

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
GRUPO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO  
CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN ANUAL - PAA  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

BOGOTÁ D.C., 30 DE ENERO DE 2020

OCI-INFORME-2020-023  
TRD 1.15.9 Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. CLIENTES .....	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	3
5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.....	3
5.1 FUNCIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO .....	3
5.2 NORMAS GENERALES APLICABLES AL TEMA AUDITADO.....	7
6. METODOLOGÍA.....	7
6.1. MEDICIÓN DEL RIESGO.....	7
7. VERIFICACIÓN EVIDENCIAS.....	8
8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	8
8.1 PLAN DE ACCIÓN REPORTADO POR OPGI .....	8
8.2 ESTADO DE INDICADORES.....	8
7.3 CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN.....	9
7.4 RIESGO IDENTIFICADO.....	9
7.5 CONSIDERACIONES GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO- SUBTEMA SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
7.6 CONSIDERACIONES GENERALES .....	10
9. FIRMAS .....	11
10. ANEXO NO.1 "REPORTE POR OPGI - EJECUCIÓN PLAN DE ACCION GRUPO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 31 DE DICIEMBRE DE 2020 .....	12
11. ANEXO NO. 2 "ANÁLISIS, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN & SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES REPORTADOS EN PLAN DE ACCIÓN A 31 DICIEMBRE DE 2020	13

## **AUDITORÍA DE GESTIÓN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN**

### **1. OBJETIVOS**

Verificar, validar y determinar el grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan de Acción Anual, con base en lo reportado en el Plan de Acción por la Oficina de Planeación y Gestión Internacional y el portafolio de evidencias suministrado por el área organizacional.

### **2. ALCANCE**

Establecer la gestión del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano, para el cumplimiento de los indicadores de gestión descritos en el Plan de Acción Anual - PAA, con corte a 31 de diciembre de 2020.

### **3. CLIENTES**

Los clientes de la Auditoría son el Despacho del ministro de Minas y Energía, la Oficina de Planeación y Gestión Internacional el Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano, así como la ciudadanía en general<sup>1</sup>.

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

El equipo de trabajo estuvo conformado por Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez Jefe de la Oficina de Control Interno, quien supervisó la auditoría, y Tarcila Isabel Martínez Herazo, auditora interna de la Oficina de Control Interno.

### **5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA**

#### **5.1 FUNCIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

- Literal e) del Artículo 12, Ley 87 de 1993<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Toda vez que el literal d) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, establece que se debe publicar de manera proactiva todos los informes de gestión, evaluación y auditorías del sujeto obligado.

<sup>2</sup> Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.



*"Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, **planes**, programas, **proyectos** y **metas** de la organización y recomendar los ajustes necesarios"*. (Subrayado y negrilla fuera de texto)

- Literal d), Parágrafo del Decreto 2145 de 1999.

*"La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces: Evalúa el proceso de planeación, en toda su extensión; implica, entre otras cosas y con base en los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores definidos, un análisis objetivo de aquellas variables y/o factores que se consideren influyentes en los resultados logrados o en el desvío de los avances. La identificación de estas variables, su comportamiento y su respectivo análisis permite que la formulación de las recomendaciones de ajuste o mejoramiento al proceso, se realice sobre soportes y criterios válidos y visibles **fortaleciendo así la función asesora de estas oficinas**"*. (Subrayado y negrilla fuera de texto)

- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014<sup>3</sup>.

Rol de la Oficina de Control Interno. "Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional: Su propósito es **emitir un juicio profesional acerca del grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la entidad**, para asegurar el adecuado cumplimiento de los fines institucionales" (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Numeral 2.2.1 Auditoría Interna. "Las Oficinas de Control Interno... deben auditar los procesos, con el fin de **verificar su gestión**, es decir, **que se esté dando cumplimiento a lo programado**". (Subrayado y negrilla fuera de texto)

- Artículo 2.2.8.1.3 del Decreto 1083 de 2015 [Artículo 52 del Decreto 1227 de 2005]

*"El desempeño laboral de los empleados de carrera administrativa deberá ser evaluado y calificado con base en parámetros previamente establecidos a partir de los planes*

<sup>3</sup> Del Departamento Administrativo de la Función Pública. Adoptado mediante el Artículo 2.2.21.6.1 del Decreto 1083 de 2015, anterior Decreto 943 de 2014.



*anuales de gestión del área respectiva, de las metas institucionales y de la evaluación que sobre el área realicen las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, de los comportamientos y competencias laborales, habilidades y actitudes del empleado, enmarcados dentro de la cultura y los valores institucionales".*

- Literal e) del Artículo 2.2.21.2.5 Evaluadores, Decreto 1083 de 2015.

*Las Oficinas de Control Interno, "... verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización ...". (Subrayado y negrilla fuera de texto)*

- Artículo 39 de la Ley 909 de 2004<sup>4</sup>.

*"El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento". (Subrayado y negrilla fuera de texto)*

- Párrafos 1, 3, 4 y 7 de la Circular 04 de 2005<sup>5</sup>

*"(...) las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, deberán evaluar la gestión de cada dependencia de la Entidad de la cual forman parte.*

*Con fundamento en los informes de seguimiento realizados por las Oficinas de Planeación, los Jefes de las Oficinas de Control Interno deberán **verificar el cumplimiento de dicha información a través de las auditorías u otros mecanismos que validen los porcentajes de logro de cada compromiso.***

<sup>4</sup> Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

<sup>5</sup> Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. "Evaluación institucional por dependencias en cumplimiento de la Ley 909 de 2004"



*El Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, para hacer la evaluación institucional a la gestión de las dependencias, deberá tener como referente: a) La **planeación institucional** enmarcada en la visión, misión y objetivos del organismo; b) Los objetivos institucionales por dependencia y sus compromisos relacionados; c) Los resultados de la ejecución por dependencias, de acuerdo a lo programado en la planeación institucional, contenidos en los informes de seguimiento de las Oficinas de Planeación o como resultado de las auditorías y/o visitas realizadas por las mismas Oficinas de Control Interno.*

*La Evaluación Institucional a que se refiere la presente circular **será anual** y se efectuará respecto del año anterior durante el mes de enero de la siguiente vigencia (...)". (Subrayado y negrilla fuera de texto)*

- Numeral 9.1.1 Generalidades, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: 2015<sup>6</sup>, establece que "La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. (Subrayado fuera de texto)
  
- Anexo Técnico del Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de Prueba. Acuerdo 6176 de 2018<sup>7</sup>, Comisión Nacional del Servicio Civil

*"Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces. Dar a conocer a los evaluadores el resultado de la Evaluación de Gestión por Áreas o Dependencias del año inmediatamente anterior, para que se tenga como uno de los **criterios en la concertación de los compromisos** del siguiente período de evaluación". (Subrayado y negrilla fuera de texto)*

<sup>6</sup> Expedida por ICONTEC Internacional, el 23 de septiembre de 2015.

<sup>7</sup> Por el cual se establece el sistema Tipo de evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de Prueba.

## 5.2 NORMAS GENERALES APLICABLES AL TEMA AUDITADO

- Resolución 4 0268 del 21 de marzo de 2019<sup>8</sup>.
- Decreto 1083 de 2015<sup>9</sup>.
- Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001:2015.
- La aplicable en cada tema o indicador analizado.

## 6. METODOLOGÍA




La auditoría se realizó mediante mesas de trabajo, entrevistas, solicitud de información, verificación documental, con la finalidad de determinar su estado frente al criterio normativo aplicable.

### 6.1. MEDICIÓN DEL RIESGO

#### Medición Cumplimiento Indicadores del Plan de Acción

Riesgo Identificado por la Oficina de Control Interno: "Que no se cumpla el indicador establecido en el Plan de Acción, en las condiciones predefinidas".

La medición del nivel del riesgo de cumplimiento se determinó con base en el nivel de ejecución de los indicadores programados, a 31 de diciembre de 2020 así:

NIVEL DE EJECUCIÓN INDICADOR		NIVEL DE RIESGO DE CUMPLIMIENTO		MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO EJECUCIÓN INDICADORES <i>"que no se cumpla el indicador establecido en el Plan de Acción, en las condiciones predefinidas"</i>
0%	79%	Alto		<b>SI</b>
80%	89%	Mediano		
90%	100%	Bajo		<b>NO</b>

**Alto** Se asignará esta calificación, cuando la meta del indicador no se haya cumplido de manera total o el avance de ejecución se

<sup>8</sup> Por medio del Comité Institucional de Gestión y Desarrollo del pasado 29 de enero de 2020, se adopta el Plan de Acción Anual del Ministerio de Minas y Energía vigencia 2020. (Punto 4 Presentación planes Decreto 612 de 2018).

<sup>9</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

encuentre en el rango de ejecución 0% - 79%. Presenta Materialización del Riesgo, respecto del cumplimiento de la iniciativa en las condiciones predefinidas en la meta propuesta, [Se identifica con el color **Rojol**].

**Mediano** Se asignará esta calificación, cuando la meta del indicador no se haya cumplido de manera total o el avance de ejecución se encuentre en el rango de ejecución 80% - 89%. Presenta Materialización del Riesgo, respecto del cumplimiento de la iniciativa en las condiciones predefinidas en la meta propuesta. [Se identifica con el color **Amarillo**].

**Bajo** Se asignará esta calificación, cuando la meta del indicador se haya cumplido de manera total o se encuentra en el rango de ejecución 90% - 100%. No presenta Materialización del Riesgo, respecto del cumplimiento de la iniciativa en las condiciones predefinidas en la meta propuesta. [Se identifica con el color se identifica con el color **Verde**]

## 7. VERIFICACIÓN EVIDENCIAS

Mediante Correo electrónico del 14 de enero de 2021, el Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano, suministró y puso a disposición la totalidad de la información solicitada y se revisaron las carpetas y las evidencias aportadas por el área.

## 8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### 8.1 PLAN DE ACCIÓN REPORTADO POR OPGI

El Plan de Acción Anual del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano de la vigencia 2020, sobre el cual la Oficina de Control Interno hizo el análisis, verificación y seguimiento al grado de cumplimiento de los indicadores, reportado por la OPGI, el cual se muestra en el Anexo 1. "Reporte - Ejecución Plan del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano con corte a 31 de diciembre de 2020", y hace parte integral del presente informe.

### 8.2 ESTADO DE INDICADORES

El resultado del análisis de los indicadores descritos en el Plan de Acción del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2020, se encuentran



registrados en el Anexo "Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de los Indicadores Reportados en el Plan de Acción Anual", por la Oficina de Planeación y Gestión Internacional, el cual hace parte integral del presente informe, donde se registran las observaciones y consideraciones por cada indicador.

### 8.3 CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

Se establece que la ejecución del Plan de Acción del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano, a diciembre 31 de 2020 fue del 100% Como resultado de la verificación de los soportes presentados por el área organizacional responsable, como evidencias que respaldan el nivel de avance reportado por la Oficina de Planeación y Gestión Internacional.

### 8.4 RIESGO IDENTIFICADO

De conformidad con el resultado de la Auditoría de Gestión al Plan de Acción Anual realizada por la Oficina de Control Interno, el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, se verificó y validó la información reportada en los indicadores descritos en el Plan de Acción Anual, con corte a 31 de diciembre de 2020.

Del total de siete (7) indicadores formulados en el Plan de Acción del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano *no presentan materialización del riesgo ejecución indicadores, "que no se cumpla el indicador establecido en el Plan de Acción, en las condiciones predefinidas"*, lo que indica un nivel de riesgo de cumplimiento **BAJO**.

### 8.5 CONSIDERACIONES GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

1. Se establece que el Plan de Acción Anual del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano vigencia 2020, contiene siete (7) indicadores, de los cuales cinco (5) son de eficacia, dos (2) de efectividad, No obstante, no contiene indicadores de impacto.
2. La OCI evidencio conforme a la Resolución 4-0447 del 22 de mayo de 2019<sup>10</sup> en la que resuelve conformar el grupo interno

<sup>10</sup> Por la cual se conforman unos grupos internos de trabajo en el Ministerio de Minas y Energía



de trabajo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, sean integrados los dos planes de acción, el de Servicio al Ciudadano y Gestión de la Información conforme a la Resolución en mención.

3. Incluir en las evidencias que soportan la ejecución del Plan de Acción, el análisis y establecimiento del impacto que produjeron los resultados de ejecución y cumplimiento de los indicadores frente a las metas y objetivos formulados en el Plan de Acción, toda vez que, esta información es relevante para determinar el grado en que los objetivos se alcanzaron y permitirán evaluar, controlar tomar las decisiones pertinentes.

## 8.6 CONSIDERACIONES GENERALES

Las áreas organizacionales deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. La información reportada por la Oficina de Planeación y Gestión internacional, en el detalle de avance por trimestre de los indicadores del Plan de Acción, debe ser registrada de tal forma que se describa el resultado de ejecución, acorde con la formula, unidad de medida, metas del indicador y con los anexos que soportan el reporte de ejecución. Lo anterior permite demostrar la coherencia entre la planeación, ejecución y las evidencias que respaldan el cumplimiento de las metas.
2. Tener en cuenta los resultados de la Evaluación de Gestión por áreas de la vigencia 2020, para que se tenga como uno de los criterios para la concertación de los compromisos de la vigencia 2021.
3. La formulación de los indicadores del área organizacional debe tener como base los procesos, estructura, desempeño, clientes, en los cuales ella interviene y tener en cuenta que sean relevantes para la gestión del área y apunten a las metas transformacionales del Plan Estratégico Sectorial 2019-2022 de la entidad y que proporcionen información suficiente para controlar, evaluar, medir y tomar decisiones.

**Evaluación OCI:** La Oficina de Control Interno reconoce la gestión del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano a través del cumplimiento de sus objetivos y procesos, mediante los indicadores formulados por el grupo, a pesar de las limitaciones ocasionadas por la emergencia económica y sanitaria.

**Conclusión:** La Oficina de Control Interno realizó el Seguimiento final a la vigencia 2020, en la Auditoría de Seguimiento de Gestión del Plan de Acción Anual, a los indicadores del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano, con el fin de verificar el cumplimiento de estos, evidenciando su total cumplimiento.

## 9. FIRMAS



---

**INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno



---

**TARCILA ISABEL MARTINEZ**  
Profesional -OCI

10. ANEXO No.1 "REPORTE por OPGI - EJECUCIÓN PLAN DE ACCION GRUPO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 31 DE DICIEMBRE DE 2020

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA															Prin				
INFORME FINAL DE EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN 2020																			
Reporte	Acciones por departamentos	Objetivo	Indicador Objetivo	Resultado Programado de Objetivos	Acciones	Presupuesto Programado de Acciones	Presupuesto de Ejecución	ID	Indicadores de la política de acciones en la operación del Ministerio de Minas y Energía	% Avance	Valor objetivo	Valor Real	Riesgo	Indicador	Proceso	Tip. Subproducto	Descripción de los productos	Valor Ejecutado	
Unidad de Gestión de la Información y de los Clientes	100	Mejorar los estándares de prestación del servicio a los usuarios internos y externos del Ministerio de Minas y Energía	100	100,0	Construir la política de prestación de servicio para el Ministerio de Minas y Energía	30,00	30	OGNCO-01	Construcción de la política de acciones en la operación del Ministerio de Minas y Energía	100,00	100	N/A	70	70	Permanente	Servicios al Ciudadano	Oficina	Sección de apoyo para la gestión de procesos de prestación, mantenimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano	30,00
					Creación de portafolio de productos y servicios que presta el Ministerio de Minas y Energía	10,00	10	OGNCO-02	Portafolio de productos y servicios al cliente	100,00	100	1	1	1,0	Completado	Servicios al Ciudadano	Oficina	Sección de apoyo para la gestión de procesos de prestación, mantenimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano	0
					Mejorar los estándares de prestación del servicio al usuario interno y externo	10,00	10	OGNCO-03	Operación del portafolio de productos y servicios al cliente	100,00	100	100	0	3,0	Permanente	Servicios al Ciudadano	Oficina	Sección de apoyo para la gestión de procesos de prestación, mantenimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano	0
					Mejorar la satisfacción en la prestación del servicio al usuario interno y externo del Ministerio de Minas y Energía para la prestación de servicios de gestión de recursos de acciones	30,00	30	OGNCO-04	Satisfacción del cliente	100,00	100	84	86	86,00	Permanente	Servicios al Ciudadano	Oficina	Sección de apoyo para la gestión de procesos de prestación, mantenimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano	0
					Realizar los procedimientos de prestación del servicio a los usuarios internos y externos del Ministerio de Minas y Energía	10,00	10	OGNCO-05	Atención al usuario	100,00	100	1	0	3,0	Completado	Servicios al Ciudadano	Oficina	Sección de apoyo para la gestión de procesos de prestación, mantenimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano	0
					Realizar actividades de atención al usuario interno y externo del Ministerio de Minas y Energía	10,00	10	OGNCO-06	Atención al usuario	100,00	100	N/A	0	3,0	Completado	Servicios al Ciudadano	Oficina	Sección de apoyo para la gestión de procesos de prestación, mantenimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano	0
					Construcción del programa de atención al usuario interno y externo del Ministerio de Minas y Energía	10,00	10	OGNCO-07	Sección de atención al usuario	100,00	100	N/A	0	3,0	Completado	Servicios al Ciudadano	Oficina	Sección de apoyo para la gestión de procesos de prestación, mantenimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano	0

### 11. ANEXO No. 2 "ANÁLISIS, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN & SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES REPORTADOS EN PLAN DE ACCIÓN A 31 DICIEMBRE DE 2020

Núm. Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia	Eje Temático	Estrategia	Meta	E. Información del Indicador				F. Ejecución del Indicador				G. Verificación OIG	H. Seguimiento y Seguimiento									
							Indicador	Frecuencia de Medición	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Actual	Título 1					Título 2			Título 3			Título 4		
												Definición	Valor Actual	Valor Mínimo			Valor Máximo	Definición		Definición		Definición		Definición	
																		Valor Actual	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Actual	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Actual	Valor Mínimo
1	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...								
2	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...								
3	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...								
4	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...								
5	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...								
6	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...								
7	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...								
8	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...								

