

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Bogotá, D.C., marzo de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CLIENTES	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	4
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. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	7
Hallazgo 1. Dependencias con inoportunidad de los términos para dar respuesta de las PQRSD	7
Hallazgo 2. Dependencias con PQRSD asignadas sin radicado de respuesta.....	7
Hallazgo 3. Extemporaneidad y/o ausencia de respuesta de las PQRSD inobservando los Art. 14, 20 21 y 30 de la ley 1755 de 2015.....	7
Hallazgo 4. Extemporaneidad en las respuestas a solicitudes del Congreso de la República ..	7
9. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....	8
9.1. PQRSD ´S Radicadas Según Su Tipo.....	8
9.2. PQRD ´S por Dependencia responsable del trámite	10
9.3. Validación cumplimiento de términos de respuesta.....	14
9.4. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía durante el 1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025.....	31
9.5. Medición de la satisfacción de los grupos de valor.....	32
9.7 Acompañamientos en Proyectos de Ley y actos Legislativos de interés del Sector Minero Energético.....	35
9.8. Verificación trámite de solicitudes del Congreso de la República.....	35
9.9. lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRS	38
9.10. Evaluación a eventos de Rendición de Cuentas del MME, vigencia 2024	38
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES	40
10. FIRMAS.....	41

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 Relacionamiento con el Ciudadano y demás áreas organizacionales responsables de la atención de los mecanismos de participación ciudadana, entre el 1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025. En este seguimiento 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 PQRS D'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 Relacionamiento 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.
- Decreto 2623 de 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Demás normativa aplicable relacionada con el asunto.
- T-RE-P-01 Procedimiento para Atención y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
- 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 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-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.
- T-RE-P-04 Procedimiento para la atención de requerimientos y/o solicitudes y derechos de petición del Congreso de la República, V-4, del 12/12/2024.

6. METODOLOGÍA

La auditoría se realizó mediante solicitud de información, consulta y 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, Grupo de Asuntos Legislativos y demás áreas organizacionales involucradas del Ministerio de Minas y Energía, mediante correo electrónico el 14 de marzo de marzo de 2025, en el que se estableció como fecha para dar respuesta el 18 de marzo de 2025.

Dentro de las contingencias presentadas, se solicitó prórroga para dar respuesta al informe preliminar por el Grupo de Asuntos Legislativos el 14 de marzo, la cual fue concedida hasta el 20 de marzo; así mismo el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, solicitó prórroga de un día más, es decir hasta el 21 de marzo, la cual también fue otorgada.

El 21 de marzo en horas de la tarde se recibió respuesta del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI), sin embargo, no por parte del Grupo de Asuntos Legislativos. En este sentido, a continuación se detallan los análisis de los respectivos pronunciamientos.

8. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso / Área Responsable	Plan de Mejoramiento	Componente de Control Interno que afecta	Dimensión MIPG que afecta
Hallazgo	H-01-2025	Hallazgo 1. Dependencias con inoportunidad de los términos para dar respuesta de las PQRS	Dependencias relacionadas en las páginas 16 y 17 de este informe	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-02-2025	Hallazgo 2. Dependencias con PQRS asignadas sin radicado de respuesta	Dependencias relacionadas en las páginas 19 y 20 de este informe	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-03-2025	Hallazgo 3. Extemporaneidad y/o ausencia de respuesta de las PQRS inobservando los Art. 14, 20 21 y 30 de la ley 1755 de 2015	Dependencias relacionadas en las páginas 21 a 30 de este informe	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-04-2025	Hallazgo 4. Extemporaneidad en las respuestas a solicitudes del Congreso de la República	Dependencias a las que se les asignó radicados relacionados en las páginas 36 a 38 de este informe	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-01-2025	Oportunidad de Mejora 1. En el registro, clasificación y	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y	Voluntario	Evaluación del Riesgo e	Gestión con valores para resultados

		control de las PQRSD en el aplicativo ARGO	Gestión de la Información		Información y Comunicación	
Oportunidad de Mejoramiento	OM-02-2025	Oportunidad de Mejora 2. Fortalecer la calidad del servicio en los diferentes canales de atención	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Evaluación del Riesgo e Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-03-2025	Oportunidad de Mejora 3. Fortalecer el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción por los diferentes canales de atención	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Evaluación del Riesgo e Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-04-2025	Oportunidad de Mejora 4. En los resultados de medición y satisfacción de la rendición de cuentas	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información Y Oficina de Planeación y Gestión Internacional	Voluntario	Evaluación del Riesgo e Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados

9. 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.

9.1. PQRSD ´S Radicadas Según Su Tipo.

Verificación OCI: Durante el periodo objeto de auditoría (1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025), según la información suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, fueron radicadas en el aplicativo de Gestión Documental ARGO, 1.003 PQRSD ´S, sin embargo, se encontró una diferencia de 2.478 radicados de la comparación realizada con el reporte de ARGO generado el 24 de febrero de 2025, en el cual se generó un total de 3.481 radicados.

En mesa de trabajo realizada el 28 de febrero de 2024, con el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, se dio a conocer sobre la diferencia entre los reportes; en esta reunión se manifestó por parte del GRCGI: *“(...) que las diferencias observadas en las bases de datos se originaron debido a la utilización del sistema CRM previamente empleado para el registro de las peticiones, el cual era diligenciado por los usuarios radicadores. Este sistema, aunque facilitaba el registro inicial, requeriría un seguimiento adicional por parte del gestor (...) para asegurar el control adecuado de la información.*

Sin embargo, a partir del año 2025, se ha solicitado un desarrollo más robusto que permita generar un reporte completo y verídico a partir del sistema ARGO, con el objetivo de evitar la duplicación de datos en dos plataformas distintas y garantizar la integridad y coherencia de la información gestionada. Con esta medida, se busca optimizar el proceso y fortalecer el control interno.”

Teniendo en cuenta lo conversado en la reunión por teams del 28 de febrero y el correo electrónico del 4 de marzo remitido por el GRCGI, en el que se indicó que las diferencias se debían a radicados duplicados, solicitudes de la Contraloría General de la República, recursos de reposición, otros derechos de petición, recursos de apelación, sugerencias y solicitudes de congresistas.

A partir de la base de datos generada el 24 de febrero del aplicativo ARGO por el ítem y/o tipo de consulta “*Radicación – Reporte Categoría Petición*”, se realizó la revisión y se encontró lo siguiente: 1.321 registros duplicados, 101 solicitudes de congresistas, 6 desistimientos a derecho de petición, 97 Solicitudes a Entes de Control, 23 Recursos de reposición, 5 Recursos de apelación, 11 Sugerencias, 17 radicados de otros tipos de petición y 8 de prueba por el administrador del sistema. Retirando estos registros, se estableció un total de 1.892 PQRSD, observándose una diferencia entre los reportes de 889 radicados.

Oportunidad de Mejora 1. En el registro, clasificación y control de las PQRSD en el aplicativo ARGO: Teniendo en cuenta las diferencias establecidas entre la información generada a través del aplicativo ARGO y el reporte suministrado por el grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la información, es necesario fortalecer los controles para evitar la duplicidad de los radicados generados por el aplicativo, así como, en la clasificación y registro de las PQRSD. Situaciones que pueden conllevar a la materialización del riesgo identificado de “*Posibilidad de afectación reputacional por sanciones, tutelas, aumento de PQRSD y reprocesos debido a incumplimiento en los términos de ley para dar respuesta a las PQRSD.*”

Consecuente con lo mencionado anteriormente, el análisis de este seguimiento se realizará con los 1.892 radicados. De estas PQRSD la participación por tipo más alta corresponde a los Derechos de Petición, como se observa en el siguiente resumen:

TIPO PQRDS	Cantidad	Porcentaje
Consulta	356	18.82%
Denuncias a Terceros	17	0.90%
Derechos de Petición	1,091	57.66%
Quejas	25	1.32%
Reclamo	17	0.90%
Recurso de Queja	3	0.16%
Solicitud de copias	28	1.48%
Solicitud de Información	355	18.76%
Total	1,892	100.00%

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

Respuesta GRCGI: “El reporte de derechos de petición (Reporte Categoría Petición), se encuentra en análisis con el fin de generar oportunidades de mejora, entre ellas se contempla que se genere sin radicados duplicados, igualmente se solicitó una columna que se denominará estado, el cual en tiempo real identificará las PQRS: A tiempo – extemporáneas – vencidas

Como medida de control a las radicaciones, por parte de 3 profesionales del área, se están realizando revisiones diarias a las comunicaciones que ingresan a la entidad como derechos de petición, lo cual permite mitigar la inadecuada clasificación.”

Análisis respuesta por la Oficina de Control Interno: En la respuesta el GRCGI manifiesta la implementación de oportunidades de mejora, con el fin de mitigar una posible materialización de riesgos relacionados con la duplicidad de los radicados en los reportes, control del estado de las PQRSD y clasificación. Por lo cual, es importante que se registren las respectivas acciones de mejoramiento en el formato E-ME-F-11 FORMATO PLAN DE MEJORA, V4 del 12/23/2024, con el fin de llevar el registro y monitoreo de las acciones aplicadas.

9.2. 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 28.1%, CADA 16.8%, Grupo de Downstream 10,5%, Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información 10,4% y Dirección de Hidrocarburos 7,9%; como se observa en la siguiente relación:

GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
CADA	318	16.8%
Despacho del Ministro	54	2.9%
Dirección de Energía Eléctrica	532	28.1%
Dirección de Formalización Minera	62	3.3%
Dirección de Hidrocarburos	149	7.9%
Dirección de Minería Empresarial	27	1.4%
Grupo de Asuntos Legislativos	5	0.3%
Grupo de Asuntos Nucleares	7	0.4%
Grupo de Comunicación y Prensa	2	0.1%
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	1	0.1%
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	1	0.1%
Grupo de Downstream	198	10.5%
Grupo de Energía Eléctrica	1	0.1%
Grupo de Gas Combustible	31	1.6%
Grupo de Gestión Administrativa	1	0.1%
Grupo de Gestión Contractual	25	1.3%
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1	0.1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	0.1%
Grupo de Hidrocarburos	5	0.3%
Grupo de Jurisdicción Coactiva	8	0.4%
Grupo de Midstream	8	0.4%
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	1	0.1%
Grupo de Regalías	14	0.7%
Grupo de Reglamentos Técnicos	3	0.2%
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	197	10.4%
Grupo de Subsidios	4	0.2%
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	6	0.3%
Grupo de Tesorería	3	0.2%
Grupo de Upstream	2	0.1%
Oficina Asesora Jurídica	46	2.4%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	70	3.7%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	10	0.5%
Oficina de Control Interno	1	0.1%
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2	0.1%
Secretaría General	7	0.4%

GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Subdirección Administrativa y Financiera	25	1.3%
Subdirección de Talento Humano	46	2.4%
Viceministerio de Energía	8	0.4%
Viceministerio de Minas	10	0.5%
Total	1892	100.0%

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

Respuesta GRCGI: “El Centro de Administración Documental y de Archivo – CADA - que muestra el reporte hace referencia a todas las comunicaciones que ingresaron a través del medio de recepción sitio web, el cual se encuentra asociado a un usuario de ARGO llamado Radicador virtual, es importante aclarar que el CADA no proyecta respuestas a comunicaciones, es un usuario que realiza asignaciones al interior de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, la cifra de 318 que muestra el cuadro, posiblemente se encuentran distribuidas en las demás dependencias que allí aparecen, por lo cual se presume que fueron asignadas a las mismas.”

Análisis respuesta por la Oficina de Control Interno: En atención a lo manifestado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, es de tener en cuenta, que si bien el CADA no proyecta respuestas, sí gestiona solicitudes de información y de copias, teniendo en cuenta que al verificar nuevamente el reporte generado del ARGO por Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025), se observa para algunos de estos radicados, que la dependencia que finaliza estos tipos de solicitud son el CADA y el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, registrando como trámite final el “Archivo virtual”.

De acuerdo con lo anterior, en la verificación realizada al reporte ARGO por Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025), se retiró uno de los radicados por ser de “prueba”, por lo que se validó nuevamente sobre 1.891 radicados. Así mismo, se identificó, que a la fecha de emisión del reporte (24-feb-2025), para 70 radicados no se asignó dependencia para finalizar el trámite y de estos: 59 aún no contaban con respuesta, 2 se gestionaron de manera extemporánea y 9 se tramitaron a tiempo; sin embargo, registraban como dependencia actual otras dependencias.

Finalmente se constató la dependencia responsable de dar trámite a las PQRS en el periodo objeto de seguimiento, determinándose los siguiente:

GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
CADA - Archivo virtual	60	3%
Despacho del Ministro	66	3%
Dirección de Energía Eléctrica	548	29%
Dirección de Formalización Minera	62	3%
Dirección de Hidrocarburos	150	8%
Dirección de Minería Empresarial	27	1%
Grupo de Asuntos Legislativos	5	0%
Grupo de Asuntos Nucleares	10	1%
Grupo de Comunicación y Prensa	2	0%
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	5	0%
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	2	0%
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	2	0%
Grupo de Downstream	239	13%
Grupo de Energía Eléctrica	2	0%
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	20	1%
Grupo de Gas Combustible	53	3%
Grupo de Gestión Administrativa	1	0%
Grupo de Gestión Ambiental	1	0%
Grupo de Gestión Contractual	31	2%
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1	0%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2	0%
Grupo de Hidrocarburos	6	0%
Grupo de Humanización y Bienestar	4	0%
Grupo de Jurisdicción Coactiva	8	0%
Grupo de Midstream	11	1%
Grupo de Minas	3	0%
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	8	0%
Grupo de Regalías	15	1%
Grupo de Reglamentos Técnicos	73	4%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	211	11%
Grupo de Subsidios	7	0%
Grupo de Supervisión	4	0%
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	6	0%

GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Grupo de Tesorería	3	0%
Grupo de Upstream	4	0%
Oficina Asesora Jurídica	48	3%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	73	4%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	15	1%
Oficina de Control Interno	1	0%
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2	0%
Secretaría General	7	0%
Subdirección Administrativa y Financiera	25	1%
Subdirección de Talento Humano	47	2%
Viceministerio de Energía	9	0%
Viceministerio de Minas	12	1%
Total	1891	100%

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

En consecuencia, es importante tener en cuenta los aspectos adicionales mencionados en el análisis registrado en los párrafos que preceden, con el fin de que se implementen las acciones de mejora necesarias para el registro, clasificación, asignación y reportes en el sistema de información ARGO.

9.3. Validación cumplimiento de términos de respuesta

Verificación OCI: De acuerdo con el reporte obtenido del sistema de información ARGO por categoría de petición, las PQRD'S radicadas en el Ministerio de Minas y Energía, desde el 1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025, se observó que el 52% fueron respondidas de manera oportuna, al 18% se dio respuesta superando los términos establecidos para el trámite y el 30% no registran respuestas.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD
A tiempo	982
Sin respuesta	569
vencido	341
TOTAL	1892



Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

Hallazgo 1. Dependencias con inoportunidad de los términos para dar respuesta de las PQRS: Del reporte obtenido de ARGO por el ítem de consulta categoría de Petición,

correspondiente al periodo entre el 01 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025, se observó que 341 PQRSD no fueron respondidas dentro de los términos establecidos en los artículos 13 y 14 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015, so pena de afectar reputacional y/o económicamente el MME. **Detalle en Anexo 1.** En este sentido, a continuación, se relaciona la participación por grupos o dependencias responsables del trámite:

DEPENDENCIA ASIGNADA	EXTEMPORÁNEAS	% PARTICIPACIÓN
CADA	44	13%
Despacho del Ministerio	16	5%
Dirección de Energía Eléctrica	63	18%
Dirección de Formalización Minera	6	2%
Dirección de Hidrocarburos	40	12%
Dirección de Minería Empresarial	6	2%
Grupo de Asuntos Legislativos	2	1%
Grupo de Asuntos Nucleares	1	0%
Grupo de Comunicación y Prensa	2	1%
Grupo de Downstream	56	16%
Grupo de Gas Combustible	7	2%
Grupo de Gestión Contractual	7	2%
Grupo de Hidrocarburos	2	1%
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2	1%
Grupo de Midstream	1	0%
Grupo de Regalías	1	0%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	36	11%
Grupo de Subsidios	2	1%
Oficina Asesora Jurídica	5	1%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	14	4%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	3	1%
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	1	0%
Secretaría General	1	0%
Subdirección Administrativa y Financiera	4	1%
Subdirección de Talento Humano	13	4%
Viceministerio de Energía	4	1%
Viceministerio de Minas	2	1%
Total general	341	100%

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

Respuesta GRCGI: “De acuerdo con la aclaración realizada en el punto anterior, en el cual se indica la misionalidad del CADA, la cifra (44) que indica el cuadro a continuación hace referencia a las radicaciones realizadas por el canal sitio web, el cual se encuentra habilitado a la ciudadanía las 24 horas del día de domingo a domingo. Así las cosas, estas comunicaciones son asignadas al interior de la entidad el primer día hábil de la semana siguiente del ingreso de la petición.

En el control y seguimiento realizado por el Grupo de Relacionamiento con el ciudadano, se contempla por Direcciones y Oficinas y no a los Subgrupos.”

Análisis respuesta por la Oficina de Control Interno: De acuerdo con lo manifestado en la respuesta se realiza nuevamente validación de las dependencias responsables del trámite con respuestas extemporáneas:

DEPENDENCIA ASIGNADA	EXTEMPORÁNEAS	% PARTICIPACIÓN
CADA	11	3%
Despacho del Ministerio	22	6%
Dirección de Energía Eléctrica	65	19%
Dirección de Formalización Minera	6	2%
Dirección de Hidrocarburos	40	12%
Dirección de Minería Empresarial	6	2%
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	1	0%
Grupo de Asuntos Legislativos	2	1%
Grupo de Asuntos Nucleares	1	0%
Grupo de Comunicación y Prensa	2	1%
Grupo de Downstream	65	19%
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	3	1%
Grupo de Gas Combustible	10	3%
Grupo de Gestión Contractual	7	2%
Grupo de Hidrocarburos	2	1%
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	2	1%
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2	1%
Grupo de Midstream	1	0%
Grupo de Regalías	1	0%
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	37	11%
Grupo de Subsidios	2	1%
Grupo de Supervisión	1	0%

DEPENDENCIA ASIGNADA	EXTEMPORÁNEAS	% PARTICIPACIÓN
Oficina Asesora Jurídica	5	1%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	14	4%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	7	2%
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	1	0%
Secretaría General	1	0%
Subdirección Administrativa y Financiera	4	1%
Subdirección de Talento Humano	14	4%
Viceministerio de Energía	4	1%
Viceministerio de Minas	2	1%
Total general	341	100%

En consecuencia, se mantiene el hallazgo, para que el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, valide el cumplimiento de las actividades definidas en el T-RE-P-01 *PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD, V-8, del 21-11-2024*, numeral 6.4. *SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS*, así mismo, realice con las dependencias responsables la implementación y registro de las respectivas acciones de mejoramiento en el formato E-ME-F-11 *FORMATO PLAN DE MEJORA, V4 del 12/23/2024*, con el fin de llevar el registro y monitoreo de las acciones aplicadas.

Hallazgo 2. Dependencias con PQRSD asignadas sin radicado de respuesta: Del reporte obtenido del Sistema de Información ARGO por categoría de Petición, correspondiente al periodo entre el 01 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025, no registran radicado de respuesta 569 PQRSD, inobservando lo establecido en los artículos 13 y 14 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015, so pena de afectar reputacional y/o económicamente el MME. **Detalle en Anexo 2.** En este sentido, a continuación, se relaciona la participación por grupos o dependencias responsables del trámite:

DEPENDENCIA ASIGNADA	SIN RESPUESTA	% PARTICIPACIÓN
CADA	59	11%
Despacho del Ministerio	17	3%
Dirección de Energía Eléctrica	200	35%
Dirección de Formalización Minera	19	3%
Dirección de Hidrocarburos	47	8%
Dirección de Minería Empresarial	4	1%
Grupo de Asuntos Legislativos	3	1%
Grupo de Asuntos Nucleares	1	0%
Grupo de Coordinación para la Formalización de	1	0%

DEPENDENCIA ASIGNADA	SIN RESPUESTA	% PARTICIPACIÓN
Actividades Mineras		
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	1	0%
Grupo de Downstream	50	9%
Grupo de Energía Eléctrica	1	0%
Grupo de Gas Combustible	10	2%
Grupo de Gestión Administrativa	1	0%
Grupo de Gestión Contractual	10	2%
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1	0%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	0%
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2	0%
Grupo de Midstream	2	0%
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	1	0%
Grupo de Regalías	8	1%
Grupo de Reglamentos Técnicos	1	0%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	24	4%
Grupo de Subsidios	1	0%
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	6	1%
Oficina Asesora Jurídica	28	5%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	37	7%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	2	0%
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	1	0%
Secretaría General	5	1%
Subdirección Administrativa y Financiera	7	1%
Subdirección de Talento Humano	12	2%
Viceministerio de Energía	3	1%
Viceministerio de Minas	2	0%
Total general	569	100%

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

Respuesta GR CGI: Al realizar una revisión aleatoria de las peticiones sin respuesta se identifican diferentes variables, dentro de ellas, el mal manejo del sistema en las dependencias al momento de asociar la respuesta al radicado padre, otras están en esperan de ser contestadas. Como parte del control y seguimiento por parte del Grupo de Relacionamento de manera mensual se llevan a cabo capacitaciones del sistema ARGO para todos los colaboradores nuevos y los que quieran participar.

Análisis respuesta por la Oficina de Control Interno: De acuerdo con lo manifestado en la respuesta, se mantiene el hallazgo, para que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, valide el cumplimiento de las actividades definidas en el T-RE-P-01 *PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS*, V-8, del 21-11-2024, numeral 6.4. *SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS*, así mismo, realice con las dependencias responsables la implementación y registro de las respectivas acciones de mejoramiento en el formato E-ME-F-11 *FORMATO PLAN DE MEJORA*, V4 del 12/23/2024, con el fin de llevar el registro y monitoreo de las acciones aplicadas.

Así mismo, de acuerdo con lo manifestado en la respuesta respecto a que “(...) el CADA *no proyecta respuestas a comunicaciones, es un usuario que realiza asignaciones al interior de la entidad.*(...)”, se realiza nuevamente validación de las dependencias responsables del trámite, con relación a los radicados que a la fecha del seguimiento no registraban radicado de respuesta:

DEPENDENCIA ASIGNADA	SIN RESPUESTA	% PARTICIPACIÓN
CADA	24	4%
Despacho del Ministerio	20	4%
Dirección de Energía Eléctrica	203	36%
Dirección de Formalización Minera	19	3%
Dirección de Hidrocarburos	47	8%
Dirección de Minería Empresarial	4	1%
Grupo de Asuntos Legislativos	3	1%
Grupo de Asuntos Nucleares	1	0%
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	1	0%
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	2	0%
Grupo de Downstream	64	11%
Grupo de Energía Eléctrica	1	0%
Grupo de Gas Combustible	13	2%
Grupo de Gestión Administrativa	2	0%
Grupo de Gestión Contractual	12	2%
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1	0%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	0%
Grupo de Jurisdicción Coactiva	2	0%
Grupo de Midstream	2	0%
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	1	0%

DEPENDENCIA ASIGNADA	SIN RESPUESTA	% PARTICIPACIÓN
Grupo de Regalías	8	1%
Grupo de Reglamentos Técnicos	7	1%
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	24	4%
Grupo de Subsidios	1	0%
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	6	1%
Oficina Asesora Jurídica	28	5%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	37	7%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	2	0%
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	1	0%
Secretaría General	5	1%
Subdirección Administrativa y Financiera	7	1%
Subdirección de Talento Humano	14	2%
Viceministerio de Energía	3	1%
Viceministerio de Minas	3	1%
Total general	569	100%

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

Verificación OCI: Con el fin de constatar en el sistema de correspondencia - ARGOS los motivos de extemporaneidad o ausencia de respuestas, se seleccionó una muestra de 23 comunicaciones, encontrando lo siguiente:

- **Hallazgo 3. Extemporaneidad y/o ausencia de respuesta de las PQRSD inobservando los Arts. 14, 20, 21 y 30 de la ley 1755 de 2015:** 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, 20, 21 y 30 de la misma y adoptados por el Ministerio de Minas y Energía en la Circular 40023 del 28 de diciembre de 2021, se evidenció inadecuada distribución y/o asignación de las PQRSD'S; inoportunidad en la gestión y traslado al interior de la misma dependencia o hacia otras dependencias; demoras en la asignación por parte del CADA en algunos radicados a las áreas organizacionales aproximadamente de 1 día y medio; cambios de tipología con un tiempo transcurrido entre 8 y 12 días después de la radicación, pasando de derecho de petición a consulta o viceversa y/o a solicitud de información, lo que genera ampliación y/o reducción del plazo para dar respuesta de 15 a 30 y/o de 30 a 15 días hábiles; debilidad en los controles para las asignaciones colectivas al trámite de respuesta; retraso en el traslado entre las áreas organizacionales por falta de competencia, así como a otras entidades,

generando extemporaneidad y/o ausencia de respuestas de las PQRSD'S, como se detalla a continuación:

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-049627	06/11/2024	28/11/2024	Derecho de Petición			Derecho de Petición: confirmar si existe una normatividad que establezca el proceso de liquidación de la base del arancel y el IVA para las importaciones de Gasolina y Diesel. Trazabilidad de asignación: 06-11-2024 09:16 AM CADA, 06-11-2024 14:42 PM Dirección de Hidrocarburos, 07-11-2024 09:55 AM Grupo de Downstream: Se reasignó ..., Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 14-11-2024 07:22 AM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información: Se realizaron los siguientes cambios en el formulario: minradicacion: motivación: anterior: interés General, nuevo: interés Particular, anterior: Consulta, nuevo: Derecho de Petición 21-11-2024 17:10 PM Grupo de Downstream, 17-12-2024 14:03 PM Grupo de Downstream. Sin radicado de Respuesta. Cambios de tipología con un tiempo transcurrido entre 8 y 12 días después de la radicación, pasando de derecho de petición a consulta o viceversa. Inoportunidad en la gestión. Sin Respuesta.
1-2024-051029	13/11/2024	27/11/2024	Solicitud de copias	2-2024-044455	09/12/24	Solicitud copias: Copia del Registro Inicial como Distribuidor Minorista de la estación de servicio HOSPEDAJE DEL SOL, con código SICOM 637002, situada en el Municipio de El Tambo, del Departamento de Nariño, Copia de los documentos relacionados con la titularidad del inmueble... Trazabilidad de asignación: 13-11-2024 20:14 PM CADA, 15-11-2024 10:50 AM Grupo de Downstream, 26-11-2024 10:28 AM Grupo de Downstream, 10-12-2024 10:32 AM Cierre automático respuesta total. Demoras en la asignación por parte del CADA e Inoportunidad en la gestión.
1-2024-051246	14/11/2024	27/12/2024	Consulta	2-2024-042167	03/12/24	Consulta: solicito un concepto aclaratorio sobre la transición de normativas entre el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) de 2013 y el RETIE actualizado en 2024, como se establece en la Resolución 40117 del 2 de abril de 2024. Trazabilidad de asignación: 14-11-2024 17:39 PM CADA, 15-11-2024 11:21 AM Dirección de Energía Eléctrica: Se reasignó al gestor ... como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 19-11-2024 10:49 AM Grupo de Reglamentos Técnicos: Se reasignó ..., 02-12-2024 16:02 PM Grupo de Reglamentos Técnicos: *Eliminado TRD*DERECHOS DE PETICIÓN/---/Consulta, 06-12-2024 18:40 PM Grupo de Reglamentos Técnicos, 06-12-2024 18:40 PM Grupo de Reglamentos Técnicos se respondió con radicado 2-2024-042167 el 03-12-2024. Cambios de tipología con un tiempo transcurrido entre 8 y 12 días después de la radicación, pasando de derecho de petición a consulta e Inoportunidad en la gestión.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-051581	18/11/2024	09/12/2024	Queja	2-2024-044532	10/12/24	Queja: inconformismo valoración documental habilitación cliente comercializadora industrial (...) demora por parte del MINMINAS en remitirme la respuesta, la Ley estatutaria que regula el derecho de petición Le 1755 de 2015, señala que el termino máximo para dar respuesta las peticiones "dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la petición", en el presente asunto e MINMINAS tardo 26 días hábiles en emitir y notificarme la respuesta (...). Trazabilidad de asignación: 18-11-2024 11:31 AM CADA, 19-11-2024 16:54 PM Grupo de Downstream, 10-12-2024 13:18 PM Grupo de Downstream: Cierre automático respuesta total. Inoportunidad en la gestión.
1-2024-051750	18/11/2024	09/12/2024		2-2024-048174	31/12/24	Derecho de Petición: Solicitud de contestación de preguntas Resolución 40284 de 2022 referente al proceso de Implementación de energía eólica costa afuera en Colombia. Trazabilidad de asignación: 18-11-2024 16:16 PM CADA, 19-11-2024 07:41 AM Dirección de Energía Eléctrica: reasignó..., 19-11-2024 08:58 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Se reasignó..., 19-11-2024 10:55 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano Se reasignó ... 19-11-2024 11:03 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: reasignó..., 19-11-2024 12:32 PM Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: cambios en el formulario, 21-11-2024 09:11 AM Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales: *Eliminado TRD*DERECHOS DE PETICIÓN/---/Solicitud de Información, 21-11-2024 09:13 AM Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales: Se reasignó., 31-12-2024 10:47 AM Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales: Trámite finalizado: Se remitió la respuesta al gestor documental, 31-12-2024 11:08 AM Cierre automático respuesta total. Inoportunidad en la gestión. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-052469	21/11/2024	12/12/2024	Queja			Queja: DEMORA EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA RADICADOS ANTE EL MME: Radicados: 1-2024-042830, 1-2024-044025, 1-2024-044397, 1-2024-046239, 1-2024-046995, 1-2024-046971, 1-2024-048364, 1-2024-048652, 1-2024-049189, 1-2024-049468, 1-2024-049540. Trazabilidad de asignación: 21-11-2024 16:50 PM CADA, 22-11-2024 14:42 PM Grupo de Downstream, 22-11-2024 16:06 PM Grupo de Downstream: Se reasignó al gestor ..., 22-11-2024 16:06 PM Grupo de Downstream: Se reasignó..., 12-12-2024 16:50 PM Grupo de Downstream: Movimiento entre Carpetas, 27-02-2025 09:06 AM Grupo de Downstream: Reasignación masiva: Se reasignan por solicitud del Usuario JCOCHOA por tramite de inactivación, 27-02-2025 09:54 AM Grupo de Downstream: Se reasignó..., 10-03-2025 08:29 AM Grupo de Downstream: Movimiento entre Carpetas. Inoportunidad en la gestión. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, aún sin respuesta.
1-2024-052476	21/11/2024	05/12/2024	Solicitud de Información	2-2024-047204	26/12/24	Solicitud de Información: como junta de acción comunal nos postulamos a la convocatoria " comunidades energéticas" por qué es una necesidad urgente para un sector de la vereda, en el cual hay hogares si energía, un mes después de la postulación nos enviaron un correo donde nos solicitaban diligenciar otro formulario similar al primero y adjuntar la propuesta de proyecto, lo cual hicimos y cargamos en el formulario la propuesta de proyecto que se llama " Huertas solares" ... Trazabilidad de asignación: 21-11-2024 17:03 PM CADA, 22-11-2024 10:43 AM CADA: Se reasignó al gestor ... como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 22-11-2024 11:52 AM Despacho del Ministerio: Se reasignó, 26-11-2024 10:12 AM Dirección de Energía Eléctrica: Se reasignó..., 26-11-2024 13:49 PM Despacho del Ministerio: Se reasignó ..., 14-12-2024 12:20 PM Despacho del Ministerio: Se reasignó ..., 26-12-2024 12:23 PM Despacho del Ministerio: Trámite finalizado. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, e Inoportunidad en la gestión.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-052477	21/11/2024	05/12/2024	Solicitud de Información	2-2024-045526	16/12/24	Solicitud Información: Solicitud Información: Solicitud de apoyo para la implementación de proyectos de Sistemas Solares Fotovoltaicos (SSFV) y Fuentes No Convencionales de Energías Renovables (FNCER) en el municipio de Sibundoy Putumayo. Trazabilidad de asignación: 21-11-2024 17:47 PM CADA, 22-11-2024 10:47 AM CADA se reasignó ..., 22-11-2024 11:56 AM Despacho del Ministerio, Se reasignó al gestor ..., 22-11-2024 19:20 PM Dirección de Energía Eléctrica: Se reasignó al gestor ... , 25-11-2024 08:17 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Se reasignó ..., 25-11-2024 10:13 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Se reasignó ..., 25-11-2024 10:17 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: e reasignó..., 25-11-2024 11:10 AM Despacho del Ministerio: Se reasignó ..., 28-11-2024 15:55 PM Despacho del Ministerio: Se reasignó ..., 17-12-2024 12:45 PM Despacho del Ministerio: Cierre automático respuesta total. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, e Inoportunidad en la gestión.
1-2024-052643	22/11/2024	12/13/2024	Derecho de Petición			Derecho de Petición: Concepto Integrado con resultado CON OBSERVACIONES / NO FAVORABLE DEL PROYECTO "CONSTRUCCIÓN DE SOLUCIONES FOTOVOLTAICA PARA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA EN ENTIDADES PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE COROZAL SUCRE" CON BPIN 2024702150036. RADICADO UPME NO. 20241110273042 Trazabilidad de asignación: 22-11-2024 13:04 PM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 22-11-2024 14:31 PM Grupo de Regalías: TRD*16/17 (Asignación tipo documental.), 22-11-2024 14:31 PM Grupo de Regalías Se envió por correo a ... quien fue la persona que lo solicito. Inoportunidad en la gestión, aún sin respuesta.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-050427	12/11/2024	3/12/2024	Derecho de Petición	2-2024-041380	27/11/24	Derecho de Petición: investigación académica sobre las licencias ambientales en Colombia y su importancia en la implementación de los proyectos de energía solar en el país. Trazabilidad de asignación: 12-11-2024 10:41 AM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 12-11-2024 16:48 PM Dirección de Energía Eléctrica: Se reasignó..., 12-11-2024 17:25 PM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Se reasignó..., 22-11-2024 17:44 PM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: *TRD*6/4 (Asignación tipo documental.), 27-11-2024 09:27 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Se reasignó ..., 27-11-2024 10:34 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Se reasignó..., 01-12-2024 18:09 PM Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales: Trámite finalizado, 02-12-2024 06:45 AM Archivo Virtual: Cierre automático respuesta total. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite e Inoportunidad en la gestión.
1-2024-053450	27/11/2024	18/12/2024	Derecho de Petición	2-2024-047215	26/12/24	Derecho de Petición: POSTULACION COMUNIDADES ENEGETICAS MUNICIPIO SUTAMRCHAN BOYACA Trazabilidad de asignación: 27-11-2024 16:36 PM CADA, 28-11-2024 07:45 AM CADA: Se reasignó ..., 02-12-2024 10:19 AM Dirección de Energía Eléctrica: Se reasignó ..., 02-12-2024 11:02 AM Despacho del Ministerio: Se reasignó..., 14-12-2024 12:20 PM Despacho del Ministerio: Se reasignó al gestor ... , 26-12-2024 15:34 PM Despacho del Ministerio: Trámite finalizado. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite e Inoportunidad en la gestión.
1-2024-053561	28/11/2024	12/12/2024	Solicitud de Información	2-2024-046228	18/12/24	Solicitud Información: sobre Reglamento Técnico aplicable a Cilindros y Tanques Estacionarios para almacenamiento de GLP. Trazabilidad de asignación: 28-11-2024 11:23 AM CADA: RADICACION PAGINA WEB / Se realiza estampa cronológica, 28-11-2024 15:58 PM Grupo de Gas Combustible: Se reasignó..., 29-11-2024 09:46 AM Grupo de Gas Combustible: Se reasignó ..., 12-12-2024 17:18 PM Grupo de Gas Combustible: *Eliminado TRD*DERECHOS DE PETICIÓN/---/Consulta, 12-12-2024 17:18 PM Grupo de Gas Combustible: *TRD*50/145 (Asignación tipo documental.), 18-12-2024 11:15 AM Grupo de Gas Combustible: Cierre automático respuesta total. Cambios de tipología con un tiempo transcurrido entre 8 y 12 días después de la radicación, pasando de derecho de petición a consulta e inoportunidad en la gestión.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-053739	29/11/2024	15/01/2025	Consulta			Consulta: Tengo un vivero de plantas ornamentales. Como emprendimiento y quiero saber cómo puedo participar en la feria de navidad que se realiza en el ministerio de Minas y energía. Trazabilidad de asignación: 29-11-2024 10:38 AM CADA, 29-11-2024 11:07 AM CADA: Se reasignó..., 29-11-2024 11:18 AM Subdirección de Talento Humano: A: ...l - Para dar trámite del asunto, Buenos días por favor asignar a ..., 29-11-2024 11:18 AM Subdirección de Talento Humano: Se reasignó ..., 03-12-2024 08:20 AM Secretaría General: Se reasignó ..., 16-12-2024 09:57 AM Secretaría General: Informado, 16-12-2024 09:57 AM Secretaría General: Trámite finalizado. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Inoportunidad en la gestión, reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite. Aún sin respuesta.
1-2024-053801	29/11/2024	13/12/2024	Solicitud de Información			Solicitud Información: actualización de correo electrónico, para plataforma de nuevo SICOM. Trazabilidad de asignación: 29-11-2024 14:06 PM CADA: RADICACION PAGINA WEB / Se realiza estampa cronológica, 29-11-2024 14:16 PM CADA Se reasignó al gestor ... como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 29-11-2024 15:39 PM Grupo de Downstream: Se reasignó al gestor ... , 12-12-2024 20:42 PM Grupo de Downstream, 30-01-2025 18:21 PM Grupo de Downstream: Reasignación masiva: Se reasigna, 31-01-2025 09:08 AM Grupo de Downstream: Se reasigna siguiendo las indicaciones del coordinador ya que el compañero al que se asigno inicialmente no continuara en el ministerio este año. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Inoportunidad en la gestión y reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite.
1-2024-053228	26/11/2024	10/12/2024	Solicitud de Información	2-2025-003741	11/02/25	Solicitud Información: Gestión minas y energía gobierno del cambio. ¿Cuál era la capacidad energética de Colombia de energías limpias el 7 de agosto de 2022? ¿Cuántos parques eólicos, solares e hidroeléctricas existían en ese momento? ¿Cuál es la capacidad energética de Colombia en energías limpias a hoy (2024)? ... Trazabilidad de asignación: 26-11-2024 23:30 PM CADARADICACION PAGINA WEB / Se realiza estampa cronológica, 27-11-2024 08:43 AM CADA: Se reasignó al gestor ... como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 27-11-2024 08:53 AM Dirección de Energía Eléctrica: Se reasignó al gestor ..., 27-11-2024 09:11 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Se reasignó..., 29-11-2024 15:29 PM Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: Se realizaron los siguientes cambios en el formulario: reasignaciones..., 11-02-2025 16:18 PM Despacho del Ministerio: Cierre automático respuesta total. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Inoportunidad en la gestión y traslado al interior de la misma dependencia o hacia otras dependencias

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-053898	29/11/2024	20/12/2024	Derecho de Petición	2-2024-047719	28/12/24	Derecho de Petición: Postulación comunidades energéticas Municipio de Piedras Tolima. Trazabilidad de asignación: 29-11-2024 17:38 PM CADA, 02-12-2024 07:39 AM CADA: Se reasignó al gestor ... como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 02-12-2024 10:53 AM Dirección de Energía Eléctrica: Se reasignó..., 02-12-2024 11:06 AM Despacho del Ministerio: Se reasignó ..., 09-12-2024 11:57 AM Despacho del Ministerio: Se reasignó al gestor ..., 17-12-2024 12:07 PM Despacho del Ministerio: Se reasignó..., 26-12-2024 11:23 AM Despacho del Ministerio: Se reasignó ..., 30-12-2024 10:31 AM Despacho del Ministerio: Cierre Automático respuesta total. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Inoportunidad en la gestión y traslado al interior de la misma dependencia o hacia otras dependencias
1-2024-053900	30/11/2024	20/12/2024	Denuncia	2-2024-046990	23/12/24	Denuncia: pongo la denuncia que contratistas de la empresa AFINIA de la ciudad de Cartagena realizaron el día de hoy 30 de noviembre el cambio del contador de la luz sin una notificación formal (...) Trazabilidad de asignación: 30-11-2024 10:27 AM CADA, 02-12-2024 07:55 AM CADA Se reasignó al gestor ... como el responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 02-12-2024 10:54 AM Dirección de Energía Eléctrica: Se reasignó ..., 02-12-2024 15:28 PM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Se reasignó ..., 17-12-2024 20:14 PM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Trámite finalizado, se dio respuesta con radicado 2-2024-043671, 24-12-2024 07:11 AM Archivo Virtual: Cierre Automático respuesta total. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Inoportunidad en la gestión y reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite.
1-2024-054104	02/12/2024	23/12/2024	Derecho de Petición	2-2024-047139	26/12/24	Derecho de Petición: En virtud y en los términos del artículo 258 de la Ley 5° de 1992, bajo pena de las consecuencias que trae el artículo 259 de la misma normativa, en concordancia con el numeral 2° del artículo 61 de la Ley 1952 de 2019, respetuosamente solicitamos suministrar la siguiente información correspondiente a las labores desempeñadas por el Ministerio de Minas y Energía de Colombia (Min. Energía) Trazabilidad de asignación: 02-12-2024 15:16 PM CADA, 03-12-2024 07:37 AM CADA: asignación..., 03-12-2024 15:34 PM Subdirección Administrativa y Financiera: Reasignación..., 03-12-2024 15:45 PM Grupo de Gestión Administrativa: Reasignación..., 03-12-2024 15:49 PM Grupo de Gestión Administrativa: Para dar trámite del asunto. Por favor asignar al Grupo de Asuntos Legislativos por ser los competentes para tramitar el asunto, 04-12-2024 08:05 AM Grupo de Gestión Administrativa: Reasignación..., 04-12-2024 08:43 AM Grupo de Asuntos Legislativos: Reasignación..., 26-12-2024 14:33 PM Grupo de Asuntos Legislativos, 27-12-2024 14:23 PM Archivo Virtual. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Inoportunidad en la gestión y reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-054499	03/12/2024	17/12/2024	Solicitud de Información	2-2024-046223	18/12/24	gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite. Solicitud Información: Solicito información sobre las acciones desde el Ministerio, para evitar que en el departamento de Antioquia no se genere el impuesto a la energía que pretende el gobernador y que tiene que ser asumido por el pueblo y no por el generador de energía. Trazabilidad de asignación: 03-12-2024 17:52 PM CADA, 04-12-2024 07:28 AM CADA: asignó al gestor responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 04-12-2024 17:19 PM Dirección de Energía Eléctrica: Reasignación... 05-12-2024 08:35 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano, 10-12-2024 08:38 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Reasignación..., 10-12-2024 08:58 AM Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano: Reasignación..., 10-12-2024 15:13 PM Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales: *Eliminado TRD*DERECHOS DE PETICIÓN/---/Solicitud de Información, 10-12-2024 15:14 PM Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales: *TRD*6/4 (Asigancion tipo documental), 10-12-2024 15:18 PM Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales: Reasignación..., 18-12-2024 16:40 PM Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales: Cierre Automatico respuesta total. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Inoportunidad en la gestión y reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite. Cambios de tipología con un tiempo transcurrido entre 8 y 12 días después de la radicación, pasando de derecho a solicitud de información.
1-2024-054641	04/12/2024	26/12/2024	Derecho de Petición	2-2024-047879	30/12/24	Derecho de Petición: Desde el 14 de septiembre del 2023 STORM SERVICES S.A.S informó a las autoridades ambientales Solicitamos al nacionales la construcción de nuestro proyecto en el departamento de Arauca, en ese mismo documento se informó que nuestra empresa seria objetivo de diferentes tipos de ataques o acusaciones de empresas que se ven afectadas con la puesta en marcha de nuestras operaciones como han sido las quejas y denuncias ante las autoridades ambientales y con acusaciones ilegales e injustificadas que no tienen ningún criterio ni prueba. Trazabilidad de asignación: 04-12-2024 12:53 PM CADA, 04-12-2024 13:23 PM CADA: Asignación para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite., 04-12-2024 14:00 PM Dirección de Hidrocarburos: Reasignación..., 04-12-2024 15:30 PM Grupo de Downstream: Reasignación..., 12-12-2024 12:31 PM Grupo de Downstream, 17-12-2024 16:02 PM Grupo de Downstream: Reasignación..., 30-12-2024 12:48 PM Grupo de Downstream: Cierre Automático respuesta total. Inoportunidad en la gestión y reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-050692	12/11/2024	03/12/2024	Queja			Queja: sobre NUEVO SICOM, ya que desde el día 1 de noviembre estoy gestionando solicitudes casos para la actualización de ciudad de entrega ya que no fue actualizada correctamente y hasta la fecha han hecho caso omiso de las mismas, perjudicando de gran manera la operación de nuestra compañía y causando sobre costos ... Trazabilidad de asignación: 12-11-2024 17:16 PM CADA, 13-11-2024 09:09 AM CADA: Asignación a gestor responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 13-11-2024 09:14 AM Dirección de Hidrocarburos, 13-11-2024 15:52 PM Grupo de Downstream: Reasignación, 05-12-2024 10:33 AM Grupo de Downstream: *Eliminado TRD*DERECHOS DE PETICIÓN/---/Recurso de queja, 05-12-2024 10:33 AM: Grupo de Downstream: Trámite finalizado, Gestionado caso ARANDA 198578. Inoportunidad en la gestión y reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite. Cambios de tipología con un tiempo transcurrido entre 8 y 12 días después de la radicación, pasando de derecho a solicitud de información. Sin radicado de respuesta.
1-2024-054970	05/12/2024	27/12/2024	Derecho de Petición			Derecho de Petición: Volumen o cantidad máxima de producción de MINERAL PRIMARIO HETEROGENEO (cuarzo, arenas negras y jaguas), donde están inmersos metales preciosos, (oro, plata, platinoides), que estaría autorizado mensual o anualmente explotar por parte de explotadores mineros clasificados dentro de la llamada ?MINERIA DE SUBSISTENCIA?. Trazabilidad de asignación: 05-12-2024 16:54 PM CADA, 06-12-2024 08:53 AM CADA: Asignación a gestor responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 06-12-2024 16:11 PM Dirección de Minería Empresarial: Reasignación..., 10-12-2024 10:39 AM Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera: Reasignación..., 10-12-2024 13:58 PM Dirección de Formalización Minera: Reasignación..., 11-12-2024 14:37 PM Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva: Reasignación..., 16-12-2024 16:42 PM Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva: Reasignación..., 17-12-2024 07:41 AM Dirección de Formalización Minera: Trámite finalizado. Se respondió con el radicado #2-2024-045568 Por favor archivar. Inoportunidad en la gestión y reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite. Sin radicado de respuesta.

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO SOLICITUD	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN DOCUMENTO OCI
1-2024-054973	06/12/2024	30/12/2024	Derecho de Petición	2-2024-048254	31/12/24	Derecho de Petición: En los municipios de SAHAGUN, CHINU, CIENEGA DE ORO, PUEBLO NUEVO, CAIMITO, LA UNION Y SAN MARCOS, Departamento de Córdoba y Sucre, respectivamente 2. Las comunidades Indígenas y campesinas los hogares más del 98%, cocinamos con leña, madera, altamente nocivos para la salud pública y la calidad del aire 3.Aumentando emisiones de contaminantes y de gases de invernadero... Trazabilidad de asignación: 06-12-2024 02:20 AM CADA: 06-12-2024 09:01 AM CADA: Asignación a gestor responsable de gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite, 12-12-2024 21:07 PM Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales: Reasignación., 16-12-2024 08:09 AM Grupo de Gas Combustible: Reasignación., 24-12-2024 11:27 AM Grupo de Gas Combustible: *Eliminado TRD*DERECHOS DE PETICIÓN/---/Otros tipos de petición, 24-12-2024 11:27 AM Grupo de Gas Combustible: *TRD*14/143 (Asignación tipo documental.). Inoportunidad en la gestión y reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite. Inoportunidad en la gestión. Inadecuada distribución y/o asignación de las PQRD'S. Reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite. Aún sin radicado de respuesta.

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

Respuesta GR CGI: Según lo evidenciado, se está trabajando en la elaboración de un instructivo para la clasificación de requerimientos, el cual ya ha sido publicado y se encuentra en proceso de actualización. Este documento servirá como guía para prevenir asignaciones inadecuadas.

Análisis respuesta por la Oficina de Control Interno: De acuerdo con lo manifestado en la respuesta, se mantiene el hallazgo, para que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, valide el cumplimiento de las actividades definidas en el T-RE-P-01 *PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS*, V-8, del 21-11-2024, numeral 6.4. *SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS*, así mismo, realice con las dependencias responsables la implementación y registro de las respectivas acciones de mejoramiento en el formato E-ME-F-11 *FORMATO PLAN DE MEJORA*, V4 del 12/23/2024, con el fin de llevar el registro y monitoreo de las acciones aplicadas.

9.4. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía durante el 1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025

Verificación: Con relación a los espacios para interacción y socialización de información con la ciudadanía realizados entre el 1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, hizo entrega de un listado denominado “*Eventos de participación ciudadana direccionados a la interacción y socialización de los objetivos institucionales.*”, en el que se registraron 111 eventos realizados por diferentes áreas organizacionales, en diferentes ciudades y municipios de Colombia.

Las temáticas tratadas en estos espacios de participación ciudadana, fueron entre otros aspectos:

- Seminario seguridad minera en Bogotá.
- Primera cumbre de gobernanza para la transición energética justa y la paz.
- Reunión anual del Comité Técnico del Foro Iberoamericano de Organismos Reguladores, Radiológicos y Nucleares.
- Escuela Minería para la Vida y la Paz - Norte del Cauca.
- Visita técnica de representantes del comité andino de lucha contra la minería ilegal a la escuela de carabineros de Facatativá.
- Divulgación Tecnológica EDT Generalidades de los Servicios Mineros en Labores Subterráneas con Énfasis en la Gestión del Cambio Comportamental y la Cultura Preventiva en Norte de Santander.
- Requisitos jurídicos, financieros y normativos para la titulación minera en áreas estratégicas mineras y la obtención de licencias ambientales en Valledupar Cesar.
- Revisión del documento “Plan Integrado de Sostenibilidad de la Seguridad Nuclear - INSSP” del sector energético en Bogotá.
- Revisión del documento “Plan Integrado de Sostenibilidad de la Seguridad Nuclear - INSSP” del sector energético en Bogotá.
- Evaluación y Estrategias de Desarrollo Energético Nacional: Avances y Retos en el Sector de Minas y Energía con entidades adscritas al sector en la sede CAN MME.
- Evaluar el desempeño operativo y ambiental de la Hidroeléctrica URRRA, identificar oportunidades para mejorar la sostenibilidad energética y discutir planes de acción conjuntos que fortalezcan el suministro energético, cumpliendo con los estándares ambientales y regulatorios – realizado en la Sede del MME - carrera 50.

9.5. 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 manifestó haber remitido a través de ARGO con el radicado 3-2025-007795 del 19 de febrero de 2025, el informe de medición de la satisfacción y caracterización de ciudadanos y grupos de valor del Ministerio de Minas y Energía a todas las direcciones técnicas, viceministerios, secretaría general y demás dependencias interesadas, correspondiente al segundo semestre de 2024. Así mismo se indicó que fue publicado en la página web del ministerio www.minenergia.gov.co.

Se constató la publicación del informe de medición de la satisfacción PQSRS, Trámites servicios y Canales de Atención del primer y segundo semestre de 2024 en la página web, en el enlace <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios/>.

En el anexo del informe sobre “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PQRS, TRÁMITES, SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN – SEGUNDO SEMESTRE DE 2024” se observan los resultados de esta medición, con un resultado del 77,82% y de acuerdo con la escala definida para la interpretación de este indicador, corresponde a un nivel de satisfacción “Medio”, es decir, un estado “Aceptable”.

Verificadas las evidencias registradas en la plataforma SIGAME, relacionadas con la gestión del plan de acción del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la información, durante el periodo entre julio a diciembre de 2024 del producto “Realizar la medición y seguimiento de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía y grupos de valor de la entidad”, se observó:

EJE	CANAL	PROMEDIO POR CANAL DE ATENCIÓN
Calidad del Servicio	Presencial	83,5
	Correo Electrónico / Correo Físico	69,29
	Telefónico	72,29
	Agendamiento Web	86,73

Fuente: Resultados Satisfacción Segundo Semestre de 2024 – Indicadores de Medición, SIGAME

Oportunidad de Mejora 2. Fortalecer la calidad del servicio en los diferentes canales de atención: El cuadro anterior muestra el resumen del resultado de los indicadores de medición de la satisfacción del segundo semestre de 2024, por cada canal de atención dispuesto por el MME, en el que se valoró aspectos relacionados con: la Facilidad y sencillez para realizar la solicitud, confianza en la solución brindada,

tiempo de respuesta, Calidad de la respuesta, amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió. Derivado de esta medición, el puntaje por la calidad del servicio a través de los canales Correo Electrónico / Correo Físico y telefónico fue de 69.29 y 72.29 respectivamente, es decir, un nivel “Bajo”, afectando el indicador con un estado “Crítico”.

Por lo anterior, se establece la necesidad de identificar las causas que afectan la calidad de los servicios prestados a través de correo Electrónico / Correo Físico y telefónico, así como, definir los puntos de control para prevenir la materialización de este riesgo.

Con relación a la cantidad de población encuestada para valorar la calidad del servicio por los diferentes canales de atención, se evidenció:

Canal	Cantidad encuestados
Presencial	10
Agendamiento Virtual	130
Chatbot	3
Documento físico/Correo electrónico	127
Telefónico	24

Fuente: Resultados Satisfacción Segundo Semestre de 2024 – Indicadores de Medición, SIGAME

Oportunidad de Mejora 3. Fortalecer el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción por diferentes canales de atención: Según el reporte en SIGAME correspondiente a los resultados de satisfacción del segundo semestre de 2024, en el que se valoró la calidad del servicio prestado a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el MME, se observó que las encuestas que presentan menor registro, son las diligenciadas mediante el canal presencial, es decir (10), que al compararse con el total de PQRSD radicadas a través de este medio en el sistema ARGO por 148 usuarios, representa un 6.75%; de igual forma, mediante el canal telefónico fueron diligenciadas 24, no obstante, que en algunos casos los usuarios desisten de su diligenciamiento por falta de tiempo o la robustez de la misma. Con relación a Chatbot cuyo registro fue de 3, se tiene en cuenta que fue un canal implementado en diciembre de 2024, sin embargo, es importante realizar seguimiento en futuras mediciones con el fin de determinar su funcionalidad.

En este sentido, es importante fortalecer el diligenciamiento y la disponibilidad de las encuestas en ventanilla y el diligenciamiento a través del canal telefónico, de acuerdo con lo establecido en los numerales 2 y 4 del ARTÍCULO 2.2.22.3.3. *Objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG* del Decreto 1499 de 2017, así como

el Artículo 12. *Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano* del Decreto 2623 de 2009 y el SC-P-14 Procedimiento Medición de la Satisfacción de Usuarios Frente a los Servicios, V-2, del 01-10-2021.

Respuesta GRCGI: Al respecto, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información y en aras de fortalecer el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por parte de la ciudadanía, en el mes de diciembre de 2024 se suscribe contrato con Calltech 1279-2024 para la implementación del envío automático de encuesta de satisfacción a través de los canales de atención: presencial, telefónico, agendamiento web, WhatsApp y Argo, el cual se encuentra en etapa de implementación y pruebas. Así como el registro y caracterización de la ciudadanía con un registro en línea durante el momento de atención.

Análisis respuesta por la Oficina de Control Interno: En respuesta a la oportunidad de mejora sobre el fortalecimiento al diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, el GRCGI informa que en diciembre de 2024 se suscribió el contrato 1279-2024, con el objeto de implementar el envío automático de la encuesta de satisfacción para el registro en línea en el momento de la atención de PQRS. En este sentido, es importante el registro de las respectivas acciones de mejoramiento en el formato E-ME-F-11 FORMATO PLAN DE MEJORA, V4 del 12/23/2024, de manera que permita validar la funcionalidad de las mejoras y desarrollos implementados en cumplimiento del contrato 1279-2024.

9.6. 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 con diez proposiciones al Congreso de la República, radicados durante noviembre y diciembre de 2024. En este documento se observa control de seguimiento de asistencia a debates, sobre las siguientes temáticas, entre otras:

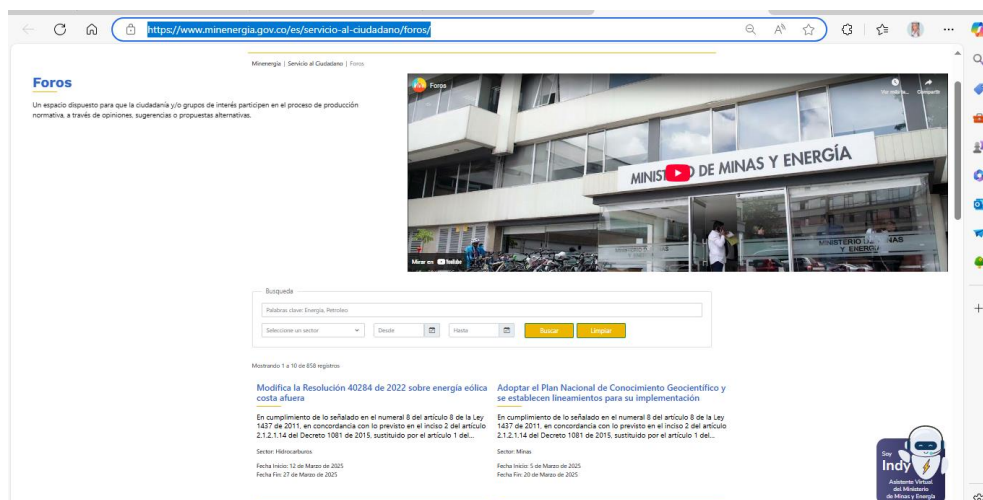
- Debate de control político para discutir sobre la posibilidad de que se presente una escasez de gas natural en el país. (Proposición 147), (proposición 025).
- Debate de Control Político, "...para que rindan un informe de ejecución presupuestal de lo corrido del 2024. (proposición 066).
- Informe detallado y discriminado sobre la Ejecución del Presupuesto Bienal del Sistema General de Regalías con corte a 31 de octubre de 2024. (proposición 027).
- Impactos del Decreto 44 de 2024 para la industria y minería del departamento de Boyacá. (proposición 153).

- Avance de los temas de transición energética y las medidas para el abastecimiento de gas en el país. (proposición 013).
- Debate de control político sobre ejecución presupuestal y de proyectos del FENOGÉ. (proposición 031)

9.7 Acompañamientos en Proyectos de Ley y actos Legislativos de interés del Sector Minero Energético.

Con relación a los acompañamientos en Proyectos de Ley y actos Legislativos de interés del Sector, se manifestó que entre el 1 de noviembre de 2024 y el 31 de enero de 2025 se publicaron en el espacio de foros de la página web del ministerio de Minas y Energía 30 actos normativos para discusión de la ciudadanía, estos actos normativos recibieron 228 comentarios por parte de los interesados. Se realiza seguimiento a los actos normativos por medio de la Bitácora correspondiente y se expiden los respectivos Certificados de Publicación e informes de comentarios.

Revisadas las bitácoras de seguimiento de foros 2024 correspondientes a noviembre y diciembre, se confirmó la publicación en la página web del MME de la información relacionada con los foros:



9.8. Verificación trámite de solicitudes del Congreso de la República

Hallazgo 4. Extemporaneidad en las respuestas a solicitudes del Congreso de la República: De la revisión al trámite solicitudes de información realizadas por el Congreso del República, se evidencian 4 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, de los radicados relacionados a continuación:

Nº RADICADO/FECHA	REMITENTE	TEMA / ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO DE LA SOLICITUD	RADICADO/FECHA RESPUESTA Y/O OBSERVACIÓN
1-2024- 049314 del 01/11/2024	ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ - Senador de la República de Colombia	Derecho de Petición: Solicitan Revisión por parte del ministerio de minas y energía a la estructuración de precios en los combustibles para norte de Santander, eliminando el ítem: “gastos de cesión (reconversión laboral)” que inciden en precio por galón a consumidor final y conocer asuntos relacionados con este recaudo y se remita a este servidor el informe generado de la misma. (...)	05/11/2024	Trazabilidad de ARGO: 01-11-2024 16:52 PM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 01-11- 2024 17:06 PM Grupo de Asuntos Legislativos: Se reassignó, 06-11-2024 14:52 PM Grupo de Asuntos Legislativos, 28-11-2024 15:45 PM Grupo de Asuntos Legislativos: Cierre automático respuesta total. Respuesta radicado 2- 2024-041631 del 2024- 11-28, superó la fecha límite para responder.
1-2024- 050657 del 12/11/2024	Comisión Quinta Constitucional permanente, Sesión del 29 de octubre de 2024.	REMISION PROPOSICIÓN No. 027. LEG. 2024- 2025. COMISION QUINTA CAMARA	17/11/2024	Trazabilidad de ARGO: 12-11-2024 16:19 PM Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 12-11- 2024 16:27 PM Grupo de Asuntos Legislativos, 12-11- 2024 16:34 PM 12-11- 2024 16:34 PM, 27-12- 2024 10:06 AM, Grupo de Asuntos Legislativos, 08-01- 2025 13:18 PM Archivo

Nº RADICADO/FECHA	REMITENTE	TEMA / ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO DE LA SOLICITUD	RADICADO/FECHA RESPUESTA Y/O OBSERVACIÓN
				Virtual. Respuesta radicado 2-2024-047366 del 2024-12-27, superó la fecha límite para responder.
1-2024-050721 del 13/11/2024	Representante a la Cámara Departamento de Nariño Juan Daniel Peñuela Calvache	Derecho de Petición de información: (...) Existen los recursos necesarios para cubrir el pago del programa de subsidios al consumo de GLP en cilindros para los meses agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año, desagregar la información mes por mes.(...)	18/11/2024	Trazabilidad de ARGÓ: 13-11-2024 08:30 AM Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 13-11-2024 09:10 AM Grupo de Asuntos Legislativos, 18-11-2024 09:41 AM Grupo de Asuntos Legislativos: Reasignación, 10-12-2024 18:06 PM Grupo de Asuntos Legislativos: Cierre automático respuesta total. Respuesta radicado 2-2024-044627 del 2024-12-10, superó la fecha límite para responder.
1-2024-051193 del 14/11/2024	Representante a la Cámara JOSÉ OCTAVIO CARDONA LEÓN	Invitación a rendir concepto Proyecto de ley “Por la cual se reforma el código de minas y se dictan otras disposiciones”	19/11/2024	Trazabilidad de ARGÓ: 14-11-2024 15:03 PM Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, 14-11-2024 21:21 PM Grupo de Asuntos Legislativos, 13-02-2025 11:23 AM Grupo de Asuntos Legislativos Reasignación, 03-03-2025 15:12 PM Grupo de Asuntos Legislativos:

Nº RADICADO/FECHA	REMITENTE	TEMA / ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO DE LA SOLICITUD	RADICADO/FECHA RESPUESTA Y/O OBSERVACIÓN
				Reasignación. Sin respuesta - Vencido.

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

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

Verificación: Revisados la muestra seleccionada de radicados (4) para constatar lo establecido en el artículo 28 de la ley 2052 de 2020, se observó lo siguiente:

Radicado Solicitud	Radicado Respuesta
1-2024-049321	2-2024-039403 del 11/13/2024. Verificada la respuesta, se observa que fue emitida de fondo y en un lenguaje claro.
1-2024-049342	2-2024-039938 del 11/18/2024. Verificada la respuesta, se observa que fue emitida de fondo y en un lenguaje claro.
1-2024-049602	2-2024-040251 del 11/20/2024. En la respuesta se da traslado a la a Agencia Nacional de Minería -ANM- por falta de competencia.
1-2024-049727	2-2024-0445650 del 12/10/2024. Verificada la respuesta, se observa que fue emitida de fondo y en un lenguaje claro.

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Nov- 2024 a 31-Ene-2025)

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

Verificación: El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información del MME, manifestó que se realiza medición de la satisfacción de la Rendición de Cuentas Interna llevada a cabo el 10 de octubre de 2024, así como la medición de la satisfacción de la Rendición de Cuentas Externa Sectorial llevada a cabo el 4 de diciembre de 2024 en la ciudad de Riohacha. Como soportes adjuntan:

[INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN RENDICION DE CUENTAS INTERNAS SECTORIAL 2023-2024.pdf](#)

[INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN RENDICION DE CUENTAS EXTERNA SECTORIAL 2023-2024.pdf](#)

Con relación al informe de satisfacción de rendición de cuentas interna, en el apartado de las recomendaciones y conclusiones, se observó entre las respuestas a las preguntas de la encuesta, que el 74% leyó el informe de rendición de cuentas de la gestión 2023 – 2024; y el 74.1% calificó la logística como buena.

Oportunidad de Mejora 4. En los resultados de la medición y satisfacción de la Rendición de cuentas: Teniendo en cuenta los resultados de medición de satisfacción de la rendición de cuentas interna 2023 -2024, se consideran susceptibles de mejora los puntajes de (74% y 74.1%) respectivamente, obtenidos en las preguntas sobre la lectura del informe de rendición de cuentas y la logística del evento. Así mismo, en cuanto al informe de rendición de cuentas externo, dentro de las sugerencias más relevantes se solicitó dar mayor difusión del evento, descentralizar los eventos de ciudades principales y realizarlos en territorios apartados, tener en cuenta a las juntas de acción comunal, que se hable más sobre la transición energética, generar estos espacios con más frecuencia y que se den a conocer los resultados de los proyectos de inversión en las regiones, entre otros.

Por lo anterior, es necesario implementar acciones de mejoramiento frente a estos aspectos, para fortalecer la estrategia de rendición de cuentas en cumplimiento de la normativa aplicable a estos eventos, previniendo una posible afectación reputacional, por la materialización del riesgo identificado *“(...) por desconocimiento del grado de satisfacción de los grupos de valor, aumento de PQRSD y reprocesos debido a inaplicación de la encuesta de medición de la satisfacción de forma oportuna a los ciudadanos que interactúan con el MME a través de los diferentes canales de atención”*

Respuesta GRCGI: Se tendrá en cuenta la oportunidad de mejora para el ejercicio de evaluación de la Rendición de Cuentas 2024 y la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas del año 2025 respecto a la lectura del informe de rendición de cuentas y la logística del evento.

Análisis respuesta por la Oficina de Control Interno: De acuerdo con lo manifestado por el GRCGI respecto a la oportunidad de mejora No. 4, es importante el registro de las respectivas acciones de mejoramiento en el formato E-ME-F-11 FORMATO PLAN DE MEJORA, V4 del 12/23/2024, para que se realice el monitoreo correspondiente y la aplicación por el equipo responsable de definir la estrategia y los eventos de rendición de cuentas durante el año 2025.

CONCLUSIONES

- El 52% de las PQRSD'S radicadas entre el 1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025 presentaron oportunidad en las respuestas conforme a los términos establecidos en la ley.

- El 18% de las PQRSD'S radicadas entre el 1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025 superan los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
- El 30% de las PQRD'S radicadas entre el 1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025, para el momento de ejecución del seguimiento se encontraban sin registro de respuesta.
- 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

- Considerar incluir puntos de control en las actividades descritas en los procedimientos: T-RE-P-01 Procedimiento para Atención y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias – PQRSD, V-9 del 26/02/2025 y T-RE-P-04 Procedimiento para la atención de requerimientos y/o solicitudes y derechos de petición del Congreso de la República, V-4, del 12/12/2024.
- 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 este seguimiento.
- 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.

10. FIRMAS



JULIE ANDREA SOTO LAVERDE

Jefe Oficina de Control Interno



SANDRA MILENA BONILLA RODRÍGUEZ

Profesional Especializado

Oficina de Control Interno