

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

A MAYO DE 2010

BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2010

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.....	9
7.3	SOLICITUDES DE INFORMACION	10
7.4	PUBLICACION INTRAMINAS Y PAGINA WEB	12
8	ANEXOS	19

EVALUACIÓN MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA

1. OBJETIVOS

Se evaluó el 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 2010, con base en la normatividad vigente.

3. CLIENTES

Los clientes de la evaluación son el Ministro, el Secretario General, la Dirección de Energía, el Grupo de Control Disciplinario Interno 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
- 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 2019.
- 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.

El criterio aplicado en la calificación al estado y materialización de los riesgos a las variables analizadas, correspondió a los siguientes parámetros de medición del nivel del riesgo.

MEDICIÓN DEL ESTADO Y NIVEL DE RIESGO

Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana

Medición del riesgo (%)		Nivel de Riesgo	
0	9	Bajo	
10	29	Mediano	
30	100	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 2010, 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 entre enero y mayo de 2010, por área organizacional y la distribución por meses.

DERECHOS DE PETICION POR AREA ORGANIZACIONAL X MESES - 2010						
AREA ORGANIZACIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Viceministra		2	1		5	8
Asesores	1					1
Secretaria General	1			2	1	4
Energía	11	13	14	5	15	58
Energía/ Gas			1	1		2
G. Administración Documental	1		1		1	3
G. Coactivos			2			2
G. Control Interno Disciplinario					1	1
G. Financiera				2	1	3
G. Participación Ciudadana	1	1		1		3
G. Planeación y Cooperación Internacional				2	1	3
G. Servicios Administrativos		2	2		1	5
G. Talento Humano	7	6	8	19	9	49

G. Talento Humano G. Serv Administrativos					1	1
Gas	3	5	11	2	11	32
Gas Hidrocarburos					1	1
Hidrocarburos	17	22	27	22	39	127
Jurídica	9	18	25	24	17	93
Minas	13	6	12	13	16	60
TOTAL	64	75	104	93	120	456
Porcentaje	14%	16%	23%	21%	26%	100

Tabla No. 1 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

Se observa que durante el periodo evaluado se recibieron cuatrocientos cincuenta y seis (456) 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 90 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 456 Derechos de Petición y los clasifica como:

TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD/AREA ORGANIZACIONAL, RESPUESTA EN TERMINOS, RESPUESTA FUERA DE TERMINOS y PENDIENTE POR RESPONDER SIN INCUMPLIMIENTO.

DERECHOS DE PETICION POR AREA ORGANIZACIONAL X TIPO DE TRAMITE - 2010					
AREA ORGANIZACIONAL	RECIBIDAS	TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE POR RESPONDER SIN INCUMPLIMIENTO
Viceministra	8		3		5
Asesores	1		1		
Secretaria General	4	2	2		
Energía	58	11	37	2	8
Energía/ Gas	2	1	1		
G. Administración Documental	3		3		
G. Coactivos	2		2		
G. Control Interno Disciplinario	1	1			
G. Financiera	3		2		1
G. Participación Ciudadana	3		3		

G. Planeación y Cooperación Internacional	3		2		1
G. Servicios Administrativos	5		4		1
G. Talento Humano	49	2	39		8
G. Talento Humano G. Serv Administrativos	1				1
Gas	32	1	21		10
Gas Hidrocarburos	1				1
Hidrocarburos	127	11	90		26
Juridica	93	10	69		14
Minas	60	23	28		9
TOTAL	456	62	307	2	85
Porcentaje	100%	14%	67%	0%	19%

Tabla No. 2 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

Se observa que el 67% de los derechos de petición, fueron atendidos dentro del término legal de respuesta, el 14% fueron trasladados a otras entidades y el 19%, se encuentran en trámite de atención. Se aclara que la sumatoria de los atendidos dentro del término legal y los trasladados, alcanzan un 81% de cumplimiento.

Igualmente, cuando el documento es trasladado para respuesta a otra entidad, debe diligenciarse las casillas correspondientes a número de Radicado y fecha de traslado, de la entidad que atendió el trámite, por cuanto, 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.

La siguiente relación, muestra algunos de los radicados MME.

Rad (s). MME. (Derechos de Petición). 201001149, 2010001581, 2010001115, 2010001001, 2010001149, 2010004123, 2010004150, 2010005637, 2010005827, 2010006962, 2010008072, 2010009132, 2010009659, 2010010677, 2010012878, 2010013028, 2010014864, 2010015481, 2010016509, 2010017743, 2010019300, 2010020060, 2010021241, 2010021834, 2010023050, 2010023434, 2010023796, 2010023886, 2010025332, 2010026704,

Se observo, igualmente, que la Dirección de Energía, contesto durante el mes de marzo de 2010, dos (2) 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 atendidos fuera del término legal por la Dirección de Energía son:

1. RAD. MME 2010012493. Remite URBINA JAIRO JORGE ENRIQUE. Asunto D.P. INFORMACION PARA LA APLICACIÓN DE SUBSIDIOS A LA ENERGIA ELECTRICA USADA EN DISTRITOS DE RIEGO, SEGÚN EL ARTICULO 89 DE LA LEY 1365 DE 2009. el Grupo de Participación Ciudadana, solicita justificación mediante radicado 2010018335 del 15 de abril de 2010.
2. RAD. MME 2010013232. Remite ROJAS FLORES MARIO. Asunto D.P. INFORMACION ACERCA DE LA INVITACION PUBLICA 001 DE 2009 OARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA EN SAN ANDRES. el Grupo de Participación Ciudadana, solicita justificación mediante radicado 2010018335 del 15 de abril solicitud por parte de la Procuraduría 2010022412 del 5 mayo.

Se evidencio que el Grupo de Participación Ciudadana, 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, solicitó a la Dirección de Energía justificar las razones que originaron el vencimiento de los derechos de petición antes relacionados, sin obtener respuesta alguna sobre el tema, igualmente enviaron copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, a fin de que revisen el tema y conceptúen si amerita el inicio de las investigaciones correspondientes.

En respuesta a la solicitud presentada por la Oficina de Control Interno al Grupo de Control Interno Disciplinario relacionada con las acciones adelantadas por ese grupo en cumplimiento a la normatividad vigente, el mencionado grupo mediante correo electrónico enviado el 23 de junio de 2010, precisa: *“que actualmente se ha solicitado una información al Grupo de Gestión Documental, relacionada con el funcionamiento del sistema p8, con el fin de determinar si las explicaciones dadas por el Director de Energía son suficientes para no ejercer la acción disciplinaria, o si, por el contrario, procede la apertura de indagación preliminar o Investigación Disciplinaria, según sea del caso. Así las cosas, la información suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana está siendo objeto de evaluación por parte del Grupo de Control Disciplinario Interno”*

La Oficina de Control Interno, procede a solicitar a la Dirección de Energía, copia de las respuestas enviadas a los peticionarios y observa:

- RAD. MME 2010013232. Remite ROJAS FLORES MARIO. Asunto D.P. INFORMACION ACERCA DE LA INVITACION PUBLICA 001 DE 2009 OARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA EN SAN ANDRES. Respuesta MME. Rad. 2010017913 de fecha abril 13 de 2010, efectivamente la respuesta se entregó un día después de vencido el término legal.
- RAD. MME 2010012493. Remite URBINA JAIRO JORGE ENRIQUE. Asunto D.P. INFORMACION PARA LA APLICACIÓN DE SUBSIDIOS A LA ENERGIA ELECTRICA USADA EN DISTRITOS DE RIEGO, SEGÚN EL ARTICULO 89 DE LA LEY 1365 DE 2009. Respuesta MME. Rad. 2010016898 de fecha abril 8 de 2010, efectivamente la respuesta se entregó un día después de vencido el término legal.

Así MISMO, LA OFICINA DE CONTROL INTERNO, evidencia que 21% de los Derechos de Petición han sido contestados un día antes y/o el mismo día de su vencimiento, lo cual implica por una parte, menor tiempo disponible para efectos del cómputo del término de respuesta al destinatario y por otra el riesgo de llegar a tener inconvenientes y/o contratiempos de cualquier índole que impida el registro y envío oportuno de la respuesta al Derecho de Petición.

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 2010), un total de treinta y seis (36) Quejas y Reclamos. Las Direcciones de Energía y Minas son las Áreas Organizacionales con mayor número de requerimientos. El mes con mayor número de solicitudes fue enero con un grado de participación del 36%. Tabla Número. 3.

QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA ORGANIZACIONAL X MESES - 2010						
AREA ORGANIZACIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Ministro			1			1
Energía	4	3	2	2		11
Hidrocarburos	4	1	1	2	1	9
Minas	4		1	3	3	11
Gas	1				1	2
Jurídica				1		1
Grupo Financiero					1	1
TOTAL	13	4	5	8	6	36
Porcentaje	36%	11%	14%	22%	17%	100

Tabla No. 3 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

➤ Clasificación por trámite

En la Tabla No. 4, se observa la desagregación de las treinta y seis (36) Quejas y Reclamos que ha recibido el MME, en el periodo enero a mayo de 2010, y se refleja el estado del trámite con corte a 31 de mayo de 2010.

QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA ORGANIZACIONAL X TIPO DE TRAMITE - 2010						
AREA ORGANIZACIONAL	RECIBIDAS	TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA FUERA TERMINOS	POR RESPONDER	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - DIAS
Ministro	1	1				-11
Energía	11	3	8			-8
Hidrocarburos	9	3	6			-9
Minas	11	4	5		2	-5
Gas	2	1	1			-13
Jurídica	1			1		1
Grupo financiero	1		1			-20
TOTAL	36	12	21	1	2	-5
PORCENTAJE	100%	33%	58%	3%	6%	

Tabla No. 4 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

Del análisis de la información reportada por el Grupo de Participación Ciudadana se observa, que de treinta y seis (36) Quejas y Reclamos recibidos por la entidad, el 33% fueron trasladadas a otras entidades, el 58% fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos por norma.

El tiempo promedio en días para cada una de las Áreas Organizacionales se presentan en la última columna del anterior cuadro de análisis. Se resalta que el número negativo representa la cantidad de días que cada área Organizacional se tomó para responder la solicitud, teniendo en cuenta el total de días asignados por norma para emitir respuesta y restando los fines de semana y los festivos.

En promedio el Ministerio de Minas y Energía esta dando respuesta a las Quejas y Reclamos con cinco (5) días de anticipación a las fechas de vencimiento.

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 2010), un total de trescientos ocho (308) solicitudes de Información. Tabla Numero 5.

SOLICITUDES DE INFORMACION POR AREA ORGANIZACIONAL X MESES - 2010						
AREA ORGANIZACIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Prensa		2				2
Asuntos Nucleares			1		1	2
Grupo ambiental					2	2
Energía	25	14	13	8	18	78
G. Participación Ciudadana	4	1			1	6
G. Servicios Administrativos	1					1
G. Talento Humano	4	2	1			7
Gas	12	10	5	5	6	38
Hidrocarburos	29	18	17	12	11	87
Minas/Hidrocarburos				1		1
Jurídica	4	2	4		3	13
Minas	21	15	14	5	16	71
TOTAL	100	64	55	31	58	308
Porcentaje	32%	21%	18%	10%	19%	100%

Tabla No. 5 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

Revisada y analizada la Base de Datos, suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana, se observa que el 32% de las solicitudes de información se recibieron en enero, el 21% en febrero y el 18% en marzo, del año en curso, en igual sentido las Áreas Misionales: Hidrocarburos, Energía, Minas y Gas, son las dependencias con el mayor número de requerimientos.

➤ Clasificación por trámite

En la Tabla Numero 6, se evidencia la desagregación de las trescientos ocho (308) solicitudes de Información que ha recibido el MME, en el periodo enero a mayo de 2010, y se refleja la distribución por área organizacional y por tipo de trámite, con corte a 31 de mayo de 2010.

SOLICITUDES DE INFORMACION POR AREA ORGANIZACIONAL X TIPO DE TRAMITE - 2010				
AREA ORGANIZACIONAL	RECIBIDAS	TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD/AREA ORGANIZACIONAL	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
Energía	78	3	18	56
Prensa	2			2
Asuntos Nucleares	2	1		1
Gestión ambiental	2	1	1	
Energía/ Gas			1	

G. Participación Ciudadana	6		4	2
G. Servicios Administrativos	1		1	
G. Talento Humano	7			7
Gas	38	3	5	30
Hidrocarburos	87	1	22	64
Hidrocarburos/Minas	1		1	
Jurídica	13		4	9
Minas	71	5	29	37
TOTAL	308	14	86	208
Porcentaje	100%	5%	27%	68%

Tabla No 6 Fuente Grupo de Participación Ciudadana

Del análisis de la información reportada por el Grupo de Participación Ciudadana se observa, de las solicitudes de información presentadas al Ministerio de Minas y Energía, el 68% figuran sin respuesta, el 27%, con respuesta y el 5%, traslado a otras entidades.

Así mismo, a nivel general, se observó, que de los ochocientos (800) registros analizados, distribuidos así: Derechos de Petición cuatrocientos cincuenta y seis (456), Quejas y Reclamos treinta y seis (36) y solicitudes de Información trescientos ocho (308), el 39% de la información corresponde a solicitudes de Información, cifra representativa dentro del consolidado general de información.

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 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 9 de junio de 2010.

Intraminas:

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

Básicamente Mecanismos y Veedurías, únicamente le explican al usuario en que consisten dichos mecanismos de participación ciudadana, indicando términos de respuesta, documentos metodológicos, conceptos básicos, entre otros, mientras que las Estadísticas, le ofrecen al usuario mayor información sobre los servicios prestados y en forma trimestral indican el comportamiento de la entidad frente a los Derechos de Petición, Queja y Reclamos y solicitud de información.

La Oficina de Control Interno, observa que el último informe publicado corresponde al consolidado general de la información con corte a diciembre de 2008.

WEB:

A través del Link, Participación Ciudadana, se observó que el Grupo de Participación ciudadana tiene publicados [1] biblioteca [2] suscripción Teléfono móvil [3] directiva 03 [4] Mecanismos ciudadanos [5] Memorias al congreso [6] Rendición de cuentas [7] Información tramites y servicios [8] solicitud tramites y servicios.

Teniendo en cuenta que la presente Evaluación esta orientada a determinar el Estado de los mecanismos de participación ciudadana, se ubico la información correspondiente a través del link, "Mecanismos ciudadanos", donde se observó que están publicados los informes y estadísticas generados desde el 2005 a marzo de 2010.

Los informes que publica la entidad a través de la Web miden la Satisfacción del Cliente en dos aspectos: Encuesta de producto y Encuesta de Atención.

La Encuesta de Producto, dentro de su descripción metodologica analiza cuatro (4) características básicas: Divulgación, Claridad, Aplicación de la norma y Oportunidad, lo cual permite medir entre otros aspectos, los relacionados con la identificación de temas de carácter técnico en la Áreas misionales de la entidad, sobre los cuales el ciudadano solicita mayor información, a fin de tomar acciones de mejora orientadas a facilitar la comprensión de temas de interés para cliente externo.

La Encuesta de atención, permite medir la percepción del cliente externo frente a la atención prestada en el MME, se observa que las características de medición son: Actitud, oportunidad y Eficacia en el servicio personalizado. Igualmente se evidencia, que los resultados son buenos y el cliente tiene una percepción de excelencia en el servicio lo que refleja el buen trato al ciudadano por parte de los servidores públicos del Ministerio.

Así mismo, se encuentran publicados los informes trimestrales que elabora el Grupo de Participación Ciudadana, los cuales reportan información estadística del trimestre reportado, donde se resalta aspectos relacionados con el numero de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos entre otros que fueron atendidos en el periodo. Igualmente se analizan e identifican las temáticas de mayor consulta a la entidad y se realizan eventos a nivel nacional para la ciudadanía, con el fin de lograr un acercamiento en las temas reportados como de mayor consulta. El último informe corresponde al I Trimestre 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 **68%** 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:

Previa revisión de la información reportada (Base de Datos) por el Grupo de Participación Ciudadana, la Oficina de Control Interno, sugiere lo siguiente:

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 está 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.

Validación:

El Grupo de Participación Ciudadana, mediante correo electrónico de fecha julio 14 de 2010, a través del cual valida el presente informe, indica que *mediante Circular 18 023 de fecha 1 de julio de 2010, el Secretario General del Ministerio de Minas y Energía, informa a todo el personal de la entidad, que debe hacer seguimiento a los derechos de petición, quejas o reclamos instaurados por la ciudadanía en relación con el sector minero energético, que por competencia deban ser trasladados a otras entidades, solicitando en la comunicación de traslado, que se envíe copia de la respuesta al Ministerio.*

La Oficina de Control Interno, sugiere que adicional a esta instrucción, el Grupo de Participación Ciudadana, debe preparar Circular en el mismo sentido para la firma del Señor Ministro y remitir a las entidades del sector.

2. Cuando el documento es trasladado para respuesta a otra entidad, el Grupo de Participación Ciudadana registra las casillas correspondientes a número de Radicado y fecha de traslado, evidenciando que existe el radicado respuesta,

¹ Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de Petición, quejas, Reclamos y Denuncias.

pero no la respuesta que emitió al ciudadano, la entidad a la que fue trasladado el derecho de petición, lo cual conlleva a que en algunos casos se este perdiendo la trazabilidad de la información, razón por la cual se hace necesario crear los respectivos mecanismos de control y seguimiento.

Validación:

El Grupo de Participación Ciudadana, mediante correo electrónico de fecha julio 14 de 2010, a través del cual valida el presente informe, precisa que “se evidenció que existe el radicado de la respuesta, pero no la respuesta que emitió al ciudadano la entidad a la que fue trasladada el derecho de petición.

Los traslados a otras entidades se efectúan por parte de los responsables de atender el mecanismo correspondiente, y se realiza a través de comunicación escrita que por norma debe enviarse copia al peticionario. Dado que la comunicación enviada al peticionario informando el traslado constituye para nosotros el documento de respuesta, este es el número que se diligencia en la casilla de Radicado de respuesta.

En muchas ocasiones, la comunicación de traslado a la entidad, tiene el mismo número de radicado que el enviado al peticionario.

Lo anterior, teniendo en cuenta que si el peticionario nos pregunta sobre su respuesta, evidenciamos que se le informó del traslado a otra entidad, para lo cuál los términos de norma establecen un nuevo número de días para dar respuesta”.

3. 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.
4. En cumplimiento a la comunicación Radicado MME 2007058721 del 26 de diciembre de 2007², 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.
5. La Dirección de Energía, esta incumpliendo lo estipulado en la comunicación Radicado MME 2007058721 del 26 de diciembre de 2007, suscrita por el Sr. Ministro de Minas y Energía, y a la Circular MME 18 013 del 4 de junio de 2009, por cuanto no ha presentado la justificación solicitada por el Grupo de

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.

Participación Ciudadana (radicado MME. 2010018335 del 15 de abril de 2010), al vencimiento a los términos establecidos en la ley para dar respuesta a los (2) Derechos de Petición, observados en el presente informe.

6. 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.

A la fecha se esta incumpliendo con lo estipulado en el articulo 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”.

7. En cumplimiento a lo estipulado en el literal e), del articulo 4 de la Resolución 18 1608 del 28 de noviembre de 2006³, se sugiere revisar este articulo, 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.

Validación:

El Grupo de Participación Ciudadana, mediante correo electrónico de fecha julio 13 de 2010, a través del cual valida el presente informe, precisa que “*se debe entender así: Para el Ministerio “se entenderá atendido el derecho de petición el día de incorporación al correo (físico). Para el Ministerio...para efectos del computo del termino de respuesta, se entenderán radicadas (que llegó a la entidad) el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad destinataria y no el día de su incorporación al correo*”.

La Oficina de Control Interno, sugiere revisar el tema, por cuanto, si un derecho de petición se entenderá atendido el día de incorporación al correo físico, (según lo especifica la norma y lo interpreta el Grupo de Participación Ciudadana), se deben crear los mecanismos de control y seguimiento que sean necesarios, para determinar si

³ Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias.

efectivamente una vez radicado el documento respuesta, éste es enviado en términos a través del correo físico. Por ejemplo, si la fecha de vencimiento de un derecho de petición es hoy, el documento respuesta es radicado el día de hoy, como de hecho sucede en el 21% de los casos que se analizaron en esta evaluación, pero se despacha mañana o más adelante, se está incumpliendo con los términos legales.

8. 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 término legal, a fin de minimizar el riesgo que implica contestar fuera del término legal y/o sobre el tiempo máximo de respuesta a la solicitud

Validación:

El Grupo de Participación Ciudadana, mediante correo electrónico de fecha julio 13 de 2010, a través del cual valida el presente informe, indica que *“Todos los viernes se informan los derechos de petición que se vencen en la semana siguiente, mediante correo electrónico”*

La Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta la puesta en marcha del proceso Automatizado BPM, a través del cual se tiene contemplado que uno de los módulos sea precisamente el relacionado con derechos de petición, solicitudes de información y quejas y reclamos, sugiere que en la plataforma exista un mecanismo que arroje alertas previas y repetitivas, al vencimiento de los términos legales de respuesta, así como reportes estadísticos e informes que facilitan el control de los mecanismos de participación ciudadana.

9. Revisar la Base de Datos – Derechos de Petición y unificar el nombre del Área Organizacional, por cuanto existen diferentes formas de escritura, este error de carga 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.
10. 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 2010⁴, fecha en la que se realizó la consulta de información, el último reporte estadístico corresponde al 2008.

En consecuencia el Grupo de Participación Ciudadana, debe actualizar en Intraminas las estadísticas sobre la atención a mecanismos para la participación

⁴ Tomado de Intraminas junio 9 de 2010

ciudadana formulados ante el Ministerio de Minas y Energía, armonizando con la información publicada en la WEB.

Validación:

El Grupo de Participación Ciudadana, mediante correo electrónico de fecha julio 13 de 2010, a través del cual valida el presente informe, indica que *“se esta evaluando eliminar esta publicación de INTRAMINAS, porque de acuerdo con las políticas de sistemas y por economía en las actividades, tener la publicación en la página Web es suficiente, ya que los funcionarios pueden consultar allí estos informes.*

11. 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.

8 ANEXOS