

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**EVALUACIÓN ESTADO DE LOS MECANISMOS DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE MINAS Y
ENERGÍA A AGOSTO DE 2006**

Bogotá, D.C. 29 de Agosto de 2006

MME.OCI-021-2006
TRD. 14-02 EVALUACION

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. OBJETIVO.....	11
2. ALCANCE	11
3. CLIENTE.....	11
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	12
5. CRITERIO NORMATIVO.....	12
6. METODOLOGÍA	13
7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	14
7.1 DERECHOS DE PETICIÓN	14
7.2 QUEJAS Y RECLAMOS	20
7.3 RECOMENDACIONES.....	25
7.4 AUDIENCIAS PÚBLICAS.....	25
7.5 DEPENDENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	26
7.6 LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA	27
7.7 HORARIO DE ATENCIÓN	28
7.8 PÁGINA WEB.....	29
7.9 SERVICIO DE BIBLIOTECA.....	30
7.10 INFORMES DE GESTIÓN.....	31
8. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES.....	32

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento del Plan Estratégico, las funciones establecidas en las Leyes 87 de 1993 y 909 de 2004, y los Decretos 1826 de 1994, 2145 de 1999, 1227 y 1599 de 2005, la Oficina de Control Interno realizó la Evaluación al Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana adoptados por el Ministerio de Minas y Energía a Agosto de 2006, determinando su establecimiento y funcionamiento de acuerdo con la normatividad que regula la materia.












Concepto

La Oficina de Control Interno considera que los mecanismos de participación ciudadana adoptados por el Ministerio, se encuentran implementados, operando y muestran un grado de desarrollo significativo, cuyos instrumentos garantizan el acceso de los ciudadanos, permitiéndole a la entidad retroalimentarse respecto de sus actuaciones, excepto por las consideraciones particulares que se concluyen.

Conclusiones

1. En términos generales, el nivel de riesgo del estado de los mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio, se encuentra en **Bajo**, tal y como se resume en el siguiente cuadro.

Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana A Agosto de 2006

ITEM	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	NIVEL DE RIESGO	
1	DERECHOS DE PETICION	Alto	
2	QUEJAS Y RECLAMOS	Alto	
3	RECOMENDACIONES	Bajo	
4	AUDIENCIAS PÚBLICAS	Bajo	
5	DEPENDENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Bajo	
6	LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA	Bajo	
7	HORARIO DE ATENCIÓN	Bajo	
8	PÁGINA WEB	Bajo	
9	SERVICIO DE BIBLIOTECA	Bajo	
10	INFORMES DE GESTIÓN	Bajo	
NIVEL DE RIESGO TOTAL		Bajo	

En los numerales 3 y 4 se explican las razones por las cuales los derechos de petición y quejas y reclamos presentan un nivel de riesgo alto.

2. La ciudadanía utilizó en **3.514** oportunidades durante la vigencia de 2005, los mecanismos de participación a que tiene derecho, como se muestra en el siguiente cuadro, los cuales fueron recibidos, direccionados y atendidos por el Ministerio de Minas y Energía.

ITEM	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN UTILIZADOS POR LOS CIUDADANOS	CANTIDAD			
		VIGENCIA 2003	VIGENCIA 2004	VIGENCIA 2005	ENE-JUN 2006
1	DERECHOS DE PETICIÓN	790	912	798	412
	1.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1.578	2.254	1.486	554
2	QUEJAS Y RECLAMOS	193	139	112	35
3	RECOMENDACIONES	0	0	0	0
4	AUDIENCIAS PUBLICAS	0	1	1	1
5	LINEA TELEFONICA GRATUITA	815	961		
6	SERVICIO DE BIBLIOTECA	247	1.083	1.117	487
Total		3.623	5.350	3.514	1.489

Nota: En relación con la cantidad de llamadas a través de la línea telefónica gratuita, el Grupo de Participación Ciudadana no reportó la cantidad para las vigencias 2005 y 2006.

3. Entre enero de 2005 y junio de 2006, el Ministerio contestó **13** Derechos de Petición por fuera del término legal establecido, así: 7 de la Dirección de Hidrocarburos, 4 de la Dirección de Energía, 1 del Despacho Viceministro y 1 del Grupo de Gestión Humana.
4. Entre enero de 2005 y junio de 2006, el Ministerio contestó **8**¹ Quejas y Reclamos por fuera del término legal establecido, así: 4 de la Dirección de Energía, 3 de la Dirección de Hidrocarburos y 1 del Grupo de Control Disciplinario Interno.

Cuando no sea posible identificar al peticionario, el artículo 4 de la Resolución 18 1169 de 2001 establece que se deberá dar respuesta y remitirla al Grupo de Participación Ciudadana, en cuya dependencia quedará disponible para ser reclamada por el peticionario.

5. Comparados los Derechos de Petición y las Quejas y Reclamos contestados fuera de término durante las vigencias 2005 - 2006 frente a la vigencia 2004, se observa que hubo un aumento significativo², indicando que los controles implementados al interior de las dependencias responsables de dar respuesta oportuna, no han sido lo suficientemente efectivos, por cuanto el riesgo se ha materializado.

Según el Código Contencioso Administrativo, la inobservancia de los términos para resolver las peticiones es causal de mala conducta. De igual forma, el Código

¹ De las 8 Quejas y Reclamos contestadas fuera de término, 3 no reportan documento de respuesta al ciudadano, por parte de las Direcciones e Energía e Hidrocarburos.

² Durante la vigencia de 2004, el Ministerio contestó fuera de término **6** Derechos de Petición, para la vigencia de 2005, **9**, y para la vigencia 2006, **13**. De igual forma para la vigencia de 2004, el Ministerio contestó fuera de término **5** Quejas y Reclamos, y durante la vigencia de 2005 - 2006, **8**.

Disciplinario Único establece que le está prohibido a todo servidor público el no suministrar oportuna respuesta a las peticiones de los particulares.

6. Se estableció que en los informes elaborados por el Grupo de Participación Ciudadana, las solicitudes de información de los ciudadanos hechas por la página Web se presentan de manera separada de los derechos de petición. El artículo 2 de la Resolución 18 1169 de 2001³ establece que “toda solicitud o petición presentada ante el Ministerio de Minas y Energía se tramitará sin excepción como derecho de petición en los términos de la presente Resolución, sin que se requiera invocar de manera expresa este derecho en su texto”.
7. Entre enero y agosto de 2006, el Grupo de Participación Ciudadana solo remitió una Queja o Denuncia⁴ al Grupo de Control Disciplinario Interno. La Resolución 18 1169 de 2001, en su artículo 25, relacionado con las Quejas y Reclamos presentados por los ciudadanos y recepcionadas por el Grupo de Participación Ciudadana, establece que “En todos los casos, el Área de Participación Ciudadana deberá enviar copia al Área de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia”.
8. Según la Resolución 18 0079 del 26 de enero de 2006 del Ministerio⁵, se establecen seis (6) cargos para ejecutar las funciones del Grupo de Participación Ciudadana, observando lo siguiente: (1) El cargo Secretaria Ejecutiva 5040 – 17 no desempeña funciones en el Grupo de Participación Ciudadana, sino en el Grupo de Administración Documental; (2) Falta relacionar un cargo Secretaria Ejecutiva 5040 – 16 que cumple funciones en el Grupo de Participación Ciudadana y figura en el Grupo de Financiera; y (3) Falta relacionar un cargo Auxiliar Administrativo 5120 – 13 que cumple funciones en el Grupo de Participación Ciudadana y figura en el Grupo de Servicios Administrativo.
9. Según el artículo 33 de la Resolución 18 1169 del 19 de septiembre de 2001 establece que “El horario de atención al público es de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 4:50 p.m.”. No obstante, en la página Web del Ministerio se indica que el horario de atención es de de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. Durante el proceso de la auditoría interna, la Secretaría General solicitó a la Oficina Asesora Jurídica⁶ la revisión del proyecto de modificación de la resolución en mención. Es de aclarar que dicha resolución está siendo modificada por la entidad, con el fin de aclarar que el horario de atención es de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
10. El número de visitantes externos que consultan la página Web del Ministerio se ha incrementado en un 62.8% promedio por año entre 2002 y 2005. Lo anterior, se debe principalmente a que se ha publicado mayor cantidad de información operativa

³ Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos del Ministerio de Minas y Energía.

⁴ Comunicación 200600870 del 7 de junio de 2006. Denuncia sobre la Dirección de Hidrocarburos.

⁵ Acorde con la Planta Estructural a 8 agosto de 2006, suministrada por el Grupo de Gestión Humana.

⁶ Mediante memorando 2006011828 del 23 de agosto de 2006.

y de gestión de la entidad, de utilidad para los ciudadanos, entidades del sector y empresas privadas.

11. En la página Web del Ministerio, se muestra la formulación de los Plan Operativo 2006 de cada dependencia por meta y actividades, más no se publica el reporte de avance o ejecución de los mismos. En la subsección "Informes de Gestión" se muestra solo el porcentaje general de avance por dependencia, más no por cada una de las metas o actividades.

La Directiva Presidencial 02 de 2000 en la Fase I, señala que la entidad debe suministrar en línea los planes y programas en ejecución de la entidad. De igual forma, el numeral 37 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, señala que es deber de todo servidor público "Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que facilite a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar".

12. La Secretaría General presentó de manera oportuna al Sr. Ministro, los informes estadísticos trimestrales sobre el comportamiento de los mecanismos de participación ciudadana del Ministerio, en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el artículo 27 de la Resolución 18 1169 de 2001.

No obstante, el Grupo de Participación Ciudadana no presenta el informe mensual estadístico a la Secretaría General enunciado en el artículo 37 de la Resolución 18 1169 de 2001. Dicha resolución está siendo modificada por la entidad, con el fin de actualizar la periodicidad de entrega de los informes de gestión.

13. La Oficina de Control Interno en sus informes de "Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio" a 31 de abril de 2004 y a abril de 2005 planteó oportunidades de mejoramiento en relación con los mecanismos de participación ciudadana, a las cuales hizo seguimiento en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 y Decreto 1599 de 2005. Teniendo en cuenta las gestiones realizadas por la Secretaría General, se estableció que a agosto de 2006, el Plan Interno se encuentra acogido en un **55.6%**, como se muestra en el siguiente cuadro.

ESTADO DEL PLAN INTERNO DE MEJORAMIENTO
Mecanismos de Participación Ciudadana
A AGOSTO DE 2006

ESTADO DE LAS METAS	NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD DE METAS		%
		A 31-ABR-2005	A 28-AGO-2006	
CUMPLIDA	BAJO	2	5	55,6%
CUMPLIDA PARCIALMENTE	MEDIANO	0	3	33,3%
PENDIENTE	ALTO	0	1	11,1%
PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO	NINGUNO	4	0	0,0%
TOTAL		6	9	100%

Oportunidades de Mejoramiento Propuestas por la Oficina de Control Interno

En cumplimiento de la función de asesorar a la alta dirección en la toma de decisiones, y con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de los procesos que ejecuta el Ministerio de Minas y Energía, la Oficina de Control Interno se permite formular las siguientes oportunidades de mejoramiento para que sean consideradas por la Administración, en cumplimiento de los literales a)⁷, f)⁸ del numeral 1.2 “Principios de Gestión de la Calidad” y g)⁹ del numeral 4.1 “Requisitos Generales” de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, así:

- 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.
- Toda solicitud de información que presenten los ciudadanos por la página Web del Ministerio, debe tratarse como Derechos de Petición en cumplimiento al artículo 2¹⁰ de la Resolución 18 1169 de 2001¹¹, incluirlas y contabilizarlas en la sección de

⁷ Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas. (Subrayado fuera de texto)

⁸ Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad. (Subrayado fuera de texto)

⁹ Identificar y diseñar, con la participación de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes, en las materias y funciones que le competen a cada entidad. (Subrayado fuera de texto)

¹⁰ “Toda solicitud o petición presentada ante el Ministerio de Minas y Energía se tramitará sin excepción como derecho de petición...”

¹¹ Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos del Ministerio de Minas y Energía.

Derechos de Petición en el informe que elabora por el Grupo de Participación Ciudadana.

- Cuando no sea posible identificar al peticionario, la Dirección de Hidrocarburos debe dar respuesta al peticionario y remitirla al Grupo de Participación Ciudadana donde quedará disponible para ser reclamada por el peticionario, en cumplimiento del artículo 4 de la Resolución 18 1169 de 2001.
- 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.
- 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.
- La Administración debe proceder a ajustar la Resolución 18 0079 de 2006 sobre distribución de los cargos de la Planta de Personal del Ministerio, de acuerdo con la actual necesidad del servicio y los cargos asignados al Grupo de Participación Ciudadana.
- El Ministerio debe agilizar el proceso de actualización de la Resolución 18 1169 de 2001¹², 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.
- 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 ciudadanos¹³.
- 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.

¹² Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos.

¹³ Esta oportunidad de mejoramiento, es formulada por el Grupo de Sistemas y la Oficina de Control Interno.

- El Ministerio debe proceder a acoger las cuatro (4) recomendaciones, que se encuentran pendientes, propuestas por la Oficina de Control Interno en sus informes de “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio” a 31 de abril de 2004 y a abril de 2005.

Validación del Informe

Como resultado del proceso de validación de la evaluación, el Grupo de Participación Ciudadana¹⁴ formuló las siguientes acciones a implementar:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

¹⁴ Mediante memorando 2006016454 del 20 de septiembre de 2006.

Las dependencias en el momento de considerar el establecer alguna acción de mejoramiento¹⁵, con base en los resultados obtenidos en la evaluación y en concordancia con las oportunidades de mejoramiento propuestas por la Oficina de Control Interno, deben remitirse al procedimiento CI-GC-P-04 “Procedimiento Acciones de Mejoramiento – Preventiva y Correctiva”, adoptado mediante Resolución 18 0514 del 5 de mayo de 2006 del Ministerio de Minas y Energía, para lo cual puede contar con la asesoría que presta el Grupo de Planeación. Copia de las acciones de mejoramiento formuladas por la dependencia, deben enviarse a la Oficina de Control Interno, en un término de quince (15) días hábiles para el respectivo seguimiento.

¹⁵ Como las que formuló el Grupo de Participación Ciudadana en el proceso de validación de la evaluación.

**EVALUACIÓN
ESTADO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
A AGOSTO DE 2006**

1. OBJETIVO

El objetivo de la evaluación, consistió en determinar el estado de los mecanismos de participación ciudadana adoptados por el Ministerio de Minas y Energía.

2. ALCANCE

La evaluación comprendió:

- Determinar el estado de los derechos de petición, quejas y reclamos, solicitudes de información y audiencias públicas, a 30 de junio de 2006, con base en la normatividad que regula la materia. El estado de la línea telefónica gratuita, la página Web, el servicio de biblioteca y el informe de gestión, se hizo a agosto de 2006.
- Realizar seguimiento a las acciones conducentes a acoger las oportunidades de mejoramiento planteadas por la Oficina de Control Interno en sus Informes de Evaluación de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio de 2004 y 2005.
- Elaborar cuadro de normatividad vigente aplicable al Ministerio de Minas y Energía sobre los mecanismos de participación ciudadana, como una propuesta de contar con un instrumento de seguimiento y control, a agosto de 2006.

3. CLIENTE

El cliente del seguimiento, es el Despacho Ministro, la Secretaría General y el Grupo de Participación Ciudadana. De igual forma, para las áreas organizacionales que hayan tenido incumplimiento de términos.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por Ruth Estela Jiménez Fajardo, Jefe Oficina de Control Interno, quien supervisó el seguimiento, y Armando Calderón Salom, Profesional de la Oficina de Control Interno.

5. CRITERIO NORMATIVO

- Artículo 1 de la Ley 58 de 1982, por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso –Administrativo.
- Artículos 3, 5, 6, 7, 9, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 31, 32 y 33 del Decreto 01 de 1984, Código Contencioso Administrativo.
- Artículo 12, 17 y 25 de la Ley 57 de 1985, por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Artículos 23, 74, 86, 87 y 88 de la Constitución Política, 1991.
- 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.
- Artículos 1,8 y 13 de la Ley 393 de 1997, por la cual se desarrolla el Artículo 87 de la Constitución Política en relación con las acciones de cumplimiento.
- Artículos 1 y 22 de la Ley 472 de 1998, por la cual se desarrolla el Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. (En relación con las audiencias públicas).
- Artículo 1, 19 y 31 del Decreto 2591 de 1991, por la cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el Artículo 86 de la Constitución Política.
- Directiva Presidencial 02 del 28 de agosto de 2000, sobre gobierno en línea.
- Resolución 18 1169 de 2001, por el cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos.
- Numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Artículos 6, 10, 14 y 15 de la Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP 1000:2004.


6. METODOLOGÍA

6.1 Estado de los Mecanismos

La evaluación se realizó mediante mesas de trabajo, entrevistas, solicitud de información, consultas a las bases de datos, verificación documental, monitoreo a la página Web del Ministerio, 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

Nivel de Riesgo	
Bajo	
Mediano	
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.

6.2 Seguimiento Recomendaciones

El criterio aplicado en el seguimiento, correspondió al siguiente cuadro de medición del estado y nivel del riesgo.

MEDICIÓN DEL ESTADO Y NIVEL DE RIESGO

Estado del Plan Interno de Mejoramiento

ESTADO DE ACTIVIDAD	NIVEL DE RIESGO	
CUMPLIDA		BAJO
CUMPLIDA PARCIALMENTE		MEDIANO
PENDIENTE		ALTO
PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO		NINGUNO

- BAJO** Se asignará esta calificación, cuando la actividad de mejoramiento se haya cumplido de manera total en las condiciones predefinidas.
- MEDIANO** Se asignará esta calificación, cuando la actividad de mejoramiento se haya cumplido de manera parcial en las condiciones predefinidas.
- ALTO** Se asignará esta calificación, cuando la actividad de mejoramiento no se haya cumplido en las condiciones predefinidas.
- NINGUNO** Se asignará esta calificación, cuando la actividad de mejoramiento este prevista para ejecutar después de la fecha de corte del seguimiento.

7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación se presenta el estado de los mecanismos de participación ciudadana adoptados por el Ministerio de Minas y Energía.

7.1 DERECHOS DE PETICIÓN

Se estableció que el Grupo de Participación Ciudadana, entre enero de 2005 y agosto de 2006, efectuó su función de registrar, direccionar y monitorear el cumplimiento de los términos de respuestas a los Derechos de Petición de los ciudadanos, de conformidad con el artículo 4 de la Resolución 18 1169 de 2001, del Ministerio de Minas y Energía.

De acuerdo con los informes elaborados por el Grupo de Participación Ciudadana, se estableció que en la vigencia de 2004 el Ministerio recibió 912 Derechos de Petición, 798 en el 2005, y 412 entre enero - junio de 2006, como se muestra en el siguiente cuadro por dependencias y grupos de trabajo.

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA

De 2004, 2005 y Enero a Junio de 2006

ITEM	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	Enero - Diciembre 2004		Enero - Diciembre 2005		Enero - Junio 2006	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
1	Despacho Ministro	2	0,22%	5	0,63%	1	0,24%
	Asesores Ministro					1	0,24%
2	Despacho Viceministro			4	0,50%	8	1,94%
	Asesores Viceministro					3	0,73%
3	Dirección Hidrocarburos	235	25,77%	283	35,46%	152	36,89%
4	Dirección Minas	123	13,49%	95	11,90%	48,5	11,77%
5	Dirección Energía	214	23,46%	160	20,05%	58,5	14,20%
6	Dirección Gas	62	6,80%	42	5,26%	25	6,07%
7	Oficina Asesora Jurídica	132	14,47%	112	14,04%	51	12,38%
8	Oficina de Control Interno						
9	Grupo de Control Disciplinario Interno			2	0,25%		
10	Grupo de Jurisdicción Coactiva	1	0,11%	1	0,13%		
11	Secretaría General	16	1,75%	5	0,63%	9	2,18%
12	Grupo de Servicios Administrativos	11	1,21%	1	0,13%	6	1,46%
13	Grupo de Financiera	4	0,44%	3	0,38%		
14	Grupo de Gestión Humana	100	10,96%	65	8,15%	40	9,71%
15	Grupo de Sistemas						
16	Grupo de Planeación			4	0,50%		
17	Grupo de Participación Ciudadana	6	0,66%	4	0,50%	1	0,24%
18	Grupo de Administración Documental	6	0,66%	12	1,50%	8	1,94%
	Total	912	100%	798	100%	412	100%

Comparados los Derechos de Petición recibidos durante la vigencia 2005 frente a la vigencia 2004, se observa una disminución de 114 derechos, lo que representa el 12.5%. Las Direcciones de Hidrocarburos y Energía, son las dependencias que tienen mayor carga de trabajo en cuanto a dar respuesta a Derechos de Petición, por cuanto reciben mayores requerimientos de la ciudadanía.

Así mismo, se estableció que entre enero de 2005 y junio de 2006, de un total de 1.210 Derechos de Petición, el Ministerio contestó fuera de término 13, como se muestra en el siguiente cuadro, extractado del Anexo 1. "Verificación de los Derechos de Petición". Según el Código Contencioso Administrativo, la inobservancia de los términos para resolver las peticiones es causal de mala conducta¹⁶. De igual forma, el Código Disciplinario Único establece que le está prohibido a todo servidor público el no suministrar oportuna respuesta a las peticiones de los particulares¹⁷.

¹⁶ Artículo 7 Código Contencioso Administrativo, Desatención de las peticiones.

¹⁷ Numeral 8 del artículo 35 Código Disciplinario Único, Prohibiciones.

DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINO Entre Enero de 2005 y Junio de 2006

ITEM	RADICADO RECIBO	FECHA RECIBO	TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN	FECHA VENCIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS HABLES FUERA DE TERMINO
1	501100	18-Ene-05	INFORMACIÓN	08-Feb-05	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	502679	16-Feb-05	6
2	501348	20-Ene-05	CONSULTA	03-Mar-05	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	504299	08-Mar-05	4
3	502232	28-Ene-05	INFORMACIÓN	18-Feb-05	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	502988	21-Feb-05	1
4	502426	01-Feb-05	INFORMACIÓN	22-Feb-05	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	503245	23-Feb-05	1
5	505908	10-Mar-05	INFORMACIÓN	05-Abr-05	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	506911	15-Abr-05	8
6	506534	17-Mar-05	INFORMACIÓN	12-Abr-05	ASESOR VICEMINISTRO	506928	15-Abr-05	3
7	506654	18-Mar-05	INFORMACIÓN	13-Abr-05	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	506809	14-Abr-05	1
8	523833	06-Oct-05	INFORMACIÓN	28-Oct-05	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	522315	01-Nov-05	2
9	525483	26-Oct-05	INFORMACIÓN	18-Nov-05	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	523759	22-Nov-05	2
10	603006	08-Feb-06	INFORMACIÓN	01-Mar-06	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	603530	02-Mar-06	1
11	611227	19-May-06	INFORMACIÓN	12-Jun-06	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	2006002246	15-Jun-06	3
12	611286	22-May-06	INFORMACIÓN	13-Jun-06	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	2006002035	14-Jun-06	1
13	611459	23-May-06	INFORMACIÓN	14-Jun-06	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	2006002234	15-Jun-06	1

La Dirección de Hidrocarburos contestó 7 Derechos de Petición fuera de término, la Dirección de Energía 4, el Despacho Viceministro 1, y el Grupo de Gestión Humana 1.

Comparados los derechos de petición contestados fuera de término durante las vigencias 2005 - 2006 frente a la vigencia 2004, se observa que hubo un aumento significativo¹⁸, indicando que los controles implementados al interior de las dependencias responsables de dar respuesta oportuna, no han sido lo suficientemente efectivos, por cuanto el riesgo se ha materializado.

Validación del Informe

En relación con el aumento de los derechos de petición contestados fuera de término par las áreas organizacionales del Ministerio, el Grupo de Participación Ciudadana mediante memorando 2006016454 del 20 de septiembre de 2006, formuló la siguiente acción a implementar:

“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”.

¹⁸ Durante la vigencia de 2004, el Ministerio contestó fuera de término 6 Derechos de Petición, para la vigencia de 2005, 9, y para la vigencia 2006, 13.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

- Las Direcciones de Hidrocarburos y Energía, deben revisar y mejorar los controles establecidos en el procedimiento de respuesta a los Derechos de Petición, de manera que se minimice el riesgo de atender fuera del término legal establecido y que se evite incurrir en causal de mala conducta.

No obstante lo anterior, otros nueve (9) derechos de petición se contestaron fuera del término legal establecido, por cuanto en la base de datos que es alimentada manualmente, de manera involuntaria se reportó una fecha anterior a la real de vencimiento, razón por la cual las dependencias responsables los contestaron fuera del término sin saberlo, los cuales se relacionan en el siguiente cuadro.

DERECHOS DE PETICIÓN FUERA DE TÉRMINO
Entre Enero y Junio de 2006
Por Reporte Erróneo e Involuntario de la Fecha de Vencimiento

ITEM	RADICADO RECIBO	FECHA RECIBO	TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN	FECHA VENCIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS HABLES FUERA DE TERMINO
1	604253	21-Feb-06	INFORMACIÓN	14-Mar-06	VICEMINISTERIO - ASESORES	604538	15-Mar-06	1
2	604768	28-Feb-06	CONSULTA	12-Abr-06	OFICINA ASESORA JURÍDICA	606471	17-Abr-06	1
3	605262	03-Mar-06	CONSULTA	19-Abr-06	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	606613	20-Abr-06	1
4	606008	13-Mar-06	INFORMACIÓN	04-Abr-06	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	606001	05-Abr-06	1
5	606855	23-Mar-06	INFORMACIÓN	17-Abr-06	DIRECCIÓN DE GAS	606512	18-Abr-06	1
6	606998	27-Mar-06	INFORMACIÓN	19-Abr-06	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	606665	20-Abr-06	1
7	607060	27-Mar-06	INFORMACIÓN	19-Abr-06	OFICINA ASESORA JURÍDICA	606667	20-Abr-06	1
8	607105	27-Mar-06	INFORMACIÓN	19-Abr-06	DIRECCIÓN DE MINAS	606673	20-Abr-06	1
9	607155	28-Mar-06	INFORMACIÓN	20-Abr-06	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	606701	21-Abr-06	1

Las fechas de vencimiento real, fueron corregidas en la base de datos por el Grupo de Participación Ciudadana durante el desarrollo de la auditoría.

Según el Grupo de Administración Documental, esta situación es subsanada por el Sistema de Correspondencia¹⁹, el cual está diseñado para que automáticamente establezca la fecha de vencimiento de los derechos de petición al seleccionar la naturaleza del documento. No obstante, según prueba realizada durante la auditoría²⁰ no se encuentra funcionando adecuadamente, dado que al momento en que el Grupo de Participación Ciudadana desea cambiar la naturaleza del documento, la fecha de vencimiento no es modificada. Es preciso anotar que el sistema se encuentra en la etapa de ajuste y adecuación.

¹⁹ El Sistema de Correspondencia comenzó a funcionar a partir del 1 de junio de 2006.

²⁰ Prueba realizada al Sistema de Correspondencia con el Grupo de Participación Ciudadana, el 24 de julio de 2006.

De igual forma al realizar pruebas al Sistema de Correspondencia durante la auditoría²¹, donde el usuario a quien se le asigna un Derecho de Petición pueda visualizar la fecha de vencimiento, se estableció que en los pantallas no se muestra la fecha de vencimiento. Después que el usuario tramita en el sistema el documento, aparece en pantalla la fecha de vencimiento, cuando ya no es relevante.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

- Dado que el Sistema de Correspondencia del Ministerio se encuentra en la etapa de ajuste y afinamiento, debe diseñarse de manera que al establecer automáticamente la fecha de vencimiento según la naturaleza del documento, lo haga adecuadamente, es decir, que en el momento que el Grupo de Participación Ciudadana desee cambiar la naturaleza del documento, la fecha de vencimiento sea modificada. De igual manera debe permitirle al usuario, a quien se le asigna algún documento de mecanismo de participación ciudadana, visualizar la fecha de vencimiento. Lo anterior en cumplimiento del literal f)²² del numeral 1.2 “Principios de Gestión de la Calidad” de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Solicitudes de Información

De acuerdo con los informes elaborados por el Grupo de Participación Ciudadana, se estableció que durante la vigencia de 2004, se recibieron y atendieron 2.254 solicitudes de información hechas por los ciudadanos a través de la página Web, 1.486 en el 2005, y 554 entre enero – junio de 2006, en temas relacionados con información general del Ministerio y del Sector, precios de los combustibles, asignación volúmenes zona de frontera, normatividad, GLP, Retie, Regalías, títulos mineros, queja contra Ingeominas, ley salinas, proyectos hidroeléctricos, reposición de cilindros, legalización minera, capacitación uso de Biogasolina, servicios públicos domiciliarios y trámite ante dependencias técnicas.

Comparadas las solicitudes de información recibidas durante la vigencia 2005 frente a la vigencia 2004, se observa una disminución de 768 solicitudes, lo cual representa el 34.07%. Uno de los factores que pudo contribuir a dicha disminución, es el incremento de preguntas frecuentes y mayor información publicada en la página Web del Ministerio, permitiendo a los ciudadanos hacer mayor uso de la información disponible.

²¹ Consulta realizada por la Oficina de Control Interno el 3 de agosto de 2006.

²² Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad. (Subrayado fuera de texto)

El artículo 2 de la Resolución 18 1169 de 2001²³ establece que “toda solicitud o petición presentada ante el Ministerio de Minas y Energía se tramitará sin excepción como derecho de petición en los términos de la presente Resolución, sin que se requiera invocar de manera expresa este derecho en su texto” (Subrayado fuera de texto). Al respecto, se estableció que en los informes elaborados por el Grupo de Participación Ciudadana, las solicitudes de información de los ciudadanos hechas por la página Web se presentan de manera separada de los derechos de petición.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

- Toda solicitud de información que presenten los ciudadanos por la página Web del Ministerio, debe tratarse como Derechos de Petición en cumplimiento al artículo 2²⁴ de la Resolución 18 1169 de 2001²⁵, incluirlas y contabilizarlas en la sección de Derechos de Petición en el informe que elabora por el Grupo de Participación Ciudadana.

Validación del Informe

En relación con la recomendación de dar cumplimiento al artículo 3 de la Resolución 18 1169 de 2001, el Grupo de Participación Ciudadana mediante memorando 2006016454 del 20 de septiembre de 2006, formuló la siguiente acción a implementar:

“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.”.

Concepto Respecto de los Derechos de Petición

La Oficina de Control Interno considera que la oportunidad de respuesta a los Derechos de Petición, se encuentra en un nivel de riesgo **Alto**, teniendo en cuenta que se ha materializado el riesgo de atender fuera del término establecido, cuyo impacto legal

²³ Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos del Ministerio de Minas y Energía.

²⁴ “Toda solicitud o petición presentada ante el Ministerio de Minas y Energía se tramitará sin excepción como derecho de petición...”

²⁵ Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos del Ministerio de Minas y Energía.

puede recaer sobre el Ministerio y sobre el servidor público dar lugar a causal de mala conducta.

Validación del Informe

En relación con el nivel de riesgo Alto, asignado por la Oficina de Control Interno a la atención de los Derechos de Petición, la Dirección de Hidrocarburos observó lo siguiente, mediante e-mail del 26 de septiembre de 2006:

“Se habla de un riesgo alto en la atención de derechos de petición, lo cual creo que no es correcto. Si lo miramos numéricamente y solo analizando la Dirección a mi cargo, creo que un retraso del 1,61%, no es aceptable para ser considerado como de riesgo alto y más teniendo en cuenta que de las 8 solicitudes extemporáneas 5 se respondieron en menos de 2 días después de vencido el término y varias de ellas solo con unas horas de retraso. Además hablar de riesgo alta y que la gestión se afecta notoriamente es si se hubieran recibido reclamaciones, quejas, tutelas o algo por estilo sobre derechos de petición respondidos extemporáneamente, que hasta donde se, no ha ocurrido. por máximo el riesgo debería valorarse como medio, siendo en mi concepto realmente bajo y sin que ello signifique que no esté de acuerdo en que no se cumplan los términos establecidos, pero creo que las cosas se deben valorar en su justa proporción y no simplemente bajo supuestos errados que me parece están siendo utilizados en este caso. Creo que el riesgo alto cobija otros elementos más allá de lo que se está evaluando en este caso. Ahora, si lo miramos a nivel Ministerio la proporción es aún menor. En este sentido, me preguntaría que daría lugar a un riesgo bajo como mínimo medio, bajo la filosofía que están utilizando de evaluación?”

No obstante lo anterior, he impartido nuevas directrices a mi gente sobre el particular, con el fin de acercarnos a nuestro objetivo y es la atención de los ciudadanos dentro de los tiempos establecidos y en forma satisfactoria”.

A lo anterior, la Oficina de Control Interno reitera que el nivel de riesgo asignado a los Derechos de Petición, no se da con base en la representatividad de los hechos ocurridos, sino al incumplimiento por parte de las dependencias al artículo 7 Código Contencioso Administrativo, sobre desatención de las peticiones y al numeral 8 del artículo 35 Código Disciplinario Único, sobre prohibiciones; normas estas que configuran la causal de mala conducta, motivo de una posible investigación disciplinaria, por uno solo de estos hechos.

7.2 QUEJAS Y RECLAMOS

Se estableció que el Grupo de Participación Ciudadana, entre enero de 2005 y agosto de 2006, efectuó su función de registrar, direccionar y monitorear el cumplimiento de los términos de respuestas a las Quejas y Reclamos de los ciudadanos, de conformidad con el artículo 25 de la Resolución 18 1169 de 2001, del Ministerio de Minas y Energía.

De acuerdo con los informes elaborados por el Grupo de Participación Ciudadana, se estableció que en la vigencia 2004 el Ministerio recibió 139 Quejas y Reclamos, 112 en el 2005 y 35 entre enero y junio de 2006, como se muestra en el siguiente cuadro por área organizacional.

QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA De 2004, 2005 y Enero a Junio de 2006

ITEM	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	Enero - Diciembre de 2004		Enero - Diciembre de 2005		Enero - Junio de 2006	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
1	Despacho Ministro	3	2,16%			4	11,43%
2	Viceministerio						
3	Dirección Hidrocarburos	33	23,74%	48	42,86%	15	42,86%
4	Dirección Minas	24	17,27%	11	9,82%	5	14,29%
5	Dirección Energía	60	43,17%	33	29,46%	7	20,00%
6	Dirección Gas	11	7,91%	8	7,14%	2	5,71%
7	Oficina Asesora Jurídica			6	5,36%		
8	Oficina de Control Interno						
9	Grupo de Control Disciplinario Interno			2	1,79%		
10	Grupo de Jurisdicción Coactiva						
11	Secretaría General	7	5,04%	2	1,79%	2	5,71%
12	Grupo de Servicios Administrativos						
13	Grupo de Financiera						
14	Grupo de Gestión Humana						
15	Grupo de Sistemas						
16	Grupo de Planeación						
17	Grupo de Participación Ciudadana	1	0,72%	2	1,79%		
18	Grupo de Administración Documental						
Total		139	100%	112	100%	35	100%

Comparadas las Quejas y Reclamos recibidos durante la vigencia 2005 frente a la vigencia 2004, se observa una disminución de 27 quejas, lo que representa el 19.43%. Las Direcciones de Hidrocarburos y Energía, son las dependencias que tienen mayor carga de trabajo en cuanto a dar respuesta a Quejas y Reclamos, por cuanto reciben el mayor número de requerimientos de la ciudadanía.

Así mismo, se estableció que entre enero de 2005 y junio de 2006, de un total de 147 Quejas y Reclamos, el Ministerio contestó fuera de término 8²⁶, como se muestra en el siguiente cuadro. Según el Código Contencioso Administrativo, la inobservancia de los términos para resolver las peticiones es causal de mala conducta²⁷. De igual forma, el Código Disciplinario Único establece que le está prohibido a todo servidor público el no suministrar oportuna respuesta a las peticiones de los particulares²⁸.

²⁶ De las 8 Quejas y Reclamos contestadas fuera de término, 3 no reportan documento de respuesta al ciudadano.

²⁷ Artículo 7 Código Contencioso Administrativo, Desatención de las peticiones.

²⁸ Numeral 8 del artículo 35 Código Disciplinario Único, Prohibiciones.

QUEJAS Y RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINO Entre Enero de 2005 y Junio de 2006

ITEM	RADICADO RECIBO	FECHA RECIBO	FECHA VENCIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS HÁBILES FUERA DE TÉRMINO
1	503785	16-Feb-05	09-Mar-05	Dirección de Energía	504855	15-Mar-05	4
2	507100	29-Mar-05	19-Abr-05	Dirección de Energía	No se ha contestado		
3	509206	22-Abr-05	16-May-05	Dirección de Hidrocarburos	509906	26-May-05	8
4	521318	09-Sep-05	30-Sep-05	Dirección de Energía	520163	04-Oct-05	2
5	523537	04-Oct-05	26-Oct-05	Grupo de Control Disciplinario Interno	522101	28-Oct-05	2
6	600471	10-Ene-06	31-Ene-06	Dirección de Hidrocarburos	No se ha contestado	Ver Nota 1.	
7	600562	11-Ene-06	01-Feb-06	Dirección de Hidrocarburos	No se ha contestado	ver Nota 2.	
8	607719	04-Abr-06	27-Abr-06	Dirección de Energía	607506	05-May-06	5

Nota 1. La Dirección de Hidrocarburos mediante comunicación 603161 del 24 de febrero de 2006 dirigida al Grupo de Participación Ciudadana, informa "que si bien la comunicación no se contestó al quejoso, debido a que no presentaba dirección alguna, la solicitud sobre la cual versa dicha comunicación, relacionada con la capacidad de almacenamiento de las Estaciones de Servicio Olaya Herrera y El Patía, si fue atendida de manera oportuna, mediante correo electrónico dirigido al Dr. Carlos Arturo Flórez, Director de la UPME, en la cual se corrige, entre otras, la capacidad de almacenamiento de la Estación de Servicio Olaya Herrera. Sobre la Estación de Servicio El Patía, no se hizo corrección por no tener lugar a la queja.

Nota 2. La Dirección de Hidrocarburos mediante comunicación 603161 del 24 de febrero de 2006 dirigida al Grupo de Participación Ciudadana, informa que "en relación con la comunicación 600562, le manifiesto que dicha comunicación, no corresponde a una queja. Mediante dicha comunicación, al cual no requiere respuesta, nos anexan un informe de una visita a un expendio de combustibles por parte de la Alcaldía de Soacha, a atención a una solicitud que este despacho había realizado a dicha entidad.

Cuando no sea posible identificar al peticionario, el artículo 4 de la Resolución 18 1169 de 2001 establece que se deberá dar respuesta y remitirla al Grupo de Participación Ciudadana, en cuya dependencia quedará disponible para ser reclamada por el peticionario.

La Dirección de Energía contestó 4 Queja y Reclamo fuera de término, la Dirección de Hidrocarburos 3 y el Grupo de Control Disciplinario Interno 1.

Comparadas las Quejas y Reclamos contestados fuera de término durante las vigencias 2005 - 2006 frente a la vigencia 2004, se observa que hubo un aumento²⁹, indicando que los controles implementados al interior de las dependencias responsables de dar respuesta oportuna, no han sido lo suficientemente efectivos, por cuanto el riesgo se ha materializado.

Oportunidades de Mejoramiento Propuestas por la Oficina de Control Interno

- Las Direcciones de Hidrocarburos y Energía, deben revisar y mejorar los controles establecidos en el procedimiento de respuesta 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.
- Cuando no sea posible identificar al peticionario, la Dirección de Hidrocarburos debe dar respuesta al peticionario y remitirla al Grupo de Participación Ciudadana donde quedará disponible para ser reclamada por el peticionario, en cumplimiento del artículo 4 de la Resolución 18 1169 de 2001.
- 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.

La Resolución 18 1169 de 2001, en su artículo 25, relacionado con las Quejas y Reclamos presentadas por los ciudadanos y recepcionados por el Grupo de Participación Ciudadana, establece que “En todos los casos, el Área de Participación Ciudadana deberá enviar copia al Área de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia”.

En concordancia con lo anterior, entre enero y agosto de 2006, el Grupo de Participación Ciudadana solo remitió una Queja o Denuncia³⁰ al Grupo de Control Disciplinario Interno.

²⁹ Durante la vigencia de 2004, el Ministerio contestó fuera de término 5 Quejas y Reclamos, y durante la vigencia de 2005 - 2006, 8.

³⁰ Comunicación 200600870 del 7 de junio de 2006. Denuncia sobre la Dirección de Hidrocarburos.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

- 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.

Validación del Informe

En relación con la recomendación de remitir copia a Control Disciplinario Interno de las Quejas y Reclamos presentado por los ciudadanos, el Grupo de Participación Ciudadana mediante memorando 2006016454 del 20 de septiembre de 2006, formuló la siguiente acción a implementar:

“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”.

Igualmente observó que “la queja enviada entre enero y agosto de 2006, fue la única recibida contra un funcionario de la entidad en ejercicio de su actuación como servidor público”.

Concepto Respecto de las Quejas y Reclamos

La Oficina de Control Interno considera que la oportunidad de respuesta a las Quejas y Reclamos, se encuentra en un nivel de riesgo **Alto**, teniendo en cuenta que se ha materializado el riesgo de responder fuera del término establecido, cuyo impacto legal puede recaer sobre el Ministerio y sobre el servidor público dar lugar a causal de mala conducta.

Validación del Informe

En relación con el nivel de riesgo Alto, asignado por la Oficina de Control Interno a la atención de las Quejas y Reclamos, la Dirección de Hidrocarburos observó lo siguiente, mediante e-mail del 26 de septiembre de 2006:

“Igual comentario aplica para el caso de las quejas, de lo cual simplemente me preocupa que las explicaciones que las Direcciones hacemos de ciertas respuestas no son aceptadas y simplemente se referencian, pero igual se valoran negativamente. Además, casos como el de la respuesta a un requerimiento que esta Dirección había hecho a una alcaldía y que fue valorado erróneamente como una queja, era más bien una respuesta a una queja por nosotros formulada a una alcaldía, se nos valora igualmente como no cumplida. Creo que más que mirar el papel, hay que mirar el fondo de los temas y si

realmente se hizo gestión sobre los mismos. No es simplemente responder por responder, sino que el ciudadano vea alguna gestión alrededor que los temas que apliquen.

No obstante lo anterior, he impartido nuevas directrices a mi gente sobre el particular, con el fin de acercarnos a nuestro objetivo y es la atención de los ciudadanos dentro de los tiempos establecidos y en forma satisfactoria”.

A lo anterior, la Oficina de Control Interno reitera que el nivel de riesgo asignado a las Quejas y Reclamos, no se da con base en la representatividad de los hechos ocurridos, sino al incumplimiento por parte de las dependencias al artículo 7 Código Contencioso Administrativo, sobre desatención de las peticiones y al numeral 8 del artículo 35 Código Disciplinario Único, sobre prohibiciones; normas estas que configuran la causal de mala conducta, motivo de una posible investigación disciplinaria, por uno solo de estos hechos.

7.3 RECOMENDACIONES

El Grupo de Participación Ciudadana, es la dependencia encargada de recepcionar e informar periódicamente al Ministro, sobre las recomendaciones sugeridas por los ciudadanos que tenga por objeto mejorar el servicio de la entidad, en cumplimiento del literal 2 del artículo 54 de la Ley 190 de 1995³¹.

Se estableció que en los informes elaborados por el Grupo de Participación Ciudadana, se enuncia que hasta el momento no se han recibido sugerencias o recomendaciones por los particulares, que tengan por objeto mejorar el servicio en la entidad.

El Ministerio con el ánimo de facilitar al ciudadano el procedimiento de hacer recomendaciones, diseño dentro de su pagina WEB el Submodulo “Contáctenos”, mediante el cual el ciudadano puede hacer sugerencias o comentarios.

Concepto Respecto de las Recomendaciones

La Oficina de Control Interno considera que los instrumentos establecidos por el Ministerio para la recepción de recomendaciones de los ciudadanos, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

7.4 AUDIENCIAS PÚBLICAS

El Ministerio en cumplimiento de los artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998 y de la Circular 1000-03-2006 del Departamento Administrativo de la Función Pública, ha realizado las siguientes Audiencias Públicas denominadas “Rendición de Cuentas de la

³¹ Literal 2 Artículo 54 Ley 190 de 1995. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Gestión del Sector Minas y Energía”, acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión.

1. Primera audiencia pública
28 de abril de 2004
Biblioteca Luis Angel Arango, Bogotá.
2. Segunda audiencia pública
15 de julio de 2005
Biblioteca Virgilio Barco, Bogotá.
3. Tercera audiencia pública
13 de julio de 2006
Cine Domo de Maloka, Bogotá

En la página Web del Ministerio, se encuentra publicada: (1) la presentación de la audiencia pública de 2006; y (2) las preguntas formuladas por los ciudadanos durante el evento, sobre los sectores de energía, minas, hidrocarburos y gas.

Concepto Respeto de las Audiencias Públicas

La Oficina de Control Interno considera que la ejecución de las Audiencias Públicas del Ministerio, para el control y evaluación de la gestión por parte de los ciudadanos, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

7.5 DEPENDENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a los artículos 22 y 23 de la Resolución 18 1169 de 2001, el Ministerio cuenta con el Grupo de Participación Ciudadana³² encargada de recibir y tramitar las acciones que formule los ciudadanos relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional, cuya planta a 28 de agosto de 2006 está conformada por siete (7) cargos de la siguiente manera.

Cantidad de Funcionarios	Denominación del Empleo	Código	Grado	Estado del Cargo
Uno	Profesional Especializado	3010	24	Provisto
Uno	Profesional Universitario	3020	12	Vacante
Uno	Asistente Administrativo	4140	16	Provisto
Tres	Secretaria Ejecutiva	5040	16	Provisto
Uno	Auxiliar Administrativo	5120	13	Provisto

³² El Grupo de Participación Ciudadana se creó mediante la Resolución 18 1528 del 21 de noviembre de 2001.

No obstante, según el listado suministrado por el Grupo de Gestión Humana³³ se relacionan los siguientes seis (6) cargos que corresponden al Grupo de Participación Ciudadana.

Cantidad de Funcionarios	Denominación del Empleo	Código	Grado	Estado del Cargo
Uno	Profesional Especializado	3010	24	Provisto
Uno	Profesional Universitario	3020	12	Vacante
Uno	Asistente Administrativo	4140	16	Provisto
Uno	Secretaria Ejecutiva	5040	17	Provisto
Dos	Secretaria Ejecutiva	5040	16	Provisto

De lo anterior se observa que:

1. El cargo Secretaria Ejecutiva 5040 – 17 no desempeña funciones en el Grupo de Participación Ciudadana, sino en el Grupo de Administración Documental;
2. Falta relacionar un cargo Secretaria Ejecutiva 5040 – 16 que cumple funciones en el Grupo de Participación Ciudadana y figura en el Grupo de Financiera; y
3. Falta relacionar un cargo Auxiliar Administrativo 5120 – 13 que cumple funciones en el Grupo de Participación Ciudadana y figura en el Grupo de Servicios Administrativo.

Oportunidades de Mejoramiento Propuestas por la Oficina de Control Interno

- La Administración debe proceder a ajustar la Resolución 18 0079 de 2006 sobre distribución de los cargos de la Planta de Personal del Ministerio, de acuerdo con la actual necesidad del servicio y los cargos asignados al Grupo de Participación Ciudadana.

Concepto Respecto de la Dependencia de Atención al Ciudadano

La Oficina de Control Interno considera que la conformación y funcionamiento de la dependencia de atención al ciudadano del Ministerio, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

7.6 LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA

En cumplimiento del artículo 49 de la Ley 190 de 1995 y del artículo 2 del Decreto 2150 de 1995, el Ministerio cuenta con la línea gratuita al ciudadano 01 8000 910180 para fuera de Bogotá y la línea 2222002 para Bogotá, en el horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.,

³³ Planta Estructural a 8 agosto de 2006, acorde con la Resolución 18 0079 del 26 de enero de 2006.

una vez finalizada la jornada laboral se activa el contestador automático. El Grupo de Participación Ciudadana, es la dependencia encargada de atender las inquietudes telefónicas formuladas por los ciudadanos.

Anteriormente se llevaban registros y estadísticas de las llamadas recibidas por parte de los ciudadanos, sin embargo, según el Grupo de Participación Ciudadana esta actividad se dejó de realizar por cuanto el recurso humano para el registro es insuficiente, no obstante se atiende el 100% de las inquietudes que los ciudadanos realicen de manera telefónica.

Concepto Respecto de la Línea Telefónica Gratuita

La Oficina de Control Interno considera que el establecimiento, funcionamiento y servicio prestado a los ciudadanos a través de la Línea Telefónica Gratuita del Ministerio, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

7.7 HORARIO DE ATENCIÓN

En cumplimiento del artículo 2 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 33 de la Resolución 18 1169 de 2001, el Ministerio cuenta con un horario continuo de atención a los ciudadanos. El Grupo de Participación Ciudadana, es la dependencia encargada de atender inicialmente las inquietudes de los ciudadanos.

Según el artículo 33 de la Resolución 18 1169 del 19 de septiembre de 2001 establece que "El horario de atención al público es de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 4:50 p.m.". No obstante, en la página Web del Ministerio se indica que el horario de atención es de de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. Durante el proceso de la auditoría interna, la Secretaría General solicitó a la Oficina Asesora Jurídica³⁴ la revisión del proyecto de modificación de la resolución en mención. Es de aclarar que dicha resolución está siendo modificada por la entidad, con el fin de aclarar que el horario de atención es de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

- El Ministerio debe agilizar el proceso de actualización de la Resolución 18 1169 de 2001, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos", de conformidad con los actuales procedimientos, al horario de atención al público y a la normatividad vigente sobre la materia.

³⁴ Mediante memorando 2006011828 del 23 de agosto de 2006.

Concepto Respecto del Horario de Atención

La Oficina de Control Interno considera que el establecimiento y cumplimiento del Horario de Atención a los ciudadanos por parte del Ministerio, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

7.8 PÁGINA WEB

7.8.1 Visitantes Página Web

Según información suministrada por el Grupo de Sistemas, se estableció que el número de visitantes externos que consultan la página Web del Ministerio se ha incrementado en un 62.8% promedio por año entre 2002 y 2005, como se muestra en el siguiente cuadro.

PERÍODO	CANTIDAD DE VISITANTES EXTERNOS A LA PÁGINA WEB	% DE INCREMENTO CON RELACIÓN AL AÑO INMEDIATAMENTE ANTERIOR
2002	30.143	
2003	54.753	81,6%
2004	92.378	68,7%
2005	127.575	38,1%
Enero - Julio 2006	104.970	
TOTAL	409.819	62,8%

El incremento significativo de usuarios externos que consultan la página Web del Ministerio, se debe principalmente a que se ha publicado mayor cantidad de información operativa y de gestión de la entidad, de utilidad para los ciudadanos, entidades del sector y empresas privadas.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

- 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 ciudadanos³⁵.

7.8.2 Información en Línea

³⁵ Esta oportunidad de mejoramiento, es formulada por el Grupo de Sistemas y la Oficina de Control Interno.

La Pagina Web del Ministerio, es administrada por el Grupo de Sistemas, y monitoreada por el Grupo de Participación Ciudadana; cada dependencia, es responsable por el contenido y actualización de su sección.

La Directiva Presidencial 02 de 2000 en la Fase I, señala que la entidad debe suministrar en línea los planes y programas en ejecución de la entidad. De igual forma, el numeral 37 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, señala que es deber de todo servidor público “Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que facilite a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar”.

En la página Web del Ministerio, se muestra la formulación de los Plan Operativo 2006 de cada dependencia por meta y actividades, más no se publica el reporte de avance o ejecución de los mismos. En la subsección “Informes de Gestión” se muestra solo el porcentaje general de avance por dependencia, más no por cada una de las metas o actividades.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

- 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.

Concepto Respecto de la Página Web

La Oficina de Control Interno considera que la publicación y actualización de la información en línea del Ministerio, en términos generales se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

7.9 SERVICIO DE BIBLIOTECA

El Grupo de Participación Ciudadana, es la dependencia encargada de prestar los servicios de consulta y préstamo interbibliotecario para los ciudadanos, cuya biblioteca se encuentra ubicada en el segundo piso de las instalaciones del Ministerio y en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua, cuyo objetivo es prestar el servicio de préstamos de libros a usuarios internos y externos.

Según lo reportado por el Grupo de Participación Ciudadana, la cantidad de usuarios atendidos durante las vigencias 2004, 2005 y junio de 2006 por tipo de servicio, es la que se muestra en el siguiente cuadro.

TIPO DE SERVICIO	2004	2005	2006 (Ene-Jun)
USUARIOS EXTERNOS	459	413	192
USUARIOS INTERNOS	180	254	117
PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS	444	450	178
TOTAL	1.083	1.117	487

Durante la vigencia de 2006, la Biblioteca ha adquirido en calidad de donación material bibliográfico de interés para los usuarios, de igual forma, se tiene programado la adquisición con recursos del fondo de becas nuevo material de acuerdo con las requisiciones de las dependencias del Ministerio.

Concepto Respecto del Servicio de Biblioteca

La Oficina de Control Interno considera que la atención y servicio que presta la Biblioteca a los usuarios internos y externos del Ministerio, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

7.10 INFORMES DE GESTIÓN

En cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el artículo 27 de la Resolución 18 1169 de 2001, la Secretaria General ha presentado de manera oportuna al Sr. Ministro con copia a la Oficina de Control Interno, los informes estadísticos trimestrales sobre el comportamiento de los mecanismos de participación del Ministerio, los cuales son elaborados por el Grupo de Participación Ciudadana, en cumplimiento del artículo 27 de la Resolución 18 1169 de 2001 del Ministerio de Minas y Energía.

Informe primer trimestre de 2005	Rad. 507671 del 27 de abril de 2005
Informe segundo trimestre de 2005	Rad. 514596 del 25 de julio de 2005
Informe tercer trimestre de 2005	Rad. 521682 del 24 de octubre de 2005
Informe cuarto trimestre de 2005	Rad. 601740 del 2 de febrero de 2006
Informe primer trimestre de 2006	Rad. 606498 del 18 de abril de 2006
Informe segundo semestre de 2006	Rad. 2006006325 del 17 de julio de 2006

Dichos informes contienen el comportamiento trimestral de los siguientes mecanismos: derechos de petición atendidos por dependencias y temas, solicitudes de información, quejas y reclamos atendidos por dependencias y temas, tutelas, acciones populares, acciones de cumplimiento, recomendaciones y servicio de biblioteca.

No obstante, el Grupo de Participación Ciudadana no presenta el informe mensual estadístico a la Secretaría General enunciado en el artículo 37 de la Resolución 18 1169 de 2001. Es de aclarar que dicha resolución está siendo modificada por la entidad,

con el fin de actualizar la periodicidad de entrega de los informes de gestión, es así, que durante el proceso de la auditoría interna, la Secretaría General mediante memorando 2006011828 del 23 de agosto de 2006 dirigido a la Oficina Asesora Jurídica, solicitó la revisión del proyecto de modificación de la resolución.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

- El Ministerio debe agilizar el proceso de actualización de la Resolución 18 1169 de 2001³⁶, de conformidad con 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.

Validación del Informe

En relación con la recomendación de agilizar la actualización de la Resolución relacionado con los informes de gestión, el Grupo de Participación Ciudadana mediante memorando 2006016454 del 20 de septiembre de 2006, formuló la siguiente acción a implementar:

“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”.

Concepto Respecto de los Informes de Gestión

La Oficina de Control Interno considera que el cumplimiento y oportunidad en la presentación de los informes trimestrales sobre los mecanismos de participación ciudadana, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

8. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES

El literal K del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 establece que los Auditores Internos deben “Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas”, así mismo,

³⁶ Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos.

el Decreto 1599 de 2005 en su numeral 5.5, establece Oficina de Control Interno es responsable por el seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucionales.

La Oficina de Control Interno en sus informes de "Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio" a 31 de abril de 2004 y a abril de 2005 planteó oportunidades de mejoramiento en relación con los mecanismos de participación ciudadana, cuyo seguimiento se presenta a continuación.

Teniendo en cuenta las gestiones realizadas por la Secretaría General, se estableció que a agosto de 2006, el Plan Interno se encuentra acogido en un **55.6%**, como se muestra en el siguiente cuadro.

ESTADO DEL PLAN INTERNO DE MEJORAMIENTO
Mecanismos de Participación Ciudadana
A AGOSTO DE 2006

ESTADO DE LAS METAS	NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD DE METAS		%
		A 31-ABR-2005	A 28-AGO-2006	
CUMPLIDA	BAJO	2	5	55,6%
CUMPLIDA PARCIALMENTE	MEDIANO	0	3	33,3%
PENDIENTE	ALTO	0	1	11,1%
PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO	NINGUNO	4	0	0,0%
TOTAL		6	9	100%

A continuación se muestra en detalle el seguimiento realizado a cada una de las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno.

SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO PROPUETAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	
1	<p>El Ministerio debe actualizar la Resolución 18 1169 de 2001, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos", teniendo en cuenta que el Grupo de Participación Ciudadana es la encargada de recepcionar, direccionar y hacer seguimiento a todos los mecanismos de participación, de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2004 "Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a 31 de abril de 2004".</p> <p><u>Fecha de cumplimiento: 31 de Mayo de 2005.</u></p>

SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO PROPUETAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que en la actualidad el Asesor de este Despacho, viene elaborando el proyecto de reforma de la Resolución 18 1169 de 2001, a fin de colocarla en consonancia con la verdadera denominación de las dependencias responsables de las obligaciones y trámites plasmados en dicha resolución. Se ha puesto como fecha límite para tener realizada la corrección el día 31 de mayo de 2005.

La Secretaria General mediante memorando 2006001313 del 8 de junio de 2006 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que “se elaboró un proyecto de Resolución, para revisión por parte del Asesor de Secretaria General, quien a su vez la remitió a la Oficina Asesora Jurídica. La doctora Clara Stella Ramos Sarmiento, Jefe Oficina Asesora Jurídica la devolvió corregida el día 28 de noviembre de 2005. Sin embargo, al revisar nuevamente las correcciones, se observó que debían complementarse de acuerdo con la recién expedida (en su momento) Ley 962 del 8 de julio de 2005 sobre Antitrámites y sobre la cual se adelantó un trabajo comparativo, enviado al Asesor de Secretaria General mediante memorando 519570 del 26 septiembre de 2005. Adicionalmente, ante la planeación prevista sobre la implementación del Sistema de Correspondencia P8, se decidió suspender la actualización de la Resolución, por cuanto requería incluirse la información de procedimientos y formatos utilizados en este procedimiento. Con el Coordinador del Grupo de Gestión Documental se harán los ajustes necesarios y se remitirá a la Oficina Asesora Jurídica en la tercera semana del mes de julio, para proceder luego a su envío a la Procuraduría General de la Nación y a Transparencia por Colombia”.

Estado del Nivel de Riesgo: **Pendiente**

2	<p>Esta Oficina pone en consideración de la Secretaria General, algunas funciones del Grupo de Participación Ciudadana, para ser incluidas en el proyecto de modificación de la Resolución 18 1523 de 2001 que viene adelantando y que deberá expedirse, posterior a la expedición del decreto que modifique la estructura del Ministerio.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2004 “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a 31 de abril de 2004”.</p> <p>Fecha de cumplimiento: 30 de junio de 2005.</p>
---	--

La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que el Asesor de esta Secretaría en coordinación con las doctoras Beatriz Vargas y Gilma Sampayo, se encuentran en la revisión de la Resolución 18 1169, para determinar cuales son las funciones que no se enmarcan en las competencias del Grupo de Participación Ciudadana y proceder a los correctivos del caso. Esta tarea tiene fecha límite la del 30 de junio de 2005.

La Secretaria General mediante memorando 2006001313 del 8 de junio de 2006 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que “en cuanto a la modificación de las funciones del Grupo de Participación Ciudadana, mediante Resolución 18 0249 del 8 de marzo de 2005, se modificaron y adicionaron funciones a los cargos de Profesional Especializado 3010 24 y el Asesor 1020-10 con el objeto de adecuarlos a los preceptos legales y necesidades del Ministerio. Además, mediante resolución 18 0296 del 16 de marzo de 2005, se adicionan funciones al Grupo de Participación Ciudadana en cuanto estrategias de divulgación de la información de la entidad y coordinación y control de actividades de fomento de la cultura de participación ciudadana a nivel interno y externo”.

Estado del Nivel de Riesgo: **Cumplida**

SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO PROPUETAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

3	<p>Teniendo en cuenta que el cargo de Asesor 1020 10 del Grupo de Participación Ciudadana cumple funciones de prensa e imagen institucional del Ministerio, que son propias de un empleo del Despacho del Ministro, de conformidad con las disposiciones del artículo 5º de la Ley 443 de 1998, se recomienda que en el proyecto de decreto que modifica la planta de personal del Ministerio, se incluya este ajuste a la planta de personal y consecuentemente el ajuste respectivo al Manual Específico de Funciones y Requisitos, para lo cual esta Oficina recomienda pone en consideración de la Secretaría General la redacción de algunas funciones para el mencionado cargo.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2004 "Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a 31 de abril de 2004".</p>
---	---

La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que mediante Resolución 15 0249 del 8 de marzo de 2005, se modificaron y adicionaron funciones a los cargos de Profesional Especializado 3010-24 y Asesor 1020-10 con el objeto de ir adecuándolos a los preceptos legales y necesidades del Ministerio.

Estado del Nivel de Riesgo: **Cumplida**

4	<p>El Grupo de Planeación del Ministerio debe publicar en la página Web los Planes Operativos, de manera que se muestre la formulación de las metas y funciones a realizar e indicadores de cumplimiento, como mecanismo de participación ciudadana y en cumplimiento de lo establecido en la Directiva Presidencial 02 de 2000.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2004 "Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a 31 de abril de 2004".</p> <p>Fecha de cumplimiento: 31 de agosto de 2005.</p> <p>Los Grupo de Financiera, Servicios Administrativos y Planeación, deben actualizar la información que les corresponde publicar en la página Web, en cumplimiento de la Directiva Presidencial 02 de 2000. Así mismo, se sugiere que el Grupo de Participación Ciudadana, en relación con las alertas que genera a las dependencias y grupos de trabajo de actualizar la información publicada en la página Web, debe realizarlas a través del correo electrónico, de manera que evidencie su gestión de monitoreo.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2005 "Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a abril de 2005".</p>
---	--

La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que con el fin realizar los ajustes requeridos a la página Web del Ministerio y acoger las oportunidades de mejoramiento planteadas por esa Oficina, se han impartido instrucciones para que se reúnan los doctores Doris Mahecha, Gilma Sampayo y Juan Carlos Arce, con el objeto de implementar las medidas que se requieran para adoptarlas y se ha definido que la fecha límite para la total implementación es el 31 de agosto de 2005.

La Secretaria General mediante memorando 2006001313 del 8 de junio de 2006 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que "en cuanto a la divulgación en la página Web de los planes operativos, el Grupo de Participación Ciudadana ha revisado que se encuentre efectivamente publicado, sin embargo es de resaltar que su contenido es responsabilidad del Grupo de Planeación y Cooperación

SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Técnica Internacional. Estos documentos se encuentran en el Frame izquierdo – El Ministerio – Planes”.

La Secretaria General mediante memorando 2006001313 del 8 de junio de 2006 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que “en cuanto al seguimiento a la página web, este grupo solicita actualizaciones a esta herramienta, a través de correos electrónicos. Sin embargo, como es un deber de los diferentes líderes de informática de cada dependencia, este grupo tramitó la circular 86 de 2005, mediante la cual se recuerda el deber adquirido por parte de cada uno de los líderes de mantener actualizada la información de la página web. Adicionalmente, este grupo actualiza directamente, bastante información en la página web, relacionada con el sector minero energético en general, especialmente cuando se detecta que los ciudadanos solicitan de manera reiterada un tema específico. Como ejemplos de estas actualizaciones tenemos: • Biogasolina, • Indicadores de Gestión por cada una de las Direcciones Técnicas, • Comunicados de prensa con vínculos desde el home, • Histórico Precios de Combustibles, • Historia del Ministerio, • Listado histórico de Ministros, • Preguntas Frecuentes, • Biblioteca, • Proyectos de Ley, • Algunos documentos para Notas de Interés”.

Según verificación realizada por la Oficina de Control Interno el 10 de agosto de 2006 a la página Web del Ministerio, se estableció: (1) que se encuentra la formulación del Plan Operativo 2006 más no se reportan los avances de cada meta, pero si el porcentaje total de avance por dependencia; (2) se encuentra la formulación del Plan de Desarrollo Administrativo 2006 y los avances del mismo; (3) no se encuentra la formulación y los avances de los Planes Operativos de 2005 y 2004; y (4) se publicó el Plan de Compras de las vigencias 2005 y 2006 conforme al forma establecido por el SICE.

Estado del Nivel de Riesgo: **Cumplida Parcialmente**

5	<p>Los informes que elabora el Grupo de Participación Ciudadana, deben incluir las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta el Ministerio. En caso, de no presentarse recomendaciones por parte de los ciudadanos, se debe mencionar tal situación en el informe, en cumplimiento del literal 1 del artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2004 “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a 31 de abril de 2004”.</p>
---	---

La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que el Grupo de Participación Ciudadana coloca de manera permanente las inquietudes o preguntas recurrentes de los ciudadanos bajo el tema de preguntas frecuentes, o establece sugerencias a los líderes de informática de las direcciones técnicas en los casos que se observa la necesidad de divulgar un tema, a fin de publicarlo en la página Web de la entidad. En cuando a recomendaciones específicas de mejoramiento, se plasmarán en los informes futuros.

La Oficina de Control Interno estableció que en el informe presentado por Secretaría General mediante memorando 507671 del 27 de abril de 2005 dirigido al Ministro, se menciona durante el primer trimestre de 2005, que no se presentaron recomendaciones por parte de la ciudadanía.

La Secretaria General mediante memorando 2006001313 del 8 de junio de 2006 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que “a partir del informe trimestral del 27 de julio de 2005, que proyecta el Grupo de Participación Ciudadana para la firma de la Secretaria General y posterior envío al Ministro, Oficina de Control Interno y demás involucrados se evidencian las recomendaciones sugeridas por los particulares que tienen por objeto mejorar el servicio en la entidad. Cabe anotar que hasta el momento no se han recibido sugerencias o comentarios al respecto, sin embargo se enuncia en el informe esta

**SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO
PROPUESTAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

situación”.

Estado del Nivel de Riesgo: **Cumplida**

6	<p>Con el fin de facilitar el acceso a los mecanismos de participación a los ciudadanos, mediante la página Web, se pone a consideración el siguiente esquema:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #cccccc;">CONTACTENOS</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">👁️</td> <td style="background-color: #ffff00;">DIRECTORIO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">🗉</td> <td style="background-color: #ffff00;">SERVICIO AL CIUDADANO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">➡️</td> <td style="background-color: #c8e6c9;">Pregunta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">➡️</td> <td style="background-color: #c8e6c9;">Recomendación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">➡️</td> <td style="background-color: #c8e6c9;">Queja</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">➡️</td> <td style="background-color: #c8e6c9;">Reclamo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">➡️</td> <td style="background-color: #c8e6c9;">Solicitud de Información</td> </tr> </table> <p>Recomendación Informe 011 de 2004 “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a 31 de abril de 2004”.</p> <p>Se recomienda que el Ministerio diseñe un formato de acceso en la página Web, únicamente para que el ciudadano realice sus recomendaciones. Así mismo, que el Ministerio coloque un buzón en las instalaciones de la entidad, para que el ciudadano pueda depositar sus recomendaciones.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2005 “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a abril de 2005”.</p> <p>Con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los mecanismos de participación, a través de la página Web del Ministerio, se pone a consideración de la Secretaría General un nuevo esquema del instrumento, el cual se trabajó entre el Grupo de Participación Ciudadana y la Oficina de Control Interno. Dicho esquema sugiere, que dentro de la sección de temas principales, módulo de “Servicio al Ciudadano”, contenga los ítems descritos en el numeral 7.7.2 “Propuesta de Mejoramiento Página Web”, del informe.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2005 “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a abril de 2005”.</p>	CONTACTENOS		👁️	DIRECTORIO	🗉	SERVICIO AL CIUDADANO	➡️	Pregunta	➡️	Recomendación	➡️	Queja	➡️	Reclamo	➡️	Solicitud de Información
CONTACTENOS																	
👁️	DIRECTORIO																
🗉	SERVICIO AL CIUDADANO																
➡️	Pregunta																
➡️	Recomendación																
➡️	Queja																
➡️	Reclamo																
➡️	Solicitud de Información																

La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que en cuanto a un nuevo esquema para el acceso de la ciudadanía a los mecanismos de participación vía internet, el Grupo de Participación Ciudadana en conjunto con la Oficina de Control Interno está preparando una propuesta de modificación que se presentará a consideración del Grupo de Sistemas durante el mes de mayo.

Mediante mesa de trabajó la Oficina de Control Interno y el Grupo de Participación Ciudadana, trabajaron en la propuesta de mejoramiento para facilitar el acceso de los ciudadanos a los mecanismos de participación a través de la página Web, la cual se presenta en el numeral 7.6.2 “Propuesta de Mejoramiento Página Web“, del presente informe.

La Secretaria General mediante memorando 2006001313 del 8 de junio de 2006 dirigido a la Oficina

SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO PROPUETAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

de Control Interno, informó que “mediante memorando 513331 del 7 de julio de 2005, se solicitó al Grupo de Sistemas el diseño de un formato de acceso en la página web, únicamente para que el ciudadano realice sus recomendaciones, sin embargo en conversación con ese grupo, se estableció que teniendo dos formularios diferentes para el acceso del ciudadano, lo más viable sería modificar el enunciado para que el ciudadano identifique y haga uso de la herramienta para establecer sus sugerencias y opiniones”.

“En cuanto al buzón de sugerencias para el ciudadano, se colocará en el primer piso de la entidad una urna de madera a partir de la segunda semana de junio, con formatos disponibles para que el ciudadano tenga la opción de hacer sugerencias a nuestro servicio, a pesar que ya se ha utilizado este mecanismos en otras oportunidades, sin que cause ningún impacto. Cabe resaltar que la cartelera del primer piso de la entidad se encuentra destinada a partir de este año, para información de interés para el ciudadano y para los casos relacionados con convocatorias en el sector público. Adicionalmente y de acuerdo con las sugerencias de la Oficina de Control Interno, se creó un link en la página web, que lleva al ciudadano a un texto que informa los diferentes mecanismos de participación ciudadana a los que puede acudir y a los mecanismos de protección de sus derechos ciudadanos”.

Durante la ejecución de la auditoría, el Grupo de Sistemas mediante memorando 2006002685 del 16 de junio de 2006 dirigido al Grupo de Participación Ciudadana, respondió la solicitud del 7 de julio de 2005, comentando que “durante el año 2005 se efectuaron ajustes a la página web del Ministerio, en sentido de crear tres opciones para la participación ciudadana, generando espacios para las siguientes actividades: Quejas y Reclamos, Preguntas frecuentes, contáctenos”.

Efectivamente se estableció que a finales del mes de junio de 2006, se instaló en la entrada del edificio un buzón para que el ciudadano pueda depositar sus recomendaciones.

Según verificación realizada por la Oficina de Control Interno el 10 de agosto de 2006 a la página Web del Ministerio, se estableció que aún no se ha diseñado un icono de “Recomendaciones” únicamente para que el ciudadano realice sus sugerencias a través de la página Web.

Estado del Nivel de Riesgo: **Cumplida Parcialmente**

7	<p>El Grupo de Participación Ciudadana, al direccionar los derechos de petición y quejas y reclamos, debe hacerlo directamente a Jefes de Despacho, Secretaria General, Directores, Jefes de oficina y Coordinadores de dependencia, con el fin de poner en conocimiento las situaciones presentadas y realice el respectivo control y seguimiento, indistintamente si existen servidores públicos autorizados para dar respuesta a los mismos.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2005 “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a abril de 2005”.</p>
---	---

La Secretaria General mediante memorando 2006001313 del 8 de junio de 2006 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que “en cuanto al direccionamiento que se realiza de los derechos de petición, quejas y reclamos, desde el año anterior se están remitiendo directamente a los Jefes de Despacho, Secretaria General, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Dependencia, excepto los Asesores del Viceministro: Camilo Acosta y Piedad Mier quienes tienen funciones claramente identificadas y de enviarse al Viceministro directamente la solicitud, se evidenciaría demoras en el trámite, adicionalmente el informe trimestral refleja esta situación para cada uno de los responsables”.

Acción de Mejoramiento Implementada: Durante la ejecución de la auditoría interna, a partir de julio de 2006 el Grupo de Participación Ciudadana viene asignando los Derechos de Petición a los Jefes,

**SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO
PROPUETAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

quienes se encargarán de direccionarlo al Asesor competente, indistintamente si existen servidores públicos facultados para dar respuesta a los mismos.

Estado del Nivel de Riesgo: **Cumplida**

8	<p>Para un mayor control y seguimiento de todas las actuaciones en relación con los Derechos de Petición y las Quejas y Reclamos que registra el Grupo de Participación Ciudadana en su base de datos, se propone el modelo de rediseño de la base de datos, cuyos campos se describen en el numeral 8. “Bases de Datos”, del informe. Dicho modelo, fue propuesto por el Grupo de Participación Ciudadana y la Oficina de Control Interno.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2005 “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a abril de 2005”.</p>
---	---

La Secretaria General mediante memorando 2006001313 del 8 de junio de 2006 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que “en cuanto a la base de datos en Excel, mediante la cual el Grupo de Participación Ciudadana lleva el control de derechos de petición, quejas y reclamos, esta registra la siguiente información: • Ítem o consecutivos, • Radicado de requerimiento, • Fecha de recibo, • Nombre solicitante, • Asunto, • Tipo de mecanismos, • Días hábiles de repuesta, • Fecha de vencimiento, • Área a la cual se dirige el derecho de petición, • Radicado de respuesta, • Fecha de respuesta, • Radicado traslado, • Fecha de traslado. El tipo de mecanismo se tiene diferenciado mediante dos bases de datos diferentes, para facilitar su búsqueda y/o consulta, los días hábiles de respuesta se encuentran implícitos en la fecha de vencimiento que adicionalmente, permite identificar mediante colores, si se encuentra en trámite (rojo), si fue atendido antes del tiempo de vencimiento (blanco), si fue atendido el mismo día del vencimiento (verde). Estos colores permiten enviar las alertas correspondientes a través de correos electrónicos, los cuales se archivan en el sistema de la persona encargada, y que se encuentran identificados con fecha, hora, responsable del documento. En cuanto a la respuesta oportuna, la misma alerta por colores permite identificar esta variable.

Estado del Nivel de Riesgo: **Cumplida**

9	<p>El Sistema de Información de Correspondencia – SICOR, debe generar el mismo formato denominado “Ruana” para el direccionamiento tanto de los Derechos de Petición como de las Quejas y Reclamos, debe unificar los criterios contenidos en los dos formatos para un mejor control y seguimiento del direccionamiento. En tal sentido, se propone adicionar algunos campos a dicha “Ruana”, descritos en el numeral 9. “Formato de Direccionamiento” del informe.</p> <p>Recomendación Informe 011 de 2005 “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a abril de 2005”.</p>
---	---

La Secretaria General mediante memorando 2006001313 del 8 de junio de 2006 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó que “en cuanto a la solicitud a través del sistema de información de correspondencia SICOR, actualmente, el procedimiento ha cambiando por la implementación del sistema de correspondencia P8. A la fecha de entrega de este informe no se han efectuado los ajustes en su totalidad, razón por la cual el formato denominado “ruana” se está diligenciando manualmente.

Durante la ejecución de la auditoría, el Grupo de Sistemas mediante memorando 2006002685 del 16 de junio de 2006 dirigido al Grupo de Participación Ciudadana, respondió la solicitud del 7 de julio de 2005, comentando “con relación a la unificación del contenido de las ruanas de Derechos de Petición y Quejas y Reclamos, al interior del SICOR, no ameritaba el esfuerzo de su desarrollo, por cuanto, en ese momento se tenía prevista la implementación del nuevo sistema de administración documental, en el cual, dicha funcionalidad se encuentra preestablecida a través de seguimientos electrónico de

**SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO
PROPUESTAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

documentos, con las correspondientes alarmas que se generan tanto al responsable de los derechos de petición y/o quejas del Grupo de Participación Ciudadana, como a los destinatarios responsables de su respuesta”.

Según verificación realizada en conjunto con el Grupo de Participación Ciudadana el 24 de julio de 2006, la guía de direccionamiento o llamada “Ruana” aún no cumple con las especificaciones necesarias. No obstante, ya se reunieron con los ingenieros de la empresa que realiza los ajustes al Sistema de Correspondencia y se establecieron los criterios que debe contener el formato de remisión de los Derechos de Petición y las Quejas y Reclamos.

Estado del Nivel de Riesgo: **Cumplida Parcialmente**

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

- El Ministerio debe proceder a acoger las cuatro (4) recomendaciones, que se encuentran pendientes, propuestas por la Oficina de Control Interno en sus informes de “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio” a 31 de abril de 2004 y a abril de 2005.