



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02

Versión: 01

Fecha: 05/05/2006

FORMULACION													SEGUIMIENTO		
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos, productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta

Proceso Coordinación y Comunicaciones Institucional y con Partes Interesadas
Subproceso Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana

1	El Grupo de Participación Ciudadana, en coordinación con el Grupo de Gestión Humana, debe realizar una reinducción a los funcionarios que usualmente responden solicitudes de los ciudadanos, en especial a las Direcciones de Hidrocarburos y Energía, con el fin de darles a conocer los términos de respuesta oportuna a los mecanismos de participación y las implicaciones legales que tendría el servidor público de no hacerlo. (Evaluación Mecanismos de Participación Ciudadana - Oficina de Control Interno Rad. 2006017675 27-Ago-07)	Subproceso Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	1. Efectuar una charla sobre calidad en la atención al ciudadano, durante procesos de inducción y reinducción	X		Minimizar las posibilidades de atender mecanismos de participación ciudadana fuera de término y las actitudes inadecuadas en los funcionarios, frente a la atención con los clientes	1. Solicitar al Grupo de Gestión Humana espacio de intervención en jornadas de inducción y reinducción	Comunicación	1	Gilma Sampayo y Aida Marcela Nieto	01-ago-07	15-dic-07	19	<p><u>Nota:</u> Esta acción también obedece al siguiente hallazgo: "Solamente el 2% de encuestados consideran que la oportunidad en los servicios es regular".</p> <p>(Supervisión y Seguimiento por parte del Grupo de Participación Ciudadana, 2006)</p> <p>La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Mediante Memorando radicado 2006030369 del 18-12-2006 se solicito al Grupo de Gestión Humana un espacio en inducciones y reinducciones para efectuar una charla sobre calidad de la atención al ciudadano durante proceso de inducción y reinducción. Esta solicitud se reiterará".</p> <p>La Oficina de Control Interno estableció que efectivamente la solicitud se formuló al Grupo de Gestión Humana. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida.</p>	CUMPLIDA
							2. Charla dirigida a algunos Servidores Públicos del MME en relación con la calidad en la atención que se debe ofrecer a los clientes.	Charla	1	Gilma Sampayo y Aida Marcela Nieto	01-ago-07	15-dic-07	19	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Se tiene programado efectuar una charla entre el mes de octubre y noviembre con los funcionarios que ingresaron en el último año, dirigida por el Grupo de Participación Ciudadana".	PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02

Versión: 01

Fecha: 05/05/2006

FORMULACION													SEGUIMIENTO		
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
2	Toda solicitud de información que presenten los ciudadanos por la página Web del Ministerio, debe tratarse como Derechos de Petición en cumplimiento al artículo 2 de la Resolución 18 1169 de 2001, incluirlas y contabilizarlas en la sección de Derechos de Petición en el informe que elabora por el Grupo de Participación Ciudadana. (Evaluación Mecanismos de Participación Ciudadana - Oficina de Control Interno Rad. 2006017675 27- Ago-07)	Subproceso de Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	2. Proyectar una nueva Resolución sobre trámite interno de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias actualizando aspectos normativos, procedimentales y administrativos		X	Actualizar los procedimientos al interior del MME, de acuerdo con la normatividad de mecanismos de participación ciudadana, que optimicen la oportunidad en la atención ciudadana.	3. Proyecto de resolución de Mecanismos de Participación Ciudadana, tramitada ante el Despacho del Ministro y la Procuraduría General de la Nación.	Proyecto de Resolución	1	Gilma Sampayo Aida Marcela Nieto y Olga Lucía Baquero	01-oct-06	30-dic-06	13	El Grupo de Participación Ciudadana, mediante memorando 2006016454 del 20-Sep-06, informó que "El proyecto de Resolución sobre atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias al interior de la entidad se encuentra en revisión y derogará la Resolución 18 1169 de 2001, toda vez que no es posible para el Grupo de Participación Ciudadana ni para la entidad, proceder a atender todo tipo de solicitud de información como si fuese Derecho de Petición según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, lo que no implica desatender los principio constitucional de celeridad y oportunidad. Adicionalmente se establecerá un procedimiento para la atención de solicitudes de información de los ciudadanos y se incluirá dentro del Sistema de Gestión de la Calidad".	CUMPLIDA
													La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "El Ministerio de Minas y Energía expidió la Resolución 18 1608 del 28 de noviembre de 2006 por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias, aprobada por la Procuraduría General de la Nación mediante Resolución 358 del 5 de diciembre de 2006. En esta resolución del Ministerio, se eliminó del artículo 2 "Procedencia y Contenido", la indicación expresa de que toda solicitud o petición presentada ante el Ministerio de Minas y Energía se tramitará sin excepción como derecho de petición..." De acuerdo con esta norma se actualizó el procedimiento de Control de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias - CC-MP-P-01". Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .		



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02

Versión: 01

Fecha: 05/05/2006

FORMULACION													SEGUIMIENTO		
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos, productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
			3. Efectuar divulgación interna de la Resolución de trámite Interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias		X	Dar a conocer los procedimientos establecidos por la nueva resolución en relación con el trámite de mecanismos de participación ciudadana	4. Divulgación interna de la Resolución de Trámite Interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias	Divulgación	5	Aida Marcela Nieto y Olga Lucía Baquero	01-feb-07	30-nov-07	43	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Se efectuó divulgación, correspondiente a la Resolución 18 1608 de 2006 a través de medios internos como Fondo de Pantalla, Cartelera, Correo electrónico y circular. Adicionalmente se publicó en la página web y en el Diario Oficial 46.527 del 2006. Cantidad: 13". La Oficina de Control Interno estableció que la Resolución 18 1608 de 2006, se encuentra publicada en la página web de Minminas. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA
			4. Establecer líderes de seguimiento de mecanismos de participación ciudadana en cada una de las Direcciones Técnicas y la Oficina Jurídica.		X	Minimizar el riesgo en cada dependencia de atender solicitudes a los ciudadanos fuera de los términos establecidos	5. Creación de un grupo institucional de líderes para el seguimiento a mecanismos de participación ciudadana	Acto Administrativo	1	Secretario General Gilma Sampayo Aida Marcela Nieto y Olga Lucía Baquero	01-mar-07	30-nov-07	39		PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO
3	El Grupo de Participación Ciudadana debe remitir copia de las Quejas y Reclamos presentados por los ciudadanos al Grupo de Control Disciplinario Interno, para lo de su competencia cuando sea procedente. (Evaluación Mecanismos de Participación Ciudadana - Oficina de Control Interno Rad. 2006017675 27-Ago-07)	Subproceso de Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	5. Incluir en el procedimiento de trámite interno de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias, el deber de enviar una copia del informe a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para que se tomen los correctivos del caso en aquellas situaciones de incumplimientos en la atención de mecanismos.		X	Minimizar el riesgo en cada dependencia de atender solicitudes a los ciudadanos fuera de los términos establecidos	6. Procedimiento actualizado, oficializado, divulgado y publicado en Intraminas	Procedimiento	1	Gilma Sampayo Olga Lucía Baquero y Aida Marcela Nieto	01-abr-07	31-ago-07	22	El Grupo de Participación Ciudadana, mediante memorando 2006016454 del 20-Sep-06, informó que "El Grupo de Participación Ciudadana ha proyectado una nueva Resolución sobre Atención de Derechos de Petición, Quejas y Denuncias, que actualmente se encuentra en revisión por parte de la Oficina Asesora Jurídica, la cual contempla el deber de este Grupo, de informar a Control Disciplinario Interno las peticiones que no se contestan dentro del término legal previsto, para lo de su competencia". "Igualmente, este aspecto será modificado en la nueva Resolución que deroga la 18 1169 de 2001, pues se debe remitir a Control Disciplinario Interno solamente aquellas quejas o denuncias que puedan recaer sobre servidores públicos dentro del ejercicio de sus funciones por acción u omisión".	CUMPLIDA



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02

Versión: 01

Fecha: 05/05/2006

FORMULACION													SEGUIMIENTO		
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
													<p>La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "El Procedimiento de Control de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias - CC-MP-P-01 se encuentra publicado en Intraminas".</p> <p>La Oficina de Control Interno estableció que efectivamente en el procedimiento determinó: "se envía una copia del informe a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para que se tomen los correctivos del caso, si existen incumplimientos en la atención de mecanismos".</p> <p>Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida.</p>		
4	El Ministerio debe agilizar el proceso de actualización de la Resolución 18 1169 de 2001, de conformidad con los actuales procedimientos; al horario de atención al público; a la normatividad vigente sobre la materia; y a la actual periodicidad de entrega de los informes de gestión o estadístico de los mecanismos de participación ciudadana que produce el Grupo de Participación Ciudadana. (Evaluación Mecanismos de Participación Ciudadana - Oficina de Control Interno Rad. 2006017675 27-Ago-07)	Subproceso Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	6. Actualizar el horario de atención al público en la nueva Resolución sobre trámite interno de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias		X	Informar a los usuarios del MME sobre el actual horario de atención al público	7. Actualizar el artículo de horario de atención al público en la nueva Resolución sobre trámite interno de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias	Artículo	1	Gilma Sampayo Aida Marcela Nieto y Olga Lucia Baquero	01-oct-06	30-dic-06	13	<p>La Oficina de Control Interno estableció, que el horario de atención del Ministerio de Minas y Energía al público, fue ajustado mediante el artículo 19 de la Resolución 18 1608 del 28 de noviembre de 2006.</p> <p>Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida.</p>	CUMPLIDA



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02

Versión: 01

Fecha: 05/05/2006

FORMULACION												SEGUIMIENTO			
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
			7. Eliminar el informe mensual que debe presentar el Grupo de Participación Ciudadana a la Secretaría Genral, por inoperancia		X	Ajustar la periodicidad de entrega de informes al procedimiento actual del Grupo de Participación Ciudadana	8. Eliminar el artículo de la obligación por parte del Grupo de participación Ciudadana de entregar informe mensual a la Secretaría General, en la nueva Resolución sobre trámite interno de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias	Proyecto de Resolución	1	Gilma Sampayo Aida Marcela Nieto y Olga Lucía Baquero	01-oct-06	30-dic-06	13	El Grup de Participación Ciudadana, mediante memorando 2006016454 del 20-Sep-06, informó que "En el Plan Operativo 2006 quedó establecido la presentación de los informes de manera trimestral e igualmente se modificará este aspecto en la nueva resolución de trámites internos de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias, ya que se observó la inoperancia al enviar un informe detallado de tan corto plazo, sobre mecanismos que no pueden reportarse cumplidos en este lapso de tiempo. Al efectuarlo de manera trimestral pueden implementarse planes de mejoramiento, acciones y evaluaciones más certeras, teniendo en cuenta los términos de respuesta en que algunos casos son de 30 días o de los derechos de petición recepcionados al finalizar cada mes".	CUMPLIDA
														La Oficina de Control Interno estableció que el artículo de la obligación por parte del Grupo de Participación Ciudadana de entregar informe mensual a la Secretaría General, fue eliminado en la nueva Resolución 18 1608 del 28 de noviembre de 2006, sobre trámite interno de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA
5	Dado que la consulta de usuarios externos a página Web del Ministerio ha mostrado en los últimos años un incremento significativo del 62.8% en promedio, la entidad debe considerar la posibilidad de mejorar el diseño de su página, con funcionalidades de un portal integral con servicios clasificados por temáticas, de manera que sea más práctica y facilite la consulta por parte de los ciudadanos . (Evaluación Mecanismos de	Subproceso Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	8. Adicionar información en el módulo de preguntas frecuentes de la página web, relacionadas con los temas de mayor interés para los ciudadanos		X	Ofrecer mayor información a la ciudadanía a través de la página web	9. Incrementar las preguntas frecuentes publicadas en la página web	Preguntas Frecuentes	10	Olga Lucía Baquero	01-ene-07	31-dic-07	52	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Mediante comunicación radicado 2007004709 05-Feb-2007, se solicitó a los directivos de la entidad que se enviaran preguntas formuladas de manera reiterativa por los ciudadanos y la información que consideraran de interés general para publicar en la página web de la entidad en el módulo de preguntas frecuentes, de esta comunicación solo se recibió información de la Dirección de Minas con cuatro preguntas que fueron colocadas oportunamente en la página". Dado que se han publicado cuatro preguntas frecuentes de las diez programadas, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida Parcialmente .	CUMPLIDA PARCIALMENTE



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02
Versión: 01
Fecha: 05/05/2006

FORMULACION												SEGUIMIENTO			
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
			9. Contratar la elaboración del análisis, diseño, desarrollo e implementación del PORTAL del MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	X		Mejorar el diseño del Portal del Ministerio, bajo el concepto de Multiportal que permita disponer de la información, servicios, funcionalidades, contenidos y aplicaciones a nivel de Intranet y nuevas funcionalidades de Internet.	10. Elaborar los pliegos de condiciones para la contratación directa con formalidades plenas del "Portal de Internet del Ministerio".	Pliego de Condiciones	1	Juan Carlos Arce	21-ago-07	17-sep-07	4	El Grupo de Sistemas mediante memorando 2007040925 del 13 de septiembre de 2007, informa que "El Grupo de Sistemas elaboró los pliegos de condiciones definitivos con base en el estudio de mercado y en las sugerencias realizadas por los proveedores al proyecto del pliego de condiciones. El pliego de condiciones definitivo se publicó en la página WEB del Ministerio el día 12 de septiembre de 2007". La Oficina de Control Interno verificó que efectivamente existe un cronograma de la contratación directa del Portal de Internet, y que efectivamente los Preterminos de Referencia y los Términos Definitivos se encuentran publicados en la página Web del Ministerio. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA
							11. Contratar la elaboración del análisis, diseño, desarrollo e implementación del PORTAL del MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	Contrato	1	Secretario General	18-sep-07	31-oct-07	6		PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO
							12. Supervisión del contrato "Portal del MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA"	Actas	4	Juan Carlos Arce	01-nov-07	28-feb-08	17		PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02
Versión: 01
Fecha: 05/05/2006

FORMULACION													SEGUIMIENTO		
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
6	El Grupo de Planeación, deben publicar en la página Web los reportes de avances de los Planes Operativos 2006 de las dependencias por meta y actividades, en cumplimiento de la Directiva Presidencial 02 de 2000 y al artículo 34 de la Ley 734 de 2002. (Evaluación Mecanismos de Participación Ciudadana - Oficina de Control Interno Rad. 2006017675 27-Ago-07)	Subproceso de Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	10. Efectuar divulgación trimestral de los avances de planes operativos por dependencias		X	Mantener al ciudadano informado sobre la gestión de la entidad	13. Planes Operativos divulgados en la página Web del MME	Planes Operativos publicados del año 2006 y 2007	2	Doris Mahecha Barrios y Alfonso Solano	01-sep-07	15-feb-08	24		
7	Las Direcciones de Hidrocarburos y Energía, deben revisar y mejorar los controles establecidos en el procedimiento de respuesta a los Derechos de Petición y a las Quejas y Reclamos, de manera que se minimice el riesgo de atender fuera del término legal establecido y que se evite incurrir en causal de mala conducta. (Evaluación Mecanismos de Participación Ciudadana - Oficina de Control Interno Rad. 2006017675 27-Ago-07)	Subproceso de Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	11. Dado que la implementación del RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas) ha sido el motivo de múltiples quejas, reclamos y derechos de petición; se requiere contar con un profesional que apoye este proceso.		X	Responder el 100% de los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos dentro del término establecido.	14. Solicitar y gestionar la contratación de un profesional que apoye el tema del RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas)	Profesional	1	Director de Energía	30-sep-06	31-jul-07	43	La Dirección de Energía mediante memorando 2007040865 del 13 de septiembre de 2007, informa que "El 17 de julio de 2007, se contrató (GSA-31 de 2007) un profesional (Ingeniero Electricista) que apoya el tema del RETIE (Reglamento Técnico), por lo cual se ha mejorado la atención oportuna de estas reclamaciones". Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA

PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO

CUMPLIDA



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02

Versión: 01

Fecha: 05/05/2006

FORMULACION												SEGUIMIENTO			
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
			12. Establecer en la Dirección de Energía un control adicional al que tiene el Grupo de Participación Ciudadana.		X	Responder el 100% de los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos dentro del término establecido.	15. Que la secretaria comuniquen por e-mail a los servidores públicos de la Dirección de Energía que tienen a su cargo atender los derechos de petición, quejas y reclamos, recomendándoles previamente la fecha de vencimiento de dicho requerimiento.	Control Adicional	1	Secretaría de la Dirección de Energía	30-sep-06	31-dic-06	13	La Dirección de Energía mediante memorando 2007040865 del 13 de septiembre de 2007, informa que "Desde noviembre de 2006, la Secretaría ha llevado un control de fechas de asignación y vencimiento a través del Outlook que le ha permitido informarle o recordarle a cada funcionario la fecha de vencimiento, mejorando la atención oportuna de los mismos". La Oficina de Control Interno verificó los correos electrónicos enviados por la Secretaría de la Dirección de Energía, los días 5 de septiembre, 12 y 18 de diciembre de 2006. Igualmente, se verificaron las tareas que se llevan en Microsoft Outlook. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA
8	Organizar el nombre de las carpetas con las equivalentes en las TRD, a la vez se deben organizar los documentos de manera tal que el documento más antiguo sea el primero y el más reciente el último (Auditoría Interna de Calidad, 2007)	Subproceso de Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	13. Organizar la documentación de acuerdo a lo establecido por el Grupo de Gestión Documental		X	Mantener organizada la documentación	16. Archivos de gestión del Grupo de Participación Ciudadana organizados de acuerdo con la TRD	Archivos	Todos	Milena Castelblanco Emilia Villareal y Luisa Fernanda Hurtado	01-feb-07	30-nov-07	43	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Los documentos fueron organizados de acuerdo con la TRD y el Grupo de Gestión Documental". La Oficina de Control Interno revisó la carpeta con serie 186-02 Informes, cuyo asunto es "Informes de los Mecanismos de Participación Ciudadana", que a 25 de septiembre de 2007 cuenta con 129 folios, debidamente numerada. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02

Versión: 01

Fecha: 05/05/2006

FORMULACION													SEGUIMIENTO		
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
9	Identificar claramente los soportes de los indicadores establecidos <small>(Auditoria Interna de Calidad, 2007)</small>	Subproceso Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	14. Crear una tabla resumen del seguimiento de los indicadores de gestión		X	Implementar mecanismo de seguimiento continuo a los indicadores de gestión	17. Indicadores Actualizados	Comunicación interna	1	Gilma Sampayo Lina Molina y Aida Marcela Nieto	01-jun-06	30-dic-06	30	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Se elaboró cuadro de indicadores el cual se actualiza trimestralmente y se comparte con todos los miembros del grupo". La Oficina de Control Interno estableció que el Grupo de Participación Ciudadana, cuenta con diez indicadores, los cuales se actualizaron a junio de 2007, con datos y graficas de medición. El Grupo de Participación Ciudadana mediante e-mail interno del 25 de julio de 2007, divulgó los indicadores generales de su área organizacional. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA
10	Los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente son satisfactorios, solo en promedio el 3% de encuestadas califican una satisfacción regular. <small>(Supervisión y Seguimiento por parte del Grupo de Participación Ciudadana)</small>	Subproceso Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	15. Disponer de una urna en el primer piso de la entidad para que los ciudadanos depositen sugerencias sobre la atención brindada.		X	Adoptar medidas específicas de mejoramiento sobre la atención prestada al ciudadano	18. Disponer de una urna de sugerencias en la recepción de la entidad.	Urna	1	Luisa Fernanda Hurtado y Olga Lucía Baquero	01-jun-07	31-jul-07	9	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "La urna se colocó en el primer piso de la entidad desde el mes de junio de 2007 y algunas de las observaciones de los ciudadanos se han divulgado a través de las carteleras". La Oficina de Control Interno estableció que efectivamente la urna, para las sugerencias de los ciudadanos, se encuentra ubicada en la recepción de las instalaciones del Ministerio. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA
			16. Enviar a cada una de las dependencias la guía ciudadana sectorial		X	Mejorar la orientación suministrada a los ciudadanos en relación con la gestión de la entidad y el sector.	19. Entregar a las áreas organizacionales del MME, la guía ciudadana sectorial	Comunicación	1	Gilma Sampayo y Aida Marcela Nieto	15-dic-06	30-jun-07	28	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "En el mes de abril se entregó a las dependencias de la entidad la Guía Ciudadana Sectorial Radicados: 2007017988, 2007017982, 2007017985, 2007017986, 2007017990, 2007017992". La Oficina de Control Interno determinó que efectivamente la Guía Sectorial se encuentra publicada en la página Web del Ministerio. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02

Versión: 01

Fecha: 05/05/2006

FORMULACION													SEGUIMIENTO		
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
			17. Elaborar una encuesta dirigida a los ciudadanos que visitan la entidad, con el fin de medir la percepción frente a la oportunidad y eficacia de la atención suministrada por los servidores públicos del MME.	X		Contar con una metodología que facilite medir la percepción del cliente en oportunidad y eficacia	20. Elaborar un formato de encuesta de percepción frente a la atención brindada a los ciudadanos por parte de los servidores de la entidad	Formato	1	Gilma Sampayo y Aida Marcela Nieto	16-feb-07	31-ago-07	28	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "El formato de encuesta se diseño, se remitió al Grupo de Servicios Administrativos para su impresión y este entregó los formatos editados e impresos mediante memorando 2007010347 del 7 de marzo de 2007". La Oficina de Control Interno estableció que se elaboró el formato de percepción. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA
							21. Aplicar encuesta de percepción de la atención al cliente y analizar los resultados obtenidos	Informe	1	Aida Marcela Nieto Olga Lucía Baquero y Luisa Fernanda Hurtado	01-mar-07	28-feb-08	52	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Se entregó informe al Representante de la Alta Dirección sobre la percepción del cliente externo frente a la atención prestada en el Ministerio de Minas y Energía, mediante comunicación rad. 2007029612 del 6 de julio de 2007 y se publicó en Intraminas". Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA
11	Hace falta divulgación del material bibliográfico existente en la biblioteca del Ministerio que hace que se presente sub-utilización de los servicios bibliotecarios (Auditoria Interna de Calidad, 2007)	Subproceso Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	18. Efectuar divulgación de material bibliográfico	X		Dar a conocer los servicios y material de la biblioteca, al interior de la entidad	22. Divulgar los servicios y material de la biblioteca a través de los medios de comunicación dispuestos por la entidad	Herramientas de divulgación	5	Emilia Villareal	09-may-07	31-dic-07	34	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Se han efectuado por lo menos 5 divulgaciones a través de medios internos como Fondo de Pantalla y Carteleras, adicionalmente se ha actualizado el módulo de Biblioteca de Intraminas divulgando los servicios como el de préstamos interbibliotecarios y consultas virtuales de material bibliográfico y nuevas adquisiciones". La Oficina de Control Interno ha tenido conocimiento de las divulgaciones del material bibliográfico, mediante e-mail y fondo de pantalla. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS

Código: CI-GC-P-04-F-02

Versión: 01

Fecha: 05/05/2006

FORMULACION													SEGUIMIENTO		
Número Consecutivo (Código Hallazgo)	Descripción del Hallazgo	Nombre del Proceso o subproceso en donde se ubicó el hallazgo	Acción de Mejoramiento ¿Qué Hacer? Coloque aquí las acciones de mejora a tomar para solucionar las causas que genera la no conformidad	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Objetivo de la Acción ¿Qué resultado espero de la acción tomada?	Descripción de la Meta ¿Que producto voy a lograr?	Unidad de Medida	Dimensión de la Meta ¿En qué cantidad? Coloque el número de documentos productos o servicios que salen de la acción	Responsable ¿Quién lo hará? Nombre claro de la persona (s) que van a realizar las actividades	Fecha de Iniciación de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que comenzará a realizar la acción	Fecha de finalización de meta DD/MM/AAAA Coloque la fecha en que finalizará la acción	Plazo en semanas de la acción	Acciones Ejecutadas Observaciones del auditor	Estado de la Meta
12	La base de datos de seguimiento a los mecanismos de Participación Ciudadana es un insumo de medición de satisfacción del cliente frente al producto, el cual puede especificar las características requeridas por el cliente, con el fin de establecer acciones de mejoramiento. (Autoevaluación Grupo de Participación Ciudadana, 2007)	Subproceso de Coordinación y Comunicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana	19. Identificar las características del producto requeridas por los clientes, a través de los mecanismos de participación ciudadana	X		Contar con información que permita detectar las características de los productos del MME, requeridas por los ciudadanos	23. Incluir en la base de datos de seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana, una columna de identificación de las características del producto requeridas por los clientes.	Columna	1	Olga Lucía Baquero	01-sep-07	31-dic-07	17		PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO
			24. Llevar una base de datos de seguimiento a solicitudes de información, identificando las características requeridas por el cliente					Base de datos	1	Luisa Fernanda Hurtado	01-ago-07	30-ago-07	4	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Se implementó la base de seguimiento a solicitudes de información desde el mes de julio, identificando las características requeridas por los clientes". La Oficina de Control Interno estableció que la base de datos se empezó a llevar a partir de julio de 2007, con 20 registros en julio, 56 en agosto y 42 a 12 de septiembre de 2007. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA
			25. Analizar e identificar las características requeridas por los clientes frente a los productos que ofrece el MME.					Informe	1	Gilma Sampayo Aida Marcela Nieto y Olga Lucía Baquero	16-feb-07	31-ago-07	28	La Secretaría General mediante memorando 2007042342 del 21 de septiembre de 2007, informó que "Se entregó informe al Representante de la Alta Dirección sobre la medición de satisfacción del cliente frente a los productos del Ministerio de Minas y Energía mediante comunicación 2007031177 del 16 de julio de 2007 y se publicó en INTRAMINAS". Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la meta se encuentra Cumplida .	CUMPLIDA