

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORIA**

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRD'S**

***Bogotá, D.C., DICIEMBRE DE 2020***

*Informe 118 de 2020*



## Contenido

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	CLIENTE .....	3
4.	EQUIPO DE TRABAJO .....	3
5.	CRITERIO NORMATIVO .....	3
6.	METODOLOGÍA .....	5
6.1	MEDICIÓN DEL RIESGO .....	5
6.2	MEDICIÓN DEL CONTROL .....	6
6.3	MEDICIÓN DE LA GESTIÓN .....	7
6.4	VALIDACION .....	7
7.1.	FUNCIÓN LEGAL.....	8
7.2	Análisis de las Bases de datos.....	10
7.2.1.	Análisis Base de datos 1: Derechos de Petición .....	11
7.2.2	Análisis de base de Datos 2: Quejas, Reclamos y Denuncias.....	13
7.3	Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario.....	16
	Criterio Normativo: .....	16
7.4.	Despacho Correspondencia 472 - Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.....	18
8	INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	21
9	RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS .....	23
10	FIRMAS .....	24
11	ANEXO: ANEXO 1. VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS OCI DE D.P. TERMINO LEGAL VENCIDO ....	25

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





---

## AUDITORIA MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – PQRD’S

### 1. OBJETIVO

El objetivo de la evaluación consistió en determinar la gestión del Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, en el seguimiento a la atención de quejas, reclamos y denuncias, derechos de petición de información, copias, conceptos y consultas, tomando como periodo de medición 1 de junio a 30 de noviembre de 2020.

### 2. ALCANCE

Estableció la gestión del Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano y áreas que resultaron involucradas, frente a la normatividad que regula los mecanismos de participación ciudadana, con referencia al trámite adelantado a quejas reclamos y denuncias, derechos de petición de información, copias, conceptos y consultas recibidos por el Ministerio de Minas y Energía, durante el periodo en mención.

### 3. CLIENTE

Los clientes de la evaluación son el Despacho del Ministro, la Secretaría General, Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, el Grupo de Control Interno Disciplinario, los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (Decreto 338 de 2019). De igual forma, las áreas organizacionales que hayan tenido incumplimiento de términos, así como la ciudadanía en general.

### 4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por la Dra. Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez, jefe de la Oficina de Control Interno, quien supervisó la evaluación y Olga Lucia Baquero Ortega, Profesional de la oficina quien hizo la auditoria.

### 5. CRITERIO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993<sup>1</sup>, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

---

<sup>1</sup> Señala que es función del auditor interno, “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”. – Literal 1) Artículo 12



- Decreto 2145 de 1999<sup>2</sup>, 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.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. inciso 3 artículo 6.
- Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 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<sup>3</sup>.
- Ley 1712 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 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 381 de 2012<sup>4</sup>, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Minas y Energía.
- Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Establece que los Evaluadores, "Son los encargados de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía del Sistema de Control Interno, con el fin de recomendar las mejoras pertinentes", dentro de los cuales se encuentra la Oficina de Control Interno.

<sup>3</sup> Artículo 76. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

<sup>4</sup> Establece como función de la Oficina de Control Interno, "Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades del Ministerio sean apropiados, minimicen la ocurrencia de los riesgos, se mejoren permanentemente y se cumplan por los responsables de su ejecución", y "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana diseñados por el Ministerio, y el funcionamiento del Grupo de Participación Ciudadana, acorde con las normas que reglamentan la materia".

<sup>5</sup> artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. Así mismo, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011,



- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. El acceso a la información como derecho art. 16 y 19.
- Decreto 1166 de Julio de 2016- Presentación tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 40447 del 22 de mayo de 2019, por la cual se conforman unos grupos internos de trabajo
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- Ley 1952 de 2019 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 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- Resolución 40332 de noviembre de 2020, Por la cual se reglamenta el trámite interno al Derecho de Petición, incluyendo quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, se determinan los usuarios autorizados para ejercer como firmantes de comunicaciones oficiales y se dictan otras disposiciones.

## 6. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante solicitud de información, consultas a las bases de datos, con la finalidad de determinar su estado frente al criterio normativo aplicable.

### 6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO

Se procedió a determinar si la variable analizada cuenta con riesgo identificado en el Mapa de Riesgos. Cuando no se encontró documentado el riesgo, la Oficina de Control Interno procedió a

---

establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





identificarlo con base en el criterio normativo aplicable, para posteriormente analizarlo, valorarlo y determinar su **materialización**.

El criterio aplicado para establecer la materialización del riesgo, de las variables analizadas, correspondió a los siguientes parámetros de valoración y medición del nivel del riesgo.

**Bajo:** Se refiere a que el tópico analizado muestra un grado de desarrollo importante y aporta de manera sustancial al logro de los objetivos. De manera no significativa, presenta algunas dificultades, pero los resultados finales se obtienen sin mayor contratiempo. *No presenta Materialización de Riesgo* respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. [Se identifica con el color **Verde**]

**Mediano:** Es cuando el tópico analizado muestra un grado de desarrollo. Su aporte al logro de los objetivos no es sustancial y presenta dificultades operativas que retrasan la ejecución de las metas previstas. *Presenta algún grado de Materialización de Riesgo* respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. [Se identifica con el color **Amarillo**]

**Alto:** Significa que el tópico muestra un desarrollo, pero su funcionamiento causa problemas para la normal ejecución de la gestión. Si bien no impide el logro de los resultados, los retrasa de manera importante y sólo se obtienen de manera parcial. *Presenta Materialización de Riesgo* respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. [Se identifica con el color **Rojo**]

## 6.2 MEDICIÓN DEL CONTROL

Se procedió a determinar si la variable analizada cuenta con control identificado en el Mapa de Riesgos o en el procedimiento documentado. Cuando no se encontró documentado el control, la Oficina de Control Interno procedió a describirlo con base en el riesgo identificado, para posteriormente analizarlo y determinar su **eficiencia**.

El criterio aplicado para determinar la *Eficiencia o Ineficiencia* del control descrito de la variable evaluada, correspondió a los siguientes parámetros de medición del control.

**Control Eficiente:** Cuando el control contribuye con la prevención de la materialización del riesgo inherente, indica que el control se aplica o es apropiado.

**Control Ineficiente:** Cuando el control no contribuye con la prevención de la materialización del riesgo inherente, indica que el control no se aplica, es ineficaz o inapropiado.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





### 6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

Con base en el análisis e impacto del resultado alcanzado por el ejecutor de la variable analizada, la materialización del riesgo inherente y la eficiencia del control, la Oficina de Control Interno procedió a establecer la **efectividad** de la gestión.

El criterio aplicado para determina la Efectividad o No Efectividad de la gestión del ejecutor de la variable evaluada, correspondió a los siguientes parámetros.

Gestión Efectiva: Cuando la acción realizada condujo al logro de los resultados programados, a la observancia normativa o al cumplimiento del procedimiento establecido, a través del uso óptimo de los recursos utilizados, la no materialización del riesgo inherente o la eficiencia del control.

Gestión No Efectiva: Cuando la acción realizada no condujo al logro de los resultados programados, a la observancia normativa o al cumplimiento del procedimiento establecido, viéndose afectada por la no utilización óptima de los recursos, la materialización del riesgo inherente o la ineficiencia del control.

### 6.4 CONSIDERACIONES DE PREVENCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “*Enfoque hacia la prevención*”, presenta consideraciones como insumo para que las áreas organizacionales cumplan con la función que les compete, establecida en: (1) Numeral 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI<sup>6</sup>; y (2) Numerales 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación y 10.3 Mejora Continua, NTC-ISO 9001:2015.

Las consideraciones no serán registradas por parte de la OCI en el Aplicativo SIGME, no obstante, su registro queda a criterio del área organizacional, pero sí genera un análisis y toma de decisión por parte del área responsable.

### 6.5 VALIDACION

Este informe surtió trámite de validación mediante correo electrónico del 17 de Diciembre de 2020 y se recibieron las observaciones en el plazo sugerido por la OCI 21 de Diciembre, por lo anterior quedará en firme para su divulgación al señor Ministro y publicación en la Web.

<sup>6</sup> Del Departamento Administrativo de la Función Pública. Actualizado mediante el Artículo 2.2.23.2 del Decreto 1083 de 2015 (Sustituido mediante artículo 2 del Decreto 1499 de 2017).



## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

### 7.1. FUNCIÓN LEGAL

#### Criterio normativo:

#### 1. Ley 1755 de 2015:

***Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

***Parágrafo.*** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

***Artículo 31. Falta disciplinaria.*** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

#### Criterio normativo:

#### 2. Decreto 491 de 2020:

***Artículo 5 Ampliación de términos para atender las peticiones.***

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





*Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.*

*Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.*

### **3. Resolución 40332 de noviembre de 2020 MinEnergía**

**Artículo 13. Incumplimiento de respuesta de una petición.** *En caso de incumplimiento de los términos legales de una petición, El Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, dependencia encargada del seguimiento y control de los derechos de petición, quejas y reclamos, solicitará a los responsables informar sobre los motivos que ocasionaron la atención fuera del término, remitiendo de estas actuaciones a la dependencia encargada del Control Interno Disciplinario en el marco de sus competencias, de conformidad con lo previsto en la Ley 1952 de 2019.*

**Riesgo Identificado<sup>7</sup>: Que las PQRD'S se resuelvan por fuera del término legal establecido.**

<sup>7</sup> Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.



**Control Identificado:** Aplicar la normatividad vigente y llevar control sobre los tiempos de respuesta.

**Control Identificado:** Verificar en la base de datos la fecha final de respuesta a quejas reclamos y denuncias, derechos de petición, solicitudes de información, copias, conceptos y consultas.

De conformidad con lo estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la Oficina de Control Interno realiza el informe de auditoría del segundo semestre de 2020, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, entre el junio a noviembre de 2020, efectuó la función de registrar, direccionar y hacer seguimiento al cumplimiento de los términos de respuestas de las Quejas, reclamos y denuncias y derechos de petición que presentó la ciudadanía.

El Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano tiene como instrumento de seguimiento y control los siguientes Archivos:

1. Base de Datos 1: Derechos de Petición del periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de noviembre de 2020.
2. Base de Datos 2: Quejas, Reclamos y Denuncias del periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de noviembre de 2020.

## **7.2 Análisis de las Bases de datos**

### **Verificación OCI:**

El Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano aporta dos (2) Bases de Datos en Excel a través de las cuales registran la información así: la primera con todo lo referido a Derechos de Petición y la segunda: Quejas, Reclamos, y Denuncias, Estas bases de datos son recibidas mediante correo electrónico del 01 de diciembre de 2020, para ser analizadas a la luz de la normatividad vigente anunciada en el numeral 5 del presente informe con énfasis en la Ley 1755 de Junio 30 de 2015, la Resolución del MinEnergía No. 40332 de 2020 y la Circular 4 018 del 11 de julio de 2019 y el Decreto 491 de 2020.



Mediante comunicación 3-2020-07301 del 23 de noviembre de 2020, se solicitó al Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, las Bases de Datos, recibiendo dos archivos: la primera de derechos de petición y la segunda de quejas reclamos, y denuncias, recibidos en la Entidad dentro del periodo comprendido entre los meses de junio a noviembre de 2020.

Por esta razón se analizará cada base de datos como un todo y finalmente se realizará un compendio con los datos que no cumplan con los términos de respuesta, de presentarse el caso.

### **7.2.1. Análisis Base de datos 1: Derechos de Petición**

En la primera base de datos recibida del *Grupo Gestión de la información y Servicio al Ciudadano*, contiene lo relacionado a Peticiones<sup>8</sup>, recibidas dentro del periodo del 1 de junio a 30 de noviembre de 2020, se totalizaron dos mil ciento ochenta y tres (2.183).

#### **Radicados con Respuesta Fuera de Término**

Una vez se revisa por la OCI, la base de datos aportada por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, se encontraron cuarenta y cinco (45) Peticiones con respuesta fuera del término legal. Como se analiza en el **“ANEXO 1. VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS OCI DE D.P. CON TERMINO LEGAL VENCIDO”**.

**Verificación OCI:** Conforme al deber del Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a los vencimientos de las PQRD'S, se evidencia el seguimiento de correos a las diferentes áreas organizacionales, como se muestra en el numeral 7.3 de este informe con respectiva copia al Grupo de Control Interno Disciplinario.

La OCI revisó el comportamiento mensual por áreas organizacionales, de los Derechos de Petición recibidos en el Ministerio de Minas y Energía en el periodo comprendido entre 1 de junio a noviembre de 2020. El análisis se extracta en la siguiente tabla:

---

<sup>8</sup> Derechos de Petición, clasificados internamente por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano entre Conceptos, Consultas, copias, Información



Tabla1. Derechos de Petición Áreas Organizacionales / por mes

Dependencias	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre (*)	TOTALES
Despacho Ministro	0	2	0	0	1	0	3
Despacho Vice Minas	2	2	1	1	2	4	12
Despacho Vice Energía	0	2	2	1	1	1	7
Dirección de Energía Eléctrica	105	107	100	160	160	149	781
Dirección de Formalización Minera	22	23	28	24	27	36	160
Dirección de Minería Empresarial	9	4	11	7	6	3	40
Dirección de Hidrocarburos	91	126	117	156	148	149	787
Grupo de Gestión Contractual	3	0	0	0	0	0	3
Grupo de Gestión Financiera y Contable	0	0	0	0	0	1	1
Grupo Administración Documental	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Regalías	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Energías No Convencionales y Asuntos Nucleares	4	1	1	2	0	2	10
Grupo de Gestión Contractual	0	6	3	2	5	2	18
Grupo de Infraestructura Tecnológica	1	0	1	2	1	1	6
Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano	0	0	3	0	1	0	4
Grupo Jurisdicción Coactiva	0	1	0	0	0	0	1
Grupo de Tesorería	0	0	0	0	0	0	0
Grupo Ejecución Estratégica del Sector Extractivo	2	2	0	4	3	5	16
Grupo de Servicios Administrativos	0	0	0	1	0	0	1
Grupo de Asuntos Legislativos	0	0	0	0	0	1	1
Oficina Asesora Jurídica	20	21	21	18	18	18	116
Oficina Asuntos Ambientales y Sociales	5	5	6	5	8	4	33
Oficina de Asuntos Regulatorios	2	4	1	3	1	0	11
Oficina de Planeación	0	0	1	2	1	0	4
Grupo Asuntos Internacionales	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría General	1	0	0	2	1	0	4
Subdirección Administrativa y Financiera	0	1	3	3	0	0	7
Subdirección de Talento Humano	34	16	24	27	28	27	156
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>324</b>	<b>323</b>	<b>420</b>	<b>412</b>	<b>403</b>	<b>2183</b>

(\*) hasta 30 de Noviembre de 2020

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
 Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
 Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)



0015/9223

SGS



Fuente: Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Dentro del periodo de análisis, septiembre y octubre fueron los meses con mayor número de peticiones recibidas, con un 19%, seguido del mes de noviembre con 18%.

Se observa además que el área organizacional con mayor número de atención de peticiones es la Dirección de Hidrocarburos con 36% la Dirección de Energía Eléctrica con 36% del total de comunicaciones radicadas en el periodo de evaluación, y la Subdirección de Talento Humano con el 7%. Las demás Dependencias en conjunto suman el 28% del total, lo que denota la concentración que hay en las Direcciones de Energía Eléctrica, Hidrocarburos y Subdirección de Talento Humano.

### 7.2.2 Análisis de base de Datos 2: Quejas, Reclamos y Denuncias

En el proceso de análisis de la base de datos denominada en el presente informe número dos (2), aportada por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, se encontró la información relacionada con Denuncias, Quejas denuncias a terceros, Denuncias por Corrupción y Reclamos. En total fueron ciento cinco (105) registros, de los cuales 60 corresponden a quejas, 24 a denuncias, 18 denuncias a terceros y 3 a reclamos. Así:

Tabla 2. Total, Radicados y comportamiento mes a mes:

Mes	Quejas	Denuncias	Denuncias a Terceros	Reclamo	TOTAL
Junio	19	7	0	1	27
Julio	9	4	2	2	17
Agosto	7	3	5	0	15
Septiembre	5	5	3	0	13
Octubre	8	2	4	0	14
Noviembre	12	3	4	0	19
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>105</b>

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Se determina durante el periodo de análisis el 60% corresponden a Quejas, seguido de las denuncias con un 23% y las denuncias a terceros un 17%.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





Tabla 3. Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas por Área Organizacional

Mes	Dirección de Hidrocarburos	Dirección de Energía	Dirección de Minera Empresarial	Despacho Ministro	Oficina Asesora Jurídica	Despacho Viceministro de Minas	Despacho Viceministro de Energía	Grupo de Asuntos Ambientales y Sociales	Grupo de Gestión de Asuntos Disciplinarios	Secretaría General	Grupo de Gestión Contractual	Dirección de Formalización Minera	TOTAL
Junio	8	13	1	0	1	1	0	0	2	1	0	0	27
Julio	6	7	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	17
Agosto	5	6	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	15
Septiembre	3	5	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	13
Octubre	9	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	14
Noviembre	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	19
<b>TOTALES</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>105</b>

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Conforme al insumo aportado por el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, la OCI establece que, el mayor número de solicitudes son recibidas por la Dirección de Energía con un 41%, seguido de la Dirección de Hidrocarburos, con 37%, y la Dirección de Formalización Minera con el 7%.

### Radicados que no se han vencido en la fecha de evaluación

A 30 de noviembre de 2020, dieciséis (16) de las ciento cinco (105) Quejas, Denuncias a terceros, denuncias y reclamos radica en la Entidad, tienen fecha de respuesta posterior, razón por la cual se muestra en la siguiente tabla y no se califica.

Tabla 4. Radicados sin vencimiento de Términos fecha posterior al periodo analizado

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA							
GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO							
BASE DE DATOS QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS 2020							
NOVIEMBRE							
No	RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO DP	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	FECHA RTA
4	1-2020-052038	11/11/2020	24/12/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
5	1-2020-052042	11/11/2020	24/12/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
6	1-2020-052666	13/11/2020	30/12/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
7	1-2020-052749	13/11/2020	30/12/2020	Denuncia a terceros	Dirección de Hidrocarburos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
8	1-2020-052964	17/11/2020	31/12/2020	Denuncia a terceros	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
11	1-2020-053236	18/11/2020	4/01/2021	Denuncia a terceros	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
12	1-2020-053816	23/11/2020	7/01/2021	Denuncia a terceros	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
13	1-2020-053871	23/11/2020	7/01/2021	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
14	1-2020-054334	25/11/2020	12/01/2021	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
15	1-2020-054402	25/11/2020	12/01/2021	Denuncias	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
16	1-2020-054414	25/11/2020	12/01/2021	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
17	1-2020-054416	25/11/2020	12/01/2021	Denuncias	Dirección de Formalización Minera	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
18	1-2020-054441	25/11/2020	12/01/2021	Quejas	Grupo de Gestión Contractual	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
19	1-2020-055045	30/11/2020	15/01/2021	Denuncias	Dirección de Formalización Minera	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	

Fuente Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
 Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
 Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)







Observación OCI: De las 2.288 PQRD'S, (sumando las dos bases de datos) recibidas en la Entidad durante el periodo 1 junio a 30 de noviembre de 2020, cuarenta y cinco (45) fueron respondidas fuera de término, es decir el 0.93% de las solicitudes recibidas en la entidad.

De conformidad con los dispuesto en el artículo 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015, constituye "Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario". Por lo anterior, se debe cumplir la normatividad vigente anunciada en el numeral 5 del presente informe.

El artículo 13 de la Resolución 40332 del 2020, Incumplimiento de respuesta de una petición. En caso de incumplimiento de los términos legales de una petición, El Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, dependencia encargada del seguimiento y control de los derechos de petición, quejas y reclamos, solicitará a los responsables informar sobre los motivos que ocasionaron la atención fuera del término, remitiendo de estas actuaciones a la dependencia encargada del Control Interno Disciplinario en el marco de sus competencias, de conformidad con lo previsto en la Ley 1952 de 2019.

Adicionalmente la Entidad, tal y como lo expresa en su Carta de Trato Digno, menciona..." Estamos comprometidos con brindarles el mejor servicio a los colombianos", indicando lo siguiente:



En Minenergía te prestamos un servicio oportuno, eficiente y adecuado a los requerimientos, necesidades y expectativas de todos los ciudadanos y grupos de valor. En ese sentido nos comprometemos con el reconocimiento y garantía de tus Derechos a:

1. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para la realización de trámites o servicios.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, por escrito, o por cualquier medio idóneo, sin necesidad de apoderado o intermediario.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación que haya adelantado la entidad.
4. Exigir cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
5. Recibir atención especial o preferente, si te encuentras en condición de discapacidad, si eres niño, niña, mujer gestante o adulto mayor, y en general, si tienes alguna condición de indefensión o debilidad manifiesta.
6. Participar en cualquier actuación administrativa en la que tengas interés, aportando documentos, pruebas y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la entidad al momento de decidir al respecto.

Fuente: Tomado de la Pagina Web MinEnergia

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergía.gov.co](mailto:lineaetica@minenergía.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergía.gov.co](http://www.minenergía.gov.co)





Lo anterior indica, que el riesgo “*Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido*”, se materializó entre 1 de junio a 30 de noviembre de 2020, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado fue ineficiente, y la Gestión No fue efectiva.

#### Oportunidad de Mejora:

La Dirección de Hidrocarburos, la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección de Energía Eléctrica, la Dirección de Formalización Minera, la Dirección de Minería Empresarial, Grupo de Infraestructura Tecnológica, Subdirección Administrativa y Financiera, deben mejorar los mecanismos de control al vencimiento de los términos de los Derechos de Petición y de las Quejas y reclamos, de manera que se dé estricto cumplimiento a los términos legales establecidos y se evite sanciones para el Ministerio.

El Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, debe realizar campaña comunicativa, fortaleciendo el deber de los servidores públicos en brindarles a los ciudadanos un mejor servicio respondiendo de manera oportuna los mecanismos de participación ciudadana, como se expresa en la carta de trato digno del Ministerio. “*En MinEnergía te prestamos un servicio oportuno, eficiente y adecuado a los requerimientos, necesidades y expectativas de todos los ciudadanos y grupos de valor. En ese sentido nos comprometemos con el reconocimiento y garantía de tus Derechos*”.

### 7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario

#### Criterio Normativo:

1. Decreto 381 de 2012

**Numeral 9 del Artículo 17.** Le corresponde a la Secretaría General, **ejercer la función disciplinaria** y aplicar el procedimiento con sujeción a las disposiciones, facultades y competencias establecidas en la ley disciplinaria.

2. **Resolución 40332 de noviembre de 2020 MinEnergía**

**Artículo 13. Incumplimiento de respuesta de una petición.** *En caso de incumplimiento de los términos legales de una petición, El Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, dependencia encargada del seguimiento y control de los derechos de petición, quejas y reclamos, solicitará a los responsables informar sobre los motivos que ocasionaron la atención fuera del término, remitiendo de estas actuaciones a la dependencia encargada del Control Interno Disciplinario en el marco de sus competencias, de conformidad con lo previsto en la Ley 1952 de 2019.*

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





**Riesgo Identificado<sup>9</sup>:** Que el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano no solicite al responsable informar sobre los motivos que ocasionaron la atención por fuera del término, remitiendo de estas actuaciones a la Dependencia encargada del Control Interno Disciplinario, de conformidad con lo previsto en la Ley 1952 de 2019.

**Control Identificado:** Verificar la remisión al Grupo de Gestión de Asuntos Disciplinarios y Promoción de la Integridad, sobre los motivos que ocasionaron la atención por fuera del término del responsable de cada área organizacional.

### **Verificación OCI:**

El Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano aporta Base de Datos en Excel “*Relación vencidos fuera de término junio a noviembre*” en la mencionada base de datos se observa la casilla evidencias correos a directores con seguimiento del reporte y 16 archivos en PDF donde consta el reporte del vencimiento, así mismo dentro del mismo correo envía copia al grupo de gestión de asuntos disciplinarios y promoción de la integridad para lo de su competencia, correspondiente a las PQRD’S, que no se atendieron dentro del término legal.

Encontrando un total de cuarenta y cinco (45) PQRD’S con respuesta extemporánea detectadas por la Auditoría, el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano remitió correo electrónico informando el vencimiento del término legal al área organizacional responsable de dar respuesta con copia al Grupo de Gestión de Asuntos Disciplinarios y Promoción de la Integridad para lo de su competencia.

Se evidencia que el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano informa al área organizacional el vencimiento y envía copia del reporte al Grupo de Gestión de Asuntos Disciplinarios y Promoción de la Integridad para lo de su competencia, anexando los datos de las PQRD’S vencidas.

**Observación OCI:** De la información aportada por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, la cual fue verificada por la OCI, se establece que la Dependencia objeto de Auditoría cumple con su deber de informar sobre las solicitudes que han sido respondidas fuera del término legal por parte de las áreas responsables enviando copia del correo al Grupo de Gestión de Asuntos Disciplinarios y Promoción de la Integridad para lo de su competencia.

<sup>9</sup> Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.



Lo anterior indica, que el riesgo “*Que el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano no solicite al responsable informar sobre los motivos que ocasionaron la atención por fuera del término, remitiendo de estas actuaciones a la Dependencia encargada del Control Interno Disciplinario, de conformidad con lo previsto en la Ley 1952 de 2019*”, no se materializó durante el periodo 1 junio a 30 de noviembre de 2020, ubicándose en un nivel de riesgo BAJO, permitiendo determinar que el control aplicado fue 100% eficiente, y la Gestión fue 100% efectiva.

#### **7.4. Despacho Correspondencia 472 - Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.**

##### Criterio Normativo:

El numeral 16 del “*Procedimiento para el Trámite de Comunicaciones Oficiales*” Código GD-P-02- versión 03, establecen que “*Condiciones Generales*” En el Ministerio de Minas y Energía los funcionarios y contratistas de las dependencias y del CADA deben cumplir y aplicar las directrices establecidas en este documento:

Numeral 16. Las peticiones de los usuarios se entenderán atendidas el día de incorporación al correo físico (se requiere sean entregados un día antes a su vencimiento) o la fecha por correo electrónico, independiente de la fecha de radicación en el aplicativo de correspondencia o fecha del documento.

Riesgo Identificado<sup>10</sup>: Que no se entreguen oportunamente las comunicaciones al CADA para su despacho.

Control Identificado: Verificar fechas de entrega de comunicaciones por parte de la empresa de correspondencia.

**Verificación OCI:** Mediante correo electrónico del 1 de diciembre de 2020 el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano envió base de datos con el muestreo aleatorio que el mismo grupo hace, a fin de comprobar que se esté dando cumplimiento a los términos legales establecidos para atender los Derechos de Petición, dentro del periodo objeto de evaluación. Y se muestra en el siguiente

<sup>10</sup> Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.



cuadro:

MUESTREO 472 SEGUNDO SEMESTRE 2020									
NO.	RADICADO	FECHA RAD.	FECHA VCTO.	DEPENDENCIA	RAD RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	ENTREGADO/DEVUELTO	OBSERVACIONES GPYSC
1	1-2020-033231	6/07/2020	20/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-013101	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	4/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
2	1-2020-034300	14/07/2020	13/08/2020	Dirección de Formalización Minera	2-2020-013371	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	4/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
3	1-2020-033425	7/07/2020	5/08/2020	Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo	2-2020-013420	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	5/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
4	1-2020-034104	13/07/2020	27/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-012586	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	10/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
5	1-2020-034425	14/07/2020	13/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-013844	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	10/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
6	1-2020-036947	31/07/2020	15/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-013702	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	11/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
7	1-2020-034372	14/07/2020	13/08/2020	Dirección de Formalización Minera	2-2020-013832	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	12/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
8	1-2020-034394	14/07/2020	28/08/2020	Viceministro de Energía	2-2020-014081	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	14/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
9	1-2020-032556	2/07/2020	18/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-014252	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	18/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
10	1-2020-033182	6/07/2020	20/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-014291	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	18/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
11	1-2020-036431	29/07/2020	28/08/2020	Dirección de Formalización Minera	2-2020-014679	RA276315892CO	26/08/2020	DEVUELTO	REVISAR MOTIVO DE DEVOLUCIÓN
12	1-2020-035825	24/07/2020	25/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-014782	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	25/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
13	1-2020-035833	24/07/2020	25/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-014781	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	25/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
14	1-2020-033707	8/07/2020	31/08/2020	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-014938	YG260011085CO	31/08/2020	DEVUELTO	REVISAR MOTIVO DE DEVOLUCIÓN
15	1-2020-034111	13/07/2020	27/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-014823	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	26/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
16	1-2020-034207	13/07/2020	27/08/2020	Dirección de Formalización Minera	2-2020-014839	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	26/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
17	1-2020-036669	30/07/2020	31/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-015045	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	27/08/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
18	1-2020-036433	29/07/2020	28/08/2020	Dirección de Formalización Minera	2-2020-015109	RA276889936CO	1/09/2020	ENTREGADO 15-09-2020	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
19	1-2020-034468	15/07/2020	31/08/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-015324	YG261399012CO	29/09/2020	ENTREGADO 1-10-2020	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
20	1-2020-034772	16/07/2020	1/09/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-015421	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	1/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
21	1-2020-034967	21/07/2020	3/09/2020	Oficina de Planeación y Gestión Internacional	2-2020-015426	YG260253532CO	4/09/2020	DEVUELTO	REVISAR MOTIVO DE DEVOLUCIÓN
22	1-2020-035248	21/07/2020	3/09/2020	Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	2-2020-015455	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	2/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
23	1-2020-034919	21/07/2020	3/09/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-015620	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	3/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
24	1-2020-035338	22/07/2020	4/09/2020	Dirección de Formalización Minera	2-2020-015561	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	3/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
25	1-2020-035275	22/07/2020	4/09/2020	Subdirección de Talento Humano	2-2020-015638	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	4/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
26	1-2020-035939	27/07/2020	9/09/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-014789	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	4/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
27	1-2020-036384	29/07/2020	11/09/2020	Subdirección de Talento Humano	2-2020-015654	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	4/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
28	1-2020-036023	27/07/2020	9/09/2020	Subdirección de Talento Humano	2-2020-015884	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	8/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
29	1-2020-034950	21/07/2020	10/09/2020	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-015951	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	9/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
30	1-2020-036648	30/07/2020	14/09/2020	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-015952	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	9/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
31	1-2020-036154	28/07/2020	10/09/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-016014	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	10/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
32	1-2020-036466	29/07/2020	11/09/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-016025	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	10/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
33	1-2020-036518	30/07/2020	14/09/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-016027	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	10/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
34	1-2020-036571	30/07/2020	14/09/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-016029	No fueron transferidos a 4-72 se enviaron por correo electrónico	10/09/2020	N.A.	ENVIADO A TIEMPO DE ACUERDO CON LA FECHA REGISTRADA EN EL CUADRO DE CONTROL
35	1-2020-036570	30/07/2020	14/09/2020	Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	2-2020-016085	YG260723528CO	15/09/2020	DEVUELTO	REVISAR MOTIVO DE DEVOLUCIÓN

Fuente: Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
 Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
 Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





Según la tabla anterior, dos (2) de las 35 comunicaciones fueron entregadas fuera de término, lo que corresponde al 0,70% del muestreo.

**Observación OCI:** De acuerdo al muestreo que realiza el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano frente a la fecha de despacho de los derechos de petición, a través de la empresa de correo 472, se pudo determinar que, de las 35 comunicaciones registradas, 2 de las mismas, fueron despachadas fuera de término, lo que indica que los peticionarios no reciben a tiempo sus respuestas. Se evidencia con el análisis de la información, que las dependencias encargadas de las contestaciones, entregan al personal encargado de tramitar la *Correspondencia en su mayoría Externa* el día que se vencen los términos legales, sin tener en cuenta que después de realizado este proceso, **el trámite continua hasta lograr que el peticionario reciba su contestación**, por esta 2 fueron enviadas fuera del término legal.

Es de resaltar con fines de aclaración y con respecto al texto subrayado anteriormente, que de acuerdo con la normatividad vigente, la entidad es responsable por la imposición del documento a través del correo físico, o por el envío a través del correo electrónico, dentro de los términos legales de respuesta, lo que implica la revisión y atención a direcciones físicas y/o electrónicas correctas para evitar devoluciones que afecten la atención al ciudadano, sin embargo no es responsable por las demoras o los tiempos en que incurre el servicio de correo o mensajería física para entregar la documentación, por lo tanto los tiempos de respuesta no incluyen las fechas hasta que se logre que el peticionario reciba su contestación mediante entrega física, sino hasta la imposición en el correo.

Si bien el término establecido por Ley para dar respuesta a las solicitudes de los peticionarios se refiere al término para su resolución y respuesta, en aras de calidad y oportunidad en la entrega de respuestas, la entidad debe velar por mejorar los tiempos de respuesta, de tal manera que la respuesta sea efectiva y oportunamente recibida por el usuario.

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 16 del de las condiciones generales establecidas en el “Procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas” Código: GD-P-2 Versión 3 del 27 de diciembre de 2019, los documentos de términos deben ser entregado al CADA **por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento.** (Subrayado fuera de texto).

Lo anterior indica, que el riesgo “*que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho*”, **se materializó** entre 1 de junio a 30 de noviembre de 2020, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado **no fue 100% eficiente**, y la Gestión **no fue 100% Efectiva**.

**Oportunidad de Mejora:** El Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano debe establecer piezas comunicativas recordando el cumplimiento oportuno de PQRDS, incluido los tiempos de imposición ante el correo y no solo el radicado de correspondencia. Igualmente, en el mensaje de alertas semanales se puede resaltar de mejor manera el texto sobre el cumplimiento del “*Procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales recibidas y*

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





**enviadas” Código: GD-P-2 Versión 3 del 27 de diciembre de 2019, en el cuál se indica que los documentos de términos deben ser entregado al CADA por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento.**

**Validación:** El Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, dio respuesta a la validación mediante correo electrónico el 17 de diciembre de 2020, informando lo siguiente: El formato para envío de alertas tiene en su encabezado y en negrilla el mensaje: “las peticiones de los usuarios se entenderán presentadas o atendidas el día de incorporación al correo”, por lo tanto las respuestas deben ser entregadas al CADA por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento”.

**Aclaración OCI:** La Oficina de Control Interno mantiene su calificación del riesgo y la oportunidad de Mejoramiento propuestas, de conformidad con lo siguiente: Si bien es cierto el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano envía un correo formato para envío de alertas tiene en su encabezado y en negrilla el mensaje: “*las peticiones de los usuarios se entenderán presentadas o atendidas el día de incorporación al correo*”, por lo tanto las respuestas deben ser entregadas al CADA por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento”. Sin embargo no es suficiente, toda vez que, la oportunidad de mejora va encaminada a hacer piezas comunicativas a modo de capacitación e información a todos los funcionarios indicando tal situación, ya que existen funcionarios nuevos que probablemente desconocen tal situación.

## **8 INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **Criterio Normativo:**

- 1. Procedimiento Control de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información – PQRS V-3 (SC-P-01 01-09-2020)**

### **Actividad 19 y 20**

19. Con base en el seguimiento al final del trimestre elaborar un informe para publicar en el portal web, con características temáticas, tipos de mecanismos implementados por la ciudadanía, estadísticas, recomendaciones y conclusiones, reflejando si existe vencimiento de términos.

20. Divulgar el informe a los directivos y servidores de la entidad, así como publicarlo en el portal web en el enlace: <https://www.minenergia.gov.co/informes-y-publicaciones>. Cada dependencia será responsable de implementar las acciones de mejora correspondientes.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)



**Riesgo Identificado**<sup>11</sup>: No presentación y publicación del Informe con destino a la Alta Dirección y a los ciudadanos.

**Control Identificado**: Verificar la presentación y publicación del Informe de mecanismos de participación ciudadana.

**Verificación OCI**: Se procede a revisar el Portal Web de la Entidad con el fin de verificar la publicación del Informe. Revisado el Portal Web el día 13 de diciembre de 2020, se encuentran publicados los informes correspondiente al primero, segundo y tercer trimestre de 2020, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

### Publicación del Informe Tercer Trimestre de 2019 y primero del 2020



Fuente Portal WEB-MME

**Observación OCI**: De los informes publicados se evidencia, que los correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre de 2020, se encuentran publicados en el Portal Web de la entidad.

<sup>11</sup> Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)







Lo anterior indica, que el riesgo inherente de “*No presentación y publicación del Informe con destino a la Alta Dirección y a los ciudadanos.*”, **no se materializó** para el periodo de análisis, ubicándose en un nivel de riesgo **Bajo**, permitiendo determinar que el control aplicado **fue Eficiente**.

Se establece que la gestión del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano cumple con lo estipulado en el procedimiento Control de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información – PQRS V-3 (SC-P-01 01-09-2020). Con base en el seguimiento al final del trimestre elaborar un informe para publicar en el portal web, con características temáticas, tipos de mecanismos implementados por la ciudadanía, estadísticas, recomendaciones y conclusiones, reflejando si existe vencimiento de términos, correspondiente al periodo de evaluación, **fue Efectiva**.

## **CONSIDERACIONES DE PREVENCIÓN**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “*Enfoque hacia la prevención*”, presenta consideraciones como insumo para que las áreas organizacionales cumplan con la función que les compete, establecida en: (1) Numeral 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI<sup>12</sup>; y (2) Numerales 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación y 10.3 Mejora Continua, NTC-ISO 9001:2015.

Las consideraciones no serán registradas por parte de la OCI en el Aplicativo SIGME, no obstante, su registro queda a criterio del área organizacional, pero sí genera un análisis y toma de decisión por parte del área responsable.

Se sugiere al Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, fortalecer en su informe de mecanismos de participación ciudadana, la evaluación de los datos que surjan del seguimiento y la medición que dan lugar a recomendaciones y conclusiones, adicionalmente reflejar si existe vencimiento de términos, correspondiente al periodo de evaluación. Lo anterior con el fin de evaluar la conformidad de los productos y servicios, atendiendo lo establecido en el Numeral 9.1 “Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación” de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

## **9 RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS**

<sup>12</sup> Del Departamento Administrativo de la Función Pública. Actualizado mediante el Artículo 2.2.23.2 del Decreto 1083 de 2015 (Sustituido mediante artículo 2 del Decreto 1499 de 2017).



Con base en la evaluación realizada, la Oficina de Control Interno determinó la Eficiencia del control establecido para el cumplimiento de la variable analizada, la valoración del riesgo inherente y la Efectividad de la gestión realizada, cuyo resultado es el que se muestra en el siguiente cuadro resumen.

VARIABLE ANALIZADA	RIESGO IDENTIFICADO			RESPONSABLE
	Control Eficiente	Valoración del Riesgo **	Gestión Efectiva	
7.2. PQR'S atendidas fuera del termino legal establecido	NO FUE 100%	ALTO	NO FUE 100%	Dirección de Hidrocarburos, Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Energía Eléctrica, Dirección de Formalización Minera, Dirección de Minería Empresarial, Grupo de Infraestructura Tecnológica y Subdirección Administrativa y Financiera.
7.3 Remisión de las comunicaciones atendidas fuera del termino al Grupo de Gestión de Asuntos Disciplinarios y Promoción de la Integridad	SI	BAJO	SI	Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano
7.4. Despacho de Correspondencia - Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.	NO FUE 100%	ALTO	NO FUE 100%	Áreas Organizacionales
8. Informe Mecanismos de Participación Ciudadana	SI	BAJO	SI	Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano

10 FIRMAS

**INGRID CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ**  
De Jefe Oficina de Control Interno

**OLGA LUCÍA BAQUERO ORTEGA**  
Profesional Oficina de Control Interno

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergía.gov.co](mailto:lineaetica@minenergía.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergía.gov.co](http://www.minenergía.gov.co)







## 11 ANEXO: ANEXO 1. VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS OCI DE D.P. CON TERMINO LEGAL VENCIDO

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineaetica@minenergia.gov.co](mailto:lineaetica@minenergia.gov.co)  
Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
Conmutador (57) 2200300 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)

RELACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINOS JUNIO 2020 – NOVIEMBRE 2020

FUENTE: GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACION Y SERVICIO AL CIUDADANO

DATOS RECEPCIÓN DE MECANISMOS		DATOS CONTESTACIÓN MECANISMOS AREA RESPONSABLE			DATOS GRUPO GESTIÓN DE LA INFORACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		VERIFICACION Y ANÁLISIS OCI									
#	RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO DP	DEPENDENCIA	ASUNTO DEL PQRDS	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN	EVIDENCIAS CORREOSA DIRECTORES Y GRUPO DISCIPLINARIO	REVISIÓN HISTÓRICO EN P8	VERIFICACION EVIDENCIA RESPUESTA	FECHA RTA	DIAS TRANSCURRIDOS DESPUES DEL TÉRMINO LEGAL	OBSERVACIÓN OCI	RIESGO NORMATIVO
1	1-2020-027869	2-jun-20	17-jul-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud de ayuda en el pago del servicio de energía	2-2020-013457	6-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 1	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-013457	6-ago-20	20	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 20 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
2	1-2020-028803	8-jun-20	24-jul-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud sobre el trámite realizado al requerimiento presentado por el ciudadano	2-2020-013195	1-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 1	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-013195	1-ago-20	8	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 8 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO

3	1-2020-029302	10-jun-20	4-ago-20	Consulta	Dirección de Minería Empresarial	Consulta sobre minería y desarrollo	2-2020-013579	10-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4	Dirección de Minería Empresarial	2-2020-013579	10-ago-20	6	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 6 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
4	1-2020-030288	16-jun-20	31-jul-20	Petición	Dirección de Minería Empresarial	Traslado de comunicación con radicado MT No. 202030103 21402 - DP Didier Vargas, Tema:	2-2020-017655	29-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4	Dirección de Minería Empresarial	2-2020-017655	29-sep-20	60	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 60 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
5	1-2020-030683	17-jun-20	3-ago-20	Denuncias	Dirección de Hidrocarburos	Denuncia por uso sin permiso de número de cédula para comprar gas en cilindro	2-2020-013435	5-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 12/08/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-013435	5-ago-20	2	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 2 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
6	1-2020-030899	18-jun-20	4-ago-20	Petición	Dirección de Minería Empresarial	Traslado por competencia a - Derecho de petición sobre minería	2-2020-014661	24-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4	Dirección de Minería Empresarial	2-2020-014661 y 2-2020-014767	24-ago-20	20	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 20 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO

7	1-2020-030953	19-jun-20	5-ago-20	Petición	Dirección de Hidrocarburos	Inexistencia de válvula que controla el flujo de gas para un artefacto	2-2020-013769	11-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-013769	11-ago-20	6	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 6 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto</p>	ALTO
8	1-2020-031027	19-jun-20	13-ago-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Remisión Derecho de Petición de fecha 23 de abril de 2020. Cumplimiento de la Acción de Tutela N°	2-2020-015954	9-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-015954	9-sep-20	27	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 27 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
9	1-2020-031175	23-jun-20	14-ago-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición - Cobros exagerados en facturas Servicios publicos	2-2020-015977	10-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-015977	10-sep-20	27	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 27 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
10	1-2020-032000	30-jun-20	13-ago-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Proyecto para la energía eléctrica	2-2020-014779	25-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 1	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-014779	25-ago-20	12	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 12 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
11	1-2020-032211	30-jun-20	13-ago-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud de Información - comercializadoras de energía en el Municipio de Bucaramanga			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 1	Dirección de Energía Eléctrica			NO SE EVIDENCIA	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia respuesta.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO

12	1-2020-032242	1-jul-20	14-ago-20	Petición	Dirección de Minería Empresarial	Solicitud Información - Modulo Sistema Integral de Gestión Minera SIGM Resolución No.4-0925	2-2020-016114	11-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4	Dirección de Minería Empresarial	2-2020-016114	11-sep-20	28	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 28 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
13	1-2020-032262	1-jul-20	24-ago-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Remisión Derecho de Petición de fecha 23 de abril de 2020. Cumplimiento de la Acción de Tutela N°	2-2020-015954	9-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-015954	9-sep-20	16	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 16 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
14	1-2020-032344	1-jul-20	14-ago-20	Petición	Dirección de Hidrocarburos	Traslado de petición por Mintransporte del numeral 5 de la comunicación relacionado con la tarifa	2-2020-014598	24-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-014598	24-ago-20	10	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 10 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
15	1-2020-032369	1-jul-20	24-ago-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Suspensión pago de servicios públicos organizacionales.( 14/08/2020 )	2-2020-015957	9-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-015957	9-sep-20	16	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 16 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
16	1-2020-032964	6-jul-20	20-ago-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Derecho de petición sobre generación de energía eléctrica	2-2020-015048	27-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 1	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-015048	27-ago-20	7	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 7 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO

17	1-2020-033603	8-jul-20	24-ago-20	Petición	Dirección de Formalización Minera	Solicitud de información - derecho de petición	2-2020-014772	25-ago-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	Dirección de Formalización Minera	2-2020-014772	25-ago-20	1	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 1 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
18	1-2020-033956	10-jul-20	2-sep-20	Consulta	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud sobre el aval técnico y financiero para desarrollar proyecto	2-2020-015658	4-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 25/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 5	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-015658	4-sep-20	2	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 2 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
19	1-2020-034265	13-jul-20	27-ago-20	Petición	Dirección de Minería Empresarial	Solicitud de información Ferroniquel	2-2020-015523	2-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4	Dirección de Minería Empresarial	2-2020-015523	2-sep-20	6	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 6 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
20	1-2020-034459	14-jul-20	4-sep-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición si dentro de sus procesos de investigación, bases de datos o sistemas de información cuentan con	2-2020-018803	16-oct-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-018803	16-oct-20	42	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 42 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
21	1-2020-034610	15-jul-20	31-ago-20	Petición	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición relacionado con la presentación del informe de nómina			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6	Oficina Asesora Jurídica			NO SE EVIDENCIA	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia contestación.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se</p>	ALTO

22	1-2020-034739	16-jul-20	1-sep-20	Petición	Dirección de Formalización Minera	Derecho de petición de información	2-2020-017679	29-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 9	Dirección de Formalización Minera	2-2020-017679	29-sep-20	28	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 28 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
23	1-2020-035027	21-jul-20	3-sep-20	Petición	Oficina Asesora Jurídica	Incumplimientos de acuerdo en actas por parte de GEB.	2-2020-017694	29-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-017694	29-sep-20	26	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 26 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
24	1-2020-035420	22-jul-20	11-sep-20	Consulta	Dirección de Energía Eléctrica	Consulta tasa resultante de los mecanismos de compensación art. 1 Res. Creg 064-2020	2-2020-016287	15-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 25/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 5	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-016287	15-sep-20	4	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 4 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
25	1-2020-035906	27-jul-20	16-sep-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de información y aclaración, sobre las consecuencias de la terminación de la concesión eléctrica	2-2020-018758	15-oct-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-018758	15-oct-20	29	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 29 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
26	1-2020-037008	31-jul-20	15-sep-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Derecho de petición - Solicitud de información energía eléctrica	2-2020-016501	16-sep-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 25/09/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 5	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-016501	16-sep-20	1	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 1 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO

27	1-2020-037462	5-ago-20	25-sep-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de concepto jurídico sobre exención de la contribución de solidaridad	2-2020-021083	19-nov-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/10/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 11	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-021083	19-nov-20	55	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 55 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
28	1-2020-037853	10-ago-20	29-sep-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición prestación del servicio de alumbrado público	2-2020-018795	16-oct-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/10/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 11	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-018795	16-oct-20	17	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 17 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
29	1-2020-038321	12-ago-20	1-oct-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de aclaración de conceptos.( 01/10/2020 )	2-2020-018132	6-oct-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/10/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 11	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-018132	6-oct-20	5	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 5 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
30	1-2020-038327	13-ago-20	2-oct-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Traslado de la CREG de solicitud relacionada con las tarifas de energía en Zona Franca			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/10/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 11	Oficina Asesora Jurídica			NO SE EVIDENCIA	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia respuesta.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
31	1-2020-038395	13-ago-20	2-oct-20	Petición	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición- Formulación de consulta jurídica	2-2020-018769	16-oct-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/10/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 11	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-018769	16-oct-20	14	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 14 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO



32	1-2020-039446	20-ago-20	8-oct-20	Consulta	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud auditoria empresa de energía eléctrica (Celsia) y gas natural (Alcanos de Colombia).	2-2020-019903	4-nov-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 16	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-019903	4-nov-20	27	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 27 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
33	1-2020-039850	24-ago-20	13-oct-20	Consulta	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud de concepto sobre la inclusión del consumo distribuido comunitario	2-2020-019525	29-oct-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/10/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 10	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-019525	29-oct-20	16	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 16 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
34	1-2020-041016	31-ago-20	20-oct-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición relacionado con autorización para proyecto eléctrico	2-2020-021074	19-nov-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/10/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 11	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-021074	19-nov-20	30	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 30 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
35	1-2020-041147	1-sep-20	14-oct-20	Petición	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición solicitando información para ser anexada en proceso penal	2-2020-019463	28-oct-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/10/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 11	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-019463	28-oct-20	14	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 14 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
36	1-2020-042111	7-sep-20	20-oct-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Envío de la información detallada en los puntos siguientes y relacionada con los dictámenes presuntamente			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 29/10/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 10	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-014326	19-ago-20	-62	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia respuesta.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO

37	1-2020-042914	9-sep-20	22-oct-20	Petición	Subdirección Administrativa y Financiera	Derecho de petición, bienes, derechos y obligaciones.			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 13	Subdirección Administrativa y Financiera			NO SE EVIDENCIA	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia contestación.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
38	1-2020-044191	18-sep-20	10-nov-20	Consulta	Dirección de Minería Empresarial	Inversión minera en Colombia.			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 14	Dirección de Minería Empresarial	2-2020-022018	4-dic-20	24	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia respuesta.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
39	1-2020-044434	21-sep-20	4-nov-20	Petición	Subdirección Administrativa y Financiera	Solicitud de información del siguiente establecimiento de comercio: MOTEL QVNI			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 13	Subdirección Administrativa y Financiera			NO SE EVIDENCIA	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia respuesta.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
40	1-2020-044678	22-sep-20	5-nov-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud relacionada con operación de pequeñas centrales hidroeléctricas			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 16	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-015781	7-sep-20	-59	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia respuesta.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
41	1-2020-045154	24-sep-20	9-nov-20	Petición	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud sobre sentencia 071 de 2015 proferida por el juez primero civil del circuito especializado	2-2020-020482	10-nov-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 12	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-020482	10-nov-20	1	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 1 día de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO

42	1-2020-045180	24-sep-20	17-nov-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de concepto suscrita por la entidades: ENEL	2-2020-020988	18-nov-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 12	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-020988	18-nov-20	1	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 1 día de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
43	1-2020-045298	25-sep-20	18-nov-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de concepto sobre el aporte de activos adquiridos o financiados con recursos del		SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 12	Oficina Asesora Jurídica				NO SE EVIDENCIA	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia respuesta.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se</p>	ALTO
44	1-2020-045725	29-sep-20	12-nov-20	Petición	Subdirección Administrativa y Financiera	Solicitud sobre obligaciones de Sociedad Caicedo & Cia en c en liquidación		SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 13	Subdirección Administrativa y Financiera				NO SE EVIDENCIA	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, NO se evidencia respuesta.</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se</p>	ALTO
45	1-2020-046629	5-oct-20	19-nov-20	Petición	Grupo de Infraestructura Tecnológica	Solicitud de copia de todas las cotizaciones presentadas del evento adelantado que generó la orden de	2-2020-021617	27-nov-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/12/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 15	Grupo de Infraestructura Tecnológica	2-2020-021617	27-nov-20	8	<p><b>Verificación OCI:</b> Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano, se evidencian 8 días de vencimiento</p> <p><b>Comentarios OCI:</b> Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO