

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

**EVALUACIÓN ESTADO DE LOS MECANISMOS DE  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE MINAS  
Y ENERGÍA A ABRIL DE 2005**

**BOGOTÁ D.C., 12 DE MAYO DE 2005**

MME.OCI-011-2005

**TABLA DE CONTENIDO**

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. OBJETIVO.....	8
2. ALCANCE .....	8
3. CLIENTE.....	8
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	8
5. MARCO NORMATIVO .....	9
6. METODOLOGÍA.....	9
7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	11
7.1 DERECHOS DE PETICIÓN .....	11
7.2 QUEJAS Y RECLAMOS .....	15
7.3 RECOMENDACIONES .....	17
7.4 ACCIONES CONSTITUCIONALES.....	17
7.5 AUDIENCIAS PÚBLICAS .....	21
7.6 LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA.....	22
7.7 PÁGINA WEB .....	22
7.8 SERVICIO DE BIBLIOTECA .....	27
7.9 INFORMES DE GESTIÓN.....	28
8. BASE DE DATOS.....	28
9. FORMATO DE DIRECCIONAMIENTO.....	31
10. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	32

## RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento del Plan Estratégico, 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 30 de Abril de 2004, 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.

### 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 30 de Abril de 2005

ITEM	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	NIVEL DE RIESGO	
1	DERECHOS DE PETICION	Alto	
2	QUEJAS Y RECLAMOS	Alto	
3	RECOMENDACIONES	Moderado	
4	ACCIONES CONSTITUCIONALES		
	4.1 Acción de Tutela	Muy Bajo	
	4.2 Acciones Populares y de Grupo	Muy Bajo	
	4.3 Acciones de Cumplimiento	Muy Bajo	
5	AUDIENCIAS PÚBLICAS	Muy Bajo	
6	LINEA TELEFONICA GRATUITA	Muy Bajo	
7	PÁGINA WEB	Mediano	
8	SERVICIO DE BIBLIOTECA	Muy Bajo	
9	INFORMES DE GESTIÓN	Muy Bajo	
10	SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE LA OCI	Muy Bajo	
<b>NIVEL DE RIESGO TOTAL</b>		<b>Bajo</b>	

En el numeral 3 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 **5.394** oportunidades durante la vigencia de 2004, 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 2004
		VIGENCIA 2003	VIGENCIA 2004	
1	DERECHOS DE PETICIÓN	790	912	16.91%
1.1	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1.578	2.254	41.79%
2	QUEJAS Y RECLAMOS	193	139	2.58%
3	RECOMENDACIONES	0	0	0.00%
4	ACCIONES CONSTITUCIONALES			
4.1	ACCIONES DE TUTELA	10	13	0.24%
4.2	ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO	18	29	0.54%
4.3	ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	2	2	0.04%
5	AUDIENCIAS PUBLICAS	0	1	0.02%
6	LINEA TELEFONICA GRATUITA	815	961	17.82%
7	SERVICIO DE BIBLIOTECA	247	1083	20.08%
<b>Total</b>		<b>3.653</b>	<b>5.394</b>	<b>100.00%</b>

Nota: La cantidad reportada de Servicio de Biblioteca de la vigencia 2003, corresponde al período comprendido entre Julio y Diciembre.

3. Entre enero y diciembre de 2004 se contestaron fuera de término **11** solicitudes de la ciudadanía, como se muestra en el siguiente cuadro.

ITEM	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINO	CANTIDAD	
		VIGENCIA 2003	VIGENCIA 2004
1	DERECHOS DE PETICIÓN	10	6
2	QUEJAS Y RECLAMOS	7	5
4	ACCIONES CONSTITUCIONALES		
4.1	ACCIONES DE TUTELA	0	0
4.2	ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO	0	0
4.3	ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	0	0
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>11</b>

4. La página WEB del Ministerio<sup>1</sup>, en términos generales presenta un esquema o diseño acorde con las necesidades de los planes de la entidad. No obstante lo anterior, la información publicada por los Grupos de Financiera, Servicios Administrativos y Planeación, no se encuentra actualizada, especialmente los datos correspondientes a “Estados Financieros”, “Plan de Compras”, “Planes Sectoriales y del Ministerio” e “Informes de Gestión”, en cumplimiento de la Directiva Presidencial 02 de 2000.
5. La Secretaría General presentó de manera oportuna al Sr. Ministro, los informes estadísticos trimestrales sobre el comportamiento de los mecanismos de

<sup>1</sup> Revisada el 4 de mayo de 2005.

participación del Ministerio, en cumplimiento del literal 1 del Artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

6. Durante las vigencias 2003, 2004 y el primer trimestre de 2005, no se presentó ninguna recomendación por parte de los ciudadanos, según los informes presentados por Secretaría General. El Ministerio con el ánimo de facilitarle al ciudadano la presentación de recomendaciones, diseño en su pagina WEB el Submodulo “Contáctenos”, sin embargo no se menciona que este espacio es para formular dichas recomendaciones, pues no se encuentra titulado como tal. Es posible que por esta situación, no se hayan presentado recomendaciones por este medio.
7. La Oficina de Control Interno en su informe de “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a 31 de abril de 2004”, planteó seis (6) oportunidades de mejoramiento. Teniendo en cuenta las gestiones realizadas por la Secretaría General, se estableció que a 31 de abril de 2005, el Plan Interno se encuentra acogido en un **33.3%**, como se muestra en el siguiente cuadro:

**ESTADO DEL PLAN INTERNO DE MEJORAMIENTO**  
Mecanismos de Participación Ciudadana  
A ABRIL DE 2005

ESTADO DE LAS METAS	NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD DE METAS	
		A 31-ABR-05	%
CUMPLIDA	BAJO	2	33,3%
CUMPLIDA PARCIALMENTE	MEDIANO	0	0,0%
PENDIENTE	ALTO	0	0,0%
PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO	NINGUNO	4	66,7%
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>

### Oportunidades de Mejoramiento

1. La Oficina de Control Interno considera que el Despacho del Viceministro, la Dirección de Hidrocarburos, la Dirección de Energía, la Oficina Asesora Jurídica, la Secretaría General y el Grupo de Participación Ciudadana, deben mejorar los mecanismos de control al vencimiento de los términos de los Derechos de Petición y de las Quejas y reclamos, de manera que se dé estricto cumplimiento a los términos legal establecidos y se evite sanciones para el Ministerio.

2. La Oficina de Control Interno recomienda que el Grupo de Participación Ciudadana, al direccionar los derechos de petición y quejas y reclamos, lo haga 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 funcionarios autorizados para dar respuesta a los mismos.
3. La Oficina de Control Interno 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.
4. La Oficina de Control Interno sugiere, que la Oficina Asesora Jurídica analice el diseño de la base de datos “Acciones 2004 y 2005”, con el fin de ajustarla, si es del caso, a las necesidades de seguimiento, monitoreo y control que debe realizar cada profesional y el Jefe de la Oficina.
5. La Oficina de Control Interno considera que 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, 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.
6. 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 presente informe.
7. 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 presente informe. Dicho modelo, fue propuesto por el Grupo de Participación Ciudadana y la Oficina de Control Interno.

8. La Oficina de Control Interno considera que 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 presente informe.

## **EVALUACIÓN ESTADO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA A ABRIL DE 2005**

### **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, acciones constitucionales, audiencias públicas, línea telefónica gratuita, página Web, servicio de biblioteca e informes de gestión, a 31 de marzo de 2005, con base en la normatividad que regula la materia.
- Realizar seguimiento a las acciones conducentes a acoger las oportunidades de mejoramiento planteadas por la Oficina de Control Interno en su Informe de Evaluación de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a Abril de 2004.
- Formular ajustes a los instrumentos de seguimiento y control que realiza el Grupo de Participación Ciudadana a los mecanismos de participación, a Abril de 2005.

### **3. CLIENTE**

El cliente del seguimiento, es el Despacho Ministro, la Secretaría General, la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Participación Ciudadana.

### **4. EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo estuvo conformado por Ruth Estela Jiménez Fajardo, Armando Calderón Salom y Gina Alexandra Nore Ferrer, de la Oficina de Control Interno.



## 5. MARCO NORMATIVO

- Artículos 23, 86, 87 y 88 de la Constitución Política.
- Artículos 5, 19, 31 y 32 del Decreto 01 de 1984, Código Contencioso Administrativo.
- Artículos 49, 54 y 55 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 1 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 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.

## 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 evaluación, correspondió al siguiente esquema de medición del nivel del riesgo.

### MEDICIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

N i v e l d e R i e s g o	
M u y A l t o	
A l t o	
M e d i a n o	
M o d e r a d o	
B a j o	
M u y B a j o	

#### Interpretación de los Niveles de Riesgo

- Muy Alto** Significa que el tópico analizado no muestra desarrollo, no existe o su funcionamiento es muy deficiente, de manera que causa grandes traumatismos en el logro de los resultados, hasta el punto de impedir su ejecución.
- 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.
- 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.
- Moderado** Significa que el tópico analizado muestra un grado de desarrollo tal que aporta al logro de los objetivos y la ejecución de la gestión se ve favorecida por su normal aplicación. A pesar de ello, a veces puede causar retrasos no sustanciales de gestión.
- 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.
- Muy Bajo** Significa que el tópico muestra un grado de desarrollo completo, aportando de manera sustancial y sin dificultad de ningún orden, en el logro integro de los objetivos y metas.

## 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 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

El Grupo de Participación Ciudadana, es la dependencia encargada de registrar, direccionar y monitorear el cumplimiento de los términos de respuestas a los Derechos de Petición de los ciudadanos, que deben dar las dependencias responsables.

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana, la Oficina de Control Interno estableció que entre enero y diciembre de 2004, el Ministerio recibió 912 Derechos de Petición, y 202 entre enero y marzo de 2005, como se muestra en el siguiente cuadro por dependencias y grupos de trabajo:

## DERECHOS DE PETICIÓN

### De Enero de 2004 a Marzo de 2005

ITEM	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	Enero - Diciembre de 2004		Enero - Marzo de 2005	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
1	Despacho Ministro	2	0,22%		
2	Viceministerio				
3	Dirección Hidrocarburos	235	25,77%	66	32,67%
4	Dirección Minas	123	13,49%	21	10,40%
5	Dirección Energía	214	23,46%	52	25,74%
6	Dirección Gas	62	6,80%	9	4,46%
7	Oficina Asesora Jurídica	132	14,47%	28	13,86%
8	Oficina de Control Interno				
9	Grupo de Control Disciplinario Interno			2	0,99%
10	Grupo de Jurisdicción Coactiva	1	0,11%		
11	Secretaría General	16	1,75%	3	1,49%
12	Grupo de Servicios Administrativos	11	1,21%		
13	Grupo de Financiera	4	0,44%		
14	Grupo de Gestión Humana	100	10,96%	18	8,91%
15	Grupo de Sistemas				
16	Grupo de Planeación			2	0,99%
17	Grupo de Participación Ciudadana	6	0,66%	1	0,50%
18	Grupo de Administración Documental	6	0,66%		
<b>Total</b>		<b>912</b>	<b>100,00%</b>	<b>202</b>	<b>100,00%</b>

Comparados los derechos de petición recibidos durante la vigencia 2004 frente a la vigencia 2003, se observa que hubo un incremento de 122 derechos, lo que representa el 15.44%<sup>2</sup>. Lo anterior indica que los ciudadanos están haciendo mayor uso de los mecanismos que le otorga la ley, y en virtud de ello el Ministerio debe establecer mayores controles para la respuesta oportuna de los mismos.

Así mismo, se estableció que entre enero y diciembre de 2004, de un total de 912 Derechos de Petición, el Ministerio contestó fuera de término 6, y 4 entre enero y marzo de 2005, de un total de 202, como se muestra en el siguiente cuadro:

<sup>2</sup> Entre enero y diciembre de 2003, el Ministerio recibió 790 Derechos de Petición.

## DERECHOS DE PETICIÓN FUERA DE TERMINO De Enero de 2004 a Marzo de 2005

ITEM	RADICADO RECIBO	FECHA RECIBO	FECHA VENCIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS HÁBILES FUERA DE TERMINO
1	416967	02-Ago-04	24-Ago-04	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	415835	25-Ago-04	1
2	417300	05-Ago-04	27-Ago-04	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	416335	31-Ago-04	2
3	418303	17-Ago-04	07-Sep-04	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	417183	08-Sep-04	1
4	422392	04-Oct-04	26-Oct-04	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	420742	27-Oct-04	1
5	424886	03-Nov-04	17-Dic-04	OFICINA ASESORA JURÍDICA	501423	28-Ene-05	30
6	427966	10-Dic-04	31-Dic-04	ASESOR VICEMINISTRO	500037	04-Ene-05	2
7	502426	01-Feb-05	22-Feb-05	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	503245	23-Feb-05	1
8	505908	10-Mar-05	05-Abr-05	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	506911	15-Abr-05	8
9	506534	17-Mar-05	12-Abr-05	ASESOR VICEMINISTRO	506928	15-Abr-05	3
10	506654	18-Mar-05	13-Abr-05	DIRECCIÓN DE ENERGÍA	506809	14-Abr-05	1

Nota: El radicado 424886. corresponde a un derecho de petición de consulta.

Comparados los derechos de petición contestados fuera de término durante la vigencia 2004 frente a la vigencia 2003, se observa que hubo una disminución de 4 derechos<sup>3</sup>. Lo anterior indica, que aún falta implementar controles efectivos para que no se presenten respuestas fuera de término.

En relación con el Derecho de Petición de la Señora Paola Natalia Lozano con radicado 506534 del 17 de marzo de 2005, sobre información del embalse de Tominé en la generación de energía, con base en las comunicaciones allegadas, la Oficina de Control Interno estableció lo siguiente:

1. Según el Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, "Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo". En tal sentido, la fecha límite para dar respuesta a al petición era el 12 de abril de 2005.
2. El 11 de abril de 2005 la peticionaria interpuso Acción de Tutela contra el Ministerio ante el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, argumentando que el 5 de abril de 2005 venció el término para contestar la solicitud de información, de conformidad con los Artículos 17 y 22 del Código Contencioso Administrativo.
3. El Magistrado del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, mediante oficio 508611 del 15 de abril de 2005 a las 11:24 a.m. dirigido al Ministerio, solicita informar en el término de veinticuatro horas para que obre en la tutela.

<sup>3</sup> Durante la vigencia de 2003, el Ministerio contestó fuera de término 10 Derechos de Petición, y durante la vigencia de 2004, 6.

4. El Ministerio mediante oficio 506928 del 15 de abril de 2005 dirigido a la peticionaria, da respuesta al derecho de petición e informa que se ha dado traslado de la misma a las autoridades pertinentes para lo de su competencia.
5. El Ministerio dio respuesta al derecho de petición, tres (3) días hábiles fuera de término.
6. El 18 de abril de 2005 a las 10:53 a.m., el Ministerio contestó al Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá la tutela argumentando, "... que en el momento de impetrar la tutela no existía vulneración ni omisión de los derechos fundamentales por parte del Ministerio, era improcedente el ejercicio de la acción, por lo que de manera respetuosa le solicito al Señor Magistrado, negar la tutela impetrada".
7. El Ministerio mediante oficios 506967 y 506968 del 18 de abril de 2005 dirigido a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR y al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, remitió la solicitud presentada en ejercicio del derecho de petición ante este Ministerio por la ciudadana Paola Natalia Lozano.

#### 7.1.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Según lo reportado por el Grupo de Participación Ciudadana, la OCI estableció que durante la vigencia de 2004, se recibieron y atendieron 2.254 solicitudes de información, y 400 entre enero y marzo de 2005, en temas relacionados con información general del Ministerio y del Sector, precios de los combustibles, normatividad y trámite ante dependencias técnicas.

Comparadas las solicitudes de información recibidas durante la vigencia 2004 frente a la vigencia 2003, se observa que hubo un incremento de 676 solicitudes, lo cual representa el 42.84%<sup>4</sup>. Lo anterior indica que los ciudadanos están haciendo mayor uso de los mecanismos que le otorga la ley.

En términos generales la Oficina de Control Interno considera que la oportunidad de respuesta, se encuentra en un nivel de riesgo **Alto**, teniendo en cuenta el impacto legal que representa la materialización del riesgo para el Ministerio.

#### Oportunidades de Mejoramiento

- La Oficina de Control Interno considera que la Dirección de Hidrocarburos, Dirección de Energía, Oficina Asesora Jurídica, el Asesor Viceministro y el Grupo de Participación Ciudadana, deben mejorar los mecanismos de control términos de los Derechos de Petición, de manera que se dé estricto cumplimiento a los términos legal establecidos y se evite sanciones para el Ministerio.

<sup>4</sup> Durante la vigencia de 2003, el Ministerio recibió 1.578 solicitudes.

- La Oficina de Control Interno sugiere que el Grupo de Participación Ciudadana, al direccionar los derechos de petición y quejas y reclamos, lo haga 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 funcionarios autorizados para dar respuesta a los mismos.

## 7.2 QUEJAS Y RECLAMOS

El Grupo de Participación Ciudadana, es la dependencia encargada de registrar, direccionar y monitorear el cumplimiento de términos en las respuestas que deben dar a las dependencias responsables a las Quejas y Reclamos de los ciudadanos.

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana, la Oficina de Control Interno estableció que entre enero y diciembre de 2004 el Ministerio recibió 139 Quejas y Reclamos, y 29 entre enero y marzo de 2005, como se muestra en el siguiente cuadro por dependencias y grupos de trabajo:

**QUEJAS Y RECLAMOS**  
De Enero de 2004 a Marzo de 2005

ITEM	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	Enero - Diciembre de 2004		Enero - Marzo de 2005	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
1	Despacho Ministro	3	2,16%		
2	Viceministerio				
3	Dirección Hidrocarburos	33	23,74%	9	31,03%
4	Dirección Minas	24	17,27%	3	10,34%
5	Dirección Energía	60	43,17%	11	37,93%
6	Dirección Gas	11	7,91%	4	13,79%
7	Oficina Asesora Jurídica				
8	Oficina de Control Interno				
9	Grupo de Control Disciplinario Interno			2	6,90%
10	Grupo de Jurisdicción Coactiva				
11	Secretaria General	7	5,04%		
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%		
18	Grupo de Administración Documental				
<b>Total</b>		<b>139</b>	<b>100,00%</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

Comparadas las quejas y reclamos recibidos durante la vigencia 2004 frente a la vigencia 2003, se observa que hubo una disminución de 54 quejas y reclamos<sup>5</sup>.

Así mismo, se estableció que entre enero y diciembre de 2004, de un total de 139 Quejas y Reclamos, el Ministerio contestó fuera de término 5, y 1 entre enero y marzo de 2005, de un total de 29, como se muestra en el siguiente cuadro:

### QUEJAS Y RECLAMOS FUERA DE TERMINO De Enero de 2004 a Marzo de 2005

ITEM	RADICADO RECIBO	FECHA RECIBO	FECHA VENCIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS HÁBILES FUERA DE TERMINO
1	403630	18-Feb-04	10-Mar-04	Viceministerio	405274	19-Mar-04	7
2	407514	31-Mar-04	23-Abr-04	Dirección de Hidrocarburos	407848	28-Abr-04	3
3	412427	01-Jun-04	24-Jun-04	Dirección de Hidrocarburos	411746	25-Jun-04	1
4	413117	09-Jun-04	02-Jul-04	Secretaría General	413266	19-Jul-04	10
5	419440	30-Ago-04	20-Sep-04	Secretaría General	418060	21-Sep-04	1
6	503785	16-Feb-05	09-Mar-05	Dirección de Energía	504855	15-Mar-05	4

Comparadas las quejas y reclamos contestados fuera de término durante la vigencia 2004 frente a la vigencia 2003, se observa que hubo una disminución de 2 quejas y reclamos<sup>6</sup>. Lo anterior indica, que aún falta implementar controles efectivos para que no se presenten respuestas fuera de término.

En términos generales la Oficina de Control Interno considera que la oportunidad de respuesta, se encuentra en un nivel de riesgo **Alto**, teniendo en cuenta el impacto legal que representa la materialización del riesgo para el Ministerio.

#### Oportunidades de Mejoramiento

- La OCI considera que las dependencias de Viceministerio, Dirección de Hidrocarburos, Dirección de Energía y Secretaría General, deben hacer seguimiento permanente al vencimiento de los términos de las Quejas y Reclamos, de manera que se dé estricto cumplimiento a los términos legal establecidos y se evite sanciones para el Ministerio.

<sup>5</sup> Durante la vigencia de 2003, el Ministerio recibió 193 Quejas y Reclamos.

<sup>6</sup> Durante la vigencia de 2003, el Ministerio contestó fuera de término 7 Quejas y Reclamos, y durante la vigencia de 2004, 5.



### 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.

La Oficina de Control Interno estableció, de acuerdo con los informes trimestrales presentados por el Grupo de Participación Ciudadana entre enero de 2004 y marzo de 2005, que no se presentó ninguna recomendación por parte de los ciudadanos, igual situación sucedió durante la vigencia de 2003.

El Ministerio con el ánimo de facilitar al ciudadano el procedimiento de hacer recomendaciones, diseño dentro de su página WEB el Submodulo “Contáctenos”, mediante el cual el ciudadano, entre otras, puede hacer recomendaciones. Sin embargo, la Oficina de Control Interno observa que en su mensaje de “Atención” no menciona al ciudadano que este espacio es para formular recomendaciones, pues no se encuentra titulado como tal. Es posible que por esta situación, no se hayan presentado recomendaciones por este medio.

En términos generales 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 **Moderado**.

#### Oportunidades de Mejoramiento

- La Oficina de Control Interno sugiere 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.

### 7.4 ACCIONES CONSTITUCIONALES

La Oficina Asesora Jurídica, es la dependencia encargada de atender las Acciones Constitucionales interpuestas por los ciudadanos. De acuerdo con la base de datos suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Control Interno estableció que entre enero y diciembre de 2004, se recibieron y atendieron 44 Acciones Constitucionales, y 8 entre enero y marzo de 2005.

Según la Oficina Asesora Jurídica, la base de datos de “Acciones 2004 y 2005”, contiene los datos que necesitan los profesionales para saber el estado del proceso.

## Oportunidades de Mejoramiento

- La Oficina de Control Interno sugiere, que la Oficina Asesora Jurídica analice el diseño de la base de datos “Acciones 2004 y 2005”, con el fin de ajustarla, si es del caso, a las necesidades de seguimiento, monitoreo y control que debe realizar cada profesional y el Jefe de la Oficina.

### 7.4.1 Acciones de Tutela

La Oficina de Control Interno estableció que entre enero y diciembre de 2004, la Oficina Asesora Jurídica recibió **13** acciones de tutela, y **5** entre enero y marzo de 2005, como se muestra en el siguiente cuadro.

**ACCIONES DE TUTELA**  
De Enero de 2004 a Marzo de 2005

ITEM	NUMERO TUTELA	RADICADO NOTIFICACIÓN	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	DÍAS HÁBILES FUERA DE TÉRMINO
1	2003-2501	400638	14-Ene-04	16-Ene-04	16-Ene-04	0
2	2004-0135	405216	03-Mar-04		05-Mar-04	0
3	2004-1022	410597	10-May-04	12-May-04	12-May-04	0
4	2004-0138	408878	20-Abr-04	22-Abr-04	22-Abr-04	0
5	2004-0131	414648	01-Jul-04	06-Jul-04	06-Jul-04	0
6	2004-1515	415685	16-Jul-04	21-Jul-04	21-Jul-04	0
7	2004-0227	416489	27-Jul-04	29-Jul-04	29-Jul-04	0
8	2004-0211	416593	28-Jul-04	30-Jul-04	30-Jul-04	0
9	2004-2729	418257	17-Ago-04	20-Ago-04	20-Ago-04	0
10	2004-1331	418690	20-Ago-04	25-Ago-04	25-Ago-04	0
11	2004-4719	422400	04-Oct-04	06-Oct-04	06-Oct-04	0
12	2004-2432	425743	12-Nov-04	17-Nov-04	17-Nov-04	0
13	2004-5800	427616	06-Dic-04	09-Dic-04	09-Dic-04	0
14	2005-0009	501454	21-Ene-05	25-Ene-04	24-Ene-05	0
15	2004-0091	502557	02-Feb-05		07-Feb-05	0
16	2004-0017	504496	24-Feb-05	28-Feb-04	28-Feb-05	0
17	2004-1022	505569	07-Mar-05			0
18	2005-0101	506110	14-Mar-05	16-Mar-05	16-Mar-05	0

Nota: Las Acciones de Tutela, descritas con el ítem 2, 15 y 17 no fueron revisadas por la OCI, por cuanto al cierre del informe (12-May-05 5:15 p.m.) por asuntos de carácter operativo no fue posible acceder a la información.

Comparadas las Acciones de Tutela interpuestas durante la vigencia 2004 frente a la vigencia 2003, se observa que hubo un incremento de **3** Acciones de Tutela<sup>7</sup>.

Así mismo, se estableció que entre enero de 2004 y marzo de 2005, de un total de 18 Acciones de Tutela, el Ministerio contestó todas dentro del término.

<sup>7</sup> Durante la vigencia de 2003, el Ministerio recibió **10** Acciones de Tutela.

En términos generales la Oficina de Control Interno considera que la oportunidad de respuesta del Ministerio a las Acciones de Tutela interpuestas por los ciudadanos, se encuentra en un nivel de riesgo **Muy Bajo**.

#### 7.4.2 Acciones Populares y de Grupo

Oficina de Control Interno estableció, que entre enero y diciembre de 2004, la Oficina Asesora Jurídica recibió 29 Acciones Populares, y 3 entre enero y marzo de 2005, como se muestra en el siguiente cuadro.

## ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO De Enero de 2004 a Marzo de 2005

ITEM	TIPO DE ACCION	RADICADO NOTIFICACIÓN	RADICADO NOTIFICACIÓN	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	DIAS HÁBILES FUERA DE TERMINO
1	Grupo	2003-1891	402447	04-Feb-04		18-Feb-04	0
2	Popular	2003-1921	404164	23-Feb-04		05-Mar-04	0
3	Popular	2004-0092	405287	04-Mar-04		18-Mar-04	0
4	Popular	2004-0174	410882	12-May-04		18-May-04	0
5	Popular	2004-0984	Notificación Personal	17-Jun-04		02-Jul-04	0
6	Popular	2004-1095	414178	24-Jun-04		29-Jun-04	0
7	Popular	2004-0802	414725	02-Jul-04		16-Jul-04	0
8	Popular	2004-1209	Sin Radicado	16-Jul-04	02-Ago-04	22-Jul-04	0
9	Popular	2085-2002	511313	16-May-05	31-May-05	24-May-04	0
10	Grupo	2004-0679	417661	10-Ago-04			0
11	Popular	2004-1771	419961	03-Sep-04		21-Sep-04	0
12	Popular	2004-1588	419736	01-Sep-04	15-Sep-04	09-Sep-04	0
13	Popular	2004-0550	421620	23-Sep-04		07-Oct-04	0
14	Popular	2086-2002	Sin Radicado	08-Oct-04	25-Oct-04	25-Oct-04	0
15	Popular	2004-0476	422737	07-Oct-04		25-Oct-04	0
16	Popular	2004-2336	422865	08-Oct-04	25-Oct-04	21-Oct-04	0
17	Popular	2004-2321	422865	08-Oct-04	25-Oct-04	21-Oct-04	0
18	Popular	2004-2326	422865	08-Oct-04	25-Oct-04	21-Oct-04	0
19	Popular	2004-2341	422865	08-Oct-04	25-Oct-04	21-Oct-04	0
20	Popular	2004-2331	422865	08-Oct-04	25-Oct-04	21-Oct-04	0
21	Popular	2004-2316	422865	08-Oct-04	25-Oct-04	21-Oct-04	0
22	Popular	2004-2346	422865	08-Oct-04	25-Oct-04	21-Oct-04	0
23	Popular	2004-0694	423390	14-Oct-04			0
24	Popular	2004-0709	423915	21-Oct-04	05-Nov-04	27-Oct-04	0
25	Popular	2004-2035	425515	11-Nov-04		23-Nov-04	0
26	Popular	2004-6695	426502	23-Nov-04		10-Dic-04	0
27	Popular	2004-2348	426747	25-Nov-04		03-Dic-04	0
28	Popular	2004-2332	427119	30-Nov-04		15-Dic-04	0
29	Popular	2004-2305	427324	02-Dic-04		16-Dic-04	0
30	Popular	2004-2318	506046	11-Mar-05	01-Abr-05	01-Abr-05	0
31	Popular	2004-2343	506044	11-Mar-05	01-Abr-05	01-Abr-05	0
32	Popular	2004-2333	506047	11-Mar-05	01-Abr-05	01-Abr-05	0

Nota: Las Acciones Populares y de Grupo, descritas con el ítem 1 al 7, 10, 11, 13, 15, 23 y del 25 al 29 no fueron revisadas por la OCI, por cuanto al cierre del informe (12-May-05 5:15 p.m.) por asuntos de carácter operativo no fue posible acceder a la información.

Comparadas las Acciones Populares y de Grupo interpuestas durante la vigencia 2004 frente a la vigencia 2003, se observa que hubo un incremento de 11 acciones<sup>8</sup>.

Así mismo, se estableció que entre enero de 2004 y marzo de 2005, de un total de 32 Acciones Populares y de Grupo, el Ministerio contestó todas dentro del término.

En términos generales la Oficina de Control Interno considera que la oportunidad de respuesta del Ministerio de las Acciones Populares y de Grupo interpuestas por los ciudadanos, se encuentra en un nivel de riesgo **Muy Bajo**.

#### 7.4.3 Acciones de Cumplimiento

La Oficina de Control Interno estableció que entre enero y diciembre de 2004, la Oficina Asesora Jurídica recibió 2 Acciones de Cumplimiento, y ninguna entre enero y marzo de 2005, como se muestra en el siguiente cuadro.

#### ACCIONES DE CUMPLIMIENTO De Enero de 2004 a Marzo de 2005

ITEM	RADICADO NOTIFICACIÓN	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	DIAS HÁBILES FUERA DE TERMINO
1	406051	12-Mar-04	17-Mar-04	17-Mar-04	0
2	414921	07-Jul-04	12-Jul-04	12-Jul-04	0

Comparadas las Acciones de Cumplimiento interpuestas durante la vigencia 2004 frente a la vigencia 2003, se observa que se mantuvieron en 2 acciones<sup>9</sup>.

Así mismo, se estableció que entre enero y diciembre de 2004, el Ministerio contestó dentro del término todas las Acciones de Cumplimiento.

En términos generales la Oficina de Control Interno considera que la oportunidad de respuesta del Ministerio de las Acciones de Cumplimiento interpuestas por los ciudadanos, se encuentra en un nivel de riesgo **Muy Bajo**.

## 7.5 AUDIENCIAS PÚBLICAS

El Ministerio llevó a cabo la primera Audiencia Pública, el 28 de abril de 2004 en la ciudad de Bogotá en la Biblioteca Luis Angel Arango, denominada "Rendición de Cuentas de la Gestión del Sector Minas y Energía", donde se dieron a conocer los planes y programas del sector para el año 2004, con la concurrencia de los distintos

<sup>8</sup> Durante la vigencia de 2003, el Ministerio recibió 18 Acciones Populares.

<sup>9</sup> Durante la vigencia de 2003, el Ministerio recibió 2 Acciones de Cumplimiento.

gremios del sector, representantes y senadores, sindicatos, funcionarios y ciudadanos interesados en el tema.

Para el 15 de julio de 2005, el Ministerio tiene programado realizar la segunda Audiencia Pública, a efectuarse en la ciudad de Bogotá en la Biblioteca Virgilio Barco.

En términos generales, la Oficina de Control Interno considera que el nivel de riesgo, en relación con la ejecución y programación de las Audiencias Públicas por parte del Ministerio, es **Muy Bajo**.

## 7.6 LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA

El Grupo de Participación Ciudadana, es la dependencia encargada de atender las inquietudes telefónicas formuladas por los ciudadanos. El Ministerio cuenta con un la línea gratuita al ciudadano 01 8000 910180 para fuera de Bogotá y la línea 2222002 en Bogotá, en el horario de 8:00 a.m. a 5:45 p.m., una vez finalizada la jornada laboral se activa el contestador automático.

La Oficina de Control Interno estableció que durante la vigencia de 2004 el Grupo de Participación Ciudadana, atendió en promedio 961 llamadas de los ciudadanos<sup>10</sup>, indicando que es un mecanismo bastante utilizado por los ciudadanos, para orientarlos sobre las actuaciones del sector minero energético.

Comparadas las llamadas atendidas por la línea telefónica gratuita durante la vigencia 2004 frente a la vigencia 2003, se observa que hubo un incremento de 143 llamadas<sup>11</sup>.

En términos generales, la Oficina de Control Interno considera que el nivel de riesgo, en relación con el establecimiento, funcionamiento y servicio prestado de la Línea Telefónica Gratuita, es **Muy Bajo**.

## 7.7 PÁGINA WEB

### 7.7.1 Información en Línea

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.

<sup>10</sup> Según recibos telefónicos, suministrados por el Grupo de Servicios Administrativos.

<sup>11</sup> Durante la vigencia de 2003, el Ministerio atendió 815 llamadas.

Revisada la página WEB del Ministerio a 4 de mayo de 2005, en términos generales se observa que presenta un esquema o diseño acorde con las necesidades de los planes de la entidad.

No obstante, en relación con el cumplimiento de la Directiva Presidencial 02 de 2000, Fase I, la cual señala que la entidad debe suministrar en línea los planes y programas en ejecución, la Oficina de Control Interno observa lo siguiente:

En relación con la información publicada:

- El Grupo de Financiera no ha actualizado, en la subsección “Estados Financieros”, Año 2004, la información correspondiente a diciembre de 2004, dado que solo aparece publicado el estado de septiembre de 2004.
- El Grupo de Planeación no ha actualizado, en la subsección “Informes de Gestión”, 1. Sectorial, Plan Indicativo 2004 (SIGOB), la información correspondiente a diciembre de 2004, dado que solo aparecen publicados los informes e indicadores de septiembre de 2004.
- El Grupo de Planeación no ha actualizado, en la subsección “Informes de Gestión”, 2. Ministerio, Plan Operativo Ministerio 2004, la información correspondiente a diciembre de 2004, dado que solo aparece publicado el informe de septiembre de 2004.

Así mismo, se observa que el Plan Operativo Ministerio a septiembre de 2004, solo se muestra un cuadro denominado “Ponderación y Ejecución del Plan Estratégico 2004”, más no orienta al ciudadano sobre la formulación de los objetivos, metas y actividades trazadas por dependencia y su ejecución.

- El Grupo de Planeación, en la subsección “Planes Sectoriales y del Ministerio”, 2. Ministerio, Plan Operativo 2004, publicó los “Objetivos Específicos de las Dependencias 2004”, lo cual desorienta al ciudadano por cuanto el título no corresponde con el contenido.
- El Grupo de Servicios Administrativos, en la subsección “Plan de Compras”, Año 2005, publicó el Plan de Compras aprobado para la vigencia 2005, más no muestra cuanto se ha ejecutado del mismo.

Así mismo, se observa que los Planes de Compra de los años 2003, 2004 y 2005 publicados, no conservan la misma estructura y contenido, lo cual no permite comparar fácilmente las cifras presentadas.

### Oportunidades de Mejoramiento

- La Oficina de Control Interno considera que 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, 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, que debe hacerlas mediante e-mail de manera que evidencie su gestión de monitoreo.

En términos generales, la Oficina de Control Interno considera que el nivel de riesgo, en relación con el cumplimiento de la normatividad en cuanto a la publicación y actualización de la información del Ministerio en línea, es **Mediano**.

#### 7.7.2 Propuesta de Mejoramiento Página Web

Con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los mecanismos de participación, a través de la página Web, se pone a consideración de la Secretaría General el siguiente esquema como propuesta de mejoramiento del instrumento, el cual se trabajó entre el Grupo de Participación Ciudadana y la Oficina de Control Interno

Se sugiere que dentro de la sección de temas principales, sección “Servicio al Ciudadano”, contenga los siguientes ítems.

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO		ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL MINISTERIO, A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB	
SUBSECCIONES		DESCRIPCIÓN	
1	LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA	A. NÚMERO DE LA LÍNEA GRATUITA. B. OBJETIVO DE LA LINEA GRATUITA. C. HORARIO DE ATENCIÓN.	
2	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	A. DIRECCIÓN, TELÉFONOS Y FAX B. HORARIO DE ATENCIÓN C. DIRECTORIO INTERNO (NOMBRE FUNCIONARIOS, DEPENDENCIA, CARGO, CORREO ELECTRÓNICO Y EXTENSIÓN) D. BREVE INTRODUCCIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO. (SOLO PARA ORIENTAR AL CIUDADANO). E. GUIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA F. DOCUMENTO METODOLOGICO PARA LA VEEDURIA CIUDADANA.	



<b>PROPUESTA DE MEJORAMIENTO</b>		
<b>ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL MINISTERIO, A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB</b>		
	SUBSECCIONES	DESCRIPCIÓN
	2.1	<p><b>DERECHOS DE PETICIÓN</b></p> <p>ESTA SUBSECCIÓN DEBE DIVIDIRSE EN LOS SIGUIENTES DERECHOS DE PETICIÓN, ESTABLECIDOS POR LEY:</p> <p>(1) CONSULTA  (2) SOLICITUD DE INFORMACIÓN  (3) SOLICITUD COPIA O AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTO  (4) SOLICITUD COPIA Y CERTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES</p> <p>CADA UNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEBE CONTENER:</p> <p>A. QUES ES?  B. NORMATIVIDAD DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.  C. PROCEDIMIENTO O TRÁMITE DEL MINISTERIO PARA INSTAURAR DERECHOS DE PETICIÓN.  D. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA.  E. FORMATO PARA QUE EL CIUDADANO ELEVE EL DERECHO DE PETICIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.</p> <p>RESPECTO AL NUMERAL D. "FORMATO....", EL GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CONSIDERA QUE NO ES CONVENIENTE INCLUIR EL FORMATO, POR CUANTO SE AUMENTARIA EL NUMERO DE DERECHOS DE PETICIÓN SIN QUE SE JUSTIFIQUE EN OCASIONES INSTAURARLO, ADICIONALMENTE SE AUMENTARIA LA CONSULTA CON TERMINOS PARA CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS. SE SUGIERE DEJAR EL "CONTÁCTENOS" O "SOLICITUDES Y SUGERENCIAS" SOLAMENTE.</p>
	2.2	<p><b>QUEJAS Y RECLAMOS</b></p> <p>A. QUES ES UNA QUEJA Y RECLAMO?  B. NORMATIVIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS.  C. PROCEDIMIENTO O TRÁMITE DEL MINISTERIO PARA INSTAURAR QUEJAS Y RECLAMOS.  D. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA.  E. FORMATO PARA QUE EL CIUDADANO ELEVE SU QUEJA Y RECLAMO MEDIANTE</p>

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO			
ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL MINISTERIO, A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB			
SUBSECCIONES			DESCRIPCIÓN
			CORREO ELECTRÓNICO.
	2.3	RECOMENDACIONES	<p>A. QUES ES UNA RECOMENDACIÓN?.</p> <p>B. NORMATIVIDAD DE RECOMENDACIONES.</p> <p>C. PROCEDIMIENTO O TRÁMITE DEL MINISTERIO PARA ELEVAR RECOMENDACIONES.</p> <p>D. FORMATO PARA QUE EL CIUDADANO ELEVE SU RECOMENDACIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.</p>
	2.4	ACCIONES CONSTITUCIONALES	<p>ESTA SUBSECCIÓN DEBE DIVIDIRSE EN LAS SIGUIENTES ACCIONES CONSTITUCIONALES, ESTABLECIDAS POR LEY:</p> <p>(1) ACCIÓN DE TUTELA</p> <p>(2) ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO</p> <p>(3) ACCIONES DE CUMPLIMIENTO</p> <p>(4) ACCIÓN DE RECURSO DE REPOSICIÓN</p> <p>CADA UNA DE LAS ACCIONES CONSTITUCIONALES, DEBE CONTENER:</p> <p>A. QUES ES?.</p> <p>B. NORMATIVIDAD DE LAS ACCIONES CONSTITUCIONALES.</p> <p>C. PROCEDIMIENTO O TRÁMITE DEL MINISTERIO PARA INSTAURAR LAS ACCIONES CONSTITUCIONALES.</p> <p>D. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA.</p>
	2.5	AUDIENCIAS PÚBLICAS	<p>A. QUES ES UNA AUDIENCIA PÚBLICA?.</p> <p>B. NORMATIVIDAD DE AUDIENCIA PÚBLICA.</p> <p>C. MEMORIAS DE AUDIENCIAS PÚBLICAS REALIZADAS.</p>
	2.6	INFORMES ESTADÍSTICOS DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PUBLICACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS TRIMESTRALES DEL GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
3		PREGUNTAS FRECUENTES	PUBLICACIÓN DE LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES HECHAS POR LOS CIUDADANOS, CLASIFICADAS POR TEMAS DEL SECTOR.

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO		
ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL MINISTERIO, A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB		
SUBSECCIONES		DESCRIPCIÓN
4	TRÁMITES Y SERVICIOS	A. RELACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PUEDE REALIZAR EL CIUDADANO, CLASIFICADOS POR TEMAS. B. NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO. C. BREVE DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO. D. NORMATIVIDAD QUE REGULA EL TRÁMITE O SERVICIO. E. REQUISITOS. (INCLUYE DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR). F. FORMATO DE TRÁMITE O SERVICIO. (SOLO APLICARÍA PARA AQUELLOS TRÁMITES O SERVICIOS QUE REQUIERA DILIGENCIAR FORMATO. FACILIDAD PARA QUE EL CIUDADANO LO PUEDA IMPRIMIR). G. ENTIDAD, LUGAR Y TIEMPOS DE PRESENTACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO. H. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA AL TRÁMITE O SERVICIO.
5	BIBLIOTECA	A. UBICACIÓN, TELÉFONO Y HORARIO. B. SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA. C. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONSULTAS. D. RELACIÓN O LISTADO DE BIBLIOGRAFIA EXISTENTE EN LA BIBLIOTECA DEL MINISTERIO. E. DOCUMENTOS DE INTERES. (INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA EL CIUDADANO).

## 7.8 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 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:30 p.m.

Según lo reportado por el Grupo de Participación Ciudadana, la Oficina de Control Interno estableció que entre enero y diciembre de 2004, se atendieron 459 usuarios

externos, 180 usuarios internos y 444 prestamos interbibliotecarios, y entre enero y marzo de 2005, se atendieron 102 usuarios externos, 58 usuarios internos y 105 prestamos interbibliotecarios.

En términos generales, la Oficina de Control Interno considera que el nivel de riesgo, en relación con la atención del servicio de biblioteca del Ministerio, es **Muy Bajo**.

## 7.9 INFORMES DE GESTIÓN

La Secretaria General ha presentado de manera oportuna al Sr. Ministro con copia a la Oficina de Control Interno, los informes estadísticos trimestrales<sup>12</sup> sobre el comportamiento de los mecanismos de participación del Ministerio, los cuales son elaborados por el Grupo de Participación Ciudadana.

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

En términos generales, la Oficina de Control Interno considera que el nivel de riesgo, en relación con la oportunidad en la presentación de informes, es **Muy Bajo**.

## 8. BASE DE DATOS

Como instrumento de control a los Derechos de Petición y Quejas y Reclamos, el Grupo de Participación Ciudadana diseñó dos bases de datos, en las cuales se registra la cantidad, número y fecha de recibo, fecha de vencimiento, remitente, dependencia responsable de respuesta, asunto, número y fecha de respuesta, y observaciones, lo cual fue verificado por la Oficina de Control Interno.

Analizadas las bases de datos, la Oficina de Control Interno estableció que para un mayor control y registro de todas las actuaciones, era necesario fusionarlas en una sola base y ajustar los campos, para lo cual en mesa de trabajo entre el Grupo de Participación Ciudadana y la Oficina de Control Interno, se diseñó una "Propuesta de Mejoramiento del Instrumento", así:

---

<sup>12</sup> Según comunicaciones 407030 del 15 de abril, 412669 del 9 de septiembre, 420049 del 19 de octubre de 2004, 501063 del 25 de enero, y 507671 del 27 de abril de 2005.

<b>PROPUESTA BASE DE DATOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO</b>		
COLUMNAS		DESCRIPCIÓN
1	ITEM	NUMERACIÓN CONSECUTIVA DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (DERECHOS DE PETICIÓN O QUEJAS Y RECLAMOS).
2	RADICADO DE REQUERIMIENTO	NÚMERO DE REGISTRO DEL DOCUMENTO DE ENTRADA O REQUERIMIENTO ASIGNADO POR EL MINISTERIO.
3	FECHA DE RECIBO	DÍA, MES Y AÑO DEL REGISTRO DEL DOCUMENTO DE ENTRADA O REQUERIMIENTO ASIGNADO POR EL MINISTERIO.
4	NOMBRE SOLICITANTE	NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE HACE USO DEL MECANISMO DE PARTICIPACIÓN.
5	ASUNTO	DESCRIPCIÓN BREVE DEL TEMA O ASUNTO CENTRAL SOBRE EL CUAL SE HACE EL REQUERIMIENTO.
6	TIPO DE MECANISMO	<p>COLOCAR EL NOMBRE DEL MECANISMO UTILIZADO POR EL CIUDADANO. (ENTENDIENDO QUE LOS TRES PRIMEROS SON DERECHOS DE PETICIÓN)</p> <p>1. DERECHO DE PETICIÓN</p> <p>1.1 CONSULTA</p> <p>1.2 SOLICITUD DE INFORMACIÓN</p> <p>1.3 SOLICITUD COPIA O AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTO</p> <p>1.4 SOLICITUD COPIA Y CERTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES</p> <p>2. QUEJAS Y RECLAMOS</p>
7	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	<p>COLOCAR EL NÚMERO DE DÍAS HÁBILES QUE TIENE EL MINISTERIO PARA DAR RESPUESTA AL MECANISMO UTILIZADO POR EL CIUDADANO.</p> <p>1. DERECHO DE PETICIÓN</p> <p>1.1 CONSULTA 30</p> <p>1.2 SOLICITUD DE INFORMACIÓN 15</p> <p>1.3 SOLICITUD COPIA O AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTO 10</p> <p>1.4 SOLICITUD COPIA Y CERTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES 3</p> <p>2. QUEJAS Y RECLAMOS 15</p>
8	FECHA DE VENCIMIENTO	<p>DÍA, MES Y AÑO EN EL CUAL EL MINISTERIO DEBE DAR, COMO LÍMITE MÁXIMO, RESPUESTA AL MECANISMO UTILIZADO POR EL CIUDADANO.</p> <p>CUANDO EL MINISTERIO INFORME AL CIUDADANO LA AMPLIACIÓN DEL TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO, SE DEBE INSERTAR UNA FILA Y COLOCAR LA NUEVA FECHA DE VENCIMIENTO.</p>
9	DEPENDENCIA O GRUPO DE	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O GRUPO DE TRABAJO QUE

<b>PROPUESTA BASE DE DATOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO</b>			
<b>COLUMNAS</b>			<b>DESCRIPCIÓN</b>
	TRABAJO RESPUESTA	RESPONSABLE DE	<p>DEBE DAR RESPUESTA AL MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.</p> <p>SOLO SE DEBE DIRECCIONAR LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y QUEJAS Y RECLAMOS, A JEFES DE DESPACHO, SECRETARIA GENERAL, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA Y COORDINADORES DE DEPENDENCIA, UTILIZANDO LA MISMA CODIFICACIÓN DEL CADA, ASÍ:</p> <p>1. DESPACHO MINISTRO 12. VICEMINISTERIO 13. GRUPO DE JURISDICCIÓN COACTIVA 14. OFICINA DE CONTROL INTERNO 15. OFICINA ASESORA JURÍDICA 18. SECRETARIA GENERAL 121. DIRECCIÓN DE ENERGÍA 122. DIRECCIÓN DE GAS 124. DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS 125. DIRECCIÓN DE MINAS 180. GRUPO DE PLANEACIÓN 181. GRUPO DE FINANCIERA 182. GRUPO DE GESTIÓN HUMANA 183. GRUPO DE SISTEMAS 184. GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 185. GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO 186. GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 188. GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL</p>
10	RADICADO DE RESPUESTA		<p>NÚMERO DE REGISTRO DEL DOCUMENTO DE SALIDA O RESPUESTA ASIGNADO POR EL MINISTERIO.</p> <p>CUANDO EXISTA MÁS DE UNA COMUNICACIÓN DE RESPUESTA AL REQUERIMIENTO, SE DEBE REGISTRAR EN UNA NUEVA FILA.</p> <p>ASÍ MISMO, CUANDO EL MINISTERIO INFORME AL CIUDADANO LA AMPLIACIÓN DEL TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO, LA NUEVA FECHA DE VENCIMIENTO SE DEBE REGISTRAR EN UNA NUEVA FILA EN LA COLUMNA 8.</p>
11	FECHA DE RESPUESTA		DÍA, MES Y AÑO DEL REGISTRO DEL DOCUMENTO DE SALIDA O RESPUESTA ASIGNADO POR EL MINISTERIO.
12	TRASLADO OTRA ENTIDAD		NOMBRE DE LA ENTIDAD A LA CUAL SE HIZO EL TRASLADO DEL REQUERIMIENTO
13	REGISTRO DE ALERTA		CONTIENE LAS COLUMNAS 13a Y 13b.
13a	NOMBRE FUNCIONARIO		NOMBRE DEL FUNCIONARIO AL CUAL SE LE ENVIÓ EL E-

<b>PROPUESTA BASE DE DATOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO</b>		
COLUMNAS		DESCRIPCIÓN
		MAIL DE ALERTA DEL VENCIMIENTO DEL REQUERIMIENTO.
13b	FECHA DE ALERTA	DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE ENVIÓ EL E-MAIL DE ALERTA DEL VENCIMIENTO DEL REQUERIMIENTO.
14	FECHA DE RESPUESTA Vs. FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE LA FECHA DE RESPUESTA Y LA FECHA DE VENCIMIENTO. SE DEBE FORMULAR COLUMNA 11 MENOS COLUMNA 8.  CUANDO EL NUMERO SEA POSITIVO, INDICA QUE SE RESPONDIÓ FUERA DE TÉRMINO EN DÍAS CALENDARIO.
15	RESPUESTA OPORTUNA	COLOCAR LA PALABRA "SI" O "NO" DEPENDIENDO SI HUBO OPORTUNIDAD O NO EN LA RESPUESTA. SE DEBE FORMULAR AUTOMÁTICAMENTE, DEPENDIENDO DEL RESULTADO DE LA COLUMNA 14.
16	OBSERVACIONES	SE REGISTRAN LOS DEMÁS DATOS QUE SE CONSIDEREN RELAVANTES.

De la misma manera, la Oficina de Control Interno sugiere que el Grupo de Participación Ciudadana debe considerar adicionar a sus políticas, las siguientes:

- Solo se debe direccionar los derechos de petición y las quejas y reclamos, al Ministro, Viceministro, Directores, Jefes de Dependencia, Secretaria General y Coordinadores de Grupo, con el fin de que realicen respectivo el control y seguimiento, indistintamente si existen funcionarios autorizados para dar respuesta a los mismos.
- Las alertas que realice el Grupo de Participación Ciudadana sobre la fecha de vencimiento de los derechos de petición y de las quejas y reclamos, deben hacerse por correo electrónico al funcionario a quien se direccionó, por lo menos con dos (2) días hábiles de antelación.

## 9. FORMATO DE DIRECCIONAMIENTO

Como instrumento de seguimiento y control en el direccionamiento de los Derechos de Petición, el Grupo de Participación Ciudadana diseñó un formato denominado "Ruana" en el cual se registra: remitente, número de radicación, anexos, destinatario, fecha de respuesta, notas, firma de remitente y firma de quien recibe.

Así mismo, para el seguimiento y control en el direccionamiento de las Quejas y Reclamos, el Sistema de Información de Correspondencia – SICOR, genera un formato sin nombre, en el cual se registra: número de radicación, fecha y hora,

ciudad, fecha del documento, anexos, remitente, destino interno, contenido, observaciones, fecha de vencimiento, respuesta y destinatarios.

### Oportunidad de Mejoramiento

Analizado los formatos, la Oficina de Control Interno considera que el Sistema de Información de Correspondencia – SICOR, como oportunidad de mejoramiento, debe generar el mismo formato para el direccionamiento tanto de los Derechos de Petición como de las Quejas y Reclamos, unificando los criterios contenidos en los dos formatos, adicionando los siguientes campos, así:

1. Nombre del Formato: “Direccionamiento de Mecanismos de Participación”.
2. Tipo de Mecanismo: Seleccionar el nombre del mecanismo utilizado por el ciudadano:

- (1) Derecho de Petición
  - (1.1) Consulta
  - (1.2) Solicitud de Información
  - (1.3) Solicitud copia o autenticación de documento
  - (1.4) Solicitud Copia y certificación de expediente
- (2) Quejas y Reclamos

3. Días hábiles de respuesta: Seleccionar el número de días hábiles que tiene el Ministerio para dar respuesta al mecanismo utilizado por el ciudadano:

- |   |    |
|---|----|
| (1) Derecho de Petición                             |    |
| (1.1) Consulta                                      | 30 |
| (1.2) Solicitud de Información                      | 15 |
| (1.3) Solicitud copia o autenticación de documento  | 10 |
| (1.4) Solicitud Copia y certificación de expediente | 3  |
| (2) Quejas y Reclamos                               | 15 |

## **10. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO**






















La Oficina de Control Interno en su informe de “Evaluación Estado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del Ministerio a 31 de abril de 2004”, planteó seis (6) oportunidades de mejoramiento, cuyo seguimiento se presenta a continuación.

La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la Oficina de Control Interno, informó sobre las acciones implementadas o que tiene a futuro implementar, las cuales se relacionan a continuación.



OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO SUGERIDAS POR LA OCI EN ABRIL DE 2004	ACCIONES ADELANTADAS POR EL MINISTERIO	NIVEL DE RIESGO
1 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.	La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la OCI, 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.	PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO
2 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.	La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la OCI, 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.	PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO
3 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	La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la OCI, 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	CUMPLIDA

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO SUGERIDAS POR LA OCI EN ABRIL DE 2004	ACCIONES ADELANTADAS POR EL MINISTERIO	NIVEL DE RIESGO	
	Ministerio.		
4	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.	La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la OCI, 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.	PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO
5	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.	La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la OCI, 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 OCI estableció que en el informe presentado por Secretaría General mediante	CUMPLIDA

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO SUGERIDAS POR LA OCI EN ABRIL DE 2004	ACCIONES ADELANTADAS POR EL MINISTERIO	NIVEL DE RIESGO																
	<p>memorando 507671 del 27 de abril de 2005 dirigido al Ministro, se menciona durante el primer trimestre de 2005, no se presentaron recomendaciones por parte de la ciudadanía.</p>																	
<p>6 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" data-bbox="289 768 766 1062"> <tr> <th colspan="2">CONTACTENOS</th> </tr> <tr> <td></td> <td><b>DIRECTORIO</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>SERVICIO AL CIUDADANO</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Pregunta</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Recomendación</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Queja</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Reclamo</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Solicitud de Información</b></td> </tr> </table>	CONTACTENOS			<b>DIRECTORIO</b>		<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>Pregunta</b>		<b>Recomendación</b>		<b>Queja</b>		<b>Reclamo</b>		<b>Solicitud de Información</b>	<p>La Secretaria General mediante memorando 506598 del 13 de abril de 2005 dirigido a la OCI, 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 OCI está preparando una propuesta de modificación que se presentará a consideración del Grupo de Sistemas durante el mes de mayo.</p> <p>Mediante mesa de trabajo la OCI 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.</p>	<p>PREVISTA PARA EJECUTAR DESPUÉS DE LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO</p>
CONTACTENOS																		
	<b>DIRECTORIO</b>																	
	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>																	
	<b>Pregunta</b>																	
	<b>Recomendación</b>																	
	<b>Queja</b>																	
	<b>Reclamo</b>																	
	<b>Solicitud de Información</b>																	