Energía, (radicado No. 2011001632 de fecha 14 de enero de 2011), la Dirección de Hidrocarburos (radicado No. 2011009840 de fecha 28 de febrero de 2011) y el Grupo de Servicios Administrativos, (radicado No. 2011009007 de fecha 23 de febrero de 2011) dieron respuesta dentro del periodo objeto de análisis enero – mayo 2011 a tres (3) derechos de petición fuera del término legal, si bien es cierto que porcentualmente no afecta la medición, es importante conocer el trámite dado a dichos requerimientos.

Los Derechos de Petición que aparecen en la Base de Datos – Derechos de Petición, atendidos fuera del término legal se discrimen así:

Dirección de Energía

1. RAD. MME 2011001632. Remite EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.. Asunto D.P., EXONERACION PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS A LOS DAMNIFICADOS POR EL INVIERNO.
2. RAD. MME 2011012581. Remite MINISTERIO DE CIO INDUSTRIA Y TURISMO. Asunto TRASLADO DERECHO DE PETICION DEL SR. CAMILO GOMEZ

Dirección de Hidrocarburos

3. RAD. MME 2011009840. Remite VALDEMARRA REYES CRISTHIAN CAMILO. Asunto D.P. SOLICITUD INFORMACION PRECIOS DE GASOLINA
4. RAD. MME 2011012520. Remite ECOPETROL. Asunto D.P. TRASLADO DE DERECHO DE PETICION EDS ESMERALDA 1 Y 2.

5. RAD. MME 2011020329. Remite ESTACION DE SERVICIO MI RIO BARBACOA. Asunto PAGO DE LOS CUMPLIDOS NO A200369 Y A200370.

Grupo de Servicios Administrativos

6. RAD. MME 2011009007. Remite PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION - ACCEQUIP. Asunto D.P. TRASLADO DE DERECHO DE PETICION S.A. N. 27/2010

Grupo de Talento Humano

7. RAD. MME 2011025506. Remite. CENISS. Asunto CERTIFICADOS LABORALES INGRESE LINF

Dirección de Minas

8. RAD. MME 2011012501. Remite COOPERATIVA DE TRABAJADORES MINEROS DE LOS CORREGIMIENTOS GOLONDRINA PEDRAL-CALI. Asunto REMITEN COMUNICACION ENVIADA AL SR. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA POR EL SEÑOR HELIODORO RODRIGUEZ Y DEMAS FIRMANTES.

Mediante correo electrónico de fecha mayo 20 de 2011, la Oficina de Control Interno, solicita al Grupo de Participación Ciudadana indicar que tipo de trámite se llevo a cabo en cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Sr. Ministro mediante comunicación 2007058721 del 26 de diciembre de 2007 y Circular 18013 del 4 de junio de 2009, respectivamente, para determinar el grado de cumplimiento con ocasión de los Derechos de Petición que en la Base de datos figuran atendidos fuera del termino legal establecido. La información solicitada corresponde a los radicados Nos. 2011001632, 2011009007 y 2011009840.

Mediante correo electrónico de fecha mayo 31 de 2011, el Grupo de Participación Ciudadana, informa:

“No se realizó el procedimiento de solicitud de justificación de vencimiento, lo anterior debido a que por una situación coyuntural durante el periodo de enero y febrero el Grupo contó con una persona transitoria desarrollando la actividad de direccionamiento y seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana, y quien pasó por alto este acción.

Con respeto a lo anterior, y ante los posibles riesgos que ocasionaba no contar con la persona oficialmente determinada para llevar a cabo esta actividad, es importante aclarar que en varias ocasiones se le reitero la solicitud al Grupo de Talento Humano para suplir esta necesidad, quienes informaban que el proceso se estaba realizando y del cual se obtuvo definitiva el 1 de marzo, mediante la asignación de la funcionaria Blanca Carreño Guerrero”.

Se evidencio que el Grupo de Participación Ciudadana, no realizó el procedimiento establecido en cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Sr. Ministro mediante comunicación 2007058721 del 26 de diciembre de 2007 y Circular 18013 del 4 de junio de 2009, con el fin de que las áreas organizacionales justificaran las razones que originaron el vencimiento de los derechos de petición antes relacionados, ni enviaron copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, para que se conceptuara sobre la viabilidad de dar o no inicio a de las investigaciones correspondientes.

Posteriormente y teniendo en cuenta el proceso de actualización del presente informe, la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico de fecha junio 9 de 2011, solicita información con referencia a los radicados Nos. 2011012520, 2011012501, 2011012581, 2011020329 y 2011025506 de 2011, sobre Derechos de Petición con respuesta fuera del termino legal.

Mediante correo electrónico de fecha junio 20 de 2011, el Grupo de Participación Ciudadana, informa:

*....."2011012581 11 de marzo - se contesto el 17 de marzo con Rad 2011013685
2011012520 10 de marzo - se contesto el 15 de marzo con Rad 2011013194
20110020329 25 de abril - se contesto el 3 de mayo con Rad 2011014845
2011022506 18 de mayo - se contesto 19 de mayo con Rad 2011025926
2011012501 18 de marzo - se contesto - 24 de marzo con Rad 2011012501*

los DP fueron contestados a tiempo por los las oficinas respectivas, lo que paso es que en la base de datos que yo llevo cuando digite la fecha de vencimiento coloque mal fecha de respuesta, por lo tanto cundo le envíe el cuadro a Gladys ella observo que los derechos estaban vencidos pero no era así . fue error de digitación nuevamente se lo recalco mi.

Por eso estoy enviando fecha de entrada de los radicados que ella menciona y la fecha de respuesta con que fue contestado, se puede ver que los términos establecidos por la Ley están bien, el error fue de forma mas no de fondo".

Se evidencio que se presentaron errores en el cargue de información a la Base de Datos, lo cual conlleva a que la información allí reportada no sustente un análisis real.

ASÍ MISMO, LA OFICINA DE CONTROL INTERNO, evidencia que 12% de los Derechos de Petición han sido contestados un día antes y/o el mismo día de su vencimiento, lo cual implica menor tiempo para enviar por el sistema de correspondencia, corriendo el riesgo de ser atendido fuera del termino legal.

El Consolidado de la información, se encuentra en el Anexo No. 1 – Derechos de Petición – Grupo de Participación Ciudadana, el cual forma parte integral del presente informe.

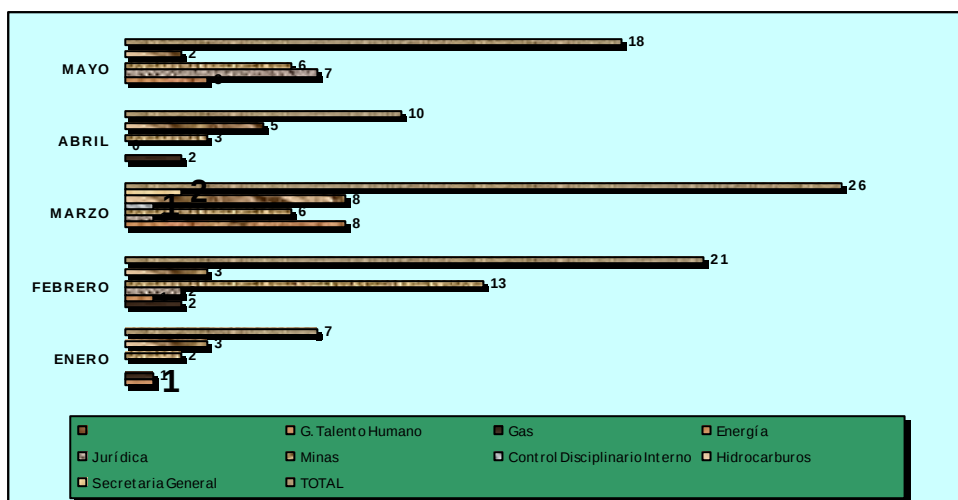
7.2 QUEJAS Y RECLAMOS

➤ Clasificación por dependencias por meses

El Ministerio de Minas y Energía, ha recibido dentro del periodo objeto de evaluación (enero a mayo 2011), un total de ochenta y dos (82) Quejas y Reclamos. Las Direcciones de Minas e Hidrocarburos son las Áreas Organizacionales con mayor número de requerimientos. El mes con mayor número de solicitudes fue marzo con un grado de participación del 32%. Tabla Número. 3.

QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA ORGANIZACIONAL X MESES 2011						
AREA ORGANIZACIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
G. Talento Humano	1					1
Gas	1	2		2		5
Energía		1	8		3	12
Jurídica		2	1		7	10
Minas	2	13	6	3	6	30
Control Disciplinario Interno			1			1
Hidrocarburos	3	3	8	5	2	21
Secretaria General			2			2
TOTAL	7	21	26	10	18	82
Porcentaje	9%	26%	32%	12%	22%	100%
Consolidación Oficina de Control Interno junio 10 de 2011						
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana						

Tabla No. 3 Fuente Grupo de Participación Ciudadana



Representación grafica del consolidado por área organizacional

➤ Clasificación por trámite

Se observó que de los ochenta y dos (82) registros, veinte (20) fueron trasladados a otras entidades, lo cual indica que al 25% de la información recibida como queja o reclamo no le correspondió trámite al Ministerio. El análisis al estado del trámite se realizó con corte a 31 de mayo de 2011.

El Consolidado de la información, se encuentra en el Anexo No. 2 – Quejas y Reclamos – Grupo de Participación Ciudadana, el cual forma parte integral del presente informe.

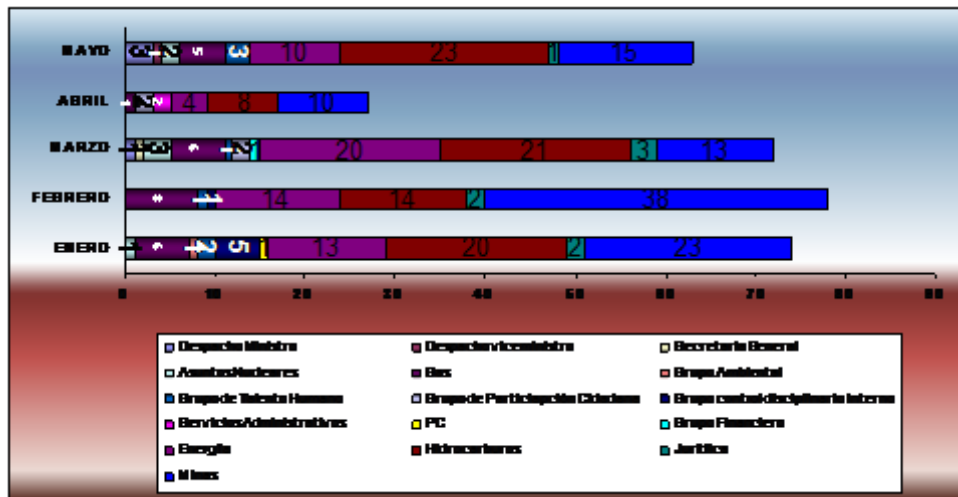
7.3 SOLICITUDES DE INFORMACION

➤ Clasificación por dependencias por meses

El Ministerio de Minas y Energía, ha recibido dentro del periodo objeto de evaluación (enero a mayo 2011), un total de trescientas trece (313) solicitudes de Información. Tabla Numero 4.

SOLICITUDES DE INFORMACION POR AREA ORGANIZACIONAL X MESES - 2011						
AREA ORGANIZACIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Despacho Ministro			1		3	4
Despacho viceministro					1	
Secretaria General			1			1
Asuntos Nucleares	1		3		2	6
Gas	6	8	6	1	5	26
Grupo Ambiental	1					1
Grupo de Talento Humano	2	1	1		3	7
Grupo de Participación Ciudadana			2	2		4
Grupo control disciplinario Interno	5	1				6
Servicios Administrativos				2		2
PC	1					1
Grupo Financiero			1			1
Energía	13	14	20	4	10	61
Hidrocarburos	20	14	21	8	23	86
Jurídica	2	2	3		1	8
Minas	23	38	13	10	15	99
TOTAL	74	78	72	27	63	313
Porcentaje	24%	25%	23%	9%	20%	100%

Tabla No. 4 Fuente Grupo de Participación Ciudadana



Revisada y analizada la Base de Datos, suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana, se observa que el 24% de las solicitudes de información se recibieron en enero, el 25% en febrero, el 23% en marzo, el 9% en abril y el 20% en mayo del año en curso, en igual sentido las Áreas Misionales: Hidrocarburos, Energía, Minas y Gas, son las áreas organizacionales con el mayor número de requerimientos.

➤ Clasificación por tipo de trámite

El análisis de la información indicó que de las trescientas trece (313) solicitudes de información, doscientos cuarenta y nueve (249) solicitudes carecen de respuesta, lo que equivale a un 79.55% de la información objeto de análisis. El 20.45% tienen respuesta.

Dado que la base de datos no indicó una fecha límite de respuesta, fue imposible desagregar la información y distribuir por tipo de trámite.

En igual sentido se observa que hay trámites con tiempo de respuesta entre un día y setenta días.

Así mismo, a nivel general, se observó, que de los novecientos cuarenta y nueve (949) registros analizados, distribuidos así: Derechos de Petición quinientos cincuenta y cuatro (554), Quejas y Reclamos ochenta y dos (82) y solicitudes de Información trescientos trece (313), el 33% de la información corresponde a solicitudes de Información, cifra representativa dentro del consolidado general de información.

Teniendo en cuenta que el 33% de la información objeto de análisis corresponde a las solicitudes de información, se tomo una muestra, para determinar el grado de confiabilidad del trámite efectuado, correspondiente a cuarenta y siete (47) registros con respuesta y trasladados a otras entidades. Ver tabla No. 5.

N o	RADICADO	FECHA RBO	REMITENTE	MEDIO DE RECEPCIÓN			ASUNTO	RADIC RTA	FECHA RTA	OBSERVACIONES
				PRES	CORREO MME	PAG				
1	2011001720	17-Ene	NINI PAOLA DURAN ROJAS			772	CUALES SON LOS DECRETOS O RESOLUCIONES EN LAS CUALES SE ESTABLECE LOS REGLAMENTOS DE PROTECCION RADIOLOGICA	2011002236	19-Ene	
2	2011001721	17-Ene	IVAN MAURICIO VEGA MOJICA			773	INFORMACIÓN DE INGEOMINAS DE CUMPLIMIENTO A LA VISITA ORDENADA EN EL OFICIO NO.2010060495 DEL 19-11-2010 DE ORIGEN LA DIRECCION DE MINAS DE MINISTERIO YA QUE ESTA FUE SOLICITADA EL DIA 19 DE NOVIEMBRE DE 2010 COMO COSTA EN EL RADICADO Y HOY 2 DE ENERO DE	2011005461	04-Feb	
3	2011001722	17-Ene	EDUARDO VALDERRAMA VARELA			774	DAÑO CONTADOR EMCALI	2011004092	28-Ene	
4	2011001725	17-Ene	REINALDO MARTINEZ GRANADOS			776	INFORMACION DE REQUISITOS Y DOCUMENTOS PARA LA LICENCIA DE EXPLOTACIÓN DE COLTAN	2011005071	02-Feb	
8	2011002034	18-Ene	ERWIN HARVEY CARDENAS DIAZ			782	FUNCIONAMIENTO DE UNA LADRILLERA DE ARCILLA, LA CUAL NO CUMPLE CON CIERTOS REQUISITOS PARA SU FUNCIONAMIENTOS	2011010382	01/03/2011	
1 2	2011002739	21-Ene	JUAN GERARDO TARAZONA	X			EXPLOTACIÓN DE CIANURO POR PARTE DE LA EMPRESA GREY STAR	2011005482	04-Feb	

1 3	2011002811	21-Ene	ARGEMIRO LOPEZ LOPEZ	X			LOS DOS CARGOS QUE ESTA OCUPANDO EL DR PAREDES COMO SECRETARIO DEL MME Y DIRECTOR € DE LA UPME	2011003239	25-Ene	
1 5	2011002865	24-Ene	CRISTIAN LEONARDO PINZON			784	ELECTRIFICACION RURAL DE LOS MUNICIPIOS DE HACARI, SAN CALIXTO Y EL TARRA	2011007147	14-Feb	TRASLADO A GENSA
2 5	2011003489	26-Ene	MAURICIO VILLAMIZAR		X		INFORMACION DE EXPLOTACIONES MINERAS EN CURSO EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	2011007152	14-Feb	
3 8	2011003909	28-Ene	VICKY SANCHEZ		X		EN EL TOLIMA DAÑO AL ECOSISTEMA	2011006019	08-Feb	TRASLADO A INGEOMINAS IBAGUE
4 0	2011003912	28-Ene	JAIDER JIMENEZ UNIVERSIDAD NACIONAL		X		NORMATIVIDAD PARA MUESTREOS DE MATERIALES EN LAS MINAS	2011006848	11-Feb	
4 3	2011003917	28-Ene	ROCIO URREGO		X		SOLICITA TABLA DEL CRUCE DE LINEAS SISMICA O DE PERFORACION	2011013563	19-Mar	2011007025 PASE DE HIDROCARBUROS A MINAS
4 7	2011003923	28-Ene	NATALIA ROMO ORTEGA		X		CONVOCATORIAS PARA FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS DE INVESTIGACION EN BIOCOMBUSTIBLES	2011005749	07-Feb	
5 6	2011003933	28-Ene	WILLIAM NAVARRO		X		LEGALIZACION DE MINERIA DE HECHO	2011006091	08-Feb	
6 3	2011004050	28-Ene	CARLOS ALBERTO GARCES		X		ANOMALIAS EN EL SICOM	2011005805	07-Feb	
6 7	2011004058	28-Ene	UNIVERSIDAD DE PAMPLONA		X		SOLICITA VISITA DE FUNCIONARIO DEL MME , REFORMA DE REGALIAS	2011005825	07-Feb	
6 8	2011004043	28-Ene	OSCAR PULIDO SUAREZ			789	INFORMACION ACERCA DE LA GENERACIÓN DE ENERGIA TERMICA	2011007275	14-Feb	

7 6	2011004616	01-Feb	MARIA CRISTINA RUIZ	X			EXPLORACION DE MINAS DE MINAS DE CARBON	2011007193	14-Feb	INF TRASLADO A INGEOMINAS CALI
7 7	2011004994	01-Feb	JUAN JOSE MONROY	X			POSIBILIDAD DE ENVIAR SU CV PARA PROYECTOS MINEROS	2011006917	11-Feb	
8 2	2011004608	01-Feb	GRUPO DE MINEROS MINEROS			795	FUNCIONARIOS QUE COBRAN POR LOS TRÁMITES EN INGEOMINAS	2011005151	03-Feb	TRASLADO A INGEOMINAS
8 3	2011004993	02-Feb	BLANCA OLIVA PATINO USUGA			797	INDEPENDIZAR EL SISTEMA DE CONTADOR DE LA ENERGIA QUE ESTA UBICADA EN LA SIGUIENTE DIRECCION CLL 84 # 32 A 11	2011005837	07-Feb	TRASLADO A EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
8 5	2011004720	01-Feb	RENALDO MORA ZAPATA	X			LEGALIZACION DE LA MINERIA	2011009492 2011009493 - 2011009494	24-Feb	TRASLADO A MINPROTECCION
8 6	2011004995	02-Feb	LUIS ALFONSO ROJAS ARAQUE			799	SOICITAN SE LES INSTALE EL SERVICIO DE ENERGIA EN LA VEREDA VILLA NUEVA	2011007816	17-Feb	
8 8	2011005144	03-Feb	BATSURU ISTMINIA	X			EXTRACCION DE ORO POR EXTRANJEROS BRASILEROS	2011011472	04-Mar	
9 0	2011005424	03-Feb	JOSE CAMILO GALLARDO ACOSTA	X			REQUISITOS PARA EL MONTAJE DE UNA ESTACION DE SERVICIO	2011009314	24-Feb	

9 3	2011005428	04-Feb	JOHANA ARISMENDY ESCOBAR			801	INFORMEN CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA DECLARATORIA DE UTILIDAD PUBLICA DE UN PROYECTO DE GENERACIÓN DE ENERGÍA HIDROELECTRICA Y CUALES SON LAS NORMAS QUE SUSTENTAN EL PROCEDIMIENTO.	2011008358	21-Feb	
9 6	2011005628	07-Feb	ERASMO DE JESUS ROJAS RUA			803	TRAMITES Y REQUISITOS PARA ASPIRAR A CREAR UNA EMPRESA DE CERTIFICACIONES DE CONFORMIDAD CON LA NORMA RETIE	2011006578	10-Feb	TRASLADO A ORGANISMO NAC DE ACREDITACION DE Cbia
1 0 0	2011006021	08-Feb	ROJAS VARGAS SANDRA YULIED			X	D.P., APLICACION RETILAP	2011006789	11-Feb	
1 0 2	2011005945	08-Feb	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA		X		HERNANDO FERIA- CONFORMACION INSPECCION Y CONTROL DE MINAS EN EL PAIS	2011010719	02-Mar	
1 0 3	2011006332	09-Feb	CRUZ CONTRERAS SONIA				D.P., SOLICITUD INFORMACION DE OBLIGACION DE CONTRATOS DE CONCESION	2011012580	11-Mar	2011007522 - 16-2 TRASLADO A JURIDICA
1 0 8	2011007562	16-Feb	CHACON FLOREZ ANA FLOR			X	SOLICITUD INFORMACION - SOLICITUD CAMBIO DE POSTE	2011009189	24-Feb	TRASLADO A LA ESSA
1 1 3	2011007635	16-Feb	FERNANDEZ B SEBASTIAN			x	INQUIETUDES perforaciones en plazo permitido	2011008374	21-Feb	
1 2 1	2011007740	16-Feb	CORTES VELASCO ELEONORA			x	D.P.SOLICITUD DE EXPEDICION COPIA DE ARCHIVO	20110011591	07-Mar	TRASLADO A INGEOMINAS
1 2 2	2011007730	16-Feb	RENDON MARIA TERESA		X		INFORMACION SOBRE EL RETILAD	2011009201	24-Ene	

1 2 7	2011008106	18-Feb	ANGELA FELISA REY GOMEZ		X		PREOCUPACION PROYECTOS DE MINAS	2011010044	28-Mar	
1 2 8	2011008108	18-Feb	CANDELA ARISTIZABAL DANIEL		X		SOLICITUD INFORMACION FORMULA DE PRECIOS DE ETANOL	2011011507	07-Mar	
1 3 1	2011008303	18-Feb	ANONIMO	x			SOLICITUD INFORMACION MINERIA ARTESANAL	2011010669	2-MA	
1 3 5	2011008453	21-Feb	MORA PABON CARLOS ALBERTO				SOLICITUD INFORMACION PARA LEGALIZACION DE COMBUSTIBLES	2011009300	24-Feb	
1 4 8	2011011809	07-Mar	WILSON OMAR ARDILA GUTIERREZ		X		ACLARACIÓN SOBRE LA SECCIÓN 230-2 DE LA NORMA NTC2050	2011012864 2011014833	14/03 24/3	
1 5 4		01-Mar	JUAN CARLOS CAITA MORENO		X		INFORMACION A QUIEN LE PERTENECE LA DATA SÍSMICA		01/03/2001	
1 6 0	2011010827	02-Mar	EFRAIN BOTERO TOBON			X	FAVOR ACLARAR LOS COLORES DE LOS CONDUCTORES DE UN APTO QUE TIEINE SISTEMA DE DOS FASES	2011012305	09/03/2011	
1 7 7	2011013116	14-Mar	ARCADIO MURILLO		X		SOLICITUD DE INVESTIGACION	2011015261	28/03/2011	
1 7 8	2011013117	14-Mar	JUAN ECHEVERRI		X		INFORMACION LAMPARAS INCANDESCENTES HALAGENAS	2011014530	23/03/2011	
1 7 9	2011013113	14-Mar	QBE SEGUROS S.A		X		SOLICITUD DE INFORMACIÓN QUE REQUIERE LA POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL ESTRACONTRACTUAL HIDROCARBUROS	2011014606	23/03/2011	

1 8 0	2011013114	14-Mar	INDUSTRY SOLUTION LTDA		X		LISTADO DE LAS EMPRESAS EN COLOMBIA PARA EXPLOTACIÓN DE COLTAN	2011014069	18/03/2011	
1 8 8	2011013102	14-Mar	GONZALO SALAZAR CLAVIJO		X		CERTIFICACIÓN DE MANEJO DE EQUIPOS RADIOACTIVOS	2011013337	15/03/2011	SE TRASLADO A INGEOMINAS
1 9 0	2011014052	18-Mar	JAIRO ANDRES POPEZ		X		SOLICITA INFORMACION DE COMERCIALIZACION Y EXPORTACION DEL COLTAN	2011014663	23/03/2011	
1 9 3	2011014075	18-Mar	DANIEL RICARDO CANTOR		X		SOLICITUD CERTIFICADO DE RETENCIÓN	2011014479	23/03/2011	

Tabla No. 5 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

Del total de la muestra, se tomo al zar catorce (14) registros, los cuales fueron consultados en el sistema de correspondencia P8, y se procedió a cruzar radicados de ingreso y radicados de respuesta. Ver Tabla No. 6.

RADICADO	FECHA RBO	REMITENTE	MEDIO DE RECEPCIÓN			ASUNTO	RADIC RTA	FECHA RTA	OBSERVACION ES
			PRES	CORREO MME	PAGINA				
2011001720	17-Ene	NINI PAOLA DURAN ROJAS			772	CUALES SON LOS DECRETOS O RESOLUCIONES EN LAS CUALES SE ESTABLECE LOS REGLAMENTOS DE PROTECCION RADIOLOGICA	2011002236	19-Ene	
2011001721	17-Ene	IVAN MAURICIO VEGA MOJICA			773	INFORMACIÓN DE INGEOMINAS DE CUMPLIMIENTO A LA VISITA ORDENADA EN EL OFICIO NO.2010060495 DEL 19-11-2010 DE ORIGEN LA DIRECCION DE MINAS DE MINISTERIO YA QUE ESTA FUE SOLICITADA EL DIA 19 DE NOVIEMBRE DE 2010 COMO COSTA EN EL RADICADO Y HOY 2 DE ENERO DE	2011005461	04-Feb	
2011001725	17-Ene	REINALDO MARTINEZ GRANADOS			776	INFORMACION DE REQUISITOS Y DOCUMETOS PARA LA LICENCIA DE EXPLOTACIÓN DE COLTAN	2011005071	02-Feb	
2011002034	18-Ene	ERWIN HARVEY CARDENAS DIAZ			782	FUNCIONAMIENTO DE UNA LADRILLERA DE ARCILLA, LA CUAL NO CUMPLE CON CIERTOS REQUISITOS PARA SU FUNCIONAMIENTOS	2011010382	01/03/2011	

2011002811	21-Ene	ARGEMIRO LOPEZ LOPEZ	X			LOS DOS CARGOS QUE ESTA OCUPANDO EL DR PAREDES COMO SECRETARIO DEL MME Y DIRECTOR € DE LA UPME	2011003239	25-Ene	
2011003912	28-Ene	JAIDER JIMENEZ -UNIVERSIDAD NACIONAL		X		NORMATIVIDAD PARA MUESTREOS DE MATERIALES EN LAS MINAS	2011006848	11-Feb	
2011003923	28-Ene	NATALIA ROMO ORTEGA		X		CONVOCATORIAS PARA FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS DE INVESTIGACION EN BIOCOMBUSTIBLES	2011005749	07-Feb	
2011004050	28-Ene	CARLOS ALBERTO GARCES		X		ANOMALIAS EN EL SICOM	2011005805	07-Feb	
2011004608	01-Feb	GRUPO DE MINEROS MINEROS			795	FUNCIONARIOS QUE COBRAN POR LOS TRÁMITES EN INGEOMINAS	2011005151	03-Feb	TRASLADO A INGEOMINAS
2011005428	04-Feb	JOHANA ARISMENDY ESCOBAR			801	INFORMEN CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA DECLARATORIA DE UTILIDAD PUBLICA DE UN PROYECTO DE GENERACIÓN DE ENERGÍA HIDROELECTRICA Y CUALES SON LAS NORMAS QUE SUSTENTAN EL PROCEDIMIENTO.	2011008358	21-Feb	
2011006021	08-Feb	ROJAS VARGAS SANDRA YULIED			X	D.P., APLICACION RETILAP	2011006789	11-Feb	
2011007740	16-Feb	CORTES VELASCO ELEONORA			x	D.P.SOLICITUD DE EXPEDICION COPIA DE ARCHIVO	20110011591	07-Mar	TRASLADO A INGEOMINAS

2011008453	21-Feb	MORA PABON CARLOS ALBERTO				SOLICITUD INFORMACION PARA LEGALIZACION DE COMBUSTIBLES	2011009300	24-Feb	
2011010827	02-Mar	EFRAIN BOTERO TOBON			X	FAVOR ACLARAR LOS COLORES DE LOS CONDUCTORES DE UN APTO QUE TIEINE SISTEMA DE DOS FASES	2011012305	09/03/2011	

Tabla No. 6 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

Análisis OCI:

La siguiente tabla indica el numero de radicado con que ingreso la solicitud al MME, el radicado de respuesta, según consta en la base de datos que tiene el Grupo de Participación ciudadana y las observaciones de OCI. Tabla No. 7.

RADICACION / RECIBIDO	RADICACION / RESPUESTA	OBSERVACION OFICINA DE CONTROL INTERNO
2011004608 de fecha 01/02/2011 – GRUPO DE MINEROS	2011005151 de fecha 03/02/2011 – Roberto Leal Sarmiento Grupo de Control Interno Disciplinario	Adjunto a la radicación, en el sistema de correspondencia P8, se encuentra un documento dirigido al Dr. Oscar Eladio Paredes Zapata que no tiene nada que ver con la solicitud
2011007740 de fecha 16/02/2011 – ELEONORA CORTES VELASCO	20110011591	No se encontró registro de respuesta
2011002034 de fecha 18/01/2011 – ERWIN HARVEY CARDENAS DIAZ	2011010382 de fecha 01/03/2011	No se encontró el radicado, a través del cual se remitió la solicitud a Ingeominas. En igual sentido no se registro la respuesta que Ingeominas le envió al peticionario
2011010827 de fecha 02/03/2011- EFRAIN BOTERO TOBON	2011012305 de fecha 09/03/2011 SEGISMUNDO SEGUNDO RODRIGUEZ ORJUELA	El comunicado de respuesta no tiene nada que ver con lo solicitado por el peticionario.
2011002811 de fecha 24/01/2011 ARGEMIRO LOPEZ LOPEZ	2011003239 de fecha 25/01/2011 ARGEMIRO LOPEZ LOPEZ	Existen una serie de documentos scaneados que no tienen nada que ver con la respuesta al peticionario
2011001720 de fecha 17/01/2011	2011002236 de fecha 19/01/2011	Ok
2011001721 de fecha 17/01/2011	2011005461 de fecha 04/02/2011	Ok
2011001725 de fecha 17/01/2011	2011005071 de fecha 02/02/2011	Ok
2011003912 de fecha 28/02/2011	2011006848 de fecha 11/02/2011	Ok
2011003923 de fecha 28/02/2011	2011005749 de fecha 07/02/2011	ok
2011004050 de fecha 28/02/2011	2011005805 de fecha 07/02/2011	ok
2011005428 de fecha 04/02/2011	2011008358 de fecha 21/02/2011	ok

2011006021 de fecha 08/02/2011	2011006789 de fecha 11/02/2011	ok
2011008453 de fecha 21/02/20011	2011009300 de fecha 24/02/2011	ok

Tabla No 7 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

Se evidencia, una serie de registros que presentan errores al cruzar la radicación de entrada con la respuesta al requerimiento. De los catorce (14) registros tomados al azar, cinco (5) presentan inconsistencias.

El Consolidado de la información, se encuentra en el Anexo No. 3 – Solicitud de Información – Grupo de Participación Ciudadana, el cual forma parte integral del presente informe.

7.4 PLATAFORMA BPM MODULO QUEJAS Y RECLAMOS

Teniendo en cuenta que BPM, es una plataforma compuesta por una serie de módulos de información, donde se encuentra el relacionado con Derechos de Petición, Quejas y Reclamos, en Mesa de Trabajo realizada el 18 de julio de 2011, en el Grupo de Participación Ciudadana, la Oficina de Control Interno del Ministerio procedió a consultar el estado actual del citado modulo.

Básicamente los funcionarios responsables del proceso indicaron:

- El sistema esta pendiente de ajustes para su puesta en marcha.
- Se requiere programar una prueba piloto que mida la funcionalidad y confiabilidad del sistema
- Realizar pruebas paralelas con la información que a diario genera los Derechos de Petición, y quejas y Reclamos, como mecanismo de protección a la información relacionada con temas de participación ciudadana.

7.5 PUBLICACION INTRAMINAS Y PAGINA WEB

La Oficina de control Interno procede a consultar la información publicada por el –Grupo de Participación Ciudadana en Intraminas y WEB, el día 7 de junio de 2011.

Intraminas y web:

En el Mapa de procesos, se observa el proceso estratégico, denominado Servicio al ciudadano, cuyo objetivo es el de Interactuar con la ciudadanía mediante medios y estrategias establecidas para la participación ciudadana con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés de forma eficaz, eficiente y efectiva.

Caracterización: Servicio al Ciudadano

Procedimientos: P01 - Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.

Este procedimiento tiene por objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los mecanismos de participación ciudadana y dar respuesta a sus requerimientos mediante la implementación de las herramientas de forma ágil, eficaz y oportuna,

Igualmente se observó que el Grupo de Participación Ciudadana tiene publicados [1] Mecanismos, [2] Veedurías y [3] Estadísticas.

Se evidencia que en Mecanismos, se explica al ciudadano en que consisten dichos mecanismos, indicando términos de respuesta, para derechos de petición, quejas y reclamos, acciones constitucionales, recursos de reposición y acuerdos para la prosperidad.

Se observa que existe un link que permite pasar a la WEB, y consultar los informes y estadísticas generadas por el Grupo de Participación ciudadana

Básicamente en esta sección se encuentran los informes sobre la atención a mecanismos para la participación ciudadana formulados por el Ministerio de Minas y Energía, con cortes trimestrales y la medición de la Satisfacción del cliente frente a los productos y atención prestada.

La distribución esta dada:

- Medición de la satisfacción del cliente en cuanto a la atención prestada
- Medición de la satisfacción del cliente en cuanto al producto

Año 2010

Medición de los productos que ofrece el Ministerio de Minas y Energía a sus clientes (Semestre I del 2010).

Medición de los productos que ofrece el Ministerio de Minas y Energía a sus clientes (Semestre II del 2010).

La Oficina de Control Interno, observa que el último informe publicado corresponde al consolidado general de la información con corte a diciembre de 2010.

Concepto:

La Oficina de Control Interno considera que los “**Derechos de Petición**”, y las “**Quejas y Reclamos**” que recibe el Ministerio de Minas y Energía, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**, pero la “**Solicitud de Información**” que solicita el ciudadano a la entidad, presenta un nivel de riesgo **alto**, dado que el **79.55%** de las solicitudes presentadas carecen de respuesta.

El criterio aplicado en la calificación al estado y materialización de los riesgos a las variables analizadas, correspondió a los parámetros de medición que están descritos en el numeral seis (6), Metodología utilizada para elaborar el presente informe.

Oportunidades de Mejoramiento

- Dado el volumen de documentos que por ser competencia de las entidades adscritas y vinculadas al sector, recibe el Ministerio y da traslado, se sugiere analizar la viabilidad de solicitar a dichas entidades, que al dar respuesta al Derecho de Petición, Queja o reclamo y solicitud de información que el ciudadano presente inicialmente al MME, remitan copia de la respuesta directamente al Grupo de Participación Ciudadana. Una vez el Grupo de Participación Ciudadana tenga la respuesta debe ingresarla al sistema (base de datos), diseñada para tal fin.

Se sugiere, al Grupo de Participación Ciudadana, dar alcance a la Circular 18 023 de 2010, a través del cual la Secretaria General del Ministerio, indica que se debe hacer seguimiento a los derechos de petición, quejas y reclamos instaurados por la ciudadanía en relación con el sector minero energético, que por competencia deban ser trasladados a otras entidades, indicando que como mecanismo de control hará un seguimiento aleatorio a aquellos trámites presentados al Ministerio y cuya respuesta por competencia le corresponde a entidades del sector.

Validación:

El Grupo de Participación Ciudadana, mediante correo electrónico de fecha julio 31 de 2011, a través del cual valida el presente informe, indica que: *....la existencia legal y el procedimiento indica que cuando la entidad no es la competente para atender el derecho de petición, debe dar traslado a la entidad que le corresponde en un termino no mayor a 10 días informándole de este suceso al ciudadano. Si bien se coloca en las comunicaciones de traslado que se remita copia al Ministerio para conocer lo que indico al ciudadano en los casos de competencia del sector minero energético, hacerle seguimiento específico a las respuestas de otras entidades induce a mayor carga laboral pues debe establecerse una comunicación con las entidades del sector, no solo las adscritas y vinculadas, y no se cuenta con el personal para este fin actualmente, se esperaría efectuarse al tener mas recursos.*

Así en la casilla correspondiente a la respuesta al derecho de petición, se colocara la comunicación con la que se dio el traslado (exigencia legal), y se agregara el radicado de respuesta definitiva de la entidad que atiende al ciudadano cuando ésta envíe la copia informando al Ministerio.

La Oficina de Control Interno, sugiere analizar el tema con los responsables del modulo BPM, cuando el mismo entre en producción, ya que esa herramienta tecnológica puede ser adecuada a los requerimientos que en materia de información requiera la entidad. .

- Es importante tener en cuenta que dentro de las prohibiciones que contempla el artículo 9, numeral 7, de la Ley 1437 de 2011, esta “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”, razón por la cual y dado lo sensible del tema y la responsabilidad que implica contar con personal capacitado para atender los requerimientos de la ciudadanía, se sugiere que en lo sucesivo se informe como prioridad uno a la Alta Dirección sobre las necesidades de personal y que se solicite la asignación del mismo con habilidades y destrezas para manejar temas relacionados con la ciudadanía.

Se resalta que la falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los términos para resolver o contestar, dará lugar a la apertura de investigaciones disciplinarias, y las consecuentes sanciones.¹

- La Coordinación debe revisar en forma permanente el registro de los documentos a la Base de Datos, y en el PQR, tomando muestras aleatorias e indicando al personal responsable que el proceso verificación de la información, debe ser una constante, a fin de minimizar el riesgo de incurrir en el suministro de información errada. Igualmente es importante ingresar a la Base de Datos y proceder a corregir los errores detectados.
- Teniendo en cuenta que el 79.55% de la información en la “Base de Datos de solicitudes de Información” carece de respuesta, el Grupo de Participación ciudadana, debe tener y/o asignar una fecha limite de respuesta, ya que al dejarla abierta, sin ningún mecanismo de control, el Grupo de Participación ciudadana no

¹ Directiva presidencial número 04 de 2009

tendrá como realizar seguimiento a dichas solicitudes y por obvias razones quedara a discrecionalidad de las áreas organizacionales dar la respuesta en tiempo. De hecho existen radicados con respuesta setenta días después de recibida la solicitud.(ver Radicado 2011003932 de fecha 28 de enero de 2011, Asunto PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAR MINERIA ILEGAL, Radicado respuesta 2011017973, de fecha abril 8 de 2011).

Es importante resaltar que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, indica: *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.* **Subrayado fuera de texto.**

Así mismo, el Artículo 234°. de la Ley 1450 de 2011. Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014. SERVICIO AL CIUDADANO, indica: “Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio”.

- La Base de Datos de solicitudes de información, debe ser depurada con referencia al nombre dado a cada área organizacional, ya que existen errores en la digitación, lo cual impide que se logre recuperar los datos en forma integral, por cuanto para una sola área organizacional el proceso de recuperación implica tres y mas ingresos. (ejemplo: el Grupo de Participación ciudadana, figura: GRUPODP CIUDADANA,P.ciudadana,yP
- Teniendo en cuenta que los informes de Mecanismos de Participación ciudadana y medición de la satisfacción del cliente, frente a los productos y servicios que brinda el MME, contienen un análisis del estado de la atención de los mecanismos de protección ciudadana en la entidad y las temáticas de mayor consulta, estableciendo acciones de mejoramiento para incrementar la satisfacción a los ciudadanos, se sugiere que los informes publicado en la WEB por el Grupo de Participación Ciudadana se conviertan en un insumo permanente en la Auditorias Internas de Calidad, en cumplimiento a la norma NTCGP 1000: 2009, numeral 3.47 – Satisfacción del cliente.
- Por otra parte y de acuerdo al análisis temático de mayor consulta que semestralmente realiza el Grupo de Participación ciudadana, se sugiere que se cuantifique el numero de veces que determinado tema es consultado por el ciudadano, con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el “Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Cuando más de diez (10)

ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten”²

- Se hace necesario que el Grupo de Participación Ciudadana en forma conjunta con el Grupo de Planeación y Cooperación TI, este ultimo como administrador del sistema, analicen el estado actual del modulo, con el objeto de poner en marcha, el BPM, para Quejas y Reclamos, a la mayor brevedad posible, de tal forma que a corto plazo la entidad logre contar con una herramienta tecnológica que permita agilizar los procesos y realizar un seguimiento efectivo a los mecanismos de protección ciudadana, dado el alto volumen de información que genera la entidad, dentro de ese contexto.

8. SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORA

La siguiente información corresponde al proceso de seguimiento y control a las oportunidades de mejora, producto de la revisión y análisis de la información reportada en la vigencia 2010 por el Grupo de Participación Ciudadana y que fue el insumo básico del Informe No. 022 de 2010, realizado por la Oficina de Control Interno, en cumplimiento a la normatividad vigente.

Mediante correo electrónico de fecha junio 7 de 2011, la OCI, procede a solicitar las acciones de mejora que ha implementado el Grupo de Participación ciudadana en concordancia con lo especificado en comunicación No. 2010045589 de fecha septiembre 9 de 2010:

En respuesta el Grupo de Participación ciudadana, mediante correo electrónico de fecha julio 8 de 2011, informa el estado actual de las acciones de mejora implementadas.

Análisis a las oportunidades de mejora:

Revisadas las oportunidades de mejora, propuestas por la Oficina de control Interno, en el Informe 2010, a continuación se describe, cada una de las actividades desarrolladas a la fecha de cierre del presente informe. (Ver Tabla No. 8).

² LEY 1437 DE 2011 (Enero 18)

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

OPORTUNIDAD DE MEJORA	VERIFICACIÓN OCI	RIESGO
1. En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 13 de la resolución 18 1608 de 2006.[1] se debe realizar seguimiento y control a los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos y Solicitudes de Información que la entidad traslada a otras entidades, por cuanto se esta perdiendo la trazabilidad de la información. En consecuencia, se hace necesario crear los mecanismos para que cada entidad informe los resultados de su gestión al Ministerio, dentro de los términos legales establecidos y que los resultados sean validados en la respectiva Base de Datos que alimenta la entidad.	En el presente informe se pudo evidenciar que mediante Circular 18 023 de fecha 1 de julio de 2010, suscrita por la Secretaria General, solicita a todos los funcionarios realizar seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana, en relación con los Derechos de Petición, queja y reclamos y solicitudes de información que por competencia deben ser trasladadas a las entidades del sector minero energetico. Aún asi, la situación persiste. Se requiere tomar medidas correctivas orientadas a subsanar a la mayor brevedad posible la situación que se viene presentando, a fin de que se informe al MME, sobre la labor desarrollada por las entidades, y el tipo de respuesta en terminos a la ciudadanía.	CUMPLIDA PARCIALMENTE
2. Con referencia a los dos (2) Derechos de petición que fueron contestados fuera del termino legal, el Grupo de Participación Ciudadana, debe oficiar nuevamente a la Dirección de Energía, con copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, a fin de que indiquen los impedimentos que tuvieron para responder fuera del termino legal los citados derechos de petición, dicha justificación debe quedar consignada en la respectiva base de datos.	En Mesa de Trabajo realizada el 18 de julio de 2011, en el Grupo de Participación Ciudadana, se evidencio que no se oficio nuevamente a la Dirección de energía, para determinar las razones que dieron origen a que se constestaran dos (2) Derechos de petición, fuera del termino legal	ALTO
3. En cumplimiento a la comunicación Radicado MME 2007058721 del 26 de diciembre de 2007[2], suscrita por el Sr. Ministro de Minas y Energía, y a la Circular MME 18 013 del 4 de junio de 2009, el Grupo de Control Interno Disciplinario, una vez tenga conocimiento del vencimiento de los términos legales en los Derechos de Petición, debe dar estricto cumplimiento a lo solicitado y proceder a determinar si amerita adelantarse las investigaciones pertinentes.	En Mesa de Trabajo realizada el 18 de julio de 2011, en el Grupo de Participación Ciudadana. Dado que no se oficio a la Dirección de Energía el tramite a surtir ante el Grupo de Control Interno disciplinario, no se realizó, a fin de determinar si ameritaba algun tipo de investigación .	ALTO
4. Analizar la Base de Datos "Solicitud de Información", por cuanto el 68% de la información reportada carece de respuesta, información que dentro del consolidado general, es decir, de los 800 registros analizados, el 39% corresponde a "Solicitud de Información", cifra representativa, lo cual indica que esta modalidad es uno de los mecanismos mas usados por el Ciudadano para interactuar con el Ministerio, lo cual amerita que la entidad tome acciones correctivas y genere los mecanismos de control y seguimiento que les permita atender en forma eficaz y eficiente los requerimientos de la Ciudadanía.	En el presente informe se pudo evidenciar que la situación persiste. Se requiere tomar medidas correctivas orientadas a subsanar a la mayor brevedad posible la situación que se viene presentando con las solicitudes de información.	ALTO
A la fecha se esta incumpliendo con lo estipulado en el artículo 23 CP, el cual indica que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución" Así mismo, el Artículo 5° del Código Contencioso Administrativo, viene a desarrollar este principio constitucional en los siguientes términos: "Peticiones escritas y verbales. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio".		

6. En cumplimiento a lo estipulado en el literal e), del artículo 4 de la Resolución 18 1608 del 28 de noviembre de 2006[3], se sugiere revisar este artículo, por cuanto, la norma indica: “se entenderá atendido el derecho de petición el día de incorporación al correo, pero para efectos del computo del termino de respuesta, se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad destinataria y no el día de su incorporación al correo”. Se entiende que el Grupo de Participación Ciudadana al estipular en la Base de datos un tiempo legal de vencimiento, debe considerar el tiempo que el documento respuesta requiere para incorporación al correo.	En Mesa de Trabajo realizada el 18 de julio de 2011, en el Grupo de Participación Ciudadana. De acuerdo al analisis realizado por el Grupo de Participación Ciudadana. El Grupo de Participación Ciudadana, tomará en forma trimestral una muestra aleatoria a los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos y solicitud de Información, a fin de revisar el numero de radicado respuesta y fecha frente a la fecha de incorporación al correo del CADA, con el objeto de determinar si los plazos previstos estan considerando el tiempo que el documento respuesta requiere para su incorporación al correo.	CUMPLIDA PARCIALMENTE
7. Dado que el análisis de la información relacionada con Derechos de Petición arrojó que el 21% de los Derechos de Petición han sido contestados un día antes y/o el mismo día de su vencimiento, se sugiere que dentro de los procesos de control y seguimiento, se alerte a los responsables, a través de correo electrónico, mínimo unos 3 ó 4 días antes de que finalice el termino legal, a fin de minimizar el riesgo que implica contestar fuera del termino legal y/o sobre el tiempo máximo de respuesta a la solicitud	Mediante correo electronico de fecha julio 8 de 2011, remitido a OCI, se pudo evidenciar que el Grupo de Participación Ciudadana, semanalmente alerta a los responsables de dar respuesta a las Derechos de Petición que estan por vencerse.	CUMPLIDA
8. Revisar la Base de Datos – Derechos de Petición y unificar el nombre del Area Organizacional, por cuanto existen diferentes formas de escritura, este error de cargue impide que al filtrar la información por área organizacional el sistema logre recuperar la totalidad de la misma. A nivel ejemplo: El grupo de Administración documental figura [1] G.Administración documental. [2] G.documental. [3] Gestión documental. Esta sugerencia es más de forma que de fondo.	Se observa que la Base de Datos se depuro y se unifico, con referencia a las diferentes formas de escritura, durante el primer trimestre de 2011, pero infortunadamente para los meses de abril y mayo, nuevamente al realizar el cargue de información por área organizacional presenta diferentes formas de escritura, lo cual impide adelantar un proceso de recuperación por dependencia.	CUMPLIDA PARCIALMENTE
9. Publicar en Intraminas los informes trimestrales sobre el comportamiento de la entidad frente a los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos y solicitudes de Información, por cuanto a 9 de junio de 2010[4], fecha en la que se realizó la consulta de información, el último reporte estadístico corresponde al 2008.	Consultada la Intraminas, se observa que esta publicado en cumplimiento a lo estipulado en la Resolución 18-1608 del 28 de noviembre de 2006, el informe de los mecanismos para la participación ciudadana formulados ante el MME, correspondiente al IV trimestre de 2010. Mediante comunicación 2011016853 de fecha abril 5 de 2011, el informe fue remitido al Despacho del Ministro, Viceministro, Secretario General y a la Oficina de Control Interno.	CUMPLIDA
En consecuencia el Grupo de Participación Ciudadana, debe actualizar en Intraminas las estadísticas sobre la atención a mecanismos para la participación ciudadana formulados ante el Ministerio de Minas y Energía, armonizando con la información publicada en la WEB.		

10. Con referencia a la publicación en la WEB, se sugiere que en el documento denominado: "RESULTADOS MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, FRENTE A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA", se precise al usuario que significa para la entidad, dentro de la metodología utilizada los términos: Divulgación, Claridad, Aplicación de la norma y Oportunidad. Así mismo al graficar la "Distribución de la Muestra por Sector", las "Características evaluadas" entre otras, el valor a resaltar debe ser el (%) de participación de cada uno de los sectores y/o características y no la cantidad, por cuanto el eje (y), ya indica la cantidad de productos de la muestra, una grafica es mas significativa que un texto.	Se dio cumplimiento a la sugerencia OCI, por cuanto en el último informe, correspondiente a los resultados del II semestre 2010, se observa que el citado informe contiene la metodología de análisis, correspondiente a la definición de cada una de las características evaluadas como son: Divulgación, Claridad, Aplicación de la norma y Oportunidad	CUMPLIDA
[1] Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de Petición, quejas, Reclamos y Denuncias. [2] Las justificaciones deberán ser remitidas mensualmente al Grupo de Control Interno Disciplinario para su evaluación y la determinación de aquellos casos que ameriten el inicio de las investigaciones correspondientes. [3] Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias. [4] Tomado de Intraminas junio 9 de 2010		

Tabla No. 8 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

9. ANEXOS