



Memorando

Bogotá, D.C.

PARA: Despacho del Ministerio, Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, Viceministerio de Energía, Viceministerio de Minas, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales, Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Energía Eléctrica, Oficina de Planeación y Gestión Internacional, Dirección de Minería Empresarial, Secretaría General, Dirección de Formalización Minera, Dirección de Hidrocarburos, Subdirección de Talento Humano

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: AUDITORIA A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRS DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

En desarrollo del Programa Anual de Auditoría Interna Independiente, esta Oficina realizó Auditoría a los Mecanismos de Participación Ciudadana PQRS del MME, con el fin de verificar la atención de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición, copias, conceptos, consultas y demás mecanismos de participación ciudadana, por el Ministerio de Minas y Energía de conformidad con la normativa vigente, para determinar el cumplimiento en la oportunidad, calidad de las respuestas, y efectuar las recomendaciones a las que haya lugar. El alcance de esta auditoría fue del periodo comprendido entre el 1 de junio y el 31 de octubre de 2024.

Ministerio de Minas y Energía

Dirección: Calle 43 No.57 - 31, CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 2200300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 910180



De la verificación realizada, a continuación, se relaciona un resumen de los resultados de la auditoría:

1. Validación cumplimiento de términos de respuesta

Observación OCI: Del reporte suministrado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, relacionado con las 257 PQRD'S que no fueron respondidas dentro de los términos establecidos, a continuación, se relaciona la participación por grupos o dependencias responsables del trámite:

GRUPO O DEPENDENCIA	EXTEMPORÁNEA	% PARTICIPACIÓN
Despacho del Ministerio	7	3%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	28	11%
Dirección de Energía Eléctrica	54	21%
Dirección de Formalización Minera	6	2%
Dirección de Hidrocarburos	142	55%
Grupo de Comunicación y Prensa	1	0%
Grupo de Gestión Contractual	2	1%
Grupo de Regalías	1	0%
Oficina Asesora Jurídica	3	1%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	1	0%
Subdirección de Talento Humano	10	4%
Viceministro de Minas	1	0%
Viceministro de Energía	1	0%
TOTAL VENCIDAS	257	100%

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información

Observación OCI: Teniendo en cuenta las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática la ley 1755 de 2015, los

Ministerio de Minas y Energía

Dirección: Calle 43 No.57 - 31, CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 2200300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 910180



términos de respuesta establecidos en los artículos 14, 21, 30, 20, de la misma y adoptados por el Ministerio de Minas y Energía en la Circular 40023 del 28 de diciembre de 2021, se evidencia inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S, así mismo, inoportunidad en la gestión y traslado al interior de la misma dependencia o hacia otras dependencias, generando extemporaneidad y/o ausencia de respuestas de las PQRD'S.

A continuación, se relacionan algunas de las causas identificadas por la OCI que han llevado al no cumplimiento de los términos normativos para dar respuesta a las PQRS:

- Asignaciones colectivas al trámite de respuesta.
- Demoras en la asignación al interior de las áreas organizacionales.
- Retrasos en el traslado entre las áreas organizacionales por falta de competencia, así como a otras entidades.

(Detalle en las Págs. 9 a 14 del Informe adjunto).

2. Verificación trámite de solicitudes del Congreso de la República

Observación: De la revisión al trámite solicitudes de información realizadas por el Congreso del República, se evidencian respuestas fuera de los términos establecidos en el artículo 30 de la ley 1755 de 2015 (*no mayor a 10 días*), en los casos de solicitud de prórroga superaron el doble del plazo inicialmente previsto, así como en los traslados por falta de competencia no se evidencia respuesta al solicitante en un término de 5 días siguientes de la recepción o se trasladaron a otras entidades con más de este tiempo, en contravía con lo establecido en el Art. 21 de la ley 1755 del de 2015. (Detalle en la Pág. 18 del Informe adjunto).

3. Espacios ciudadanos gestionados entre el 1 de junio y el 31 de octubre de 2024

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información del MME, adjuntó información solicitada de los espacios de participación ciudadana realizados por la entidad, de acuerdo con los meses solicitados, su organización y los detalles de clasificación en el siguiente documento: Eventos y o espacios de participación Ciudadana - seguimiento segundo semestre.xlsx, en el que se observa listado de 377



eventos realizados por diferentes dependencias del MME, se registran aspectos como el objetivo del evento, perfil de los asistentes, ciudad, número de beneficiarios.

Observación: Si bien se registraron 377 eventos, en el documento suministrado por el Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, no se allegaron evidencias y registro de los compromisos adquiridos en cada uno de los acuerdos como lo establece el procedimiento SC-P-12 Procedimiento de Espacios Ciudadanos - V1 del 08/09/2020. (Detalle en la Pág. 21 del Informe adjunto).

Se envía el informe adjunto a los integrantes del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno del Ministerio de Minas y Energía, atendiendo lo establecido en el Parágrafo 1 del Artículo 2.2.21.4.7 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019.

De conformidad con la normativa vigente, el informe OCI-INFORME-2024-093 es publicado en el Portal Web de la entidad, en el siguiente enlace: <https://www.minenergia.gov.co/es/ministerio/gesti%C3%B3n/control-interno/auditor%C3%ADa-interna-independiente/>.

Cordialmente,



Julie Andrea Soto Laverde
Jefe
Oficina de Control Interno

Documento firmado electrónicamente amparado en las disposiciones referidas por la Ley 527 de 1999.

Anexos: 1 legajo

Ministerio de Minas y Energía

Dirección: Calle 43 No.57 - 31, CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 2200300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 910180



Elaboró: Sandra Milena Bonilla Rodríguez

Revisó: Julie Andrea Soto Laverde

Aprobó: Julie Andrea Soto Laverde

Ministerio de Minas y Energía

Dirección: Calle 43 No.57 - 31, CAN, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 2200300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 910180

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**AUDITORIA A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRS DEL
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

Bogotá, D.C., diciembre de 2024



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. CLIENTES.....	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	3
5. CRITERIO NORMATIVO.....	4
5.1. Función de la Oficina de Control Interno	4
5.2. Normativa Aplicable al Tema Evaluado.....	4
6. METODOLOGÍA.....	6
7. VALIDACIÓN Y CONTINGENCIAS.....	6
8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	7
8.1. PQRD ´S Radicadas Según Su Tipo.	7
8.2. PQRD ´S por Dependencia responsable del trámite	8
8.3. Validación cumplimiento de términos de respuesta.....	9
8.4. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía para el 2024	15
8.5. Medición de la satisfacción de los grupos de valor	16
8.6. Trámite a las solicitudes y citaciones del Congreso de la Republica	17
8.7. Propositiones Proyectos de Ley y/o Actos Legislativos.....	19
8.8. Divulgaciones de documentos en discusión en la Página web	20
8.9. lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRS.....	20
8.10. Evaluación a eventos de Rendición de Cuentas del MME, vigencia 2024	20
8.11. Espacios ciudadanos gestionados entre el 1 de junio y el 31 de octubre de 2024	22
8.12. Riesgos identificados por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano - 2024	22
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	23
9. FIRMAS.....	24



AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRS DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

1. OBJETIVO

Verificar la atención de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición, copias, conceptos, consultas y demás mecanismos de participación ciudadana, por el Ministerio de Minas y Energía de conformidad con la normativa vigente, para determinar el cumplimiento en la oportunidad, calidad de las respuestas, y efectuar las recomendaciones a las que haya lugar.

2. ALCANCE

Gestión del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y demás áreas organizacionales responsables de la atención de los mecanismos de participación ciudadana, entre el 1 de junio y el 31 de octubre de 2024. En esta auditoría fueron tenidos en cuenta aspectos a continuación relacionados:

- Planeación, registro, consolidación, control y seguimiento de los requerimientos y/o solicitudes de información, derechos de petición y los cuestionarios de debate de control político (proposición), así como los conceptos de Proyectos de Ley.
- Gestión de riesgos y controles identificados en el proceso de Mecanismos de Participación Ciudadana PQRD'S.
- Implementación de estrategias para la atención y servicio al ciudadano.
- Mejoras efectuadas a partir del resultado del seguimiento y medición a la satisfacción del cliente.

3. CLIENTES

Los clientes de la Auditoría serán el Secretaría General, Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, Oficina de Planeación y Gestión Internacional, áreas organizacionales involucradas y la ciudadanía en general.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por Julie Andrea Soto Laverde, Jefe Oficina de Control Interno, quien supervisará la auditoría y Sandra Milena Bonilla Rodríguez, auditor de la Oficina de Control Interno, quien la realizará.



5. CRITERIO NORMATIVO

5.1. Función de la Oficina de Control Interno

Literal e) del Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, *por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones*.

“Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios”.

Literal e) del artículo 8 del Decreto 2145 de 1999, por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial.

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...”*.

Decreto 1083 de 2015, *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”*.

5.2. Normativa Aplicable al Tema Evaluado

- Constitución Política de Colombia, preámbulo artículos 23, 74 y 209.
- Artículo 9 del Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995, “(...) y así como el sistema de quejas y reclamos.”
- Ley 962 del 8 de julio 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.
- Ley 1437 del 18 de enero 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



- Artículo 11, literal h) de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016: "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Ley 1952 del 28 de enero de 2019, Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Demás normativa aplicable relacionada con el asunto.
- Procedimiento para el Trámite de Correspondencia Interna y Externa, T-GD-P-02, V-6 del 27-09-2024.
- SC-P-01 Procedimiento para Atención y Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS V-7 del 15/06/2023.
- SC-P-06 Procedimiento para la divulgación y Publicación de Documentos en Discusión V 3 del 01/10/2021.
- SC-P-10 Procedimiento de Rendición de Cuentas – V3 del 27/09/2021.
- SC-P-12 Procedimiento de Espacios Ciudadanos - V1 del 08/09/2020.
- SC-P-13 Procedimiento Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Valor V-3 del 01-10-2021.
- SC-P-14 Procedimiento Medición de la Satisfacción de Usuarios frente a los Servicios del Ministerio de Minas y Energía, V-2 del 01/10/2021.
- SC-P-15 Procedimiento para Traducir la Información Pública que solicita una Comunidad Indígena o Grupo Étnico a su respectiva Lengua o Dialecto Nativo, V-1 del 17/06/2021.



- SC-P-04 Procedimiento para Atender Citaciones del Congreso de la República SC-P-04, V4, del 05/10/2021.
- SC-P-08 Procedimiento para la Atención de Requerimientos y/o Solicitudes y Derechos de Petición del Congreso de la República, V-3, del 05/10/2021.
- SC-P-09 Procedimiento para el acompañamiento de Proyectos de Ley y Proyectos de Acto Legislativo de Interés del Sector Minero Energético, V3, del 05/10/2021.

6. METODOLOGÍA

La auditoría se realizó mediante solicitud de información, consulta, verificación documental, para validar la efectividad de la gestión, la eficiencia de los controles y las acciones adelantadas, en el tratamiento de los riesgos frente al criterio normativo aplicable.

7. VALIDACIÓN Y CONTINGENCIAS

La información contenida en el presente informe fue remitida al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, Oficina de Planeación y Gestión Internacional y al Grupo de Asuntos Legislativos del Ministerio de Minas y Energía mediante correo electrónico el 18 de diciembre de 2024.

El 23 de diciembre de 2024, la Oficina de Planeación y Gestión Internacional manifestó lo siguiente:

*“De acuerdo con el informe preliminar de Auditoría a los Mecanismos de Participación Ciudadana PQRS del MME para el periodo 1 de junio al 31 de octubre 2024, remitido por la Of. de Control Interno para revisión, validación y aceptación me permito indicar que **nos encontramos de acuerdo con el informe** y que desde la Oficina de Planeación y Gestión Internacional, estaremos acompañando al líder del proceso que es el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, quien además es segunda línea de defensa para la atención de PQRD’S de la entidad, en los siguientes aspectos:*

La Oficina de Planeación asesorará y acompañará a la segunda línea de defensa en:

- *Revisión y actualización del procedimiento para atención de PQRD’S en el primer trimestre de 2025 a fin de fortalecer en especial los puntos de control y las responsabilidades y articulación entre dependencias y colaboradores en el marco el Código Único Disciplinario.*

Ministerio de Minas y Energía

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co
Dirección: Calle 43 No.57 – 31 CAN, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (60) +1 220 0300
Línea Gratuita: 01 8000 910 180



- *Revisión y actualización de riesgos de la segunda línea de defensa, especialmente en aquellas variables sugeridas por la OCI que afectan la gestión oportuna y de fondo de PQRD'S.*
- *Revisión y actualización del procedimiento para el trámite de correspondencia interna y externa.*
- *Formulación de planes de mejoramiento.*

Igualmente, manifestamos nuestro compromiso permanente para asesorar y acompañar el mejoramiento continuo del proceso de servicio en lo que sea requerido

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información y el Grupo de Asuntos Legislativos, no presentaron comentarios al informe preliminar.

8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Fuente de criterio Normativo: Constitución Política de 1991, Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Decreto 166 de 2016, Ley 1952 del 28 de enero de 2019, Circular 40023 el 28 de diciembre de 2021.

8.1. PQRD'S Radicadas Según Su Tipo.

Verificación OCI: Durante el periodo objeto de auditoría (1 de junio al 31 de octubre de 2024), según la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, fueron radicadas en el aplicativo de Gestión Documental ARGO, 2.554 PQRD'S, de las cuales la participación más alta corresponde a peticiones, como se observa en el siguiente resumen:

TIPO PQRDS	Cantidad	Porcentaje
Consulta	209	8.18%
Copias de Información	222	8.69%
Denuncias a Terceros	5	0.20%
Petición	2,086	81.68%
Quejas	26	1.02%
Reclamos	6	0.23%
Total	2554	100%

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información (01-Jun a 31-Oct-2024)



8.2. PQRD'S por Dependencia responsable del trámite

Verificación OCI: La distribución de PQRD'S entre grupos o dependencias del Ministerio de Minas y Energía presentó la asignación más representativa en: Dirección de Energía Eléctrica 30%, Dirección de Hidrocarburos 23%, Atención Primer Nivel – GRCCI el 20%, Dirección de Formalización Minera 7%, Subdirección de Talento Humano 5%, Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales 4% y el Despacho del Ministerio 3%; como se observa en la siguiente relación:

GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Despacho del Ministerio	78	3%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	98	4%
Atención Primer Nivel – GRCCI	520	20%
Dirección de Energía Eléctrica	758	30%
Dirección de Formalización Minera	191	7%
Dirección de Hidrocarburos	582	23%
Dirección de Minería Empresarial	36	1%
Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo	1	0%
Grupo de Presupuesto	1	0%
Grupo de Tesorería	7	0%
Grupo de Jurisdicción Coactiva	3	0%
Grupo de Asuntos Nucleares	6	0%
Grupo de Comunicación y Prensa	3	0%
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	4	0%
Grupo de Gestión Administrativa	3	0%
Grupo de Gestión Contractual	16	1%
Grupo de Regalías	20	1%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	3	0%
Oficina Asesora Jurídica	51	2%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	22	1%
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	12	0%
Secretaría General	5	0%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	0%
Subdirección de Talento Humano	115	5%
Viceministro de Energía	8	0%
Viceministro de Minas	8	0%
Total	2554	100%

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información



Teniendo en cuenta el informe del primer semestre 2024 sobre la Interacción y Participación Ciudadana, se observó que el tema de mayor consulta estuvo relacionado con solicitudes sobre hidrocarburos en un 40%, energía Eléctrica 23%, asuntos administrativos, Gas GLP y comunidades energéticas con un 7% cada uno, minería con 5,5%, y asuntos ambientales con un 3,5%.

8.3. Validación cumplimiento de términos de respuesta

Verificación OCI: De las PQRD'S radicadas en el Ministerio de Minas y Energía, desde el 1 de junio al 31 de octubre de 2023, el 82% fueron respondidas de manera oportuna, el 10% se dio respuesta superando los términos establecidos para el trámite y el 8% no registran respuestas, hasta el correo de contestación a la solicitud de información (27 de noviembre de 2024).

TIEMPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRD'S respondidas en término	2083	81,56%
PQRD'S respondidas superando términos	257	10,06%
PQRD'S sin registro de respuesta	214	8,38%
TOTAL	2.554	100%

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información

Observación OCI: Del reporte suministrado por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, relacionado con las 257 PQRD'S que no fueron respondidas dentro de los términos establecidos, a continuación, se relaciona la participación por grupos o dependencias responsables del trámite:

GRUPO O DEPENDENCIA	EXTEMPORÁNEA	% PARTICIPACIÓN
Despacho del Ministerio	7	3%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	28	11%
Dirección de Energía Eléctrica	54	21%
Dirección de Formalización Minera	6	2%
Dirección de Hidrocarburos	142	55%
Grupo de Comunicación y Prensa	1	0%
Grupo de Gestión Contractual	2	1%
Grupo de Regalías	1	0%
Oficina Asesora Jurídica	3	1%
Oficina de Asuntos Regulatorios y	1	0%



GRUPO O DEPENDENCIA	EXTEMPORÁNEA	% PARTICIPACIÓN
Empresariales		
Subdirección de Talento Humano	10	4%
Viceministro de Minas	1	0%
Viceministro de Energía	1	0%
TOTAL VENCIDAS	257	100%

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información

Verificación OCI: Con el fin de verificar en el sistema de correspondencia - ARGO los motivos de extemporaneidad o ausencia de respuestas, se seleccionó una muestra de estas comunicaciones, encontrando lo siguiente:

Observación OCI: Teniendo en cuenta las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática la ley 1755 de 2015, los términos de respuesta establecidos en los artículos 14, 21, 30, 20, de la misma y adoptados por el Ministerio de Minas y Energía en la Circular 40023 del 28 de diciembre de 2021, se evidencia inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S, así mismo, inoportunidad en la gestión y traslado al interior de la misma dependencia o hacia otras dependencias, generando extemporaneidad y/o ausencia de respuestas de las PQRD'S, como se detalla a continuación:

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-023747	6/7/2024	6/24/2024	Copias e Información	2-2024-024929	8/2/2024	Solicitud Información: Policía Nacional solicita información sobre estaciones de servicio, como se encuentran constituidas dentro de la cadena de distribución de hidrocarburos, aportado las respectivas resoluciones de constitución, vehículos autorizados, representantes legales, suplente y administradores en Quibdó Chocó. Trazabilidad de asignación: 07-06-2024 11:19 AM Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 07-06-2024 11:24 AM Grupo de Downstream, 19-06-2024 14:37 PM Grupo de Downstream, 02-08-2024 17:07 PM Grupo de Downstream: Cierre automático respuesta total.
1-2024-024608	6/13/2024	7/5/2024	Petición	2-2024-023714	7/24/2024	Derecho de Petición: reitera2 la interposición del Derecho de Petición, el cual comprende: ¿Los proyectos, obras y/o actividades vinculadas al desarrollo de «Fuentes No Convencionales de Energía Renovable FNCER» tienen la obligatoriedad de formular e implementar «Planes de Gestión Social» 3 en su Área de Influencia? En caso afirmativo, por favor, indicar el marco jurídico vigente, y remitir copia de los

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
						Términos de Referencia para efectos de su formulación e implementación.(...) Trazabilidad de asignación: 13-06-2024 15:34 PM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 13-06-2024 22:12 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 14-06-2024 22:26 PM Grupo de Gestión Ambiental, 03-07-2024 15:03 PM Grupo de Gestión Ambiental, 03-07-2024 17:12 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 24-07-2024 10:34 AM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 25-07-2024 14:51 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales: Cierre automático respuesta total
1-2024-024693	6/14/2024	7/8/2024	Petición	2-2024-021664	7/9/2024	Derecho de Petición: Quisiera solicitarles el envío de la matriz de comentarios que hizo el público al proyecto de decreto sobre comunidades energéticas Trazabilidad de asignación: 14-06-2024 10:04 AM CADA, 14-06-2024 12:02 PM Dirección de Energía Eléctrica, 24-06-2024 19:17 PM Dirección de Energía Eléctrica, 02-08-2024 11:16 AM Dirección de Energía Eléctrica Trámite finalizado, con radicado n. 2-2024-021664.
1-2024-024796	6/14/2024	7/8/2024	Petición	2-2024-025022	8/2/2024	Derecho de Petición: Marine NRG es una empresa dedicada al sector hidrocarburos que cuenta con código SICOM como almacenadores y como refinadores. Nuestra duda principal es si por medio de la obtención del título de comercializador industrial otorgado por el ministerio de minas podríamos realizar la operación antes descrita, y de no ser así, ¿Qué título o modelo de negocio deberíamos inscribir en el ministerio de minas para poder realizar estas operaciones sin ningún problema y por medio de SICOM? Trazabilidad de asignación: 14-06-2024 14:22 PM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 14-06-2024 14:48 PM Grupo de Downstream, 17-06-2024 11:29 AM Grupo de Downstream, 18-06-2024 15:38 PM Grupo de Downstream, 05-08-2024 10:10 AM Grupo de Downstream, 05-08-2024 11:07 AM Archivo Virtual.
1-2024-025232	6/18/2024	7/10/2024	Petición	2-2024-022570	7/16/2024	Derecho de Petición: solicito que me den a conocer los requisitos para solicitar un nuevo Código SICOM para estación de servicio con servicio de GNCV en un municipio de zona de frontera y nacional. solicito me sea entregado el decreto y las resoluciones que regulan esta actividad y de la misma manera un detalle de toda la documentación que debo enviar a su despacho y el posible tiempo de respuesta posterior a la radicación. Trazabilidad de asignación: 18-06-2024 08:48 AM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 18-06-2024 09:00 AM Grupo de Downstream, 18-06-2024 09:35 AM Grupo de Gas Combustible.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-028871	7/10/2024	7/31/2024	Petición	2-2024-028788	8/27/2024	Derecho de Petición: Solicitud información para la inclusión del uso minero energético en el ordenamiento territorial del Distrito de Santiago de Cali, en el marco de la etapa de diagnóstico del plan de ordenamiento territorial del Distrito de Santiago de Cali. Trazabilidad de asignación: 10-07-2024 08:32 AM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 10-07-2024 09:29 AM Dirección de Energía Eléctrica, 16-07-2024 15:49 PM Despacho del Ministerio, 19-07-2024 16:16 PM Viceministerio de Minas, 22-07-2024 08:00 AM Dirección de Minería Empresarial, 23-07-2024 17:50 PM Grupo de Planeación y Seguimiento Minero, 24-07-2024 07:33 AM Dirección de Minería Empresarial, 24-07-2024 12:44 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 24-07-2024 15:16 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 24-07-2024 15:31 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 24-07-2024 15:33 PM Grupo de Gestión Ambiental, 08-08-2024 12:16 PM Grupo de Gestión Ambiental, 27-08-2024 12:29 PM Grupo de Gestión Ambiental Cierre automático respuesta total.
1-2024-029101	7/11/2024	8/1/2024	Petición	2-2024-025674	8/8/2024	Derecho de Petición: (...) cuales son los requisitos mínimos que debe cumplir un municipio, para que se le pueda adjudicar o beneficiar de un proyecto de parque o granjas solares. (...). Trazabilidad de asignación: 11-07-2024 09:04 AM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 11-07-2024 18:34 PM Dirección de Energía Eléctrica, 16-07-2024 09:13 AM Grupo de Regalías, 16-07-2024 15:41 PM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano, 19-07-2024 15:35 PM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano, 19-07-2024 15:46 PM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano, 19-07-2024 16:59 PM Dirección de Energía Eléctrica, 05-08-2024 07:50 AM Grupo de Regalías, 06-08-2024 14:23 PM Dirección de Energía Eléctrica, 13-08-2024 10:53 AM 13-08-2024 10:53 AM Dirección de Energía Eléctrica: Cierre automático respuesta total.
1-2024-034638	8/13/2024	9/4/2024	Petición	2-2024-035145	10/11/2024	Derecho de Petición: Reiteración de intervención en Buriticá, escrita por nuestro CEO, el Señor Leonardo Li, y en la cual solicitamos nuevamente al Gobierno Nacional prestar atención a la problemática de la minería ilegal y criminal en el proyecto minero de Buriticá, y a tomar acciones efectivas contra el crimen organizado.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
						Trazabilidad de asignación: 13-08-2024 14:46 PM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 14-08-2024 08:43 AM Dirección de Formalización Minera, 16-08-2024 13:53 PM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 20-08-2024 08:35 AM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 24-09-2024 01:22 AM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 24-09-2024 15:14 PM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 24-09-2024 15:14 PM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 04-10-2024 13:20 PM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 04-10-2024 13:20 PM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 15-10-2024 10:07 AM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 15-10-2024 10:30 AM Dirección de Formalización Minera: Cierre automático respuesta total.
1-2024-036108	8/22/2024	9/12/2024	Petición	2-2024-034098	10/2/2024	Derecho de petición: Solicito respetuosamente su atención en la mediación entre la comunidad minera y la empresa Gramalote Colombia Limited, sobre la formalización, mediante subcontratos para la formalización de los mineros ancestrales con tradición y vocación minera en el corregimiento de Providencia, Mpio de San Roque Antioquia (...) Trazabilidad de asignación: 22-08-2024 11:22 AM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 23-08-2024 17:32 PM Dirección de Minería Empresarial, 26-08-2024 07:12 AM Dirección de Formalización Minera, 26-08-2024 08:21 AM Dirección de Formalización Minera, 26-08-2024 20:48 PM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 28-08-2024 16:05 PM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 09-09-2024 08:47 AM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 02-10-2024 15:01 PM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 02-10-2024 15:02 PM Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras, 02-10-2024 15:17 PM Dirección de Formalización Minera: Cierre automático respuesta total.
1-2024-036745	8/26/2024	9/16/2024	Petición	2-2024-035509	10/16/2024	Derecho de Petición: envío de formularios necesarios para inscribirse en el programa de renovar las energías limpias para usar las fuentes de las que habla el gobierno con el sol, el agua o el viento. 2 se nos instruya telefónicamente y mediante escritos para poderlo lograr en el municipio de pasto Nariño.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
						Trazabilidad de asignación: 26-08-2024 14:40 PM Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 26-08-2024 22:15 PM, Dirección de Energía Eléctrica, 27-08-2024 09:22 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano, 27-08-2024 18:16 PM Dirección de Energía Eléctrica, 29-08-2024 14:48 PM, 29-08-2024 16:47 PM Despacho del Ministerio, 29-09-2024 09:42 AM Despacho del Ministerio, 30-10-2024 14:05 PM Despacho del Ministerio: Se dio respuesta con oficio 2-2024-035509
1-2024-037162	8/27/2024	9/17/2024	Petición	2-2024-033557	9/28/2024	Derecho de Petición: Derecho de Petición por Suspensión de Subsidio de ACPM en el Centro Poblado de Playa Rica. Solicita (...) reestablecer el subsidio (...) Trazabilidad de asignación: 27-08-2024 19:09 PM CADA, 28-08-2024 14:52 PM CADA, 28-08-2024 14:53 PM Dirección de Energía Eléctrica, 28-08-2024 15:10 PM Grupo de Subsidios, 02-09-2024 08:56 AM Grupo de Subsidios, 30-09-2024 11:13 AM Grupo de Subsidios, 30-09-2024 12:46 PM Archivo Virtual: Cierre automático respuesta total.
1-2024-042253	9/23/2024	10/7/2024	Copias e Información	2-2024-036869	10/24/2024	Derecho de Petición: Procuraduría de Fusagasugá, solicita información para caso preventivo P-2024-3534497 (...) resultado de la gestión de recursos por parte del Ministerio de Minas con la empresa ENEL COLOMBIA, Gobernación de Cundinamarca, INVIAS Y Otras entidades, para la adecuación de la vía del municipio de El Colegio, con relación a los hechos arriba mencionados. (...) Trazabilidad de asignación: 23-09-2024 16:49 PM Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 24-09-2024 07:21 AM Oficina de Control Interno, 24-09-2024 07:58 AM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 24-09-2024 08:05 AM Grupo de Gestión Ambiental, 24-09-2024 10:30 AM Oficina Asesora Jurídica, 11-10-2024 11:13 AM Grupo de Gestión Ambiental, 25-10-2024 12:59 PM Grupo de Gestión Ambiental, 07-11-2024 15:20 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales.
1-2024-042901	9/26/2024	10/18/2024	Petición	2-2024-036117	10/21/2024	Derecho de Petición: Solicitud empleo de carrera administrativa, lista de elegibles Trazabilidad de asignación: 26-09-2024 14:36 PM CADA, 27-09-2024 15:00 PM Subdirección de Talento Humano, 01-10-2024 17:31 PM Administración Sistema, 15-10-2024 10:05 AM Grupo de Humanización y Bienestar, 22-10-2024 09:49 AM Grupo de Humanización y Bienestar
1-2024-044389	10/4/2024	10/28/2024	Petición	2-2024-037853	11/1/2024	Derecho de Petición: Sobre determinación de empleo equivalente a otro para efectos del uso de listas de elegibles.



RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
						Trazabilidad de asignación: 04-10-2024 17:30 PM CADA, 07-10-2024 08:34 AM Administración Sistema, 07-10-2024 15:24 PM CADA, 07-10-2024 15:35 PM Subdirección de Talento Humano, 01-11-2024 14:17 PM Grupo de Humanización y Bienestar: Cierre automático respuesta total.

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información MME

A continuación, se relacionan algunas de las causas identificadas por la OCI que han llevado al no cumplimiento de los términos normativos para dar respuesta a las PQRS:

- Asignaciones colectivas al trámite de respuesta.
- Demoras en la asignación al interior de las áreas organizacionales.
- Retrasos en el traslado entre las áreas organizacionales por falta de competencia, así como a otras entidades.

8.4. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía para el 2024

Verificación: Con relación a los espacios para interacción y socialización de información con la ciudadanía realizados entre junio a octubre de 2024, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, hizo entrega de un listado denominado “*Eventos y o espacios de participación Ciudadanía*”, en el que se registraron 377 eventos realizados por diferentes áreas organizacionales, en diferentes ciudades y municipios de Colombia, con una participación de 39.066 ciudadanos.

Las temáticas tratadas en estos espacios de participación ciudadana, fueron entre otros aspectos: transición energética justa, iniciativas regulatorias actuales del sector minero y los resultados de la ejecución del plan de acción interinstitucional 2024, experiencias y saberes sobre lecciones aprendidas en la gestión social y ambiental de la Transición Energética Justa en La Guajira, Fortalecer el mercado para así atraer a diferentes actores del sector energético, como inversionistas, desarrolladores y operadores, para que compitan por la adjudicación de proyectos, Socialización del desempeño institucional, intercambio de ideas, experiencias y mejores prácticas entre líderes, expertos y actores clave de la industria minero-energético..



8.5. Medición de la satisfacción de los grupos de valor

Verificación: Revisados los documentos aportados por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, en respuesta a este asunto, se entregó un memorando radicado No.: 3-2024-024122 del 31 de julio de 2024 dirigido a las dependencias del MME, en el que se relacionan los enlaces de la página web del MME de los informes de *Medición de la Satisfacción de los canales de atención, PQRS y Trámites y servicios 1er Semestre de 2024 y Caracterización de Ciudadanos 1er Semestre de 2024*.

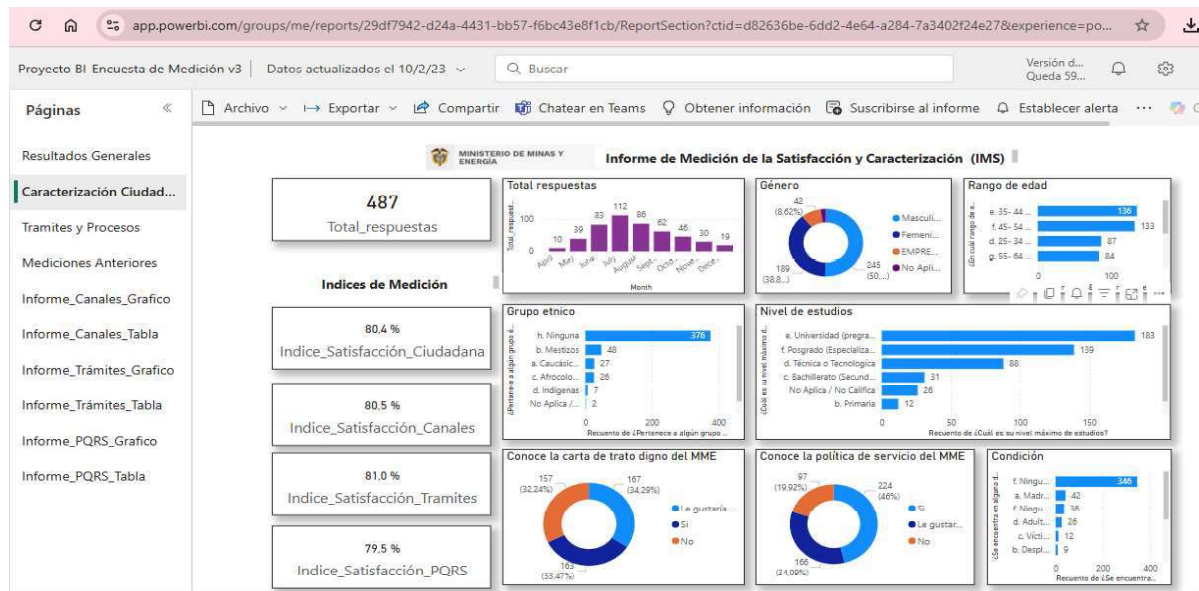
En el anexo en PDF del informe sobre “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PQRS, TRÁMITES, SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN – PRIMER SEMESTRE DE 2024” se observa que, según los resultados de la medición de la satisfacción sobre la calidad del servicio para el primer semestre de 2024, arrojaron un resultado del 77,38%, y de acuerdo con la escala definida para la interpretación de este indicador, corresponde a un nivel de satisfacción “Medio” y a un estado “Aceptable”.

Adicionalmente, verificada la página web en el enlace <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios/> se observó el informe de medición de la satisfacción PQRS, Trámites servicios y Canales de Atención del primer semestre de 2024 y los enlaces de las vigencias 2023, 2022, 2021 y 2020. También se constató que al dar clic en el botón de “medición de la satisfacción”, se accede a Power Bi que muestra en resumen entre otros, los reportes a continuación relacionados:

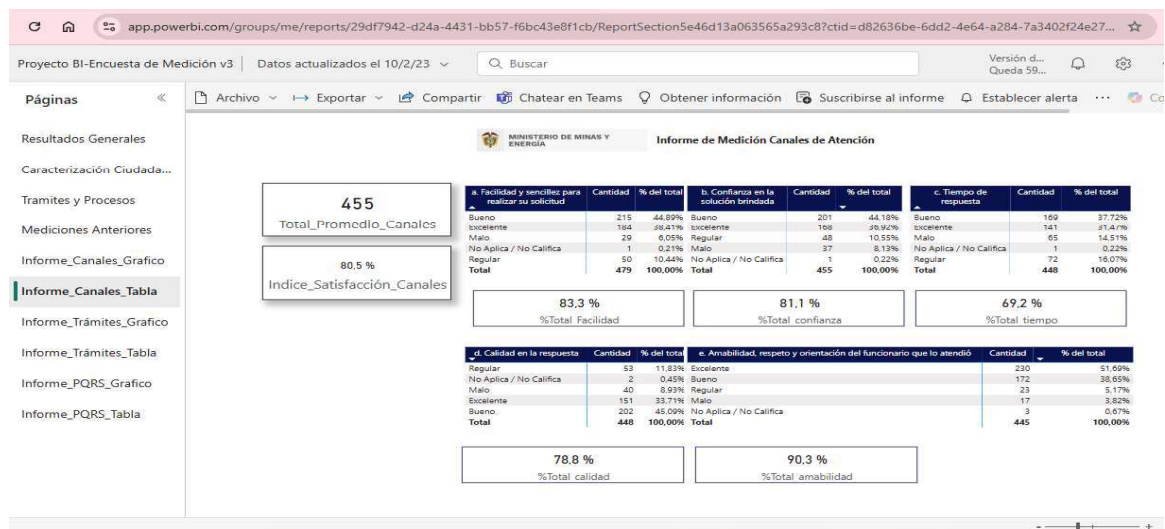
Informe de Medición de la Satisfacción y Caracterización IMS



Caracterización Ciudadana



Informe de Medición de Canales de atención



8.6. Trámite a las solicitudes y citaciones del Congreso de la Republica

De acuerdo con lo informado por el Grupo de Asuntos Legislativos se hizo entrega de un reporte en Excel del tercer trimestre de 2024 el cual corresponde a un conteo de derechos de petición, traslados a otras entidades y peticiones de la ciudadanía de 81 congresistas, en total suman 156.



De igual forma, se adjunta un documento en Excel de una bitácora de seguimiento a foros de junio a octubre de 2024, en la que se relacionan “*Proyectos de actos administrativos publicados para consulta ciudadana 2024*” con los enlaces respectivos que direccionan a la página web, se constató su funcionamiento.



Verificación trámite de solicitudes del Congreso de la República

Observación: De la revisión al trámite solicitudes de información realizadas por el Congreso del República, se evidencian respuestas fuera de los términos establecidos en el artículo 30 de la ley 1755 de 2015 (*no mayor a 10 días*), en los casos de solicitud de prórroga superaron el doble del plazo inicialmente previsto, así como en los traslados por falta de competencia no se evidencia respuesta al solicitante en un término de 5 días siguientes de la recepción o se trasladaron a otras entidades con más de este tiempo, en contravía con lo establecido en el Art. 21 de la ley 1755 del de 2015, del radicado relacionado a continuación:

Nº RADICADO/FECHA	REMITENTE	TEMA / ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO DE LA SOLICITUD	RADICADO/FECHA RESPUESTA Y/O OBSERVACIÓN
1-2024-047018 del 21/10/2024	Cámara de Representantes - H.R.C. Andrés Cancimance	Traslado por competencia - Proyecto Bien Parado, Municipio de Puerto Asís - Putumayo. (...) llamado respetuoso a las instituciones citadas para atender las solicitudes de los presidentes de acción comunal, que manifiestan que existe	11/13/2024	Trazabilidad de ARGO: 21-10-2024 15:42 PM Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 21-10-2024 15:53 PM Dirección de Hidrocarburos, 21-10-2024 16:48 PM Grupo de Upstream, 22-10-2024 11:23 AM Oficina de Asuntos Ambientales y

Nº RADICADO/FECHA	REMITENTE	TEMA / ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO DE LA SOLICITUD	RADICADO/FECHA RESPUESTA Y/O OBSERVACIÓN
		vulneración de sus derechos constitucionales; por incumplimiento de la operador AMERISUR, en diferentes compromisos acordados en las mesas de concertación y socialización del Proyecto Bien Parado		Sociales, 12-11-2024 08:04 AM Grupo de Upstream, 08-12-2024 19:14 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 09-12-2024 10:57 AM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 11-12-2024 15:38 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales, 11-12-2024 16:28 PM Despacho del Ministerio SIN RESPUESTA – VENCIDO.

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información MME

8.7. Proposiciones Proyectos de Ley y/o Actos Legislativos

Verificación: Con relación a los asuntos legislativos del MME del periodo de auditoría, se gestionaron y publicaron 43 Proyectos de Ley y actos Legislativos de interés del Sector Minero Energético en el espacio de foros del Ministerio de Minas y Energía. Se constató en el enlace de la página web del MME [Agenda Regulatoria](#):



Revisado el botón “Consulta Ciudadana – Proyectos de Agendas Regulatorios 2024”, se despliega una hoja de cálculo la cual contiene una relación con 55 proyectos normativos correspondientes a las diferentes dependencias técnicas del MME. Así mismo, se observa en este enlace un botón denominado “Seguimiento a proyectos normativos publicados para consulta ciudadana 2024”, que direcciona a los reportes en diferentes periodos durante el año 2024, en el que se visualiza archivo en Excel “Bitacora_Seguimiento_Foros_2024” y la última actualización corresponde a registros con corte a 31 de agosto de 2024.



8.8. Divulgaciones de documentos en discusión en la Página web

Verificación: De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información del MME “entre el 1 de junio a 31 de octubre de 2024 se publicaron 43 Proyectos de Ley y actos Legislativos de interés del Sector Minero Energético en el espacio de foros del Ministerio de Minas y Energía.”

Se confirmó que la información relacionada con los documentos en discusión puede consultarse en la página web en <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/foros/>, en la que se observó la publicación de foros y documentos normativos de acuerdo con la misionalidad del MME, dispuestos para la participación en el proceso de producción normativa, a través de opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, conforme como lo establece en la ley 1757 de 2015 y el procedimiento para divulgación y publicación de documentos en discusión SC-P-06, V3 del 01/10/2021.

8.9. lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRS

Verificación: Revisados la muestra seleccionada de radicados para constatar lo establecido en el artículo 28 de la ley 2052 de 2020, se observó lo siguiente:

Radicado Solicitud	Radicado Respuesta
1-2024-029120	2-2024-024415 del 30-07-2024. Verificada la respuesta se observa que esta fue emitida de fondo y en un lenguaje claro.
1-2024-029913	2-2024-022970 del 17-07-2024. Verificada la respuesta se observa que esta fue emitida de fondo y en un lenguaje claro.
1-2024-029955	2-2024-023656 del 23-07-2024. En la respuesta se da traslado a la UPME por falta de competencia.
1-2024-048893	2-2024-039040 del 12-11-2024. En la respuesta se da traslado a la a Agencia Nacional de Minería -ANM- por falta de competencia.
1-2024-047063	2-2024-037804 del 01-11-2024. Verificada la respuesta se observa que esta fue emitida de fondo y en un lenguaje claro.

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información MME

8.10. Evaluación a eventos de Rendición de Cuentas del MME, vigencia 2024

Verificación: El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información del MME, adjunta archivo en Excel denominado “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INTERNA SECTORIAL 2024” ejecutado el 10 de octubre de 2024, en este documento se evidenció un listado de 107



encuestados, con 6 preguntas y una casilla para sugerencias y/o comentarios adicionales.

Con relación a las oportunidades de mejora implementadas, resultado de la evaluación realizada sobre aspectos a intervenir de ejercicios de Rendición de Cuentas realizados entre el 1 de junio y el 31 de octubre de 2024, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información manifestó que: *“Las oportunidades de mejora se implementarán en el ejercicio de rendición de cuentas del 4 de diciembre de 2024”.*

Revisada la página web del MME en el ítem de Servicio al ciudadano <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/rendici%C3%B3n-de-cuentas/>, se constató la realización de un ejercicio de rendición de cuentas del sector minero - energético en la Guajira el 12 de diciembre de 2024, el cual puede ser visualizado en el enlace <https://www.youtube.com/watch?v=7ZhIpbJ9vsU>.

Respecto a la solicitud del soporte de la Divulgación y/o publicación de los resultados de la evaluación realizada de ejercicios de Rendición de Cuentas entre el 1 de junio y el 31 de octubre de 2024, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información manifestó que: *“ El 10 de octubre de 2024 en las instalaciones del Servicio Geológico Colombiano donde también se encuentra ubicado el Archivo Central de Ministerio de Minas Sede Carrera 50 de la ciudad de Bogotá se lleva a cabo la Rendición de Cuentas del Sector Minero – Energético, contando con la participación de 690 asistentes presenciales a las instalaciones. Desde la oficina del Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información se participó activamente, recolectado información relevante con miras a medición de la satisfacción de la población asistente, aspectos que son de vital importancia en la ubicación de los grupos de interés y el mejoramiento continuo del Ministerio de Minas y Energía.”*

Adicionalmente, con relación a la solicitud del listado y soporte de respuestas dadas a la atención de inquietudes ciudadanas de ejercicios de Rendición de Cuentas, realizados entre el 1 de junio y el 31 de octubre de 2024, así como, el enlace de publicación en el portal web, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información manifestó que: *“Teniendo en cuenta que la Rendición de Cuentas Externa 2024 no se ha llevado a cabo (se realizará el próximo 4 de diciembre de 2024), aún no tenemos preguntas de la ciudadanía y las respectivas respuestas. Una vez se desarrolle la Rendición se consolidarán las preguntas y se solicitarán las respuestas a cada entidad competente, posteriormente se publicará en la página web, (...)”.* De acuerdo con lo anterior, este aspecto se verificará en el siguiente seguimiento programado por la Oficina de Control Interno.



8.11. Espacios ciudadanos gestionados entre el 1 de junio y el 31 de octubre de 2024

Verificación: El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información del MME, adjuntó información solicitada de los espacios de participación ciudadana realizados por la entidad, de acuerdo con los meses solicitados, su organización y los detalles de clasificación en el siguiente documento: Eventos y o espacios de participación Ciudadana - seguimiento segundo semestre.xlsx, en el que se observa listado de 377 eventos realizados por diferentes dependencias del MME, se registran aspectos como el objetivo del evento, perfil de los asistentes, ciudad, número de beneficiarios.

Observación: Si bien se registraron 377 eventos, en el documento suministrado por el Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, no se allegaron evidencias y registro de los compromisos adquiridos en cada uno de los acuerdos como lo establece el procedimiento SC-P-12 Procedimiento de Espacios Ciudadanos - V1 del 08/09/2020.

8.12. Riesgos identificados por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano - 2024

Los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos del MME vigentes del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, son los siguientes:

- Posibilidad de afectación Reputacional por desconocimiento del grado de satisfacción de los grupos de valor, aumento de PQRS y reprocesos debido a inaplicación de la encuesta de medición de la Satisfacción de forma oportuna a los ciudadanos que interactuaron con el MME a través de los diferentes canales de atención.
- Posibilidad de afectación Reputacional por sanciones, tutelas, aumento de PQRS y reprocesos debido a incumplimiento en los términos de ley PQRS para dar respuesta a las PQRS.
- Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por no publicar en el portal web los proyectos normativos sometidos a consulta por la Ley, o información relevante para facilitar la participación ciudadana.

Adicional a los riesgos ya identificados para el proceso de Relacionamento con el Ciudadano y gestión de la información, se recomienda considerar la identificación de riesgos relacionados con: el incumplimiento del tiempo establecido en la ley para emitir respuesta a las PQRS, su inadecuada tipificación y/o traslado y la posibilidad de la emisión de respuestas carentes de fondo y de lenguaje claro.



CONCLUSIONES

- El 81,56% de las PQRD'S radicadas entre el 1 de junio al 31 de octubre de 2024 presentaron oportunidad en las respuestas conforme a los términos establecidos en la ley.
- El 10,06% de las PQRD'S radicadas entre el 1 de junio al 31 de octubre de 2024 superan los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
- El 8,38% de las PQRD'S radicadas entre el 1 de junio al 31 de octubre de 2024, para el momento de ejecución de la auditoría se encontraban sin registro de respuesta y a tiempo para emitirla.
- Se identificaron debilidades en la aplicación de controles preventivos en la gestión de las PQRD'S al interior de los grupos y/o dependencias de la entidad.

RECOMENDACIONES

- Verificar y actualizar la normativa registrada en el procedimiento para el Trámite de Correspondencia Interna y Externa, T-GD-P-02 del 27 de septiembre de 2024, en lo relacionado con el Código Único Disciplinario.
- Fortalecer la capacitación al personal del grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, en las funciones específicas de cada Grupo o Dependencia del Ministerio de Minas y Energía, para la adecuada distribución y asignación de las PQRD'S.
- Incrementar y fomentar las campañas y capacitaciones preventivas como punto de control para mitigar el riesgo de vencimiento de términos en las respuestas de las PQRD'S, conforme con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normativa correspondiente, dirigidas a todos los funcionarios de la entidad al comienzo y durante toda la anualidad, con énfasis en las consecuencias disciplinarias que conlleva la no contestación y/o extemporaneidad de las PQRD'S.
- Considerar en el ejercicio de identificación de riesgos del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, las causas que fueron objeto de observación en esta auditoría.
- Con relación a la gestión del riesgo, fortalecer la evaluación de variables y generación de evidencias en la aplicación de los controles.



- Fortalecer los controles detectivos en el sistema de información ARGO, de manera que genere alertas que aseguren el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la ley.

9. FIRMAS


JULIE ANDREA SOTO LAVERDE
Jefe Oficina de Control Interno


SANDRA MILENA BONILLA RODRÍGUEZ
Profesional Especializado
Oficina de Control Interno