

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

**Bogotá, D.C., Septiembre de 2025**



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. CLIENTES.....	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	4
5. CRITERIO NORMATIVO.....	4
5.1. Función de la Oficina de Control Interno .....	4
5.2. Normativa Aplicable al Tema Evaluado.....	4
6. METODOLOGÍA.....	6
7. RESPUESTA A RESULTADOS Y CONTINGENCIAS .....	6
8. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....	7
9. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO .....	9
9.1. Análisis comparativo de cantidad de radicados de PQRSD, según reporte por categoría en ARGO .....	9
9.2. PQRSD ´S Radicadas en ARGO Según Su Tipo.....	12
9.3 Comparación del estado automático generado por ARGO y el Estado conforme a la fecha de respuesta de los radicados de PQRSD.....	14
9.4. Funcionalidad de alertas automáticas de ARGO .....	15
9.5. PQRD ´S por Dependencia responsable del trámite.....	18
9.6. Validación cumplimiento de términos de respuesta .....	21
9.7. Lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRSD .....	33
9.8. Acompañamientos en Proyectos de Ley y actos Legislativos de interés del Sector Minero Energético.....	43
9.9. Verificación trámite de solicitudes del Congreso de la República.....	44
9.10. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía durante el 1 de febrero al 31 de julio de 2025.....	44
9.11. Medición de la satisfacción de los grupos de valor.....	49
9.12. Evaluación a eventos de Rendición de Cuentas del MME, vigencia 2024 .....	54
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	60
10. FIRMAS.....	63



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

### **1. OBJETIVO**

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

### **2. ALCANCE**

Gestión del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y demás áreas organizacionales responsables de la atención de los mecanismos de participación ciudadana, entre el 1 de febrero al 31 de julio de 2025. En este seguimiento se tendrán en cuenta aspectos a continuación relacionados:

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

### **3. CLIENTES**

Los clientes del seguimiento serán Secretaría General, Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, Oficina de Planeación y Gestión Internacional, Grupo de Asuntos Legislativos, áreas organizacionales involucradas y la ciudadanía en general.

#### 4. EQUIPO DE TRABAJO

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

#### 5. CRITERIO NORMATIVO

##### 5.1. Función de la Oficina de Control Interno

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

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

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

Las Oficinas de Control Interno, *“...verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización...”.*

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

Decreto 648 de 2017, **ARTÍCULO 2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno.** Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.

##### 5.2. Normativa Aplicable al Tema Evaluado

- Constitución Política de Colombia, preámbulo artículos 23, 74 y 209.
- Artículo 9 del Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995, *“(...) y así como el sistema de quejas y reclamos.”*



- Ley 962 del 8 de julio de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 del 18 de enero 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Artículo 11, literal h) de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016: "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Ley 1952 del 28 de enero de 2019, Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- T-RE-P-01 Procedimiento para Atención y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
- SC-P-06 Procedimiento para la divulgación y Publicación de Documentos en Discusión V-3 del 01/10/2021.
- SC-P-10 Procedimiento de Rendición de Cuentas – V3 del 27/09/2021.
- SC-P-12 Procedimiento de Espacios Ciudadanos - V1 08/09/2020.
- SC-P-13 Procedimiento Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Valor V-3 del 01-10-2021.



- SC-P-14 Procedimiento Medición de la Satisfacción de Usuarios frente a los Servicios del Ministerio de Minas y Energía, V-2 del 01/10/2021.
- SC-P-15 Procedimiento para Traducir la Información Pública que solicita una Comunidad Indígena o Grupo Étnico a su respectiva Lengua o Dialecto Nativo, V-1 del 17/06/2021.
- SC-P-04 Procedimiento para Atender Citaciones del Congreso de la República SC P-04, V4, del 05/10/2021.
- SC-P-09 Procedimiento para el acompañamiento de Proyectos de Ley y Proyectos de Acto Legislativo de Interés del Sector Minero Energético, V3, del 05/10/2021.
- T-RE-P-04 Procedimiento para la atención de requerimientos y/o solicitudes y derechos de petición del Congreso de la República, V-4, del 12/12/2024.
- Demás normativa aplicable relacionada con el asunto.

## **6. METODOLOGÍA**

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

## **7. RESPUESTA A RESULTADOS Y CONTINGENCIAS**

La información contenida en el presente informe fue remitida al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, Oficina de Planeación y Gestión Internacional, Grupo de Asuntos Legislativos y demás áreas organizacionales involucradas del Ministerio de Minas y Energía, mediante ARGO y correo electrónico el 10 de septiembre de 2025, en el que se estableció como fecha para dar respuesta el 15 de septiembre de 2025.

Como medida de contingencia, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información solicitó, el 12 de septiembre, una prórroga para presentar la respuesta al informe preliminar. Dicha solicitud fue aprobada, extendiéndose el plazo hasta el 17 de septiembre.

## 8. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso / Área Responsable	Plan de Mejoramiento	Componente de Control Interno que afecta	Dimensión MIPG que afecta
Hallazgo	H-01-2025	Hallazgo 01: Inconsistencias en la información reportada por el sistema ARGO	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-02-2025	Hallazgo 02: Funcionalidad de alertas automáticas en el sistema ARGO para la gestión de PQRS.	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-03-2025	Hallazgo 03: Inoportunidad en la respuesta de las PQRS por las dependencias responsables	Dependencias relacionadas en las páginas 16 a 21 de este informe y ANEXO 1	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-04-2025	Hallazgo No. 04 Deficiencias en el uso de lenguaje claro en las respuestas a PQRS	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información Y Dependencias relacionadas en las páginas 21 a 28 de este informe	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-05-2025	Hallazgo 5: Extemporaneidad y/o ausencia de respuesta a solicitudes del Congreso de la República	Grupo de Asuntos Legislativos	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-06-2025	Hallazgo 6. Debilidades en el desempeño de atención a la ciudadanía a través de los canales dispuestos por el MME	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información  Dependencias con funciones Misionales con atención a la ciudadanía	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso / Área Responsable	Plan de Mejoramiento	Componente de Control Interno que afecta	Dimensión MIPG que afecta
Oportunidad de Mejoramiento	OM-01-2025	Oportunidad de Mejora 01: Inconsistencias en la marcación de tipología en el reporte de Categoría Petición del sistema ARGO	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-02-2025	Oportunidad de Mejora 02: Fortalecimiento en la consistencia del estado de trámite de las PQRSD en el sistema ARGO	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-03-2025	Oportunidad de mejora 03. Gestión de solicitudes de los Entes de Control	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, Oficina de Control Interno y Todas las Dependencias y Grupos del MME	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-04-2025	Oportunidad de Mejora 04: Fortalecimiento del Sistema de Registro y Seguimiento de Citaciones Legislativas	Grupo de Asuntos Legislativos	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-05-2025	Oportunidad de Mejora 05: Mejorar la satisfacción de la Ciudadanía con la atención en la Rendición de Cuentas Externa Sectorial 2023-2024:	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información  Oficina de Planeación y Gestión Internacional  Dependencias con funciones Misionales con atención a la ciudadanía	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados





## 9. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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

### 9.1. Análisis comparativo de cantidad de radicados de PQRSD, según reporte por categoría en ARGO

**Verificación OCI:** De acuerdo con la información generada mediante el reporte “*Categoría de Petición*”, elaborado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI), correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de julio de 2025, se registraron un total de 4.301 PQRSD en el aplicativo de gestión documental ARGO.

Con el propósito de verificar la consistencia de los datos, se generó un reporte en ARGO por el módulo de consulta con el usuario asignado a la Oficina de Control Interno, utilizando el mismo periodo y criterio de categoría. Esta consulta arrojó un total de 5.527 radicados, evidenciando una diferencia de 1.226 registros entre ambos reportes.

La variación identificada genera incertidumbre respecto a la integridad, confiabilidad y trazabilidad de la información contenida en los reportes emitidos por el sistema de información ARGO. Esta situación evidencia la necesidad de realizar una revisión exhaustiva de los criterios aplicados para la extracción, consolidación y clasificación de los datos, con el fin de asegurar la consistencia y calidad de la información reportada.

#### Hallazgo No. 01 – Inconsistencias en la información reportada por el sistema ARGO

**Condición:** Se identificó una diferencia de 1.226 registros entre el reporte “Categoría de Petición” generado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI) y el reporte consultado por el usuario de Control Interno en el sistema ARGO, correspondiente al mismo periodo (1 de febrero al 31 de julio de 2025) y bajo el mismo criterio de clasificación.

La variación identificada genera incertidumbre respecto a la integridad, confiabilidad y trazabilidad de la información contenida en los reportes emitidos por el sistema de información ARGO.

**Criterio:** La información generada por los sistemas institucionales debe ser íntegra, confiable y trazable, de acuerdo con los principios de control interno y buenas prácticas en la gestión de datos.



**Causa:** Diferencias en los criterios de extracción, consolidación y clasificación de los datos generados en los reportes del sistema ARGO, así como posibles inconsistencias en la parametrización del sistema o en la interpretación de los filtros aplicados.

**Efecto:** La inconsistencia en los datos puede afectar la toma de decisiones, el seguimiento a la gestión institucional y la rendición de cuentas, además de comprometer la transparencia y la calidad de la información suministrada a los ciudadanos y entes de control.

**Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI):** *En el proceso de control y seguimiento a las PQRS, se toma como insumo el reporte “Categoría Derecho de Petición” del sistema ARGO, con el fin de revisar asignaciones y detectar posibles inconsistencias en tipologías y competencias. Con esta información se alimenta el Formato Base de Datos de Control y Seguimiento T-RE-F-06, que consolida datos para el control de requerimientos, actualización de respuestas, cambios de tipología, novedades y generación de alertas o reportes de vencimientos.*

*Es importante precisar que esta base no incluye requerimientos de congresistas, recursos (reposiciones o apelaciones), trámites y OPAS, desistimientos, solicitudes de la Contraloría, denuncias reservadas ni comunicaciones clasificadas como “otros tipos de petición”.*

*Las diferencias identificadas entre los datos del sistema ARGO y los consolidados obedecen principalmente a:*

- *Diferencias en el alcance de cada reporte.*
- *Desarrollos solicitados a ARGO (como la exclusión de la opción NRR) que no habían sido implementados en su totalidad.*
- *El inicio del proceso de revisión y observaciones en febrero.*
- *Posibles radicados duplicados por contar con más de una respuesta.*

*En consecuencia, estas variaciones no obedecen necesariamente a errores en la información, sino a diferencias en el alcance de los reportes y a ajustes que se están realizando en el sistema. Actualmente se encuentran en curso aproximadamente 100 desarrollos en el Sistema, los cuales permitirán que la información quede debidamente alineada. Dado que el desarrollo del reporte mencionado está próximo a implementarse en producción, y considerando que desde el informe de auditoría anterior esta mejora ya se había establecido como acción correctiva, se propone retirar el hallazgo, toda vez que las diferencias en la información se eliminarán con la puesta en marcha de dicho reporte.*



**Análisis de la Respuesta por la Oficina de Control Interno (OCI):** En el informe de seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana – PQRSD, elaborado en marzo de 2025 con un alcance que comprendió el período del 1 de noviembre de 2024 al 31 de enero de 2025, se identificó una Oportunidad de Mejora relacionada con inconsistencias entre la información generada por el aplicativo ARGO y el reporte suministrado por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información. Dentro de las situaciones evidenciadas se destacan: Duplicidad en los radicados generados por el aplicativo e Inconsistencias en la clasificación y registro de las PQRSD.

Como respuesta a esta situación, mediante el Plan de Mejora PM-25-AI2025-03, formalizado ante la Oficina de Planeación y Gestión Internacional el 27 de junio de 2025, se formuló la siguiente acción de mejora:

*“Se solicitó la modificación del reporte en la categoría ‘Petición’, con el objetivo de mejorar la trazabilidad y calidad de los datos. Esta modificación contempla la inclusión de nuevas columnas como: número de días asignados, estado de la respuesta (atendido en términos, atendido fuera de términos y vencido), funcionario que atendió y usuario radicador. Adicionalmente, se propuso la articulación de la información contenida en las columnas relacionadas con las dependencias, con el fin de consolidar una fuente de información clara, precisa y única para los usuarios que descargan y analizan el reporte.”*

Asimismo, se plantearon dos acciones adicionales derivadas de hallazgos identificados en auditorías realizadas al Programa PRONE y al Sistema de información SICOM: *“Inhabilitar la opción NRR (No Requiere Respuesta) para todas las solicitudes clasificadas en la categoría Derecho de Petición.*

*Restringir la funcionalidad de consulta de radicados, de modo que no se permita realizar acciones como asociar o desasociar (eliminar) radicados entre sí.”*

La ejecución de esta acción de mejora fue programada con fecha de inicio el 1 de abril de 2025 y fecha de finalización el 30 de noviembre de 2025. No obstante, se precisa que algunos de los ajustes propuestos ya han sido incorporados en el reporte fuente del presente seguimiento, tales como: Número de días asignados, Estado de la respuesta, Funcionario que atendió, Usuario radicador.

Si bien estos ajustes están orientados a fortalecer los controles para mitigar la extemporaneidad en la atención de las solicitudes. Sin embargo, permanece pendiente de cumplimiento la acción relacionada con la articulación de la información de las dependencias, necesaria para consolidar una fuente única y confiable de datos, según lo indicado en esta acción.



Aunque la acción de mejora se encuentra en curso, y considerando lo manifestado en la respuesta institucional sobre los 100 desarrollos en proceso para el sistema, sin especificación clara de los aspectos que serán corregidos o modificados, se mantiene el hallazgo y se recomienda verificar la pertinencia de reformular las actividades definidas en el plan de mejora que se encuentren en ejecución, con el fin de establecer su eficacia y efectividad.

## 9.2. PQRSD ´S Radicadas en ARGO Según Su Tipo.

**Verificación OCI:** Consecuente con lo mencionado anteriormente, el análisis de este seguimiento se realizará con los 5.527 radicados. De estas PQRSD la participación por tipo más alta corresponde a los Derechos de Petición con una participación del 40,35%, seguidamente, las Solicitudes de Información con un 22,51% y las Consultas con un 15,90%, como se observa en el siguiente resumen:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
Derecho de Petición	2230	40,35%
Solicitud de Información	1244	22,51%
Consulta	879	15,90%
Solicitud de congresistas	358	6,48%
Solicitudes Entes de Control	306	5,54%
Recurso de reposición	147	2,66%
Solicitud de copias	110	1,99%
Denuncia	100	1,81%
Reclamo	55	1,00%
Queja	44	0,80%
Desistimiento a derecho de petición	23	0,42%
Recurso de apelación	10	0,18%
Sugerencia	4	0,07%
Recurso de queja	4	0,07%
Felicitaciones	3	0,05%
Sin marcación de Tipología	10	0,18%
<b>Total</b>	<b>5527</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01 - Feb al 31-Jul-2025)

## Oportunidad de Mejora 01: Inconsistencias en la marcación de tipología en el reporte de Categoría Petición del sistema ARGO

En el análisis del reporte generado bajo la “Categoría Petición” por el sistema de información ARGO, correspondiente a 5.527 radicados entre el 1 de febrero y el 31 de julio de 2025, se identificaron inconsistencias en la marcación de la tipología en diez (10) registros.

Aunque estos radicados no presentan clasificación en el campo “Tipo de Petición”, sí cuentan con información en el campo “Serie”, donde se tipifican como sigue: ocho (8) como derechos de petición, uno (1) como certificado y uno (1) como concepto. A continuación, se presenta el detalle de los registros:

RADICADO	FECHA_RADICADO ENTRADA	TIPO_PETICION	TERMINO	FECH_VCMTO	SERIE	ESTADO
1-2025-005536	10/02/2025	Campo vacío	Campo vacío	3/03/2025	DERECHOS DE PETICIÓN	A tiempo
1-2025-008795	28/02/2025	Campo vacío	Campo vacío	14/03/2025	DERECHOS DE PETICIÓN	Vencida
1-2025-010780	12/03/2025	Campo vacío	Campo vacío	11/04/2025	DERECHOS DE PETICIÓN	A tiempo
1-2025-010956	12/03/2025	Campo vacío	Campo vacío	28/04/2025	DERECHOS DE PETICIÓN	A tiempo
1-2025-011853	18/03/2025	Campo vacío	Campo vacío	9/04/2025	DERECHOS DE PETICIÓN	A tiempo
1-2025-012769	21/03/2025	Campo vacío	Campo vacío	31/03/2025	DERECHOS DE PETICIÓN	Sin respuesta vencida
1-2025-013015	25/03/2025	Campo vacío	Campo vacío	15/04/2025	CERTIFICADOS	A tiempo
1-2025-013546	27/03/2025	Campo vacío	Campo vacío	10/04/2025	DERECHOS DE PETICIÓN	A tiempo
1-2025-013863	28/03/2025	Campo vacío	Campo vacío	22/04/2025	DERECHOS DE PETICIÓN	A tiempo
1-2025-013864	28/03/2025	Campo vacío	Campo vacío	22/04/2025	CONCEPTOS	Vencida

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01 - Feb al 31-Jul-2025)

La ausencia de tipología en el campo correspondiente puede afectar la gestión oportuna de las PQRSD, ya que el sistema depende de esta clasificación para calcular los términos legales de respuesta y generar alertas automáticas.

**Recomendación:** Se sugiere establecer controles y criterios unificados para el registro y clasificación de las comunicaciones en el sistema ARGO, con el fin de garantizar la correcta marcación de la tipología y prevenir el vencimiento de términos legales en la atención de solicitudes.

**Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI):** Se realiza la consulta en el sistema de cada uno de los radicados y se encuentra la novedad que en el reporte aparecen sin tipología y sin estado, al revisar en la pantalla de información del radicado se evidencian errores en los días que determinan los términos.

Realizada la validación de los radicados en mención, se evidencia que la información se encuentra correctamente registrada desde la interfaz del aplicativo. Como acción de mejora, se efectuará una revisión detallada de los casos particulares con el fin de identificar la causa técnica por la cual dicha información no se refleja en el reporte.

### 9.3 Comparación del estado automático generado por ARGO y el Estado conforme a la fecha de respuesta de los radicados de PQRSD

**Verificación OCI:** con el fin de revisar la veracidad de los ítem de la columna “ESTADO”, generados automáticamente en el reporte de “Categoría Petición” por el sistema ARGO, de los 5.527 radicados de PQRSD durante el 1 de febrero al 31 de julio de 2025, se comparó con el estado arrojado al cruzar la fecha de respuesta con la fecha de vencimiento generado por ARGO.

La comparación evidenció diferencias significativas en las categorías de estado, como se detalla a continuación:

Estado Automático Generado por ARGO		Comprobación Estado: fecha de Respuesta Versus Fecha de Vencimiento Generada por ARGO		Diferencias
ESTADO	CANTIDAD	ESTADO	CANTIDAD	
(Atendido) En Términos	2565	(Atendido) En Términos	2997	432
(Atendido) Fuera de Términos	1471	(Atendido) Fuera de Términos	1168	303
(Sin Atención) En Término	167	(Sin Atención) En Término	155	12
(Sin Atención) Fuera de Términos	1321	(Sin Atención) Fuera de Términos	1207	114
Archivar No Requiere Respuesta	3	Archivar No Requiere Respuesta	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>5527</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5527</b>	

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01 - Feb al 31-Jul-2025)

### Oportunidad de Mejora 02: Fortalecimiento en la consistencia del estado de trámite de las PQRSD en el sistema ARGO

Durante la revisión realizada sobre el reporte “Categoría Petición” generado por el sistema de información ARGO, correspondiente a 5.527 radicados del periodo auditado, se identificaron inconsistencias entre el estado automático asignado por el sistema y



el estado verificado a partir del cruce entre la fecha de respuesta y la fecha de vencimiento del trámite.

Estas diferencias podrían estar asociadas a fallas en la lógica de cálculo del estado automático o a inconsistencias en el registro de fechas en el sistema. Esta situación puede afectar la confiabilidad de los reportes generados y, por ende, la toma de decisiones basada en dicha información, así como, los reportes publicados a los grupos de interés.

Se recomienda realizar una revisión integral de los criterios y algoritmos utilizados por el sistema ARGO para la asignación automática del estado de los radicados, así como establecer controles de validación cruzada entre los campos de fecha de respuesta y fecha de vencimiento. Esto permitirá garantizar la integridad y precisión de la información reportada y fortalecer la trazabilidad del cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRS.

**Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI):** *La inconsistencia obedece al cálculo matemático que realiza automáticamente la herramienta ARGO para establecer las diferentes variables del estado del radicado, correspondientes a atención en términos, fuera de términos y sin atención. El sistema, por lo general, efectúa una conversión de fechas y operaciones de suma y resta para determinar dicho estado. Es importante aclarar que esta variable no se almacena ni hace parte de los metadatos del radicado, sino que corresponde a un campo calculado automáticamente en el momento de generar el reporte.*

*Como acción de mejora, se revisará la fórmula matemática que realiza este cálculo, con el fin de ajustarla en los casos que corresponda.*

#### **9.4. Funcionalidad de alertas automáticas de ARGO**

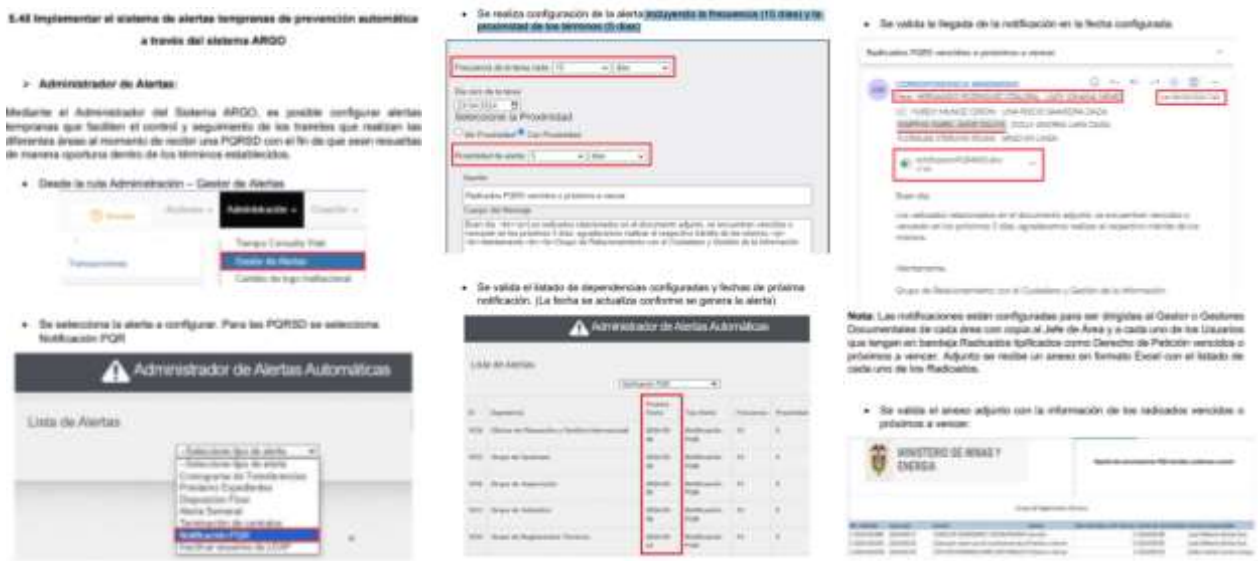
**Verificación OCI:** En el marco del seguimiento al Plan de Acción de la vigencia 2024, específicamente, la meta “1797: Mejora en el sistema de alertas tempranas de prevención automáticas a través del sistema ARGO”, se realizó la verificación correspondiente en el sistema SIGAME.

Según las evidencias consultadas, se constató que las alertas tempranas de prevención automática en ARGO son configuradas por el Administrador del Sistema, quien define parámetros como la frecuencia de emisión (cada 15 días) y la proximidad de los términos (5 días antes del vencimiento), así mismo, es quien valida el listado de dependencias configuradas, las fechas de próxima notificación, las cuales se actualizan

automáticamente conforme se generan las alertas y también se encarga de verificar la recepción efectiva de las notificaciones en las fechas programadas.

El instructivo vigente de ARGO establece lo siguiente:

*“Las notificaciones están configuradas para ser dirigidas al Gestor o Gestores Documentales de cada área, con copia al Jefe de Área y a cada uno de los usuarios que tengan en bandeja radicados tipificados como Derecho de Petición vencidos o próximos a vencer. Adjunto se recibe un anexo en formato Excel con el listado de cada uno de los radicados.”*



The image contains three screenshots from the ARGO system interface:

- Left Screenshot:** Shows the 'Administrador de Alertas' (Alert Administrator) menu. A red box highlights the 'Alertas' option. Below, a 'Lista de Alertas' (Alert List) is visible with a dropdown menu for selecting notification types like 'Notificación PQR'.
- Middle Screenshot:** Shows the configuration form for an alert. Fields include 'Procedimiento de trámite (1)', 'Recepción de la Petición', and 'Notificación a cargo'. A red box highlights the 'Notificación a cargo' dropdown.
- Right Screenshot:** Shows a list of notifications. A red box highlights a notification entry. Below the list, there is a note: 'Nota: Las notificaciones están configuradas para ser dirigidas al Gestor o Gestores Documentales de cada área con copia al Jefe de Área y a cada uno de los Usuarios que tengan en bandeja Radicados tipificados como Derecho de Petición vencidos o próximos a vencer. Adjunto se recibe un anexo en formato Excel con el listado de cada uno de los Radicados.'

**Hallazgo 02: Funcionalidad de alertas automáticas en el sistema ARGO para la gestión de PQRSD.**

**Condición:** Aunque el sistema ARGO cuenta con una funcionalidad de alertas automáticas, el Grupo de Relacionamiento al Ciudadano realiza el envío periódico de alertas por correo electrónico a los gestores documentales, basándose en los filtros generados en el sistema, para prevenir el vencimiento de radicados de PQRSD, sin embargo, se evidencian debilidades en la efectividad del mecanismo.

Adicionalmente, se identificó una limitada cultura organizacional de revisión diaria del aplicativo por parte de los funcionarios responsables de gestionar los radicados asignados, teniendo en cuenta que alertas son enviadas únicamente a los gestores documentales, sin incluir directamente a los funcionarios o contratistas responsables de la gestión de las respuestas, ni a sus jefes inmediatos.





**Criterio:** El instructivo vigente del sistema ARGO establece que las notificaciones deben ser dirigidas al Gestor o Gestores Documentales de cada área, con copia al Jefe de Área y a los usuarios con radicados vencidos o próximos a vencer. Asimismo, la meta “1797: Mejora en el sistema de alertas tempranas de prevención automáticas a través del sistema ARGO” del Plan de Acción 2024 tenía como objetivo fortalecer este mecanismo preventivo.

## **Causas**

**Limitaciones en la configuración del sistema ARGO:** La actual configuración del sistema restringe el alcance de las alertas automáticas, ya que estas se dirigen exclusivamente a los gestores documentales, sin incluir directamente a los funcionarios o contratistas responsables de la gestión de las PQRSD ni a sus jefes inmediatos. Esta situación afecta la trazabilidad y dificulta la asignación clara de responsabilidades individuales en el proceso de respuesta.

**Ausencia de estrategias para fortalecer la cultura de consulta proactiva:** No se han implementado acciones sistemáticas, como campañas de sensibilización, capacitaciones periódicas o mecanismos de seguimiento, que promuevan entre los funcionarios y contratistas la revisión diaria del sistema ARGO como herramienta de gestión preventiva.

**Falta de herramientas de visualización para la supervisión efectiva:** Ausencia de un tablero de control (dashboard) interno estandarizado que permita a las dependencias visualizar en tiempo real el estado de los radicados, alertas activas, vencimientos próximos y responsables asignados; lo que limitan la supervisión por parte de jefes de área, directivos y gestores documentales, y reduce la oportunidad en la toma de decisiones.

**Efecto:** La falta de recepción directa de alertas por parte de los responsables de la gestión de las respuestas puede generar demoras en la atención oportuna de los radicados, afectando la trazabilidad, la eficiencia del proceso y el cumplimiento de los términos legales establecidos para la respuesta a los ciudadanos.

**Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI):** *Las sensibilizaciones se están realizando constantemente en relación con el sistema documental ARGO, a lo largo del año se han realizado 14 socializaciones con aproximadamente 1738 asistentes, en esta actividad se cuenta con tres profesionales que se distribuyen las actividades de la siguiente manera: Yubely Muñoz realiza las socializaciones, Elxx Caxxxxxx Zaxxxxxx apoya en programación y seguimiento y Glxxxx Caxxxxxx da indicaciones de las actividades realizadas desde el CADA; adicionalmente*



*se brinda apoyo diario a los usuarios que requieren orientación en el uso del sistema de gestión documental, especialmente en lo relacionado con el registro y trámite de las respuestas a los derechos de petición. Esto se realiza a través tanto de la mesa de ayuda que desde el Grupo SGDEA como administrador del Sistema ARGO se tiene, con dos personas para atención permanente, de igual manera actualmente se tiene un nuevo desarrollo en el Sistema el cual es un botón denominado TICKTES, desde este módulo se tramita lo solicitado por las dependencias ya sea cambios de tipologías o apoyo general en el sistema.*

*En relación con el envío de alertas preventivas, esta labor de seguimiento se mantiene de manera permanente. Cada lunes, al inicio de la semana, el gestor del área remite por correo electrónico dichas alertas a los gestores de las dependencias y a los usuarios responsables de esta actividad.*

*Adicionalmente, se implementó el envío de alertas mediante memorandos dirigidos directamente a los jefes de las dependencias, los cuales son firmados por el secretario general de la entidad. Esta medida fortalece el control y asegura un mayor compromiso en la atención oportuna de los requerimientos.*

*Teniendo en cuenta los avances alcanzados y las acciones de mejora que se encuentran en ejecución, se propone considerar el retiro de este hallazgo.*

**Análisis de la respuesta por la Oficina de Control Interno (OCI):** Si bien el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, ha realizado actividades encaminadas al envío de alertas a los gestores documentales, a los usuarios de ARGO, así como, comunicaciones a los jefes de las dependencias; el hallazgo se mantiene, con el propósito que se analice la formulación de una acción de mejoramiento orientada a fortalecer la efectividad del proceso de automatización de alertas en el sistema ARGO. Lo anterior, con el fin de continuar optimizando los controles actualmente implementados como el envío de reportes manuales y memorandos, para que actúen de manera complementaria y no sustitutiva, asegurando así una gestión más eficiente y oportuna de los riesgos para la prevención en el vencimiento de las PQRSD.

## **9.5. PQRD´S por Dependencia responsable del trámite**

**Verificación OCI:** Revisada la distribución de PQRD´S en el reporte ARGO “Categoría de Petición” de los datos obtenidos por los ítem de DEPENDENCIA\_ASIGNADA, DEPENDENCIA\_FINALIZA y DEPENDENCIA\_ACTUAL, se observó que la asignación más representativa entre grupos o dependencias del Ministerio de Minas y Energía se presentó en: Grupo Downstream 14%, Dirección de Energía Eléctrica 11%, Grupo de



Reglamentos Técnicos 10% y Grupo de Gas Combustible 7%; como se observa en la siguiente relación:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Administración Sistema	3	0%
Archivo Virtual	48	1%
CADA	153	3%
Despacho del Ministerio	88	2%
Dirección de Energía Eléctrica	584	11%
Dirección de Formalización Minera	139	3%
Dirección de Hidrocarburos	115	2%
Dirección de Minería Empresarial	28	1%
Grupo Jurídico de Asuntos Estratégicos	2	0%
Grupo de Asuntos Legislativos	357	6%
Grupo de Asuntos Nucleares	28	1%
Grupo de Auditoría Misional y Planeación	1	0%
Grupo de Comunicación y Prensa	8	0%
Grupo de Coordinación Interinstitucional y Seguimiento de Fallos	8	0%
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	18	0%
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	89	2%
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	6	0%
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	23	0%
Grupo de Downstream	766	14%
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	24	0%
Grupo de Energía Eléctrica	16	0%
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	242	4%
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	8	0%
Grupo de Gas Combustible	363	7%
Grupo de Gestión Administrativa	5	0%
Grupo de Gestión Ambiental	26	0%
Grupo de Gestión Contractual	77	1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	7	0%
Grupo de Gestión Internacional	5	0%
Grupo de Gestión del Cumplimiento	7	0%
Grupo de Gestión y Desempeño	1	0%
Grupo de Hidrocarburos	13	0%
Grupo de Humanización y Bienestar	35	1%
Grupo de Jurisdicción Coactiva	10	0%
Grupo de Midstream	103	2%

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Grupo de Minas	14	0%
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	117	2%
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	31	1%
Grupo de Presupuesto	2	0%
Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	1	0%
Grupo de Regalías	32	1%
Grupo de Reglamentos Técnicos	558	10%
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	334	6%
Grupo de Subsidios	95	2%
Grupo de Supervisión	32	1%
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	12	0%
Grupo de Tesorería	10	0%
Grupo de Upstream	73	1%
Oficina Asesora Jurídica	91	2%
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	186	3%
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	85	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	11	0%
Oficina de Control Interno	278	5%
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	7	0%
Secretaría General	15	0%
Subdirección Administrativa y Financiera	21	0%
Subdirección de Talento Humano	54	1%
Viceministerio de Energía	16	0%
Viceministerio de Minas	46	1%
<b>TOTAL</b>	<b>5527</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Feb al 31-Jul-2025)

Administración Sistema  
 Archivo Virtual  
 CADA

*Aclaremos nuevamente que lo relacionado con “Administración Sistema, Archivo Virtual y el CADA “no corresponden a dependencias, están relacionados con carpetas, buzones o sitios donde se archivan los radicados que tienen algunas condiciones particulares, como por ejemplo radicados finalizados con la opción NRR que aparecen asignados al CADA.*

*El sistema ARGO cuenta con tres dependencias adicionales que no hacen parte del organigrama de la Entidad, pero que resultan esenciales para su funcionamiento:*

1. *Dependencia Administración del Sistema: corresponde al espacio en el que se agrupan los usuarios administradores y de soporte. Su función principal es permitir la ejecución de acciones de configuración y administración del sistema.*
2. *Dependencia Archivo Virtual: es el repositorio en el cual se almacenan los radicados una vez han sido tramitados. Cumple una función similar a la de un archivo institucional, donde se conserva toda la información que ya surtió efecto de gestión dentro de la Entidad.*
3. *Dependencia CADA: corresponde al Centro de Correspondencia, adscrito al Grupo de Relacionamento. Su función principal es recibir todas las comunicaciones oficiales, actuando como una ventanilla única dentro de la Entidad.*

## 9.6. Validación cumplimiento de términos de respuesta

**Verificación OCI:** Con base en el reporte extraído del sistema de información ARGO, clasificado por “*Categoría de Petición*”, se analizaron las PQRD`S radicadas en el Ministerio de Minas y Energía entre el 1 de febrero y el 31 de julio de 2025. Al momento de este seguimiento (agosto de 2025), se evidenció que el 54% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos. El 45% restante presentó vencimiento en los términos de respuesta, de los cuales el 21% fueron respondidas de forma extemporánea y el 24% permanecían sin respuesta. Adicionalmente, se identificó un 3% de solicitudes que, aunque aún se encontraban dentro del plazo de atención, no habían sido gestionadas.

ESTADO	CANTIDAD
(Atendido) En Términos	3.033
(Atendido) Fuera de Términos	1.179
(Sin Atención) En Término	5
(Sin Atención) Fuera de Términos	1.310
<b>TOTAL</b>	<b>5.527</b>



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



### **Hallazgo 03: Inoportunidad en la respuesta de las PQRSD por las dependencias responsables**

**Condición:** Durante la revisión del reporte extraído del sistema ARGO, correspondiente a la “*Categoría Petición*” en el periodo comprendido entre el 1° de febrero y el 31 de julio de 2025, se identificaron 2.493 PQRSD que no fueron gestionadas dentro de los términos legales establecidos. La validación se realizó considerando los campos DEPENDENCIA\_ASIGNADA, DEPENDENCIA\_FINALIZA y DEPENDENCIA\_ACTUAL, evidenciando que múltiples dependencias incurrieron en respuestas extemporáneas o ausencia de gestión.

**Soporte:** El archivo Excel “ANEXO 1”, hoja “ÍNDICE”, contiene el listado de dependencias con hipervínculos al detalle de los radicados gestionados de forma extemporánea o sin respuesta, lo cual permite identificar los responsables por cada caso.

**Criterio:** De acuerdo con los artículos 13, 14, 20, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, las entidades públicas deben responder las peticiones dentro de los plazos establecidos, so pena de incurrir en responsabilidad disciplinaria y afectar el derecho fundamental de petición.

**Causas:** Se evidencian debilidades en el seguimiento interno de los términos de respuesta, ausencia de alertas de vencimiento y falta de control sobre la trazabilidad de los radicados asignados a cada dependencia. Así mismo, como otras posibles causas se detectó:

- Inoportunidad en la gestión y en traslado al interior de la misma dependencia, o hacia otras dependencias del MME.
- Incumplimiento del término de cinco (5) días siguientes al de la recepción para el traslado a otras entidades definido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.
- Reasignaciones a distintos gestores dentro de la misma dependencia y a otras dependencias para gestionar la respuesta colectiva y finalizar el trámite.
- En los casos de peticiones incompletas, cuando se solicita complementación de la información, superan el plazo previsto en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 “(...) *dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*”, no se da respuesta de fondo y/o no hay registro de radicado en ARGO de la respuesta definitiva.



- Ausencia de asociación del radicado de respuesta al radicado padre en el sistema ARGO.
- En los casos de múltiples radicados de una misma petición por parte de un solo peticionario, no se realiza la asociación del radicado de respuesta a todos los radicados padre.

**Efectos:** El incumplimiento de los términos legales puede generar afectaciones reputacionales y riesgos económicos para el Ministerio de Minas y Energía (MME), además de vulnerar derechos ciudadanos y comprometer la transparencia institucional. A continuación, se relaciona el consolidado de la participación por grupos y/o dependencias responsables del trámite:

DEPENDENCIA ASIGNADA	CANTIDAD VENCIDAS
Administración Sistema	1
CADA	70
Despacho del Ministerio	57
Dirección de Energía Eléctrica	293
Dirección de Formalización Minera	51
Dirección de Hidrocarburos	66
Dirección de Minería Empresarial	12
Grupo de Asuntos Legislativos	340
Grupo de Asuntos Nucleares	6
Grupo de Comunicación y Prensa	7
Grupo de Coordinación Interinstitucional y Seguimiento de Fallos	6
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	8
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	24
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	4
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	45
Grupo de Downstream	410
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	5
Grupo de Energía Eléctrica	23
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	16
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	3
Grupo de Gas Combustible	95
Grupo de Gestión Ambiental	12
Grupo de Gestión Contractual	14
Grupo de Gestión del Cumplimiento	10

DEPENDENCIA ASIGNADA	CANTIDAD VENCIDAS
Grupo de Gestión Financiera y Contable	4
Grupo de Gestión Internacional	6
Grupo de Gestión y Desempeño	1
Grupo de Hidrocarburos	5
Grupo de Humanización y Bienestar	18
Grupo de Jurisdicción Coactiva	6
Grupo de Midstream	20
Grupo de Minas	11
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	22
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	7
Grupo de Presupuesto	1
Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	2
Grupo de Regalías	11
Grupo de Reglamentos Técnicos	17
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	119
Grupo de Subsidios	23
Grupo de Supervisión	13
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	4
Grupo de Tesorería	6
Grupo de Upstream	19
Oficina Asesora Jurídica	59
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	153
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	33
Oficina de Control Disciplinario Interno	17
Oficina de Control Interno **	187
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	3
Secretaría General	7
Subdirección Administrativa y Financiera	17
Subdirección de Talento Humano	33
Viceministerio de Energía	14
Viceministerio de Minas	37
Grupo de Gestión Administrativa	2
Grupo de Auditorías de Apoyo y Entes de Control	1
Grupo de Gestión de Proyectos y Optimización	1
<b>Total general</b>	<b>2457</b>

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



**Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI):** De los 119 radicados que, según la tabla anterior, aparecen inicialmente asignados al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, el análisis individual permitió precisar la información real. Tal como se ha señalado, el reporte aún se encuentra en proceso de desarrollo en su totalidad, con el fin de que las dependencias que se reportan en las tres columnas sean los datos exactos.

Como resultado de esta revisión, se identificó que dentro de los radicados asignados al Grupo de Relacionamento (12) se encuentran solicitudes de copias atendidas, radicados de prueba, desistimiento, felicitación y otros que se dio respuesta al peticionario por correo, los cuales vamos a tramitar para que queden todos tramitados.

En la siguiente tabla se relacionan las dependencias efectivas de estos radicados:  
Radicados Dependencia Novedad

Radicados	Dependencia	Novedad
25	Subdirección de Talento Humano	Corresponden a solicitudes de certificaciones laborales que ingresan por aplicativo CETIL de la STH y que finalizaron con la opción NRR, no son PQRS a cargo de GRCGI
73	Dirección de Hidrocarburos	Requerimiento asignado a la Dirección de Hidrocarburos, fue finalizado con la opción NRR, por eso aparece en archivo virtual dependencia GRCGI
5	Sistema ARGO	Radicados enviados a radicados para gestión por duplicidad o error en carga de imagen
2	Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	Requerimientos que presentan traslado al GRCGI en estado ya vencido
1	Oficina Asesora jurídica	Requerimientos que presentan traslado al GRCGI en estado ya vencido
1	Dirección de Minería Empresarial	Requerimiento atendido fuera de término cargo de la Dirección de Minería Empresarial

Se realiza análisis de los 70 casos relacionados con la oficina CADA, los cuales fueron finalizados por las dependencias encargadas de su gestión y no por el CADA. Es importante aclarar, que el usuario CADA queda registrado porque es el usuario radicador del canal virtual. En el análisis, se encontraron que la mayoría de los radicados fueron finalizados como NRR (No Requiere Respuesta), otros a pesar de que, si tuvieron respuesta y quedo informado en el histórico, no asociaron el radicado de salida y fueron finalizados como NRR.

Es importante precisar que el desarrollo para eliminar el permiso de NRR fue implementado en el ambiente de producción a finales de agosto. Por tal motivo, aún no es posible contar con resultados que evidencien avances o cambios frente a esta situación. Esta acción se encuentra en curso como parte de las medidas de mejora definidas en la primera auditoría, por lo tanto se propone retirar el hallazgo teniendo en cuenta que esta acción se encuentra en el informe de auditoría anterior.

**Análisis de la Respuesta por la Oficina de Control Interno (OCI):** Con relación al radicado 1-2025-015222, correspondiente al Derecho de Petición recibido el 29 de abril de 2025 mediante correo electrónico, cuyo asunto fue: “Derecho de petición – Información sobre acciones climáticas en la aviación civil” y observaciones: “Solicitud de información sobre combustibles sostenibles de aviación (SAF), biocombustibles y estrategias de transición energética para el sector aéreo”, se identificó que, aunque el reporte registra como dependencia asignada la Dirección de Hidrocarburos, la dependencia que finaliza el trámite fue Administración Sistema. Adicionalmente, se asoció el radicado 2-2025-015500 del 8 de mayo de 2025, evidenciando un incumplimiento del plazo legal de 15 días hábiles para emitir respuesta, sin que se haya proporcionado justificación al respecto.

Respecto a los radicados tramitados por el CADA y el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información se observó lo siguiente:

RADICADO	FECHA_RADICADO_ENTRADA	TERMINO	FECH_VCMT0	DEPENDENCIA_FINALIZA	DEPENDENCIA_ACTUAL	RADICADO_SALIDA	RADICADO_SALIDA_FECHA_RADICACION
1-2025-022476	5/9/2025	10	5/23/2025		Archivo Virtual	2-2025-019674	5/31/2025
1-2025-015409	4/7/2025	15	4/30/2025		Archivo Virtual	2-2025-015085	5/5/2025
1-2025-013864	3/28/2025		4/22/2025	Archivo Virtual	Archivo Virtual	2-2025-014051	5/7/2025
1-2025-011335	3/14/2025	15	4/7/2025	CADA	Archivo Virtual	2-2025-013844	4/23/2025
1-2025-011198	3/13/2025	15	4/4/2025	CADA	Archivo Virtual	2-2025-013867	4/23/2025
1-2025-010819	3/12/2025	10	3/17/2025	Archivo Virtual	Archivo Virtual	2-2025-011651	4/3/2025

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

RADICADO	FECHA_RADICADO_ENTRADA	TERMINO	FECH_VCMT0	DEPENDENCIA_FINALIZA	DEPENDENCIA_ACTUAL	RADICADO_SALIDA	RADICADO_SALIDA_FECHA_RADICACION
1-2025-027481	6/5/2025	12	6/17/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-026846	7/15/2025
1-2025-023881	5/19/2025	10	6/3/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-020045	6/4/2025
1-2025-017420	4/9/2025	15	5/5/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-015427	5/7/2025
1-2025-012111	3/19/2025	15	4/10/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-015380	5/7/2025
1-2025-008994	3/3/2025	10	3/17/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-008636	3/19/2025
1-2025-006545	2/17/2025	15	2/22/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-005694	2/24/2025
1-2025-005072	2/6/2025	10	2/20/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-005695	2/24/2025
1-2025-026057	5/28/2025	10	6/12/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-022524	6/19/2025
1-2025-023360	5/15/2025	10	5/29/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-023656	6/25/2025
1-2025-017407	4/9/2025	10	4/25/2025	Grupo de Relacionamiento con el Cino y Gestión de la Información	Archivo Virtual	2-2025-015324	5/7/2025

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

- El CADA atendió 6 radicados de manera extemporánea, según los reportes, en los cuales se registra como dependencia asignada, finalizadora y actual únicamente al CADA, sin intervención de otras áreas.
- El GRCGI presenta 10 radicados con vencimiento en los plazos de respuesta, y dado que en la respuesta no se ofrece una justificación frente a la extemporaneidad evidenciada, se confirma lo señalado en el hallazgo.

En cuanto a los 64 radicados registrados con dependencia asignada al CADA, se hace referencia a la eliminación del permiso de “No Requiere Respuesta (NRR)” implementado en el ambiente de producción a finales de agosto. Por su parte, respecto a los 119 registros a cargo del GRCGI, se indica que “*el reporte aún se encuentra en proceso de desarrollo en su totalidad, con el fin de que las dependencias que se reportan en las tres columnas sean los datos exactos*”. En este sentido, es importante verificar si se requiere reformular la acción en curso, cuya eficacia y efectividad están pendientes de verificación conforme a la fecha de finalización establecida (30 de noviembre de 2025).

Finalmente, se confirma el hallazgo para que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información adelante las acciones de mejora necesarias que permitan prevenir el vencimiento en la atención de las PQRSD asignadas a su cargo.

Para este hallazgo se recibieron respuestas por parte del Grupo de Reglamentos Técnicos – Dirección de Energía Eléctrica, Grupo de Regalías y Oficina de Planeación Institucional, así:

**Respuesta Grupo de Reglamentos Técnicos (DEE):** *En atención al Programa de Auditoría Interna Independiente 2025, la Oficina de Control Interno realizó el Seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana – PQRSD del MME, para el periodo comprendido entre el 1 de febrero al 31 de julio de 2025, frente a lo cual nos permitimos presentar las siguientes observaciones al informe preliminar remitido, en cumplimiento del proceso de revisión, aceptación y/o respuesta:*

**COMENTARIO PÁG. 17 – Numeral 9.5. PQRSD por dependencia responsable del trámite**

**Observación Grupo de Reglamentos Técnicos:** *De acuerdo con nuestro seguimiento interno en el Grupo de Reglamentos Técnicos, en el periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de julio de 2025, se tiene un registro aproximado de 866 atenciones. En este sentido, agradecemos nos indiquen la fuente de información y el reporte específico que se está utilizando para el cálculo señalado, con el fin de verificar la correspondencia entre ambos registros.*

**COMENTARIO PÁG. 21 – Hallazgo 03: Inoportunidad en la respuesta de las PQRSD por las dependencias responsables**

**Observación Grupo de Reglamentos Técnicos:**

*Agradecemos el reporte remitido; sin embargo, solicitamos de manera atenta su apoyo con el detalle de los radicados y la fuente específica de donde se están tomando los reportes. Lo anterior, teniendo en cuenta que, de acuerdo con la clasificación de derechos de petición, consultas y demás trámites, el Grupo de Reglamentos Técnicos no registra la cantidad de vencimientos allí señalada.*

*En nuestro seguimiento interno se evidencia que el número de vencimientos corresponde aproximadamente a 10 (diez), cifra que se presenta debido al alto volumen de peticiones, consultas y demás solicitudes que se atienden (aproximadamente 866 en el periodo referido en el informe).*

*Adicionalmente, cabe recordar que en el mes de junio de 2025 ya se habían manifestado diferencias en la información durante la reunión sostenida con la señora Yubely Muñoz Cerón, responsable del sistema ARGO, en la cual se evidenció la importancia de contar con claridad respecto de la fuente de los reportes utilizados para la elaboración de los respectivos informes.*

*En este sentido, solicitamos que las observaciones aquí planteadas sean consideradas en la consolidación del informe definitivo.*

*Agradecemos su amable atención y reiteramos nuestra disposición permanente hacia la mejora continua y el trabajo articulado y cooperado entre las diferentes áreas.*

**Respuesta Grupo de Regalías:** *De manera atenta se remito el análisis efectuado por el Grupo de Regalías a las PQRD reportadas como extemporáneas. Agradecemos considerar estas observaciones para el informe definitivo. Se anexó un documento en Excel con los comentarios dados a cada radicado. (Comentario y subrayado es propio de la OCI)*

**Respuesta Oficina de Planeación y Gestión Internacional:** *(...) comedidamente nos fue remitido el informe preliminar con un (1) anexo, así mismo registrado en ARGO mediante radicado 3-2025-037032, tenemos la evidencia y explicación correspondiente de los radicados indicados en el anexo como (Sin Atención) Fuera de Términos.*

*Agradecemos tener en cuenta la información suministrada ya que los radicados que se mencionan fueron debidamente cerrados y atendidos por la Oficina de Planeación y Gestión Internacional.*

- *El radicado 1-2025-028656 fue gestionado por la Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales y se dio respuesta mediante el radicado 2-2025-022145. Se dio cierre en ARGO el 14 de julio de 2025.*
- *El radicado 1-2025-018759 fue atendido por el Grupo de Gestión Internacional y se registró su cierre en ARGO el 30 de abril de 2025.*



- El radicado 1-2025-005826 fue atendido por el Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos, con fecha de cierre en ARGO el 24 de febrero de 2025.

Dando alcance al correo anteriormente remitido, me permito adjuntar las evidencias correspondientes a cada uno de los radicados reportados por la Oficina de Control Interno, incluyendo la respectiva explicación y la fecha de cierre registrada en Argo.

El radicado 1-2025-028656 fue gestionado por la Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales y se dio respuesta mediante el radicado 2-2025-022145. Se dio cierre en ARGO el 14 de julio de 2025.

DOCUMENTO N. 1.2025-028656 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE N. 202504107

[+ Responder Radicado](#)

Información del Radicado | Historio | Documentos Resu | Expediente

Unidad Actual: ARCHIVO VIRTUAL | Dependencia Actual: | Acción Virtual: |

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	SIS. DESTINO
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	14-07-2025 12:21 PM	Activa NRR	Demarco José Arco Marín	Para dar trámite al asunto, se dio respuesta con el radicado 2-2025-022145	ARCHIVO VIRTUAL
Grupo de Regalías	07-07-2025 09:33 AM	Finalizado trámite individual	Karen Lorena Ochoa Díaz	(K.ORTC) Trámite conjunto. No se tiene de DOR.	Régimen Línea Ochoa Díaz

El radicado 1-2025-018759 fue atendido por el Grupo de Gestión Internacional y se registró su cierre en ARGO el 30 de abril de 2025.

DOCUMENTO N. 1.2025-018759 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE N. 202504110

[+ Responder Radicado](#)

Información del Radicado | Historio | Documentos Resu | Expediente

Unidad Actual: ARCHIVO VIRTUAL | Dependencia Actual: | Acción Virtual: |

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	SIS. DESTINO
Grupo de Asuntos Internacionales	21-05-2025 07:58 AM	Finalizado trámite individual	Sandra Yarish Posada Ray	(S.VPOSADA) Trámite conjunto. Informado	Sandra Yarish Posada Ray
Grupo de Gestión Internacional	30-04-2025 11:43 PM	Activa NRR	Maria Zepeda Castellanos Pineda	El Mando no pudo estar debido a la agente con ya se tiene contemplado para su participación en el Sarent de la IEA en Londres	ARCHIVO VIRTUAL

El radicado 1-2025-005826 fue atendido por el Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos, con fecha de cierre en ARGO el 24 de febrero de 2025.

DOCUMENTO N. 1.2025-005826 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE N. 202504130

[+ Responder Radicado](#)

Información del Radicado | Historio | Documentos Resu | Expediente

Unidad Actual: ARCHIVO VIRTUAL | Dependencia Actual: | Acción Virtual: |

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	SIS. DESTINO
Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	24-02-2025 13:15 PM	Activa NRR	Sergio Romero García	Trámite finalizado, se adjunta concepto en el proyecto de Orl	ARCHIVO VIRTUAL



**Análisis de las Respuestas por la Oficina de Control Interno (OCI):** Las respuestas proporcionadas por los Grupos de Reglamentos Técnicos (DEE) y Regalías en el documento Excel adjunto, no desvirtúan lo evidenciado en el hallazgo. Por el contrario, confirman la gestión extemporánea de radicados PQRSD bajo su responsabilidad.

**Grupo de Reglamentos Técnicos (DEE):** De los 45 documentos registrados en el Anexo 1, al momento de extraer el reporte por “Categoría Petición” del sistema ARGO, se identificaron los siguientes estados: 30 radicados en estado “(Sin Atención) En Término”, 4 en estado “(Sin Atención) Fuera de Términos”, 11 en estado “(Atendido) Fuera de Términos”. Después de una nueva verificación, se confirmó que 17 radicados fueron gestionados fuera de término y 28 dentro del plazo establecido.

Respecto a lo manifestado por el Grupo (DEE), sobre el número de atenciones registradas (“aproximadamente 866”), se aclara que el seguimiento realizado para el periodo comprendido entre el 01 de noviembre de 2024 y el 31 de enero de 2025 identificó 45 vencimientos, discriminados así: 40 consultas, 1 Derecho de Petición, 2 solicitudes de información. Esta información se encuentra detallada en el Anexo 1 y fue obtenida por la OCI mediante consulta en el sistema ARGO, utilizando el filtro “Categoría Petición”, fuente que también se encuentra referenciada en las tablas del presente informe.

**Grupo de Regalías:** El reporte inicial registraba 19 documentos con los siguientes estados: 6 en estado “(Atendido) Fuera de Términos”, 2 en estado “(Sin Atención) En Término” y 11 en estado “(Sin Atención) Fuera de Términos”. Luego de una revisión adicional, se determinó que 8 radicados fueron gestionados oportunamente y 11 fueron tramitados fuera de término.

**Oficina de Planeación y Gestión Internacional:** Se revisaron nuevamente los radicados mencionados, confirmando lo siguiente:

- Radicado 1-2025-028656: El Grupo de Gestión del Cumplimiento trasladó el documento a la Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales (OAAS) el 26 de junio de 2025, quedando cuatro (4) días hábiles para emitir respuesta antes del vencimiento (4 de julio). La OAAS lo trasladó al Grupo de Regalías el 7 de julio y el 14 de julio registró la transacción como “No Requiere Respuesta (NRR)”. Se dejó constancia en ARGO indicando que el trámite fue atendido mediante el radicado 2-2025-022145. Sin embargo, este último corresponde a una respuesta emitida el 17 de junio de 2025 al radicado 1-2024-028642, sin asociación directa al radicado objeto de observación.



- Radicado 1-2025-018759: Clasificado erróneamente como Derecho de Petición por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información. El contenido corresponde a una invitación a un evento internacional, lo cual no constituye una petición formal. En ARGO se registra que el Grupo de Gestión Internacional dejó comentario el 30 de abril indicando la no asistencia del Ministro, y el 21 de mayo el Despacho del Ministro finalizó el trámite con comentario: “(SYPOSADA) Trámite conjunto: Informada”.
- Radicado 1-2025-005826: Documento trasladado desde la UPME, recibido por OPGI el 19 de febrero de 2025, transferido al Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos el 24 de febrero y cerrado el mismo día como “Archivar NRR”. Se dejó constancia en comentario: “Trámite finalizado, se adjunta concepto en el proyecto de Oxi”.

En conclusión, Se ratifica el hallazgo identificado, por lo que se recomienda adelantar las acciones de mejora correspondientes, conforme al procedimiento E-ME-P-03 Mejora Continua, versión 8 del 23 de diciembre de 2024.

En este contexto, se considera prioritario que:

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información fortalezca los criterios de clasificación documental, realice ajustes al sistema de información ARGO que permitan mejorar la trazabilidad y correcta asociación de los radicados, y contribuya a la prevención de vencimientos en la atención de PQRS, en cumplimiento de su rol como segunda línea de defensa.

Las dependencias responsables implementen controles internos más robustos que aseguren la gestión oportuna de los radicados, evitando el vencimiento de términos y garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.

### **Asignaciones para la Oficina de Control Interno (OCI)**

**\*\* Verificación OCI:** En relación con las 187 PQRS asignadas a la Oficina de Control Interno (OCI), es importante precisar que, en virtud de su rol de interlocución con entes externos de control, esta dependencia recibe inicialmente las solicitudes y requerimientos emitidos por dichas entidades. Su función principal consiste en canalizar dichas comunicaciones hacia las dependencias o grupos responsables de gestionar las respuestas o entregar la información solicitada. En este contexto, la OCI no emite respuestas directas, dado que esta responsabilidad recae exclusivamente en los procesos auditados.

Adicionalmente, se identificó que otras comunicaciones asignadas a la OCI corresponden a citaciones, invitaciones, notificaciones, quejas disciplinarias y contestaciones a demandas. Estos documentos, al no requerir respuesta formal por parte de la OCI, son tramitados mediante su incorporación al Archivo Virtual, sin que se genere ni asocie a un radicado de salida.

### **Oportunidad de mejora 03. Gestión de solicitudes de los Entes de Control:**

Se evidencia una oportunidad de mejora en el sistema de información ARGO, para fortalecer la trazabilidad y control documental de las comunicaciones que, aunque no requieren respuesta formal, sí podrían tener implicaciones jurídicas, administrativas o de seguimiento institucional.

Adicionalmente, si bien la Oficina de Control Interno (OCI) actúa como canal de recepción y distribución de solicitudes provenientes de entes de control, se identifica una oportunidad de mejora en la gestión del trámite por parte de la Línea de Defensa Estratégica, así como de las primeras y segundas líneas de defensa. Esta necesidad surge ante la urgencia y relevancia crítica de los requerimientos, considerando los siguientes factores:

- **Limitaciones de tiempo:** Muchos requerimientos están sujetos a plazos perentorios, cuyo incumplimiento puede derivar en sanciones, observaciones o impactos negativos en la reputación institucional.
- **Alta relevancia institucional:** Las solicitudes de entes de control suelen estar relacionadas con procesos de fiscalización, auditoría externa, investigaciones disciplinarias o judiciales, lo que exige respuestas oportunas, precisas y debidamente trazables.
- **Riesgo de dilación o pérdida de trazabilidad:** Se requiere fortalecer los mecanismos de control y seguimiento por parte de las primeras y segundas líneas de defensa (directivos, jefes, coordinadores y enlaces), a fin de evitar demoras en la gestión o desconocimiento del estado de avance ante requerimientos urgentes.
- **Riesgo de inoportunidad y respuestas sin sustento técnico:** La presión de los plazos puede conducir a respuestas incompletas o carentes de rigor, lo que compromete la calidad institucional.
- **Impacto transversal en procesos misionales, jurídicos y reputacionales:** La atención deficiente de estos requerimientos puede afectar el cumplimiento de objetivos estratégicos y generar contingencias legales.





- **Necesidad de trazabilidad y articulación entre dependencias:** Es fundamental garantizar la responsabilidad compartida entre dependencias, así como la coordinación efectiva en la atención de los requerimientos.
- **Importancia de contar con mecanismos de seguimiento:** Se requiere implementar herramientas que permitan verificar el cumplimiento, anticipar riesgos y generar alertas tempranas ante posibles omisiones o demoras.

**Recomendación:** Fortalecer el Protocolo de Gestión de Requerimientos de Entes de Control, para optimizar la recepción, distribución, seguimiento y respuesta de los requerimientos emitidos por entes de control, garantizando oportunidad, trazabilidad, calidad técnica y articulación entre las dependencias, para prevenir la dilación, falta de trazabilidad, respuestas sin sustento técnico y desarticulación entre áreas, lo que puede derivar en observaciones, sanciones o afectaciones reputacionales.

- Establecimiento de protocolos de respuesta conjunta entre dependencias cuando el requerimiento involucre múltiples áreas.
- En el sistema de información ARGO configuración de las alertas automáticas y panel de seguimiento de acuerdo con los términos generalmente dados por los entes de control (3 o 5 días).
- Establecimiento de lineamientos claros para los enlaces y coordinadores sobre tiempos críticos, calidad técnica de las respuestas, así como, en el uso y consulta permanente del sistema de información ARGO.

## 9.7. Lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRSD

**Verificación OCI:** Con el propósito de verificar la aplicación del lenguaje claro y la entrega de respuestas de fondo en la gestión de las PQRSD, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 2052 de 2020, la Ley 1755 de 2015 y la Guía de Lenguaje Claro del DAFP, la Oficina de Control Interno revisó una muestra de trece (13) comunicaciones radicadas en el sistema de información institucional durante el periodo auditado. Resultado del análisis se identificaron aspectos por mejorar en la estructura técnica de las respuestas, así como, en la accesibilidad y el contenido para la comprensión por el ciudadano.

RADICADO	DEPENDENCIA FINALIZA	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	OBSERVACIÓN OCI
1-2025-011198	CADA	2-2025-013867	23/04/2025	<p><b>Verificación OCI:</b> se identificaron debilidades en el proceso de atención al derecho de petición, específicamente en los siguientes aspectos: <b>1) Trazabilidad documental insuficiente:</b> Aunque en la respuesta institucional se menciona el envío de un correo el 14 de marzo de 2025 desde la cuenta <a href="mailto:menenergia@minenergia.gov.co">menenergia@minenergia.gov.co</a> solicitando ampliación de información al peticionario, no se evidencian en el sistema ARGO los soportes que confirmen dicho envío, como copia del correo, acuse de recibo o registro de seguimiento. <b>2) Cierre de la petición sin evidencia de gestión completa:</b> En el párrafo final de la respuesta se indica que, al no recibir respuesta dentro del término legal, se da por cerrada la solicitud. Sin embargo, no se evidencia gestión ante las áreas misionales del Ministerio para verificar si el requerimiento era de su competencia, lo que representa una omisión en el análisis previo a la decisión de cierre.</p> <p>Se sugiere fortalecer los mecanismos de trazabilidad documental en el sistema ARGO, asegurando que toda comunicación enviada al ciudadano quede debidamente registrada. Asimismo, se recomienda establecer un protocolo de verificación interna que garantice la consulta a las áreas técnicas antes de cerrar una solicitud por falta de respuesta del peticionario.</p>
1-2025-011335	CADA	2-2025-013844	23/04/2025	<p><b>Verificación OCI:</b> En la revisión realizada por la Oficina de Control Interno (OCI) sobre el trámite, se identificaron las siguientes debilidades: <b>1) Falta de trazabilidad documental:</b> Aunque en la respuesta institucional se menciona el envío de un correo el 14 de marzo de 2025 desde la cuenta <a href="mailto:menenergia@minenergia.gov.co">menenergia@minenergia.gov.co</a> solicitando ampliación de información al peticionario, no se encontraron en el sistema ARGO soportes que evidencien dicho envío, como copia del correo, acuse de recibo o registro de seguimiento. <b>2) Anexos no pertinentes o ilegibles:</b> En la revisión de los documentos anexos en ARGO, se encontró una factura de cobro con información ilegible y un documento de notificación de suspensión, sin relación clara con la solicitud ni con la gestión realizada. <b>3) Falta de gestión misional:</b> No se evidencia que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano haya realizado consulta o traslado al Grupo de Gas Combustible del Ministerio, lo cual es necesario para determinar si el requerimiento era de competencia misional. En su lugar, se solicitó complementación al ciudadano sin haber agotado la verificación interna. <b>4) Cierre anticipado del trámite:</b> La petición fue cerrada por falta de respuesta del ciudadano, sin que se haya documentado adecuadamente la gestión previa ni la validación técnica del requerimiento.</p> <p><b>Conclusión y recomendación:</b> Se evidencia un trámite inadecuado por falta de trazabilidad, análisis técnico y articulación con las áreas misionales. Se recomienda, fortalecer los mecanismos de registro y trazabilidad en ARGO, establecer un protocolo obligatorio de consulta técnica antes de solicitar aclaraciones al ciudadano, garantizar que los cierres de trámite estén sustentados en gestiones verificables y completas.</p>

RADICADO	DEPENDENCIA FINALIZA	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	OBSERVACIÓN OCI
1-2025-026057	<p>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información</p> <p><b>Respuesta gestionada por el Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera</b></p>	2-2025-022524	19/06/2025	<p><b>Verificación OCI:</b> Durante la revisión del historial del documento radicado No. 1-2025-026057 en el sistema ARGO, se identificaron las siguientes debilidades en el trámite realizado por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano: <b>1) Clasificación inadecuada del tipo de solicitud:</b> Aunque el asunto del radicado incluye explícitamente la palabra “PETICIÓN” y el contenido plantea tres preguntas específicas, no se clasificó correctamente como derecho de petición, lo que afecta el tratamiento procedimental y los términos legales de respuesta. <b>2) Falta de respuesta de fondo:</b> La respuesta emitida mediante radicado No. 2-2025-022524 reconoce formalmente el derecho de petición y cita las tres preguntas formuladas por la ciudadana. Sin embargo, no se responde de fondo a ninguna de ellas, limitándose a indicar que la competencia corresponde a la Agencia Nacional de Minería (ANM). <b>3) Traslado extemporáneo e incompleto:</b> El traslado a la ANM no se realizó dentro del plazo legal de cinco (5) días hábiles establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. <b>Además:</b> No se adjunta copia del radicado de traslado, no se indica la fecha de radicación ante la ANM, no se informa al ciudadano sobre el nuevo término de respuesta aplicable desde el traslado, no se ofrece canal de contacto ni seguimiento con la entidad competente.</p> <p><b>Conclusión y recomendaciones:</b> El trámite presenta deficiencias en la clasificación, gestión y trazabilidad, lo que afecta el cumplimiento de los principios de eficacia, oportunidad y transparencia en la atención al ciudadano. Se recomienda, fortalecer la capacitación del personal en la correcta clasificación de solicitudes conforme a la Ley 1755 de 2015, establecer controles internos para garantizar que los traslados a entidades competentes se realicen dentro del término legal y queden debidamente documentados, mejorar la trazabilidad en ARGO, asegurando que se registren los soportes de traslado y se informe al ciudadano sobre el estado y seguimiento de su solicitud.</p>
1-2025-023360	<p>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información</p>	2-2025-023656	25/06/2025	<p><b>Verificación OCI:</b> En la solicitud de complementación del requerimiento se cita equivocadamente el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, haciendo referencia a “(...) usted cuenta con 10 días para que corrija o aclare su petición, en caso de no corregirse o aclararse, su solicitud será archivada” y no el Artículo 17, lo que demuestra desconocimiento normativo para atender la solicitud. De otra parte, la entidad no resolvió el contenido sustancial de la solicitud (mostrar trabajo piloto sobre obtención de hidrógeno), sino que: En la primera respuesta, solicitó ampliación de información sin entrar a valorar el emprendimiento ni su viabilidad, impacto o pertinencia. En la segunda respuesta, informó el cierre del trámite por desistimiento tácito, al no recibir la información adicional solicitada. Por estas razones la actuación se limitó a requerimientos de forma. No hubo análisis técnico, científico ni administrativo sobre el trabajo piloto mencionado. Por tanto, no se resolvió el fondo del asunto.</p> <p>El requerimiento fue tramitado por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, no se observa traslado al área misional competente para resolver de fondo la solicitud.</p>

RADICADO	DEPENDENCIA FINALIZA	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	OBSERVACIÓN OCI
1-2025-017407	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	2-2025-015324	7/05/2025	<b>Verificación OCI:</b> Se dio respuesta con el Radicado 2-2025-015427 del 7/05/2025, cumple en gran medida con los criterios de fondo y lenguaje claro, pero presenta áreas de mejora importantes: la no existencia de un Protocolo específico campesino, se manifiesta que este aspecto será evaluado por el MME, no se evidenció priorización, no hay acciones concretas ni plazos respecto a compromisos de mejora; así mismo, aunque el lenguaje es claro, se podría fortalecer la respuesta con ejemplos concretos de cómo se aplica el enfoque diferencial en la práctica.
1-2025-033223				<b>Verificación OCI:</b> Se asoció con el radicado 2-2025-035208 el cual al ser consultado arroja el mensaje " <i>Seguridad del radicado No tiene acceso al radicado</i> ", por lo que no permite su lectura. Verificado el historial en ARGO de la solicitud desde el 31-07-2025 se encuentra sin evidencia de cierre en el Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales.
1-2025-015222	Administración Sistema	2-2025-015500	8/05/2025	<b>Verificación OCI:</b> Se sí responde de fondo a todas las preguntas planteadas con el Radicado 2-2025-015500 del 5/8/2025, aunque algunos puntos podrían haberse desarrollado con mayor detalle (como la articulación interinstitucional y otros proyectos piloto). En términos de lenguaje claro, la respuesta es adecuada para el perfil de la solicitante, aunque podría beneficiarse de una mejor presentación visual.
1-2025-003989	Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	2-2025-003975	13/02/2025	<b>Verificación OCI:</b> La respuesta cumple con el deber de dar respuesta de fondo, conforme al derecho de petición, al abordar el objeto de la solicitud con profundidad técnica, se citan normas específicas que respaldan cada etapa del proceso, se orienta al ciudadano sobre trámites, actores y beneficios. Sin embargo, el lenguaje utilizado no es plenamente claro ni accesible para un ciudadano promedio, lo que puede limitar la utilidad práctica de la información entregada.  Aunque el contenido es estructurado, coherente y guarda un orden lógico teniendo en cuenta que la estructura por etapas facilita la comprensión del proceso, no cumple plenamente con los principios de lenguaje claro, al observarse debilidades en cuanto a Claridad por el uso términos técnicos sin explicación (e.g., "asignación de capacidad", "protecciones", "regulación de frecuencia"); Concisión : La respuesta es larga y densa; puede abrumar a un ciudadano sin formación técnica; Accesibilidad: Puede que no se adapte al nivel de conocimiento del solicitante ni ofrece recursos complementarios.
1-2025-004181	Grupo de Reglamentos Técnicos	2-2025-006041	27/02/2025	<b>Verificación OCI:</b> la respuesta aborda el fondo de la consulta, se respondiendo de manera completa y normativa. Con relación al lenguaje claro, Utiliza citas normativas precisas, explica el rol del Ministerio y la vigencia del RETIE, incluye enlaces útiles para consulta adicional; sin embargo, el texto es extenso y técnico, lo que puede dificultar su comprensión para ciudadanos sin formación especializada, usa frases largas y estructuras complejas como "Los encerramientos deben tener un grado de protección contra cuerpos sólidos no mayores o iguales a 12,5", no hay una respuesta directa al inicio. En conclusión, el contenido atiende lo solicitado, no está redactado en lenguaje claro.

RADICADO	DEPENDENCIA FINALIZA	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	OBSERVACIÓN OCI
1-2025-004350	Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	2-2025-003549	10/02/2025	<b>Verificación OCI:</b> La respuesta del MME mediante radicado 2-2025-003549 del 10-02-2025 cumple con los criterios de fondo y lenguaje claro, al explicar las competencias del MME, el lenguaje es claro y adecuado, se observa empatía y disposición.
1-2025-004410	Grupo de Downstream	2-2025-003765	11/02/2025	<b>Verificación OCI:</b> La respuesta del MME mediante radicado 2-2025-003765 cumple plenamente con los criterios de respuesta de fondo y lenguaje claro. Es una comunicación técnica bien fundamentada, que responde la pregunta de forma directa, ofrece alternativa con la cesión de autorización, cita normativa, usando un lenguaje claro, formal, técnico y comprensible, así mismo, la empatía institucional.
1-2025-004614	Grupo de Minas	2-2025-005361	21/02/2025	Puntos clave de la solicitud: Se solicita investigación urgente de los atentados, se pide gestión institucional para prevenir nuevos hechos de violencia, se destaca el impacto en la seguridad del personal, las comunidades y la operación minera, se hace un llamado al Ministerio como máxima autoridad minera para que actúe.  El MME mediante comunicación radicado 2-2025-005361 del 21/02/2025 cumple con los criterios de fondo y lenguaje claro, aunque puede fortalecerse en el contenido técnico y sustancial sobre la gestión adicional, porque se menciona coordinación interinstitucional, pero sin detalles específicos ni compromisos verificables; así mismo, con relación a la respuesta a todas las peticiones fue parcial, al no mencionarse si se coordina con otras entidades como MinDefensa, MININTERIOR o autoridades locales.
1-2025-005070	Grupo de Midstream	2-2025-005859	25/02/2025	La solicitud requiere: “Conocer cuáles son los requisitos que requiere un operador portuario para llevar a cabo la operación de transporte de gas licuado de petróleo (GLP) al interior de un Puerto Multipropósito.”  Analizada la respuesta emitida por el MME mediante 2-2025-005859 cumple parcialmente con los criterios de fondo y lenguaje claro. Es una respuesta correcta en términos de atención, pero insuficiente en contenido técnico, ya que no entrega los requisitos solicitados ni orienta normativamente. No obstante, al proponerse una solución mediante la realización de una reunión para profundizar en la consulta, no se entregan los requisitos solicitados en la respuesta escrita y la orientación técnica al no ofrecer información preliminar ni enlaces normativos.

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Feb al 31-Jul-2025)

## **Hallazgo No. 04 – Deficiencias en el uso de lenguaje claro en las respuestas a PQRS**

**Condición:** Durante la revisión de una muestra de trece (13) comunicaciones radicadas en el sistema institucional ARGO, se evidenciaron debilidades recurrentes en la aplicación del lenguaje claro y en la entrega de respuestas de fondo en la gestión de las PQRS. Entre las principales observaciones se destacan:

- Falta de trazabilidad documental en el envío de comunicaciones al ciudadano.
- Clasificación incorrecta del tipo de solicitud (solicitudes tratadas como consultas en lugar de derechos de petición).
- Respuestas que no abordan el contenido sustancial de la solicitud, limitándose a aspectos formales.
- Traslados extemporáneos e incompletos a entidades competentes, sin informar adecuadamente al ciudadano.
- Uso de lenguaje técnico complejo, extensos textos sin estructura clara, y ausencia de recursos que faciliten la comprensión.

### **Criterio:**

- Ley 1755 de 2015, artículos 17, 19 y 21: Establecen los procedimientos y términos para la atención de derechos de petición, incluyendo la obligación de responder de fondo y realizar traslados oportunos.
- Ley 2052 de 2020, artículo 28: Promueve el uso del lenguaje claro en las comunicaciones públicas.
- Guía de Lenguaje Claro del DAFP: Define los principios de claridad, concisión, orden lógico y accesibilidad en la redacción institucional.

### **Causa:**

- Deficiencias en la capacitación del personal encargado de la gestión de PQRS sobre normatividad aplicable y lenguaje claro.
- Ausencia de protocolos internos que garanticen la verificación técnica previa al cierre de solicitudes.
- Limitaciones en el sistema ARGO para registrar y evidenciar adecuadamente la trazabilidad de las gestiones realizadas.

### **Efecto:**

- Riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición por parte de los ciudadanos.



- Pérdida de confianza institucional debido a respuestas incompletas, confusas o mal fundamentadas.
- Posibles reprocesos administrativos y quejas por parte de los usuarios, afectando la eficiencia y transparencia en la gestión pública.

### **Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI):**

- *Radicado 1-2025-011198: No se adelantó gestión ante las áreas misionales, dado que no se contaba con insumos suficientes para determinar con precisión a cuál dependencia debía dirigirse la consulta. La información relacionada con servidumbres podría corresponder a hidrocarburos, minería o energía eléctrica; sin la confirmación de la “clase de servidumbre”, era probable que las dependencias devolvieran el requerimiento, generando reprocesos y desgaste. Por esta razón, se solicitó al ciudadano ampliar la información.*
- *La petición de aclaración se realizó mediante el correo institucional y, en la respuesta enviada, se indicó que al complementar los datos debía mencionar el número de radicado, con el fin de enlazar su solicitud en el sistema ARGO.*
- *Radicado 1-2025-026057: Esta petición fue recibida por el canal Radicador virtual al analizarla se considera solicitud de información por los interrogantes indicados por el ciudadano*
- *Radicado 1-2025-023360: La petición de aclaración se realizó teniendo en cuenta que no había contexto completo de la poca información que envió el ciudadano no se deduce a que dependencia y se realiza mediante el correo institucional y, en la respuesta enviada, se indicó que al complementar los datos debía mencionar el número de radicado, con el fin de enlazar su solicitud en el sistema ARGO.*
- *Radicado 1-2025-017407: Se le brinda respuesta al ciudadano indicando claramente que: que el protocolo de atención a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Minas y Energía, se extiende a todos los grupos poblacionales, grupos diferenciales, étnicos, minorías y culturales del país, buscando eliminar cualquier barrera física, comunicacional o actitudinal, que pueda limitar su participación y atención plena.*
- *Radicado 1-2025-015222: Esta respuesta fue gestionada por el Grupo de Downstream.*



*Las acciones para construir la Estrategia de Lenguaje claro dentro del MME se han desarrollado mediante el establecimiento de una mesa con articulación de diferentes áreas en la que se analizaron indicadores como los de los canales de atención y se encontró que en efecto las respuestas a PQRSD constituyen una oportunidad de mejora para el fortalecimiento de competencias institucionales.*

*De esta manera, se trabajaron propuestas desde diferentes perspectivas, jurídica, administrativa, comunicativa y estratégica, que dio como resultado el diseño de un taller de lenguaje claro con especial énfasis en la generación de documentos escritos como respuesta a las PQRSD recibidas por el MME.*

*Dentro de los documentos analizados se tomó como muestra el radicado 1-2025-017418 y la respuesta del MME a dicha solicitud.*

*Se encuentra que en efecto hay respuestas que no abordan el contenido sustancial de la solicitud, limitándose a aspectos formales, Uso de lenguaje técnico complejo, extensos textos sin estructura clara, y ausencia de recursos que faciliten la comprensión, entre otros elementos con oportunidad de mejora.*

*De esta manera, el taller se ha diseñado para capacitar al personal encargado de la gestión de PQRSD en aspectos como: a. Estructura formal de respuesta a las PQRSD, aspectos normativos sobre forma y contenido. b. Pautas de lenguaje claro establecidas por el DNP contenidos en la Guía de Lenguaje Claro del DAFP.*

*El taller forma parte de la metodología para la construcción de la Estrategia de Lenguaje Claro dentro del MME como protocolo interno que garantice en adelante la implementación de esta política en las respuestas a las PQRSD, pero también como herramienta para la generación de documentos escritos en general así como en el uso de lenguaje claro en otros espacios de relacionamiento con la ciudadanía y grupos de interés.*

*Se tiene prevista la implementación del Taller de Lenguaje Claro al interior de la entidad; por ello, se sugiere dejar este aspecto como una oportunidad de mejora o como observación.*

*LENGUAJE CLARO (1).pptx*

*Decálogo lenguaje claro.pdf*





### **Respuesta Grupo de Reglamentos Técnicos (DEE): (...)**

COMENTARIO PÁG. 26 – Numeral 9.4. Lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRSD

*Observación Grupo de Reglamentos Técnicos:*

*En cuanto al numeral 9.4. Lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRSD, manifestamos respetuosamente que no compartimos el comentario emitido. Es lógico que se indique que las respuestas a consultas técnicas de un Reglamento Técnico no pueden ser simplificadas a un lenguaje distinto del técnico, toda vez que, por su naturaleza, deben estar soportadas en los contenidos reglamentarios (generalidades, productos, instalaciones, evaluación de la conformidad y personas) y en el marco normativo correspondiente.*

*La mayoría de los peticionarios son profesionales, (ingenieros, técnicos, diseñadores, constructores, instaladores, importadores, fabricantes de productos eléctricos, certificadores, inspectores, etc.), quienes requieren respuestas con rigor técnico y legal suficiente. Emitir una respuesta sin dicho sustento iría en contra de un lenguaje técnico claro, transparente y preciso, pudiendo incluso generar la percepción de falta de soporte.*

*Adicionalmente, las respuestas del Grupo de Reglamentos Técnicos se estructuran de manera organizada: primero se transcribe la consulta, luego se expone el sustento normativo y legal de contexto, y finalmente se responden de manera detallada los puntos planteados.*

*No obstante, lo anterior, cuando se reciben consultas de ciudadanos sin formación especializada, las respuestas se formulan en un lenguaje comprensible, sin dejar de lado el soporte técnico y normativo indispensable que garantiza la claridad, coherencia y legalidad de lo respondido.*

*En este sentido, solicitamos que las observaciones aquí planteadas sean consideradas en la consolidación del informe definitivo.*

*Agradecemos su amable atención y reiteramos nuestra disposición permanente hacia la mejora continua y el trabajo articulado y cooperado entre las diferentes áreas.*

**Análisis de la Respuesta por la Oficina de Control Interno (OCI):** En atención a las respuestas recibidas y conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículos 17, 19 y 21, que regulan los procedimientos, términos y obligaciones para la atención de derechos de petición, incluyendo la respuesta de fondo y el traslado oportuno; la Ley



2052 de 2020, artículo 28, que promueve el uso del lenguaje claro en las comunicaciones públicas; y la Guía de Lenguaje Claro del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se mantiene el hallazgo identificado.

Este hallazgo evidencia la necesidad de fortalecer e implementar acciones de mejora orientadas a:

- Prevenir la vulneración del derecho fundamental de petición, garantizando respuestas completas, oportunas y debidamente fundamentadas.
- Evitar la pérdida de confianza institucional, que puede derivarse de comunicaciones confusas, incompletas o técnicamente deficientes.
- Reducir reprocesos administrativos y quejas ciudadanas, que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública.

En este sentido, es importante revisar y reforzar los procesos internos de clasificación, trazabilidad y respuesta de PQRS, así como promover el uso del lenguaje claro en todas las comunicaciones oficiales, en cumplimiento del marco normativo vigente y de los principios de buen gobierno.

## **9.8. Trámite a las solicitudes y citaciones del Congreso de la Republica**

Según lo informado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, se atendieron 42 citaciones del Congreso por el Grupo de Asuntos Legislativos. En cuanto a la información entregada, en documento Excel, se relacionaron 11 Traslados de preguntas al MME por competencia desde otra entidad, 4 proposiciones de Mesa Técnica y 24 Citaciones a debate de control político.

### **Oportunidad de Mejora 04: Fortalecimiento del Sistema de Registro y Seguimiento de Citaciones Legislativas**

**Situación Observada:** El reporte entregado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano contiene información sobre traslados de preguntas, proposiciones de mesa técnica y citaciones a debates de control político. Sin embargo, el documento no permite verificar la gestión, control ni seguimiento de la asistencia a los debates por parte del Grupo de Asuntos Legislativos y/o el Ministerio de Minas y Energía durante el periodo evaluado (febrero a julio de 2025).

**Causa Potencial:** Ausencia de un sistema estructurado de trazabilidad que integre:

- Registro de cada citación recibida.
- Asignación de responsables.



- Evidencia de respuesta o asistencia.
- Seguimiento a compromisos derivados de los debates.

**Efecto Potencial:**

- Riesgo de incumplimiento institucional frente a requerimientos del Congreso.
- Falta de transparencia y rendición de cuentas.
- Dificultad para evaluar el desempeño del Grupo de Asuntos Legislativos.

**Recomendación:** Implementación de un Mecanismo de gestión documental y Seguimiento (puede ser una herramienta en Excel mejorada, una base de datos o una solución digital) que permita el registro estructurado de cada solicitud o citación, con campos como: Fecha de recepción, Tipo de requerimiento (pregunta, proposición, citación), Entidad emisora, Dependencia responsable, Fecha de respuesta o asistencia, asignación de responsables y fechas límite para cada requerimiento. Así como, una carpeta electrónica de evidencias documentales (actas, comunicaciones, presentaciones), que permita el seguimiento a compromisos adquiridos en los debates, con alertas de vencimiento y generación de reportes automáticos para la alta dirección y auditoría interna/ Externa.

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

Con relación a los acompañamientos en Proyectos de Ley y actos Legislativos de interés del Sector, se manifestó que durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero al 31 de julio de 2025 se publicaron para comentarios de la ciudadanía 42 actos normativos, los cuales recibieron 464 comentarios por parte de los interesados y se relacionaron en la respuesta.

Como soporte se hizo entrega de 7 documentos en Excel denominados “*Proyectos de actos administrativos publicados para consulta ciudadana 2025*”, de enero a julio, en los cuales es posible constatar que se realiza seguimiento a los actos normativos por medio de la bitácora, en los cuales se relaciona en orden cronológico, el Canal de recepción, el Área temática, proyecto de acto administrativo tipo, título documento en consulta ciudadana, epígrafe de acto administrativo, fecha de inicio de publicación, fecha fin de publicación, número de comentarios y el enlace de publicación en la página web del MME.

Revisados las bitácoras de seguimiento a los “*Proyectos de actos administrativos publicados para consulta ciudadana 2025*”, se confirmó la publicación en la página web del MME de la información relacionada con los foros.

## 9.9. Verificación trámite de solicitudes del Congreso de la República

### Hallazgo 5: Extemporaneidad y/o ausencia de respuesta a solicitudes del Congreso de la República

**Condición:** Del reporte ARGO “*Categoría de Petición*”, del periodo objeto de seguimiento (1 de Feb. a 31 de Jul. de 2025), durante la revisión al trámite de solicitudes de información realizadas por el Congreso de la República, se identificaron 256 solicitudes asignadas al Grupo de Asuntos Legislativos que fueron respondidas fuera de los términos establecidos o no presentan evidencia de respuesta al solicitante dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. En algunos casos, se evidenció el traslado a otras entidades superando este plazo. (Ver soporte: ANEXO 1 pestaña denominada GRUPO DE ASUNTOS LEGISLATIVOS).

**Criterio:** Ley 5 de 1992 en sus artículos 258 y 260 de la establece un plazo de cinco días hábiles para resolver las solicitudes de informes y proposiciones presentadas por los miembros del Congreso.

Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Causa:** Se evidencian debilidades en la gestión, seguimiento y control por el Grupo de Asuntos Legislativos, así como en la asignación oportuna de responsables y control de los tiempos de respuesta.

#### **Efecto:**

- Incumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de solicitudes del Congreso.
- Posible afectación a la imagen institucional y a la relación con el poder legislativo.
- Riesgo de sanciones o llamados de atención por parte de entes de control.
- Pérdida de trazabilidad y transparencia en la gestión de asuntos legislativos.

## 9.10. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía durante el 1 de febrero al 31 de julio de 2025

**Verificación OCI:** Con relación a los espacios para interacción y socialización de información con la ciudadanía realizados entre el 1 de febrero al 31 de julio de 2025, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, manifestó que: “*El Ministerio de Minas y Energía cuenta con diversos canales de atención para la*



*interacción con la ciudadanía (Teléfono, Presencial, Correo Electrónico, Correo Físico, Agendamiento Web, entre otros), para ello se genera un informe trimestral de Mecanismos de Interacción y Participación ciudadana, que tiene como objetivo, informar a la Alta Dirección, a los ciudadanos y partes interesadas, la forma en que la ciudadanía interactúa con la Entidad e identificar las temáticas de mayor consulta, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de los ciudadanos.” Así mismo, se registran dos enlaces en la respuesta:*

Informe 1er Trimestre:

[INFORME-INTERACCION-PARTICIPACION-CIUDADANA-PRIMER-TRIMESTRE-2025.pdf](#)

Informe 2do Trimestre:

[INFORME DE INTERACCION Y PARTICIPACION CIUDADANA II TRIMESTRE 2025---.pdf](#)

En el contenido del Informe del primer trimestre de 2025 sobre la interacción ciudadana en el MME, se observaron como aspectos relevantes:

### **1. Comportamiento de los Canales de Atención**

- Total de interacciones: Se evidencian múltiples canales activos con alto volumen de atención.
- Canal telefónico: 2.708 llamadas. El 87% relacionadas con hidrocarburos.
- Canal presencial: 115 personas atendidas. Principal temática: distribución de combustibles.
- Agendamiento web: 237 citas, de las cuales el 44% no fueron efectivas.
- Correo electrónico: 13.222 correos gestionados por más de 50 dependencias.
- Correo físico: 496 radicados.
- Formulario Web PQRSD: 443 radicados. Principales temas: energía eléctrica (24%) e hidrocarburos (14%).

### **2. Mecanismos para la Protección de los Derechos Ciudadanos**

- Total de acciones: 2.393
- Derechos de petición: 96% (2.313)
- Acciones de tutela: 3%
- Acciones populares, de grupo y cumplimiento: 1%



### 3. Mecanismos de Participación Ciudadana

- **Foros:** 20 proyectos normativos publicados, 175 comentarios recibidos.
- **Eventos:** 7 eventos en 5 ciudades. Clasificados como informativos, pedagógicos y de planeación participativa.

#### Portal Web:

- 531.000 visitas
- 216.000 vistas únicas
- Tiempo promedio en página: 49 segundos

Del contenido del Informe de Interacción Y Participación Ciudadana del segundo trimestre de 2025 del MME, se observaron como aspectos destacados:

### 1. Comportamiento de los Canales de Atención

#### Total de interacciones por canal:

- Teléfono: 2.277 llamadas. 83% relacionadas con hidrocarburos.
- Presencial: 51 personas atendidas. Principal tema: postulaciones a Comunidades Energéticas.
- Agendamiento Web: 201 citas, 35% no efectivas.
- Correo electrónico: 16.146 correos asignados a más de 50 dependencias.
- Correo físico: 560 radicados.
- Formulario Web PQRS: 399 radicados. Temas principales: Energía Eléctrica (193) e Hidrocarburos (73).

### 2. Mecanismos para la Protección de los Derechos Ciudadanos

Acciones en total: 2.301

- Derechos de Petición: 94.6%
- Acciones de Tutela: 5%
- Acciones Populares, de Grupo y Cumplimiento: 0.4%

### 3. Mecanismos de Participación Ciudadana

- **Foros normativos:** 20 proyectos publicados, 282 comentarios recibidos.



- **Eventos:** 118 eventos en 46 municipios. Tipologías: Informativos (49), Pedagógicos (40), Planeación Participativa (23).
- **Portal Web:**
  - ✓ 488.516 visitas
  - ✓ 167.849 usuarios activos
  - ✓ Tiempo promedio: 71 segundos

### **Recomendaciones:**

**Optimizar el canal de agendamiento web:** Se reporta un 35% de citas no efectivas. Se recomienda implementar recordatorios automáticos, validación de asistencia y análisis de causas de inasistencia.

**Fortalecer la trazabilidad de atención presencial:** Aunque el volumen es bajo, se sugiere documentar mejor los temas tratados y resultados obtenidos para evaluar impacto.

**Medir el impacto cualitativo de los eventos:** Aunque se realizaron 118 eventos, se recomienda aplicar encuestas de satisfacción, evaluar resultados concretos y documentar aprendizajes.

**Fortalecer la retroalimentación normativa:** Se recibieron 282 comentarios en foros. Se sugiere publicar informes de respuesta a comentarios ciudadanos para fomentar transparencia.

**Del Portal Web, monitorear comportamiento de usuarios:** Con 488.516 visitas y un tiempo promedio de 71 segundos, se recomienda analizar páginas más visitadas, tasa de rebote y oportunidades de mejora en navegación.

**Para las 5 recomendaciones expuestas anteriormente el GRCGI manifestó:**

### **Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI):**

- *En el proceso de agendamiento virtual, al registrar los datos y confirmar la reserva, el ciudadano recibe de manera inmediata y automática en su correo electrónico la confirmación de la cita, indicando la fecha, el horario y el enlace de conexión correspondiente.*

*Actualmente, para las cuentas de correo institucional en Outlook, se generan recordatorios automáticos 24 horas y 15 minutos antes de la sesión. Se revisará la*



*alternativa de habilitar recordatorios automáticos para cuentas de otros dominios; no obstante, esta funcionalidad dependería de un ajuste técnico a validar con el área de TIC, como administradores de las cuentas de Office 365, o de la ejecución manual por parte del equipo de Relacionamento con el Ciudadano.*

*De igual manera, en la vigencia 2024, se venía aplicando una encuesta orientada a identificar las razones de la no conexión de los ciudadanos a las sesiones agendadas. Atendiendo la observación, se revisará la viabilidad de retomar esta práctica, de modo que se cuente con información actualizada que permita analizar y sustentar las causas de inasistencia.*

- *Con la implementación de la nueva herramienta de Omnicanalidad, se ha logrado documentar y registrar la caracterización de la ciudadanía, esta información se reporta en el Informe Semestral de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Valor el cual se puede consultar a través del siguiente link: [CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS PRIMER SEMESTRE DE 2025 OK](#)*

*Así mismo, se tendrá en cuenta la sugerencia, para ingresar esta información en el reporte correspondiente al 3er trimestre de 2025.*

- *Para el contrato vigente del operador logístico, la gestión del operador no está a cargo del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano; su supervisión corresponde a un grupo designado por la Secretaría General.*
- *Desde el GRCGI de acuerdo con el procedimiento expedimos el Certificado de publicación e informe de comentarios recibidos por parte de la ciudadanía a los diferentes actos normativos puestos a discusión, es responsabilidad de las áreas técnicas dar respuesta a estos comentarios y publicar*
- *Frente a los comentarios en foros, el GRCGI manifestó que: Igualmente, desde al GRCGI de acuerdo con el procedimiento enviamos los comentarios recibidos a las diferentes áreas técnicas responsables del acto normativo en discusión y expedimos el Certificado de Publicación e informe de Comentarios, es responsabilidad de estas áreas técnicas dar respuesta a estos comentarios recibidos, dar respuesta y publicar dicha respuesta en la matriz de respuesta a cometarios establecida para tal fin*
- *De lo mencionado sobre el Portal Web, monitorear comportamiento de usuarios, manifestó también el GRCGI: Se tendrá en cuenta la sugerencia, para ingresar esta información en el reporte correspondiente al 3er trimestre de 2025.*





### 9.11. Medición de la satisfacción de los grupos de valor

**Verificación:** Revisados los documentos aportados por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, en respuesta a este asunto, se manifestó haber remitido a través de ARGO el 5 de agosto de 2025 memorando con radicado No. 3-2025-031009 dirigido a las áreas misionales, oficina de planeación, control interno, talento humano y secretaría general, dando a conocer los resultados del informe de Medición de la Satisfacción y Caracterización de Ciudadanos y Grupos de valor correspondiente al 1er semestre de 2025.

En este memorando se indica que: *“El análisis de los resultados de las mediciones de satisfacción, permite a cada dependencia identificar oportunidades de mejora en sus procesos, fortalecer los canales de comunicación y adoptar una actitud proactiva frente a las observaciones de los ciudadanos. Por ello, el compromiso hacia la mejora continua debe ser una premisa compartida por todas las áreas del Ministerio, en especial por aquellas que tienen una relación directa con los beneficiarios de nuestra oferta institucional”*

Así mismo se indicó que fue publicado en la página web del ministerio [www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co), indicando lo siguiente:

Medición de la Satisfacción de los canales de atención, PQRS y Trámites y servicios 1er Semestre de 2025:

[https://www.minenergia.gov.co/documents/14187/MEDICION\\_DE\\_LA\\_SATISFACCI%C3%93N\\_PRIMER\\_SEMESTRE\\_DE\\_2025.pdf](https://www.minenergia.gov.co/documents/14187/MEDICION_DE_LA_SATISFACCI%C3%93N_PRIMER_SEMESTRE_DE_2025.pdf)

**Verificación OCI:** En el numeral 1. *Medición de la Satisfacción* de este informe, se observan los resultados generales del indicador de satisfacción, con un resultado del 77,70% y de acuerdo con la escala definida para la interpretación de este indicador, corresponde a un nivel de satisfacción “Medio”, es decir, un estado “Aceptable”.

Con relación a los resultados por canal de atención y atributo registrados en el informe de Medición de la Satisfacción del Primer Semestre de 2025 del Ministerio de Minas y Energía, es necesario generar acciones de mejora para fortalecer la atención a la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la entidad.

## **Hallazgo 6. Debilidades en el desempeño de atención a la ciudadanía a través de los canales dispuestos por el MME**

- **Bajo desempeño del canal presencial**

**Condición:** El canal presencial obtuvo una calificación de satisfacción del 70%, ubicándose en nivel crítico. La calidad de la respuesta fue de solo 62.5%.

**Criterio:** Según el modelo de medición, un canal debe alcanzar mínimo 75% para ser considerado aceptable.

**Causa:** Deficiencias en la preparación del personal, falta de protocolos claros y posibles demoras en la atención.

**Efecto:** Disminución de la confianza ciudadana, percepción negativa del servicio cara a cara, riesgo reputacional institucional.

- **Deficiencias en el canal WhatsApp**

**Condición:** El canal WhatsApp obtuvo una calificación general de 65.29%, con todos los atributos por debajo del umbral mínimo.

**Criterio:** Los canales deben garantizar claridad, utilidad y confianza en las respuestas.

**Causa:** Diseño conversacional limitado, respuestas automatizadas poco ajustadas, falta de escalamiento a la atención humana.

**Efecto:** Baja percepción de utilidad, frustración ciudadana, pérdida de credibilidad en canales digitales emergentes.

- **Calidad insuficiente en respuestas por correo electrónico/físico**

**Condición:** El canal obtuvo 73.33% de satisfacción, con calidad de respuesta en 68.75% y confianza en 72.92%.

**Criterio:** Las respuestas deben ser claras, útiles y pertinentes.

**Causa:** Uso de respuestas genéricas, falta de seguimiento, escasa personalización.

**Efecto:** Percepción de desconexión entre solicitud y solución, aumento de quejas y reclamos.



- **Tiempo de respuesta crítico en varios canales**

**Condición:** El atributo “tiempo de respuesta” fue crítico en canales como Agendamiento Web (71.15%), WhatsApp y Presencial.

**Criterio:** La atención debe ser oportuna y dentro de los términos legales.

**Causa:** Cuellos de botella operativos, falta de automatización, escasez de personal en momentos de alta demanda.

**Efecto:** Frustración ciudadana, incumplimiento de términos legales, deterioro de la imagen institucional.

- **Sentimiento negativo predominante en la ciudadanía**

**Condición:** El 38% de los comentarios ciudadanos reflejan frustración, demoras, falta de respuesta y desconfianza.

**Criterio:** La atención debe ser transparente, clara y efectiva.

**Causa:** Procesos lentos, respuestas evasivas, fallas en plataformas digitales.

**Efecto:** Pérdida de confianza institucional, aumento de acciones judiciales, debilitamiento del vínculo Estado-ciudadano.

- **Oportunidad de fortalecer la participación ciudadana**

**Condición:** Un 10% de los ciudadanos expresaron interés en participar activamente en proyectos de transición energética.

**Criterio:** La gestión pública debe promover la participación activa y colaborativa.

**Causa:** Falta de canales formales para recoger propuestas ciudadanas.

**Efecto:** Desaprovechamiento de ideas valiosas, baja apropiación social de los programas.

**Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI):** *En relación con la observación realizada respecto al bajo desempeño en la medición de satisfacción, es importante precisar que la calificación otorgada por los ciudadanos en atributos como tiempo de respuesta y calidad de la respuesta no está*



*directamente relacionada con la atención prestada a través de los canales de contacto, sino con factores externos a la gestión del área de atención ciudadana.*

*En la mayoría de los casos, el ciudadano acude a nuestros canales una vez ya ha iniciado un trámite o radicado una petición con anterioridad, y el contacto posterior obedece principalmente a solicitudes de seguimiento. Por lo tanto, cuando las áreas técnicas responsables de dar respuesta no emiten la misma dentro de los tiempos establecidos o no brindan la información suficiente, el ciudadano califica de manera negativa aspectos como la oportunidad y la calidad de la respuesta.*

*Cabe resaltar que esta situación no corresponde a una deficiencia en la atención ciudadana que como se puede observar en el Informe de Medición de la Satisfacción, atributos como facilidad y sencillez para realizar la solicitud, amabilidad, respeto y orientación del funcionario que lo atendió y confianza en la solución brindada, se encuentra en un nivel satisfactorio; sino al incumplimiento en los tiempos y contenidos de respuesta que dependen de las áreas técnicas responsables.*

*Como acción de mejora durante lo recorrido de este año, se han realizado acciones como:*

- 1. Capacitación en PQRS, haciendo énfasis en la responsabilidad frente a los tiempos de respuesta a las dependencias técnicas.*
- 2. Capacitación y seguimiento a la calidad de la información suministrada al ciudadano.*
- 3. Capacitación en materia de Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención a la Ciudadanía.*

*De esta manera, buscamos que la medición de satisfacción refleje de manera más objetiva la calidad de la atención ciudadana, diferenciando la gestión de los canales de servicio de la gestión técnica de fondo.*

*En relación con la medición de la satisfacción en el canal de atención presencial, la baja calificación obtenida (70%) está asociada principalmente a dos factores: i) la calidad de las respuestas emitidas por las áreas técnicas y ii) el incumplimiento de los tiempos establecidos para dar respuesta a las solicitudes.*

*En este canal se observa un impacto mayor en el ítem de calidad de la respuesta, dado que el ciudadano espera recibir atención directa de un funcionario del área técnica correspondiente a su consulta. Actualmente, la mayoría de las áreas no realizan atención presencial directa, trasladando casi en su totalidad la gestión al equipo de Relacionamento con el Ciudadano.*



*Si bien el equipo cuenta con preparación y capacitación para orientar adecuadamente a los ciudadanos, existen aspectos técnicos especializados que exceden su competencia. Esta situación limita la calidad de las respuestas que pueden ofrecerse en primera instancia y afecta de manera directa la percepción del ciudadano frente al servicio recibido.*

*El canal WhatsApp es una herramienta implementada desde abril del 2025, opera a través de un repositorio de preguntas y respuestas frecuentes que constantemente son actualizadas en el sistema a través de la información recopilada por nuestros canales de atención, así como por las áreas técnicas. Este canal no cuenta con la atención de un agente humano para la solución de respuestas complejas, es por ello que el “Boot” remite al ciudadano los datos de contacto hacia otros canales de atención para la atención.*

*El chatboot de WhatsApp es un canal nuevo e innovador en el Ministerio de Minas y Energía, al cual aún se le están adaptando herramientas e información para mejorar el nivel de atención*

*Por lo anterior, se propone considerar el retiro de este hallazgo (6) dado que la satisfacción de la ciudadanía no depende exclusivamente del Grupo de Relacionamiento, sino que es el resultado del trabajo articulado de las diferentes áreas de la entidad.*

**Análisis de la Respuesta por la Oficina de Control Interno (OCI):** Con base en la respuesta recibida y las situaciones evidenciadas en los apartados anteriores que sustentan el hallazgo, se confirma la observación realizada.

Este hallazgo pone de manifiesto la existencia de debilidades en la gestión que deben ser abordadas mediante acciones de mejora concretas, orientadas a:

- Corregir las falencias identificadas en los procesos de atención.
- Fortalecer la capacidad institucional para responder de manera oportuna, clara y efectiva a los requerimientos de los grupos de valor.
- Promover una cultura de mejora continua que contribuya a elevar los niveles de eficiencia, transparencia y confianza en la gestión pública.

Se valoran positivamente las acciones implementadas por el GRCGI y se insta a coordinar con las áreas responsables que trabajan articuladamente con este Grupo para que se formulen acciones conjuntas, relacionadas, entre otras, con:

- Establecimiento de indicadores compartidos de desempeño entre el GRCGI y las áreas técnicas, que permitan medir de forma integral la experiencia del ciudadano.



- Fortalecimiento de los mecanismos de retroalimentación y trazabilidad, para asegurar que las respuestas técnicas cumplan con los estándares de calidad y oportunidad definidos.
- Revisión y ajuste de los protocolos de atención interdependencia, para garantizar una gestión articulada y coherente en todo el ciclo de atención de PQRS.

En consecuencia, las acciones correctivas deben ser formuladas en el marco del procedimiento E-ME-P-03 Mejora Continua, enfocadas a garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención ciudadana, así como en prevenir la recurrencia de situaciones que puedan afectar el ejercicio de derechos fundamentales y la percepción institucional.

## **9.12. Evaluación a eventos de Rendición de Cuentas del MME, vigencia 2024**

**Verificación OCI:** El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información del MME, manifestó que a la fecha el ejercicio de Rendición de Cuentas del año 2025 no se ha llevado a cabo, aún no se cuenta con soportes de divulgación y/o publicación de los resultados de evaluación.

Sin embargo, se remite enlace donde se encuentra la evaluación de la Rendición de Cuentas del año 2024

[https://www.minenergia.gov.co/documents/13213/INFORME\\_DE\\_MEDICION\\_DE\\_LA\\_SATISFACCION\\_RENDICION\\_DE\\_CUENTAS\\_EXTERNA\\_SECTORIAL\\_ZlekcY4.pdf](https://www.minenergia.gov.co/documents/13213/INFORME_DE_MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_RENDICION_DE_CUENTAS_EXTERNA_SECTORIAL_ZlekcY4.pdf)

Con relación al contenido del Informe de Medición de la Satisfacción – Rendición de Cuentas Externa Sectorial 2023–2024:

### **Hallazgo 7. Ciudadanía insatisfecha con la atención en la Rendición de Cuentas Externa Sectorial 2023–2024:**

- **Baja participación en la encuesta de satisfacción**

**Condición:** Solo 56 personas respondieron la encuesta de satisfacción, de un total de 237 asistentes.

**Criterio:** Para garantizar representatividad estadística, es importante establecer una tasa de respuesta superior al 30%.



**Causa:** Limitaciones en la estrategia de recolección (uso exclusivo de QR), falta de acompañamiento para diligenciar el instrumento.

**Efecto:** Riesgo de sesgo en los resultados, baja confiabilidad para toma de decisiones basadas en percepción ciudadana.

- **Canal de comunicación limitado para la convocatoria de Rendición de Cuentas**

**Condición:** El 48% de los asistentes se enteró del evento por WhatsApp; otros canales como redes sociales y página web tuvieron menor impacto.

**Criterio:** La convocatoria debe ser amplia, inclusiva y multicanal para garantizar acceso equitativo.

**Causa:** Falta de estrategia de comunicación segmentada por grupos de valor y territorios.

**Efecto:** Posible exclusión de comunidades sin acceso digital, baja diversidad en la participación.

- **Falta de condiciones logísticas adecuadas**

**Condición:** Comentarios ciudadanos reportan ausencia de sillas, falta de hidratación, espacio reducido y calor.

**Criterio:** Los eventos deben garantizar condiciones mínimas de comodidad, accesibilidad y bienestar.

**Causa:** Deficiencias en la planeación logística y falta de enfoque en grupos vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad).

**Efecto:** Afectación en la experiencia del usuario, percepción negativa del evento, riesgo de exclusión.

- **Bajo acceso al informe de gestión**

**Condición:** El 29% de los asistentes no leyó el informe de rendición de cuentas.

**Criterio:** La rendición de cuentas debe garantizar acceso efectivo a la información pública.



**Causa:** Falta de envío directo del informe, ausencia de mecanismos de seguimiento post-evento.

**Efecto:** Pérdida de oportunidad para generar control social informado, baja apropiación ciudadana.

- **Alta concentración temática en comunidades energéticas**

**Condición:** El 42% de los asistentes manifestó interés en tratar el tema de comunidades energéticas.

**Criterio:** La agenda temática debe responder a los intereses mayoritarios de la ciudadanía.

**Causa:** Relevancia territorial del tema en La Guajira, pero falta de diversificación temática.

**Efecto:** Posible desatención de otros temas estratégicos del sector minero-energético.

- **Alta participación de grupos étnicos y vulnerables**

**Condición:** El 45% de los asistentes se identificó como indígena; 35% como NARP; 12% madres cabeza de familia; 7% desplazados.

**Criterio:** La participación debe ser representativa y respetuosa de la diversidad.

**Causa:** Buena convocatoria territorial, pero falta de enfoque diferencial en la atención.

**Efecto:** Riesgo de desatención de necesidades específicas si no se adapta la metodología.

**Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI):** *El informe de medición de la satisfacción correspondiente a la Rendición de Cuentas 2023-24, se puede evidenciar que los resultados fueron los siguientes:*

- *El tiempo para el desarrollo de la actividad fue: 93%*
- *La información presentada en la actividad fue clara: 100%*
- *Leyó el informe de Rendición de Cuentas: 71%*
- *Cómo califica la organización del evento: 95%*

*Total promedio de satisfacción: 90%*





*Por lo anterior, no se puede indicar que la ciudadanía está insatisfecha con la atención en la rendición de cuentas. Por lo cual solicitamos que este hallazgo sea eliminado del informe.*

*De acuerdo con el documento Lineamientos para el diseño e implementación de mediciones de percepción y expectativas ciudadanas emitido por el Departamento Nacional de Planeación.*

*<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Lineamientos%20mediciones%20de%20percepci%C3%B3n%20ciudadana.pdf> , se indica que:*

*“Si no existen bases de datos sobre el Universo total de ciudadanos puede recurrir al siguiente método: o Juicio de un experto: aplique la encuesta a un número representativo de ciudadanos que en ningún caso puede ser inferior al 3% del promedio mensual de ciudadanos atendidos en el punto de servicio.”*

*En este sentido, 56 personas corresponden al 23,4% por lo cual se cumple con una muestra representativa para el espacio diseñado.*

*Respecto a la pregunta: ¿A través de que canal de comunicación se enteró del evento? Podemos encontrar que: El 48,21% de la población se enteró a través del WhatsApp a través de grupos o comunidades creadas. El 21,43% se enteró a través de una invitación enviada al correo electrónico. Con el 12,50% encontramos que los asistentes se enteraron a través de las redes sociales (Facebook e Instagram), el 10,71% a través de la página web y finalmente el 7,14% de los asistentes a través de otros medios, como la voz a voz o a través de invitación directa emitida por sus asociaciones.*

*De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que el Ministerio de Minas y Energía implementó diversos canales de difusión (multicanalidad) para invitar a la ciudadanía al evento de Rendición de Cuentas. La pregunta refleja, por su parte que el canal más usado por la ciudadanía es el WhatsApp para recibir información y por lo anterior, se debería promover mucho más este canal como medio de información. En este sentido, no se debería indicar en el informe que el canal de comunicación fue limitado y se propone considerar el retiro de este hallazgo (7).*

*Teniendo en cuenta que la medición establece la percepción ciudadana, al respecto se puede indicar que las condiciones logísticas contaban con:*



*Graderías, por lo anterior no se contrataron sillas. Estación de café y punto de hidratación. El escenario seleccionado fue un coliseo deportivo con techo y sin paredes, adicionalmente las condiciones climáticas de Riohacha es un clima seco tropical que hace que la temperatura sea elevada. Por lo anterior, no se puede indicar en el informe que hubo “Falta de condiciones logísticas adecuadas”*

*El 71% de los encuestados indica que SI leyó el informe de Rendición de Cuentas sobre la gestión realizada en el año 2023-2024, lo cual es positivo respecto al total de la población encuestada. El informe de rendición de cuentas, adicionalmente, se publica y difunde a través de la página Web del Ministerio. Por lo anterior, no se puede indicar en el informe que hubo un bajo acceso al informe de gestión.*

*La Rendición de Cuentas 2023-2024 abordo 10 temas prioritarios:*

1. *Comunidades Energéticas*
2. *Municipios y Territorios Energéticos*
3. *Electromovilidad*
4. *Minerales Estratégicos*
5. *Distritos Mineros*
6. *Eco minerales*
7. *Financiación TEJ*
8. *Geotermia*
9. *Hidrógeno*
10. *Eólica Costa Afuera*

*Por lo anterior, no se puede indicar en el informe que hubo falta de diversificación temática o Posible desatención de otros temas estratégicos del sector minero-energético.*

*El informe de resultados de la Rendición de Cuentas puede ser consultado en el siguiente enlace:*

*[https://www.minenergia.gov.co/documents/13522/Informe\\_de\\_Resultados\\_RdC\\_23-24.pdf](https://www.minenergia.gov.co/documents/13522/Informe_de_Resultados_RdC_23-24.pdf)*

**Análisis de la Respuesta por la Oficina De Control Interno (OCI):** En atención a lo manifestado por el GRCGI se modifica la clasificación de hallazgo a una Oportunidad de Mejora. Aunque los resultados presentados en la respuesta son favorables y se evidencia gestión relacionada con el fortalecimiento de la estrategia de rendición de cuentas, se recomienda formular un plan de mejoramiento preventivo y prospectivo, enfocado en los siguientes aspectos:



- Fortalecimiento de la trazabilidad de la muestra: Documentar con mayor precisión el universo de ciudadanos invitados y atendidos, para facilitar la validación metodológica de la muestra en futuras mediciones.
- Optimización de canales de comunicación: Formalizar el uso de WhatsApp como canal institucional, asegurando cumplimiento de políticas de protección de datos y trazabilidad de la información.
- Mejorar la accesibilidad al informe de gestión: Aunque el 71% lo leyó, se pueden implementar estrategias complementarias como versiones resumidas, infografías o cápsulas informativas para ampliar el alcance.
- Gestión logística adaptativa: Evaluar mecanismos para mejorar el confort en escenarios abiertos, como ventilación adicional, señalización, y accesibilidad para personas con discapacidad.
- Monitoreo de percepción por componente: Desagregar los resultados por tipo de interacción (presencial, virtual, consulta técnica, etc.) para identificar con mayor precisión los puntos críticos de mejora.

## **CONCLUSIONES**

- El 55% de las PQRSD'S radicadas entre el 1 de febrero al 31 de julio de 2025 presentaron oportunidad en las respuestas conforme a los términos establecidos en la ley.
- El 21% de las PQRSD'S radicadas entre el 1 de febrero al 31 de julio de 2025 superan los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
- El 24% de las PQRD'S radicadas entre el 1 de febrero al 31 de julio de 2025, para el momento de ejecución del seguimiento se encontraban sin registro de respuesta y con vencimiento de término.
- El 0,09% de las PQRD'S radicadas entre el 1 de febrero al 31 de julio de 2025, se encontraron aún sin atención, pero en término para responder.
- Se identificaron debilidades en la aplicación de controles preventivos en la gestión de las PQRD'S al interior de los grupos y/o dependencias de la entidad.

## RECOMENDACIONES

- Realizar una revisión técnica para unificar los parámetros utilizados en la generación de reportes desde ARGO, asegurando que todas las dependencias del MME trabajen con criterios homogéneos.
- Documentación de procedimientos: Es fundamental que desde el GRCGI se documente de manera clara y actualizada los procedimientos utilizados para la extracción y clasificación de la información del sistema de información ARGO, incluyendo filtros aplicados, campos considerados y versiones del sistema utilizadas.
- Implementar controles periódicos de validación de los reportes de ARGO, estableciendo un mecanismo de validación cruzada mensual o bimestral entre los reportes generados por diferentes dependencias, con el fin de detectar y corregir oportunamente posibles inconsistencias.
- Teniendo en cuenta las actualizaciones que realizan al sistema de información ARGO, fortalecer las competencias del personal que registra información y el encargado de generar reportes, mediante capacitaciones periódicas sobre el uso del aplicativo y sus funcionalidades de consulta avanzada.
- Evaluar la implementación de alertas automáticas ante discrepancias significativas en los reportes generados en el aplicativo ARGO.
- Implementación de controles automatizados: Evaluar la viabilidad de incorporar controles automáticos en el sistema que alerten sobre discrepancias significativas entre reportes generados por diferentes usuarios o dependencias.
- Fortalecer el protocolo institucional de lenguaje claro para la atención de PQRS, que incluya trazabilidad documental, validación de competencia misional, y lineamientos de lenguaje claro.
- Mejorar la articulación entre el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y las áreas técnicas del Ministerio.
- Capacitar al personal en redacción y uso de herramientas de lenguaje claro, conforme a la Guía del DAFP.



- Para garantizar el respeto al derecho fundamental de petición y evitar vulneraciones procedimentales, en lo relacionado con el uso del lenguaje claro y de fondo, se sugiere:
  - a) Emitir respuesta de fondo cuando el Ministerio tenga competencia compartida o pueda orientar técnicamente, incluso si el acto administrativo lo emite otra entidad.
  - b) Adjuntar constancia de traslado de radicado ante las entidades y comunicar el nuevo término de respuesta.
  - c) Establecer canales de seguimiento para que el ciudadano pueda verificar el estado de su solicitud ante la entidad receptora.
  - d) Evitar respuestas genéricas que puedan interpretarse como evasión o dilación.
- Para mejorar el lenguaje claro, considerar:
  - a) Registrar en las respuestas un canal de contacto directo para ampliar la información.
  - b) Mencionar si existen guías, manuales o cursos disponibles para ciudadanos interesados en el tema.
  - c) Incluir glosario o explicaciones breves de términos técnicos.
  - d) Usar ejemplos sencillos.
  - e) Ofrecer enlaces o documentos de consulta en lenguaje ciudadano.
  - f) Evitar exceso de citas normativas al final del documento
- Fortalecer la capacitación al personal del grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, en las funciones específicas de cada Grupo o Dependencia del Ministerio de Minas y Energía, para la adecuada distribución y asignación de las PQRD'S.
- Incrementar y fomentar las campañas y capacitaciones preventivas para mitigar el riesgo de vencimiento de términos en las respuestas de las PQRD'S, conforme con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normativa correspondiente, dirigidas a todos los funcionarios de la entidad al comienzo y durante toda la anualidad, con



énfasis en las consecuencias disciplinarias que conlleva la no contestación y/o extemporaneidad de las PQRD'S.

- Considerar en el ejercicio de identificación de riesgos del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, las causas que fueron objeto de observación en este seguimiento.
- Fortalecer los controles detectivos en el sistema de información ARGO, de manera que genere alertas automáticas que aseguren el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la ley.
- Mejorar los resultados de medición de la satisfacción de los grupos de valor del MME:
  - a) Implementar formación en atención empática y resolución efectiva de casos, revisar procedimientos operativos y establecer estándares mínimos de calidad en la atención presencial.
  - b) Complementar el chatbot, incorporar respuestas más humanas, establecer protocolos de escalamiento a agentes humanos en casos complejos.
  - c) En las respuestas por correo electrónico y/o físico, establecer plantillas efectivas, protocolos de revisión de contenido, retroalimentación continua y control de calidad documental.
  - d) En el tiempo de respuesta en varios canales automatizar flujos, ajustar programación de citas, reforzar equipos en horarios pico y establecer alertas de vencimiento.
  - e) Implementar estrategias de escucha activa, mejorar la trazabilidad de trámites, fortalecer la comunicación institucional y priorizar casos sensibles.
  - f) Mejorar los espacios de co-creación, convocatorias ciudadanas, mesas técnicas participativas y programas de formación comunitaria.
- Fortalecer los eventos de rendición de cuentas:
  - a) Para aumentar la participación en estos eventos, complementar el uso de QR con encuestas físicas, asistencia personalizada y seguimiento post-evento para aumentar la tasa de respuesta.
  - b) Diseñar campañas de difusión multicanal (radio, prensa local, redes, correo, voz a voz) y segmentadas por perfil poblacional.



- c) Incluir criterios de accesibilidad universal en la planeación, prever mobiliario, climatización y servicios básicos.
- d) Enviar el informe por correo electrónico, publicar en canales accesibles, y realizar sesiones de socialización comunitaria.
- e) Priorizar comunidades energéticas en futuras audiencias, pero incluir espacios temáticos para otros ejes como movilidad eléctrica, hidrógeno, geotermia, etc.
- f) Incorporar enfoque étnico y poblacional en la planeación, atención y seguimiento de los eventos.

## 10. FIRMAS

**ORIGINAL FIRMADO**

**JULIE ANDREA SOTO LAVERDE**

Jefe Oficina de Control Interno

**ORIGINAL FIRMADO**

**SANDRA MILENA BONILLA RODRÍGUEZ**

Profesional Especializado

Oficina de Control Interno