

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., abril de 2026

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
6. METODOLOGÍA.....	6
7. RESPUESTA A RESULTADOS Y CONTINGENCIAS	6
8. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....	6
9. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	8
9.1. Análisis comparativo de cantidad de radicados de PQRSD, según reporte por categoría en ARGO	8
9.2. PQRSD ´S Radicadas en ARGO Según Su Tipo.....	11
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. PQRSD por Dependencia responsable del trámite.....	17
9.5. Validación cumplimiento de términos de respuesta.....	18
9.6. Funcionalidad de alertas automáticas de ARGO	32
9.7. Lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRSD	37
9.8. Trámite a las solicitudes del Congreso de la Republica.....	44
9.9. Acompañamientos en Proyectos de Ley y actos Legislativos de interés del Sector Minero Energético.....	46
9.10. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía durante el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026	47
9.11. Medición de la satisfacción de los grupos de valor.....	48
9.12. Evaluación a eventos de Rendición de Cuentas del MME, vigencia 2024	51
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	54
10. FIRMAS.....	57



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 agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026. En este seguimiento se tuvieron en cuenta aspectos a continuación relacionados:

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

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 está conformado por Julie Andrea Soto Laverde, Jefe Oficina de Control Interno, quien supervisará el seguimiento, Sandra Milena Bonilla Rodríguez y Angie Daniela Clavijo Silva auditores de la Oficina de Control Interno, quienes lo realizaron.

5. CRITERIO NORMATIVO

5.1. Función de la Oficina de Control Interno

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.

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.

- Constitución Política de Colombia, preámbulo artículos 23, 74 y 209.
- Ley 5 del 17 de junio de 1992. "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes".
- 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, Versión 10 del 11-10-2025.
- T-RE-P-02 Procedimiento para Atender Citaciones del Congreso de la República, versión 4 del 05-10-2021.
- T-RE-P-03 Procedimiento para la Divulgación y Publicación de Documentos En Discusión, Versión 3 del 01-10-2021.
- T-RE-P-04 Procedimiento para Atender Citaciones del Congreso de la República, Versión 5 del 18-12-2025.
- T-RE-P-05 Procedimiento para el Acompañamiento de Proyectos de Ley y Proyectos de Acto Legislativo de Interés del Sector Minero Energético, Versión 3 del 05-10-2021.
- T-RE-P-06 Procedimiento de Rendición de Cuentas – V3 del 27/09/2021.
- SC-P-07 Procedimiento de Espacios Ciudadanos - V1 08/09/2020.
- SC-P-08 Procedimiento Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Valor V-3 del 01-10-2021.

- SC-P-09 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-10 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.
- 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 se remite 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 20 de marzo de 2026, en el que se establece como fecha para dar respuesta el 27 de marzo de 2026.

Mediante correo electrónico del 27 de marzo de 2026, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información solicitó prórroga hasta el 8 de abril de 2026 para emitir respuesta al informe preliminar. Otorgado el plazo solicitado, el 8 de abril de 2026 se recibió el respectivo pronunciamiento.

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-01-2026	Hallazgo 01: Inconsistencias en la lógica de cálculo del estado automático de trámites en el sistema ARGO	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	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
Hallazgo	H-02-2026	Hallazgo 02: Inoportunidad en la respuesta de las PQRSD por las dependencias responsables	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información Y Dependencias relacionadas en el ANEXO 1	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-03-2026	Hallazgo 03: Funcionalidad de alertas automáticas en el sistema ARGO para la gestión de PQRSD.	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Hallazgo	H-04-2026	Hallazgo No. 04: Deficiencias en el uso de lenguaje claro en las respuestas a PQRSD	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Oportunidad de Mejoramiento	OM-01-2026	Oportunidad de Mejora 01: Asignación Dependencia responsable del trámite	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Voluntario	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Reformulación Acción de Mejoramiento	Reformulación 01	Reformulación y reprogramación 01 Acción de Mejoramiento del hallazgo Inconsistencias en la información reportada por el sistema ARGO	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Obligatorio	Información y Comunicación	Gestión con valores para resultados
Reformulación Acción de Mejoramiento	Reformulación 02	Reformulación y Reprogramaciónn02 . Acción de mejora PM-25-AI2025-03 con relación al hallazgo Debilidades en el desempeño de atención a la ciudadanía a través del canal de WhatsApp en el MME	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información	Obligatorio	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, demás marco normativo que le aplique.

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”, y suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI) en la Base de datos de registro y control de PQRDS, formato (T-RE-F-06 Formato base de datos de control y seguimiento a PQRS), correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, se registraron un total de 3.755 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 a través del mismo reporte, utilizando el mismo periodo y criterio de categoría. Esta consulta arrojó un total de 4.137 radicados, evidenciando una diferencia de 382 registros entre ambos reportes inicialmente, sin embargo, es necesario precisar que se retiraron 8 radicados del reporte *Categoría de Petición*, correspondientes a documentos de “Prueba” arrojando en definitiva una diferencia de 390 radicados.

Lo anterior, fue objeto de observación en los seguimientos realizados en la vigencia 2025, para ello el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, formuló en el plan de mejoramiento PM-25-AI2025-03 la acción descrita a continuación:

“1. Se solicitó la modificación del reporte en la categoría “petición”, con el fin de mejorar la trazabilidad y la calidad de los datos. Esta modificación incluye el ingreso 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.

-Se solicita inhabilitar la opción NRR (No requiere respuesta) para todas las solicitudes clasificadas en la categoría Derecho de Petición, teniendo en cuenta que se identificó que en múltiples ocasiones los usuarios están cerrando los derechos de petición utilizando esta opción, está generando que dichas solicitudes queden registradas en estado Sin atención (fuera de términos), es decir, como vencidas.

-Se solicita que al momento de realizar una consulta a un radicado, no permita realizar ninguna acción sobre el mismo como asociar o desasociar (Eliminar) radicados entre si. Solo el Usuario que tenga el radicado en su bandeja puede realizar acciones sobre el mismo. (Insertar/borrar TRD, incluir/excluir expediente, asociar/desasociar Radicado Padre, responder solicitud, modificar nivel de seguridad, generar ticket, reasignar, informar, finalizar tramite)”

Fecha de inicio: 30/11/2025 y Fecha fin: 30/11/2025

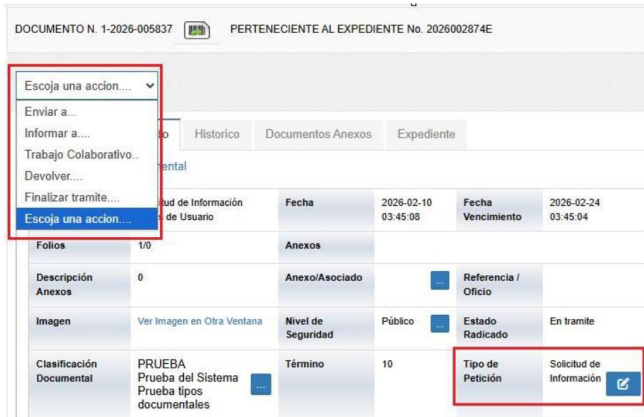
Como soporte de gestión el GRCGI manifestó que se realizaron los ajustes al sistema de información ARGO relacionados a continuación:

Se Agregaron columnas solicitadas al reporte

USUARIO GENERADOR	FECHA DE GENERACION	FECHA_RADICADO_ENTRADA	TIPO_PETICION	TERMINO	FECHA_VENCIMIENTO	ESTADO	USUARIO_RADICADOR	MEDIOS_RECEPCION
1-2026-00000	January	26/01/2026	Solicitud de Información	10	09/02/2026	(Sin Atención) Fuera de Términos	Administrador	Correo electrónico
1-2026-002812	January	24/01/2026	Derecho de Petición	15	13/02/2026	(Atendido) En Términos	Radicator Virtual	Sitio Web
1-2026-003813	January	24/01/2026	Denuncia	15	13/02/2026	(Atendido) En Términos	Radicator Virtual	Sitio Web
1-2026-002962	January	26/01/2026	Consulta	30	09/02/2026	(Atendido) En Términos	Radicator Virtual	Sitio Web
1-2026-001077	January	26/01/2026	Consulta	30	09/02/2026	(Sin Atención) En Términos	Radicator Virtual	Sitio Web
1-2026-003112	January	26/01/2026	Consulta	30	09/02/2026	(Atendido) En Términos	Radicator Virtual	Sitio Web
1-2026-001119	January	26/01/2026	Derecho de Petición	15	16/02/2026	(Atendido) En Términos	Radicator Virtual	Sitio Web
1-2026-003143	January	27/01/2026	Consulta	30	10/02/2026	(Atendido) En Términos	Radicator Virtual	Sitio Web

PO_DOCUMENTO	USUARIO_FINALIZA	DEPENDENCIA_FINALIZA	DEPENDENCIA_ACTUAL	PADREADO_SALIDA	BASECADO_SALIDA	FECHA_RADICACION	FECHA_ENVIO_CADA	FECHA_ENVIO_SALIDA
Información oficial	Lenny Juan Pineda Caballero	Grupo de Gestión Contratual	Archivo Virtual	2-2026-003981	03/02/2026	02/02/2026	03/02/2026	
derecho de petición	Walter Augusto Vargas Orta Sara Alejandra Estrella García	Grupo de Ejecución y Producción de Incentivos Grupo de Pagamento Técnico	Archivo Virtual	2-2026-003931	06/01/2026	05/01/2026	06/01/2026	
archivo	Anderson Farley Gómez Román	Grupo de Pagamento Técnico	Archivo Virtual	2-2026-003794	11/02/2026	11/02/2026	11/02/2026	
información oficial	Lenny Juan Pineda Caballero	Grupo de Gestión Contratual	Archivo Virtual	2-2026-003898	03/02/2026	02/02/2026	03/02/2026	
archivo	Rodrigo Cifuentes Turiano	Grupo de Pagamento Técnico	Archivo Virtual	2-2026-002601	03/02/2026	02/02/2026	03/02/2026	
información oficial	Lenny Juan Pineda Caballero	Grupo de Gestión Contratual	Archivo Virtual	2-2026-003661	11/02/2026	02/02/2026	02/02/2026	

Eliminación opción No requiere Respuesta.



DOCUMENTO N. 1-2026-005837 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2026002874E

Escoja una acción...

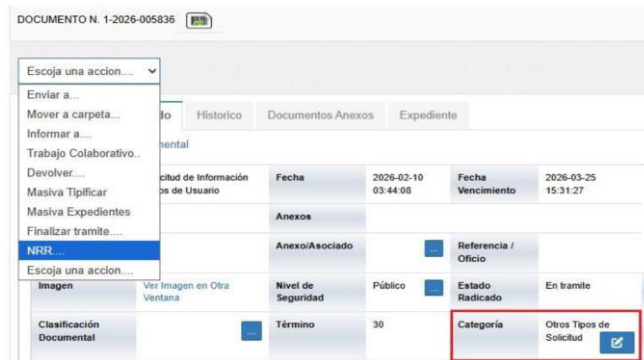
- Enviar a...
- Informar a...
- Trabajo Colaborativo...
- Devolver...
- Finalizar trámite...
- Escoja una acción...

Descripción Anexos	Fecha	Fecha Vencimiento
Solicitud de Información de Usuario	2026-02-10 03:45:08	2026-02-24 03:45:04

Descripción Anexos	Anexo/Asociado	Referencia / Oficio
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Nivel de Seguridad: Público

Clasificación Documental	Término	Tipo de Petición
PRUEBA Prueba del Sistema Prueba tipos documentales	10	Solicitud de Información

Solo si la categoría es Otros tipos de solicitud la cual no está dentro de los Derechos de petición se puede cerrar como NRR



DOCUMENTO N. 1-2026-005836

Escoja una acción...

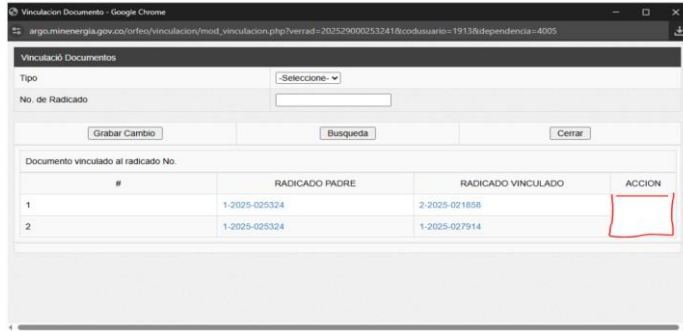
- Enviar a...
- Mover a carpeta...
- Informar a...
- Trabajo Colaborativo...
- Devolver...
- Masiva Tipificar
- Masiva Expedientes
- Finalizar trámite...
- NRR
- Escoja una acción...

Descripción Anexos	Fecha	Fecha Vencimiento
Solicitud de Información de Usuario	2026-02-10 03:44:08	2026-03-25 15:31:27

Descripción Anexos	Anexo/Asociado	Referencia / Oficio
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Nivel de Seguridad: Público

Clasificación Documental	Término	Categoría
PRUEBA Prueba del Sistema Prueba tipos documentales	30	Otros Tipos de Solicitud

Eliminación opción de eliminación radicado asociado



Reformulación y reprogramación 01 Acción de Mejoramiento del hallazgo Inconsistencias en la información reportada por el sistema ARGO: Verificadas las evidencias de gestión aportadas por GRCGI, con relación a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento PM-25-AI2025-03, se observa cumplimiento de lo programado. Sin embargo, el reporte obtenido por “*Categoría de Petición*” del sistema ARGO continúa presentado diferencias entre la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información y la generada por la Oficina de Control Interno.

En consecuencia, se realizó un cruce de datos entre los dos reportes, encontrando los siguientes aspectos:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	(Atendido) En Términos	(Atendido) Fuera de Términos	(Sin Atención) Fuera de Términos
Solicitud de congresistas	188	67	87	34
Solicitudes Entes de Control	87	35	31	21
Derecho de Petición	44	30	7	7
Recurso de reposición	28	12	9	7
Solicitud de Información	25	12	11	2
Consulta	6	5	0	1
Queja	4	1	2	1
Denuncia	3	1	0	2
Desistimiento a derecho de petición	2	0	0	2
Recurso de apelación	1	1	0	0
Solicitud de copias	1	0	1	0
Sugerencia	1	1	0	0
TOTAL	390	165	148	77

Fuente: Sistema de información ARGO reporte Categoría de Petición versus información suministrada Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información MME (Del periodo 1/08/2025 al 31/01/2026)

Por lo anterior, es necesario que el GRCGI documente los motivos de la diferencia entre los dos reportes y/o reformular la acción de mejoramiento, de manera que se garantice la consistencia y calidad de la información generada por el sistema de información ARGO de los reportes.

Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: *Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:*

“En relación con las diferencias identificadas entre la Base de Datos de Registro remitida por el GRCGI y el reporte de Categoría Petición, se realizó el análisis de una muestra de los radicados que no fueron encontrados bajo dicha denominación en el archivo de Excel.

Como resultado, se evidenció que, en el marco de la acción de mejora implementada desde el año 2025, continuamos efectuando los controles diarios de los radicados, con el fin de identificar posibles inconsistencias y solicitar a los radicadores la corrección correspondiente. Así mismo, se mantiene la herramienta de tickets, a través de la cual se gestionan solicitudes de modificación remitidas por las áreas.

Es importante señalar que el reporte de Categoría Petición se encuentra en un proceso desarrollo y de mejora continua, en atención a las inconsistencias identificadas, con el propósito de alcanzar un punto de equilibrio que garantice la confiabilidad de la información.

Por lo anterior, se considera pertinente que, para la próxima auditoría, una vez se concluya el desarrollo, lo cual estaremos informado a la OCI, el análisis se efectúe con base en el reporte generado por el sistema ARGO.

Análisis de la Oficina de Control Interno: Efectivamente, el análisis y la selección de las muestras objeto de seguimiento se realizan a partir del reporte generado por el sistema de información ARGO, denominado “Reporte Categoría de Petición”. No obstante, es importante precisar que, en el marco de los seguimientos, se verifica la adecuada aplicación de los controles asociados a los riesgos identificados por el proceso, así como aquellos riesgos detectados durante el ejercicio de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno (OCI).

En este contexto, se ha venido revisando y se continuará verificando la implementación y efectividad del control definido mediante el formato T-RE-F-06 “Formato base de datos de control y seguimiento a PQRS”, en el cual el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información registra, controla y realiza el seguimiento a las PQRS radicado en el sistema de información ARGO.

De acuerdo con lo anterior y dado que el 30/11/2025 finalizó el tiempo para la ejecución de la acción del plan de mejoramiento PM-25-AI2025-03 relacionada con este aspecto, es necesaria su reformulación.

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 4.137 radicados. De estas PQRSD la participación por

tipo más alta corresponde a los Derechos de Petición con una participación del 44,16%, seguidamente, las Solicitudes de Información con un 23,35% y las Consultas con un 15,78%, como se observa en el siguiente resumen:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición	1827	44,16%
Solicitud de Información	966	23,35%
Consulta	653	15,78%
Solicitudes Entes de Control	207	5,00%
Solicitud de congresistas	189	4,57%
Solicitud de copias	94	2,27%
Queja	67	1,62%
Denuncia	57	1,38%
Reclamo	34	0,82%
Recurso de reposición	28	0,68%
Desistimiento a derecho de petición	7	0,17%
Recurso de queja	5	0,12%
Sugerencia	2	0,05%
Recurso de apelación	1	0,02%
TOTAL	4137	100%

Fuente: Sistema de información ARGO Reporte Categoría de Petición (Del periodo 1/08/2025 al 31/01/2026)

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 los 4.137 radicados entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, no se identificaron inconsistencias en la marcación de la tipología.

En este contexto y teniendo en cuenta que, en el seguimiento anterior, este aspecto fue objeto de observación, fundamentado en: “*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.*”, al respecto, se formuló una oportunidad de mejora, recomendándose 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.

Para ello, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano incluyó en el Plan de Mejoramiento la siguiente acción:

“3. Como medida de control sobre las radicaciones, tres profesionales del área realizan revisiones diarias de las comunicaciones que ingresan a la entidad en calidad de derechos de petición, con el fin de mitigar errores en la clasificación y asegurar su adecuado trámite. Esta acción permite



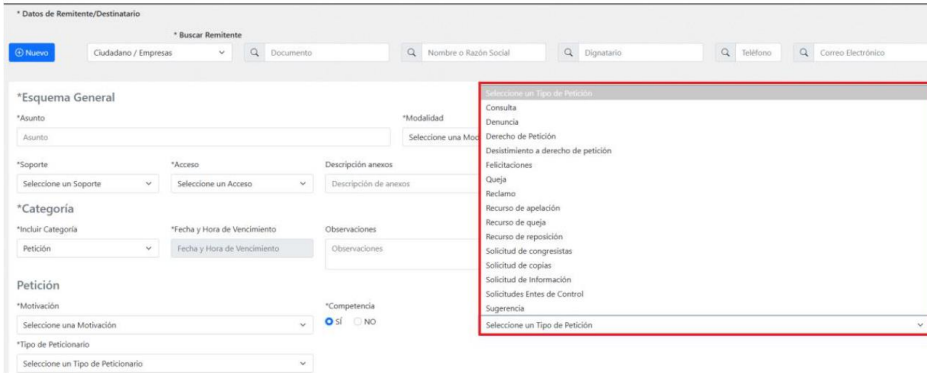
detectar y corregir a tiempo inconsistencias en la categorización de las solicitudes, reduciendo el riesgo de reprocesos, respuestas extemporáneas y posibles afectaciones jurídicas o reputacionales para la entidad. Se realiza la retroalimentación a los radicadores de la oficina CADA

Nota: Esta acción aplica para la Oportunidad de mejora 9 del informe PRONE

Nota: Esta acción aplica para Oportunidad de Mejora N°10 – Debilidades en el registro de información y tramite de PQRSD en Argo.

Oportunidad de Mejora 01 y 02:

Realizar el ajuste en el sistema documental ARGO para garantizar la captura automática de la marcación de tipología en los reportes de categoría "Petición", así como la actualización y coherencia del estado de trámite de las PQRSD, con el propósito de fortalecer la trazabilidad, la calidad de la información y el seguimiento efectivo a las solicitudes ciudadanas.



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 4.137 radicados de PQRSD durante el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, se comparó el estado arrojado en el reporte, frente al cruce realizado entre la fecha de respuesta con la fecha de vencimiento generado por el sistema ARGO.

Resultado de la comparación, nuevamente 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, 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	2.773	(Atendido) En Términos	2.773	0
(Atendido) Fuera de Términos	1.090	(Atendido) Fuera de Términos	1.090	0
(Sin Atención) En Término	22	(Sin Atención) En Término	11	11
(Sin Atención) Fuera de Términos	252	(Sin Atención) Fuera de Términos	263	11
TOTAL	4.137	TOTAL	4137	

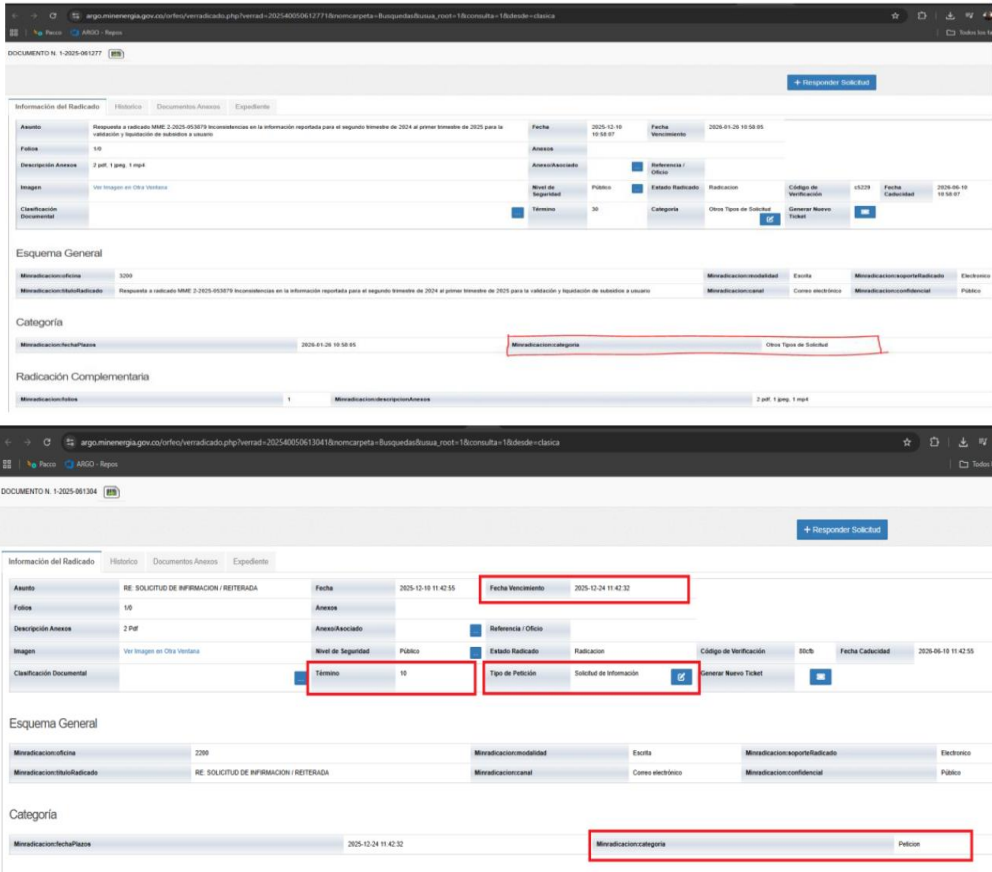
Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Agosto-2025 al 31-Enero-2026)

La diferencia de 22 radicados evidencia que el sistema ARGO continúa presentando errores asociados a fallas en la lógica de cálculo del estado automático de los trámites durante el periodo evaluado. Si bien este aspecto ya había sido identificado en el seguimiento de la vigencia anterior y se determinó una oportunidad de mejora, aún persisten inconsistencias.

Como parte del Plan de Mejoramiento PM-25-AI 2025-03 el GRCGI indicó haber realizados las siguientes mejoras:

Oportunidad de Mejora 01 y 02:

Realizar el ajuste en el sistema documental ARGO para garantizar la captura automática de la marcación de tipología en los reportes de categoría “Petición”, así como la actualización y coherencia del estado de trámite de las PQRSD, con el propósito de fortalecer la trazabilidad, la calidad de la información y el seguimiento efectivo a las solicitudes ciudadanas.



Aunque se observa coincidencia en la mayoría de los radicados, lo cual refleja avances y acciones de corrección, la situación no ha sido subsanada en su totalidad, en este sentido, es necesario revisar nuevamente la lógica de cálculo del sistema de información ARGO que determina el estado de los trámites.

Hallazgo 01: Inconsistencias en la lógica de cálculo del estado automático de trámites en el sistema ARGO

Condición

En la verificación realizada sobre los 4.137 radicados de PQRSD registrados entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, se comparó el estado automático generado en el reporte de “Categoría Petición” del sistema ARGO con el estado verificado mediante el cruce entre la fecha de respuesta y la fecha de vencimiento del trámite.

El análisis evidenció 22 radicados con inconsistencias entre el estado asignado automáticamente por el sistema y el estado que correspondía según el cruce de fechas. Estas discrepancias demuestran que persisten fallas en la lógica de cálculo del estado automático. Aunque se observan avances reflejados en la coincidencia de la mayoría de los radicados, la falencia no ha sido subsanada en su totalidad.

Criterio

- T-RE-P-01 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, V-10, del 11/12/2025, Numeral 6.1. *RECEPCIÓN Y REGISTRO* en el que se establecen los lineamientos de gestión de PQRSD que exigen el registro preciso, oportuno y veraz del estado de los trámites.
- Ley 87 de 1993 Artículo 2, literal e) *Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros*. Principio de Calidad y Confiabilidad de la Información, establecido en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), alineado con normas técnicas (ISO/IEC 27001) y obligatorio para entidades públicas según decretos como el 338 de 2022 y el Decreto 1078 de 2015. Estas normas establecen el uso de las TIC con seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Buenas prácticas de administración de sistemas de información que establecen que los algoritmos o reglas de negocio deben garantizar la correcta clasificación y cálculo del estado de los procesos.
- Manual Operativo de Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) *Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional: En este cuarto componente del control se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.*

Posible Causa

Persisten errores en la lógica de cálculo del sistema de información ARGO, específicamente en el módulo que determina automáticamente el estado del trámite con base en las fechas de vencimiento y de respuesta. La oportunidad de mejora identificada en la vigencia anterior no fue implementada completamente, lo cual permitió la continuidad de inconsistencias en el periodo evaluado.

Posibles Efecto

- Riesgo de clasificación errónea del cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSD.

- Afectación a la confiabilidad y trazabilidad de los reportes institucionales y de los indicadores asociados.
- Posibilidad de decisiones gerenciales basadas en información inexacta, comprometiendo la gestión y el seguimiento del desempeño.
- Eventual incumplimiento de obligaciones normativas relacionadas con la atención oportuna de PQRS, derivado de información incorrecta generada por el sistema.

Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:

“Actualmente se encuentra en proceso de desarrollo en ARGO, la asignación y cálculo del estado de las PQRS, razón por la cual es normal que aún se presenten algunas diferencias. Una vez se culmine el desarrollo de este reporte, se informará a la OCI para que sea objeto de seguimiento.

Análisis Oficina de Control Interno: Teniendo en cuenta lo manifestado por el GRCGI y dado que el 30/11/2025 finalizó el tiempo para la ejecución de la acción del plan de mejoramiento PM-25-AI2025-03 relacionada con este aspecto, es necesaria su reformulación.

Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:

“Para mayor claridad, es necesario que en el seguimiento se incluyan los numerales o artículos de todos los criterios descritos”.

Análisis Oficina de Control Interno: Se complementó en la redacción de los criterios del hallazgo 1, el marco normativo relacionado con la calidad y confiabilidad de la Información definida en el Modelo Estándar de Control Interno y en el que establece lo correspondiente a buenas prácticas de administración de sistemas de información.

9.4. PQRS por Dependencia responsable del trámite

Verificación OCI: Revisada la distribución de PQRS 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: Dirección de Energía Eléctrica y Grupo de Reglamentos Técnicos 12%; Grupo de Combustibles Líquidos y Grupo de Gas Combustible 11%; Grupo de Downstream y Grupo de Asuntos Legislativos y Grupo de Fondos de Inversión y Gestión

del Sector Eléctrico Colombiano 4%; lo que sumado corresponde al 65% de 4.137 radicados.

Oportunidad de Mejora 01 Asignación Dependencia responsable del trámite: Durante la revisión del reporte asociado a la categoría Petición, el cual incluye los campos Dependencia asignada, Dependencia que finaliza y Dependencia actual, se identificó que los gestores de PQRSD están registrando la opción “Archivo Virtual” tanto en Dependencia que finaliza como en Dependencia actual.

Dado que el Archivo Virtual corresponde al repositorio institucional donde se almacenan los radicados una vez finalizado su trámite, su registro como dependencia genera limitaciones para el análisis operativo del reporte, ya que impide identificar de manera directa la dependencia que gestionó la solicitud o aquella en la que se encuentra actualmente. Esto obliga a realizar filtros adicionales sobre la Dependencia asignada, la cual no siempre coincide con la dependencia que efectivamente culmina el trámite.

Recomendación: evaluar la implementación de un campo adicional en el reporte que permita identificar el estado real de la solicitud, evitando registrar el archivo virtual como dependencia activa y facilitando la trazabilidad del trámite.

Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:

“En efecto, el campo adicional en el reporte que permita la identificación del estado de solicitud ya fue incluido en el reporte y se encuentra en producción en ARGO, así mismo, está pendiente el ajuste de la información del área organizacional que finaliza el trámite”.

Análisis Oficina de Control Interno: la respuesta confirma que se están adelantando las mejoras correspondientes, en este sentido este aspecto será validado en próximo seguimiento.

9.5. 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 PQRSD radicadas en el ministerio de minas y energía entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026. a la fecha de generación del reporte (23/02/2026), se evidenció que el 67% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos. El 32% restante presentó vencimiento en los términos de respuesta, de los cuales el 26% fueron respondidas de forma extemporánea y el 6% permanecían sin respuesta. Adicionalmente, se identificó un 1% de solicitudes que, aunque se encontraban dentro del plazo de atención, no habían sido gestionadas.

ESTADO	CANTIDAD
(Atendido) En Términos	2773
(Atendido) Fuera de Términos	1090
(Sin Atención) En Términos	22
(Sin Atención) Fuera de Términos	252
TOTAL	4137



Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Ago- 2025 a 31-Ene-2026)

En concordancia con el contexto anterior, se evidenció una disminución del 53% en la extemporaneidad de las respuestas a las PQRSD en el MME. Este resultado se obtiene al comparar el seguimiento anterior, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de julio de 2025, en el cual se registraron 2.493 documentos con o sin respuesta fuera de los términos legales, frente al periodo objeto del presente seguimiento, en el que se identificaron 1.342 documentos en esta condición.

Hallazgo 02: 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 agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, se identificaron 1.342 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.

Posibles Causas: Se evidencian debilidades en el seguimiento interno por las dependencias de los términos de respuesta, ausencia de alertas de vencimiento y falta de control sobre la trazabilidad de los radicados asignados. Así mismo, como otras posibles causas se consideran:

- 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.

Posibles 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.

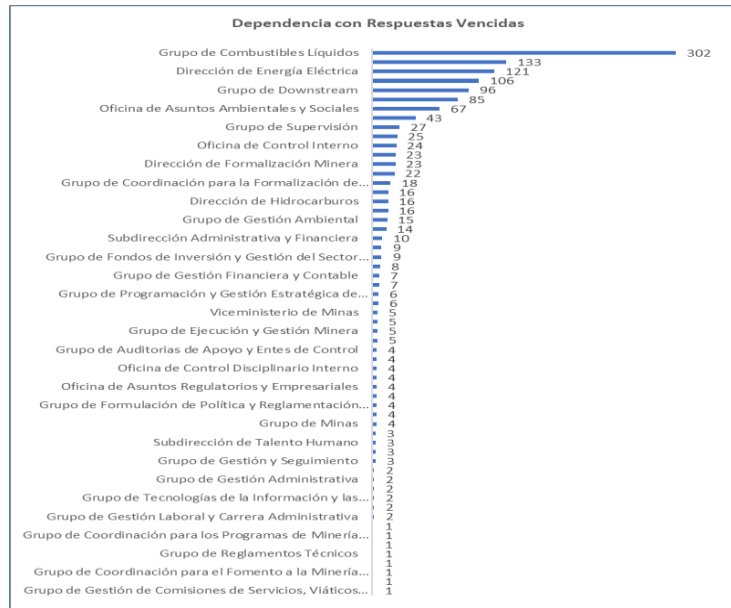
A continuación, se relaciona el consolidado de la participación por grupos y/o dependencias responsables del trámite:

Dependencia	Total
Grupo de Combustibles Líquidos	302
Grupo de Asuntos Legislativos	133
Dirección de Energía Eléctrica	121
Grupo de Gas Combustible	106
Grupo de Downstream	96
Grupo de Gestión Contractual	85

Dependencia	Total
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	67
Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	43
Grupo de Supervisión	27
Grupo de Regalías	25
Oficina de Control Interno	24
Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Asuntos Constitucionales	23
Dirección de Formalización Minera	23
Oficina Asesora Jurídica	22
Grupo de Coordinación para la Formalización de Actividades Mineras	18
Grupo de Subsidios	16
Dirección de Hidrocarburos	16
Grupo de Exploración y Producción de Hidrocarburos	16
Grupo de Gestión Ambiental	15
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	14
Subdirección Administrativa y Financiera	10
Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano	9
Grupo de Gestión del Cumplimiento	9
Grupo de Planeación y Seguimiento Minero	8
Despacho del Ministerio	7
Grupo de Gestión Financiera y Contable	7
Grupo de Humanización y Bienestar	6
Grupo de Programación y Gestión Estratégica de Proyectos	6
Grupo de Gestión y Desempeño	5
Grupo de Gestión Internacional	5
Viceministerio de Minas	5
Grupo de Ejecución y Gestión Minera	5
Grupo de Minas	4
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	4
Grupo de Formulación de Política y Reglamentación Minera	4
Grupo de Auditorías de Apoyo y Entes de Control	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	4
Grupo de Energías Alternativas y Sostenibles	4
Grupo de Jurisdicción Coactiva	4
Grupo de Comunicación y Prensa	4
Dirección de Minería Empresarial	4
Grupo de Gestión y Seguimiento	3
Grupo de Tesorería	3
Subdirección de Talento Humano	3

Dependencia	Total
Grupo de Energía Eléctrica	3
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS	2
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información	2
Grupo de Coordinación Interinstitucional y Seguimiento de Fallos	2
Grupo de Gestión Administrativa	2
Secretaría General	2
Grupo de Gestión Laboral y Carrera Administrativa	2
Administración Sistema	1
Grupo de Pensiones y Entidades Liquidadas	1
Grupo de Hidrocarburos	1
Grupo de Gestión de Comisiones de Servicios, Viáticos y Transporte	1
Grupo de Coordinación para los Programas de Minería Artesanal y Reconversión Productiva	1
Grupo de Presupuesto	1
Grupo de Coordinación para el Fomento a la Minería Sustentable y la Seguridad Minera	1
Grupo de Reglamentos Técnicos	1
Total general	1342

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Ago- 2025 a 31-Ene-2026)



Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:

“Es necesario especificar en la condición del hallazgo, el total de las peticiones del periodo 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, de manera que permita determinar el porcentaje y establecer puntos futuros de comparación”. Así mismo, es necesario que se especifiquen las áreas organizacionales que incurrieron en el presunto incumplimiento de los términos para atender las PQRSD, a fin que se ejerzan las acciones de mejora pertinentes por parte de la primera línea de defensa.

Análisis Oficina de Control Interno: En el primer párrafo del capítulo 9.5. *Validación cumplimiento de términos de respuesta* se especifica que sobre el universo de 4.137 fueron Atendidos Fuera de Términos 1.090 equivalente a un 26% y Sin Atención Fuera de Términos 252 correspondiente a un 6%; asimismo, seguidamente de los posibles efectos del hallazgo se detalla en un cuadro de manera consolidada la cantidad de PQRSD por dependencia, y en el ANEXO 1 adjunto al informe, hoja 1 denominada índice se registró el listado de dependencias con el enlace que lleva al detalle de cada una.

Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: *Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:*

“El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información – GRCGI, identificó dos (2) radicados con respuesta fuera de los términos establecidos.

Una vez revisados, se evidenció que ambos corresponden al mismo asunto o solicitud, pese a contar con radicados diferentes (1-2025-048265 - 1-2025-047880). Para este tipo de requerimientos, la Procuraduría General de la Nación – PGN estableció un plazo máximo de un (1) día para su atención. En este sentido, la inoportunidad registrada obedece al limitado tiempo disponible para la gestión de la respuesta, toda vez que fue necesario adelantar la búsqueda y consolidación de información en diferentes repositorios institucionales, lo cual excedió el término otorgado.

Se continúan fortaleciendo los mecanismos de priorización y alerta para este tipo de solicitudes, así como la articulación interna entre las áreas responsables, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos por los entes de control”.

“De igual manera, respetuosamente se sugiere que en el informe de seguimiento se indague con las áreas organizacionales cuales han sido las razones de las desviaciones normativas, a fin de efectuar un análisis más a fondo de las posibles causas. Este informe preliminar de seguimiento, es importante darlo a conocer a las áreas organizacionales responsables de emitir una respuesta oportuna, de manera que de estas se genere las acciones de mejoramiento que sean pertinentes”

Análisis Oficina de Control Interno: La respuesta no justifica el vencimiento del término dado por el ente de control, teniendo en cuenta lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, alternativas que pueden ser usadas para dar respuesta oportuna a las PQRSD y requerimientos de los entes de control, en este sentido es necesario fortalecer la cultura de respuesta oportuna conforme con el marco normativo establecido para tales fines. Con relación a lo manifestado sobre dar a conocer el informe preliminar a las diferentes dependencias responsables del trámite,

Análisis de la Oficina de Control Interno sobre la respuesta del Grupo de Reglamentos

Técnicos: En relación con el radicado 1-2025-040479, una vez verificado el histórico del documento en el sistema ARGO, se evidenció que dicho requerimiento fue finalmente recibido por el Grupo de Reglamentos Técnicos el 3 de octubre de 2025.

De acuerdo con los registros, la petición ingresó inicialmente al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información (GRCGI) el 14 de agosto de 2025 (jueves). Posteriormente, fue asignada el 26 de agosto de 2025 al Grupo de Downstream, evidenciándose un lapso de ocho (8) días hábiles para la asignación de responsable por parte del GRCGI.

Ese mismo 26 de agosto, el Grupo de Downstream trasladó la petición al Grupo de Combustibles Líquidos, dependencia que la remitió nuevamente al Grupo de Downstream el 31 de agosto de 2025. Posteriormente, el 3 de octubre de 2025, el Grupo de Downstream volvió a trasladar el documento al Grupo de Combustibles Líquidos, el cual, en la misma fecha, lo remitió al Grupo de Energía Eléctrica. Este último devolvió el requerimiento ese mismo día al Grupo de Combustibles Líquidos, quien lo trasladó a la Dirección de Energía Eléctrica y, finalmente, al Grupo de Reglamentos Técnicos, dependencia que dio respuesta el 6 de octubre de 2025.

Lo anterior evidencia debilidades en el conocimiento del personal encargado de la asignación y gestión de las PQRSD en el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, particularmente en lo relacionado con la misionalidad y competencias internas del Ministerio de Minas y Energía. Asimismo, se identifican demoras injustificadas en la asignación inicial del trámite y múltiples traslados sin sustento técnico entre dependencias, lo cual afecta la oportunidad y eficiencia en la atención de las solicitudes ciudadanas.

- **Respuesta Grupo de Comunicaciones y Prensa:** *“Desde el Grupo de comunicaciones y Prensa, agradecemos la comunicación realizada por parte de su oficina, y tomaremos en cuenta las recomendaciones suministradas en el informe para el mejoramiento en la atención a las solicitudes recibidas, así como de la información proporcionada.”*
- **Respuesta Grupo de Tecnologías de la Información**

Radicado No. 1-2025-056265

Fecha de vencimiento: 25 de noviembre de 2025

Radicalo de respuesta: 2-2025-055456

Fecha de respuesta: 25 de noviembre de 2025.

La solicitud respondió en la misma fecha de vencimiento, configurándose una atención oportuna y en término, conforme a la normativa vigente.

Radicado No. 1-2025-056316.

Fecha inicial de vencimiento: 2 de diciembre de 2025

Radicado solicitud de ampliación de término: 2-2025-055556

Fecha de ampliación: 26 de noviembre de 2025

Ampliación solicitada: Doble del término legal, conforme a la Ley 1755 de 2015

Radicado de respuesta definitiva: 2-2025-061835

Fecha de respuesta final: 24 de diciembre de 2025

La ampliación del término fue solicitada de manera previa al vencimiento, dentro del marco legal, y la respuesta definitiva se emitió dentro del plazo ampliado, razón por la cual el trámite no se encuentra en condición de extemporaneidad.

Con base en lo anterior, se concluye que:

- *Ninguno de los dos radicados atribuidos al Grupo TICS fue atendido fuera de los términos legales.*
- *Ambos trámites cuentan con soporte documental en el sistema ARGO, que evidencia su atención oportuna.*

Análisis Oficina de Control Interno de la respuesta Grupo de Tic's: Según el *Reporte Categoría Petición (01-Ago- 2025 a 31-Ene-2026)* la solicitud 1-2025-056265 fue efectivamente respondida mediante radicado 2-2025-055556 el 18/12/2025, siendo la fecha límite dada por el sistema ARGO el 02/12/2025, en este sentido se confirma la extemporaneidad en la gestión del trámite.

En relación con el radicado 1-2025-056316, la fecha límite de respuesta registrada en el Reporte Categoría Petición (01 de agosto de 2025 a 31 de enero de 2026) correspondía al 2 de diciembre de 2025. No obstante, la respuesta fue emitida mediante el radicado 2-2025-055556 el 18 de diciembre de 2025, es decir, de manera extemporánea.

Al respecto, no se evidencia en el sistema ARGO la trazabilidad ni el registro de una solicitud o autorización de ampliación del plazo para dar respuesta con posterioridad a la fecha límite establecida en el reporte.

Adicionalmente, en el histórico de trazabilidad del documento en ARGO se observa que el trámite fue recibido por el Grupo de TIC el 10 de noviembre de 2025, y que se registró la finalización del trámite el 13 de enero de 2026.

- **Respuesta Grupo Upstream:** mediante correo electrónico del 28 de marzo de 2026 en documento Excel adjunto se dieron a conocer las justificaciones correspondientes a los radicados identificados con respuesta extemporánea, entre las cuales se destacaron aspectos como clasificación inadecuada de las PQRSD, es

decir se tipificaron consultas como derechos de petición; traslados entre diferentes dependencias con más de un mes de tiempo transcurrido; traslado a otras entidades excediendo el tiempo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, es decir realizar el traslado 5 días siguientes al de la recepción; debilidades en la aplicación del lo establecido en el párrafo único del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, inconsistencias en la asociación documental y trazabilidad del caso dentro del sistema.

Análisis Oficina de Control Interno: Teniendo en cuenta los aspectos argumentados por el Grupo Upstream, es necesario que se adelanten las acciones de mejora correspondientes y se fortalezcan los controles para mitigar la extemporaneidad en las respuestas de PQRSD.

- **Respuesta Oficina de Control Disciplinario Interno:** Mediante radicado 3-2026-016928 del 25 de marzo de 2026 se solicita ser excluidos del consolidado de gestión extemporánea, fundamentando dicha petición en la inexistencia de la irregularidad bajo el criterio normativo aplicable y la demostración de un error de hecho en la valoración de los antecedentes administrativos que rigen la materia.

(...) esta oficina sostiene que los cuatro (4) casos atribuidos corresponden sustancialmente a noticias disciplinarias, las cuales se rigen por un marco normativo especial que desplaza la aplicación de la norma administrativa general.

(...) el derecho disciplinario es una rama autónoma del poder punitivo del estado, regulada de materia integral por el código general disciplinario (Ley 1952 de 2019 reformada por la ley 2094 de 2021) Esta especialidad normativa desplaza la aplicación de los términos genéricos de 15 días, pues el trámite disciplinario busca la verdad material y la justicia en el ejercicio de la función pública, objetivos que requieren etapas procesales complejas.

(...) CONCLUSIONES Y PETICION FORMAL

Con fundamento en la atipicidad de la irregularidad (por existir régimen especial), el error en la base de datos (por desconocer el Memorando 3-2026-011023) y las fallas sistémicas reconocidas en el propio informe, solicitamos respetuosamente se excluya a la oficina de Control Disciplinario Interno de las tablas, gráficos y consolidado de responsables del Hallazgo No. 02, en aras de garantizar una calificación justa y alineada con la realidad institucional.

Análisis Oficina de Control Interno: Con base en lo señalado por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se recomienda coordinar una reunión con el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información para evaluar los planteamientos formulados y efectuar las parametrizaciones necesarias en el sistema ARGO, conforme a la normativa aplicable.

- **Respuesta Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano:** Mediante radicado 3-2026-017478 del 30 de marzo de 2026 se hicieron las precisiones correspondientes con relación a los radicados: 1-2025-053445, 1-2025-052553, 1-2025-050628, 1-2025-050436, 1-2025-050074, 1-2025-049708, 1-2025-045782, 1-2025-039179, 1-2025-056328.

Análisis Oficina de Control Interno: En atención a los aspectos detallados frente a cada radicado en respuesta al informe preliminar y la verificación del reporte de ARGO por categoría de petición, se estableció lo siguiente:

Radicado 1-2025-053445: este radicado correspondía a una solicitud de información de la Contraloría General de la República, la cual tenía un término de cumplimiento de 3 días, es decir el 27/10/2025 y se registró la respuesta en el aplicativo ARGO el 28 de octubre de 2025.

Radicado 1-2025-052553: Efectivamente este radicado fue clasificado como un derecho de petición con fecha límite de respuesta el 11/11/2025, la fecha de respuesta del radicado de salida fue el 11/12/2025.

Radicado 1-2025-050628: Registrada como solicitud de información con plazo máximo para dar respuesta el 22/10/2025 y se registró en ARGO el 26/10/2025. Según lo manifestado por el Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano el radicado fue clasificado erróneamente como una solicitud de información correspondiendo a un derecho de petición, asimismo se trasladó a la OARE, regresando nuevamente al Grupo de Fondos de Inversión 14 días después quién emitió finalmente la respuesta.

Radicado 1-2025-050436 del 7/10/2025: Clasificado como un derecho de petición con fecha límite para ser gestionado el 29/10/2025, la respuesta fue emitida el 31/10/2025. Se manifestó por el Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano que se dio traslado por competencia al Ministerio de Ambiente con el radicado 2-2025-050520 del 31/10/2025, sin aplicación de lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, es decir realizar el traslado 5 días siguientes al de la recepción.

Radicado 1-2025-050074: Solicitud de información con fecha de vencimiento el 20/10/2025, respuesta del 23/10/2025. El Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano argumentó clasificación incorrecta del radicado al tratarse de un derecho de petición, sin embargo, también fue considerada como una consulta y no una solicitud de información. La respuesta no desvirtúa los 20 días de extemporaneidad, dado que no se dio tratamiento con el GRCGI para el cambio de clasificación.

Radicado 1-2025-049708: Solicitud de Información con fecha límite para ser tramitada el 17/10/2025, respuesta emitida el 22/10/2025. Se argumentó que la petición correspondía a un trámite de mayor complejidad que requería información detallada sobre lineamientos, requisitos, también se solicitó por el peticionario un espacio de articulación interinstitucional con las entidades involucradas, se dio traslado a las entidades involucradas el 22/10/2025. Se identifica que no fue solicitado el cambio de clasificación al GRCGI, ni se aplicó lo establecido en el parágrafo único del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Radicado 1-2025-045782: Clasificado como una solicitud de Entes de Control, fecha de vencimiento el 18/09/2025, fecha de radicado de salida el 19/09/2025. Verificado el ARGO se observa que el radicado de traslado 2-2025-040713 se registró el 18/09/2025, sin embargo, no fue asociado al radicado padre 1-2025-045782 sino hasta el 19 de septiembre.

Radicado 1-2025-039179: Solicitud de información con fecha de vencimiento el 21/08/2025, respuesta emitida el 22/08/2025. Según lo argumentado por el Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano, la fecha de respuesta debería contabilizarse a partir del día hábil siguiente, sin embargo, es necesario tener en cuenta que el cálculo del tiempo para dar respuesta lo contabiliza automáticamente el sistema de información ARGO.

Radicado 1-2025-056328: Solicitud de copias con fecha de vencimiento 25/11/2025, fecha de respuesta 26/11/2025. La respuesta del Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico indica que recibieron la solicitud 14 días después de haber sido recibida al pasar por diferentes dependencias. Respecto a este argumento es importante que el GRCGI fortalezca la capacitación del personal que radica en ARGO para mitigar los errores en la clasificación y distribución de las PQRS.

- **Respuesta Grupo de Jurisdicción Coactiva:** Tras la revisión del informe del asunto, se ha identificado una inconsistencia recurrente en la tipificación de la correspondencia externa recibida. Actualmente, se están registrando trámites puramente procesales y probatorios bajo las categorías de "Derecho de Petición" o "Solicitud de Información".

Al respecto, es necesario precisar que nuestra oficina adelanta procesos administrativos coactivos, cuyos términos y etapas se rigen estrictamente por los códigos de procedimiento y no por los plazos generales de la Ley 1755 de 2015.

Debido a lo anterior, la clasificación actual genera un error en los registros y estadísticas iniciales. Por tal motivo, solicitamos formalmente la creación de una nueva tipificación documental específica para estos casos, la cual considere las siguientes observaciones:

- Naturaleza Jurídica: Debe corresponder a "Memoriales", "Pruebas" o "Trámites Procesales de Cobro Coactivo".
- Tiempos de Respuesta: No deben establecerse términos fijos de respuesta en el sistema de gestión documental, dado que estos son flexibles o están sujetos a las etapas procesales correspondientes.

Análisis Oficina de Control Interno: En atención a la respuesta es necesario la coordinación entre los grupos de Cobro Coactivo y el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, para que se establezcan los parámetros de clasificación correspondiente.

En atención a las repuestas emitidas por las diferentes dependencias y que fueron registradas en los párrafos que anteceden, se determinan las siguientes conclusiones:

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 necesarios 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 robustos que aseguren la gestión oportuna de los radicados, evitando el vencimiento de términos y garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.

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.

- **Respuesta Grupo de Auditorías de apoyo y Entes de Control:** Con relación a los radicados a cargo de la OCI, se realizaron precisiones relacionadas con: respuestas enviadas por la OCI vía correo electrónico, remisión de respuestas por las dependencias para unificación y consolidación superior al plazo dado por el ente de control, respuestas extemporáneas emitidas directamente por las dependencias a los entes de control, por errores involuntarios la información no se tramitó conforme al término definido, solicitudes atendidas por diferentes dependencias del MME, con plazo adicional sin respuesta oportuna.

Concordante con lo anterior, en relación con las asignaciones para 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 y dependencias responsables de suministrar la información.

Oportunidad de mejora 02. 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 imagen 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.

- Fortalecimiento de los 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), así como, modificaciones al término de respuesta considerando si hay autorización de prórroga por el Ente de control.
- 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.

9.6. Funcionalidad de alertas automáticas de ARGO

Verificación OCI: En el marco del seguimiento anterior en el que se observó que en el 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.”

5.48 Implementar el sistema de alertas tempranas de prevención automática a través del sistema ARGO

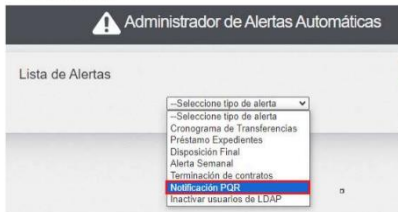
Administrador de Alertas:

Mediante el Administrador del Sistema ARGO, es posible configurar alertas tempranas que faciliten el control y seguimiento de los trámites que realizan las diferentes áreas al momento de recibir una PQRSD con el fin de que sean resueltas de manera oportuna dentro de los términos establecidos.

- Desde la ruta Administración – Gestor de Alertas



- Se selecciona la alerta a configurar. Para las PQRSD se selecciona Notificación PQR



- Se realiza configuración de la alerta **incluyendo la frecuencia (15 días) y la proximidad de los términos (5 días)**



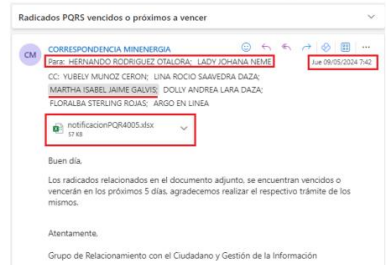
- Se valida el listado de dependencias configuradas y fechas de próxima notificación. (La fecha se actualiza conforme se genera la alerta)

Administrador de Alertas Automáticas

Lista de Alertas

ID	Dependencia	Proxima Fecha	Tipo Alerta	Frecuencia	Proximidad
1024	Oficina de Planeación y Gestión Institucional	2024-05-09	Notificación PQR	15	5
1023	Grupo de Upstream	2024-05-09	Notificación PQR	15	5
1022	Grupo de Supervisión	2024-05-09	Notificación PQR	15	5
1021	Grupo de Subsidios	2024-05-09	Notificación PQR	15	5
1020	Grupo de Regeneración Técnica	2024-05-09	Notificación PQR	15	5

- Se valida la llegada de la notificación en la fecha configurada.



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.

- Se valida el anexo adjunto con la información de los radicados vencidos o próximos a vencer.

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

Reporte de comunicaciones PQR vencidas o próximas a vencer

No. Radicado	Sigla del Área	Asunto	Fecha Recibida o Próxima Fecha de vencimiento	Usuario responsable
1.2024-021086	OSCA/ACT	CONSULTA INFORMACION Y MONITOREO Prevedo	2.2024/05/08	Juan Gilberto Muñoz Ruiz
1.2024-021026	OSCA/ACT	Información sobre caso de conductores de PQRs en proceso	2.2024/05/08	Juan Gilberto Muñoz Ruiz
1.2024-021038	OSCA/ACT	1703 RECOMENDACIONES ADICIONALES (Próximos a Vencer)	1.2024/05/10	Edler Andrés Carrión Campuzano

Teniendo en cuenta lo anterior, en el Plan de Mejoramiento PM-25-AI2025-03, se observa la acción formulada relacionada a continuación:

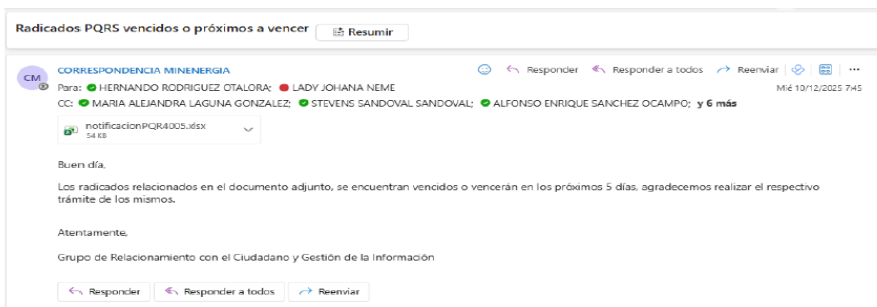
“4. Continuar con el proceso de seguimiento a PQRs y a Trámites por medio de las alertas semanales, se incluyó la actividad de apoyo a la supervisión para realizar seguimiento y monitoreo de los canales de atención para mejorar la calidad en la prestación del servicio y se está realizando un trabajo conjunto con la Dirección de Hidrocarburos identificada como la dependencia con mayor nivel de solicitudes con el fin de recibir acompañamiento técnico y evidenciar las necesidades de apoyo desde el área a los canales de atención al ciudadano.”

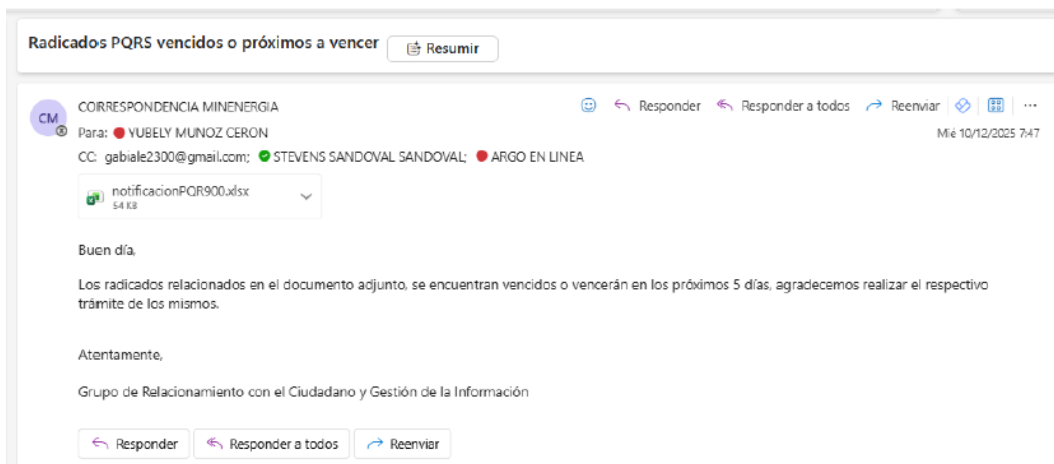
Como evidencias de gestión se aportó:

Auditoría 2

Hallazgo 1 y 2:

Implementar la activación de alertas automáticas en el sistema documental ARGO que permitan notificar oportunamente sobre: los radicados categorizados como Peticiones (PQRSD) próximos a vencer, los radicados en bandeja de usuario sin finalizar trámite, y los usuarios próximos a inactivar por vencimiento de contrato, con el fin de fortalecer el control, la trazabilidad y la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas.





Si bien, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano ha implementado acciones orientadas al fortalecimiento del seguimiento de las PQRS y de los trámites, entre ellas la emisión de alertas semanales destinadas a mitigar el riesgo de vencimiento de términos en su atención. No obstante, dichas medidas aún no alcanzan un nivel de desempeño óptimo, en la medida en que no han logrado prevenir ni eliminar de manera efectiva la ocurrencia de vencimientos, lo que evidencia la necesidad de ajustar y robustecer los mecanismos de control implementados.

Teniendo en cuenta el contexto anterior y las 1.342 PQRS que presentaron vencimiento de términos en su gestión, se hace necesario reformular esta acción con el propósito de fortalecer la efectividad del proceso. Se evidencia la necesidad de habilitar las alertas automáticas del sistema ARGO dirigidas a los responsables directos de la gestión de los trámites, así como de promover una cultura de consulta permanente del aplicativo por parte de dichos responsables. Esto permitirá optimizar los controles actualmente implementados como el envío de reportes manuales y memorandos, garantizando que operen como mecanismos complementarios y no sustitutivos de las alertas automáticas. Lo anterior contribuirá a una gestión más eficiente y oportuna de los riesgos asociados al vencimiento de términos en la atención de las PQRS.

Hallazgo 03: Funcionalidad de alertas automáticas en el sistema ARGO para la gestión de PQRS.

Condición: Se evidenció que la acción definida para fortalecer el control preventivo sobre el vencimiento de términos en la atención de las PQRS no ha alcanzado la efectividad esperada. En particular, las alertas automáticas del sistema ARGO no se encuentran habilitadas ni dirigidas a los responsables directos de la gestión de los trámites, y persiste una baja cultura de consulta permanente del aplicativo por parte de dichos responsables. En consecuencia, los controles actualmente implementados como el envío de reportes manuales y memorandos operan de manera predominante, en lugar de hacerlo como mecanismos complementarios a las alertas automáticas del sistema.

Criterios

- Artículo 2 de la ley 87 de 1993, Objetivos del Sistema de Control Interno.
- 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.
- Meta institucional del Plan de Acción 2024 “1797: Mejora en el sistema de alertas tempranas de prevención automáticas a través del sistema ARGO” incluía el fortalecimiento del mecanismo preventivo de alertas.
- Las buenas prácticas de control interno y gestión de riesgos establecen que los mecanismos preventivos deben ser oportunos, automatizados y dirigidos a los responsables directos del proceso, con el fin de mitigar eficazmente los riesgos asociados al incumplimiento de términos. Asimismo, el uso efectivo de las funcionalidades del sistema ARGO debe contribuir al fortalecimiento del control y a la gestión oportuna de los riesgos en la atención de las PQRSD.

Posibles Causas

- Las alertas automáticas del sistema ARGO no han sido habilitadas o configuradas para ser recibidas directamente por los responsables de la gestión de los trámites.
- Insuficiente fortalecimiento de la cultura organizacional orientada a la consulta permanente del sistema ARGO como herramienta de gestión preventiva.
- Dependencia de controles manuales (reportes y memorandos) como principal mecanismo de seguimiento, sin el uso integral de las funcionalidades automáticas del sistema.

Posibles Efectos

- Ineficiencia en la gestión del proceso.
- Oportunidad limitada en la atención, frente a los riesgos de vencimiento de términos en PQRSD.
- Menor efectividad en la prevención del vencimiento de términos, pese a la existencia de controles manuales.

Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: *Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:*

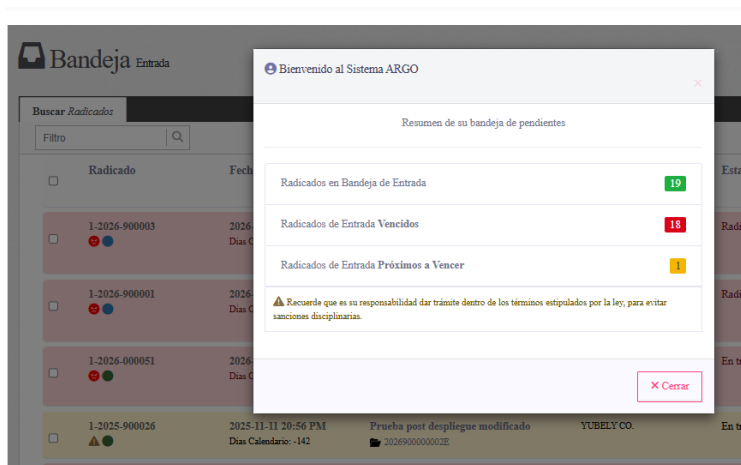
“De manera atenta, se sugiere cambiar el Hallazgo 03, por un factor de riesgo o causa de riesgo, del Hallazgo 02, dado que, el informe preliminar del seguimiento analiza la presunta no

aplicación de una alerta automática, ente muchos otros controles aplicados por el GRCGI, que contribuyen a minimizar la materialización del riesgo identificado.

Independiente de la acción automatizada por ARGO, el GRCGI cumple con generar alertas tempranas de manera semanal, las cuales son remitidas a las áreas organizacionales mediante memorando suscrito por Secretaría General, con el fin de contribuir a la mitigación del riesgo de atención fuera de tiempo por parte de los competentes.

“Tal como se evidencia en el informe (numeral 9.6. Funcionalidad de alertas automáticas de ARGO), esta funcionalidad para el periodo evaluado agosto 2025 y enero 2026, se encuentra operando en el sistema desde septiembre de 2025, generando notificaciones tanto a los gestores como al responsable del trámite, lo cual se evidencia en el Aplicativo ARGO. En este sentido, se solicita validar las acciones adicionales propuestas para subsanar el hallazgo, dado que estas no deberían seguir orientadas a la implementación de alertas automáticas. Respetuosamente se recomienda enfocar las acciones hacia el seguimiento y control por parte de cada área responsable”.

Es necesario aclarar que las alertas automáticas del aplicativo ARGO, únicamente las visualiza el usuario responsable de atender las peticiones, a través de una ventana emergente que visualiza la cantidad de radicados pendientes por gestionar, identificando: 1. Radicados en bandeja de entrada. 2. Radicados de entrada vencidos, y 3. Radicados de entrada próximos a vencer, a través de semáforo como se puede visualizar en la siguiente imagen.



Análisis Oficina de Control Interno: Se confirma el hallazgo, toda vez que las alertas generadas por el aplicativo ARGO son visualizadas únicamente por el usuario responsable de la atención de las peticiones a través de ventanas emergentes, como se evidencia en el pantallazo adjunto aportado. No obstante, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 87 de 1993, se hace necesario fortalecer los controles establecidos por los supervisores de contratos, con el fin de mitigar el riesgo de vencimiento de las PQRSD.

Asimismo, atendiendo la sugerencia relacionada con la identificación del hallazgo 3 como factor de riesgo, se incorpora como criterio de evaluación el artículo 2 de la Ley 87 de 1993.

Respuesta Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información: Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:

“Para mayor claridad, es necesario que, en el seguimiento en la parte de Criterios, se incluyan los numerales o artículos de todos los criterios descritos”.

“Se sugiere respetuosamente revisar la aplicación del criterio uno (1) 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. Lo anterior, dado que se está haciendo seguimiento a una variable o herramienta incorporada al Aplicativo ARGO, minimizar la materialización del riesgo, tipificado en el criterio normativo. Este criterio, corresponde de manera acertada el Hallazgo 02, más no al Hallazgo 03”.

Análisis Oficina de Control Interno: Se complementa el marco normativo asociado a la Ley 1755 de 2015 (artículos 13, 14, 20, 21 y 30), referenciado en el criterio del hallazgo, con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 87 de 1993. Lo anterior, considerando que la administración pública, en observancia de los principios constitucionales, debe garantizar el adecuado diseño, implementación y desarrollo del Sistema de Control Interno en todas sus operaciones.

En este sentido, corresponde a la entidad promover y facilitar la correcta ejecución de las funciones y actividades orientadas al cumplimiento de la misión institucional, asegurando, entre otros aspectos, la evaluación y el seguimiento permanente de la gestión organizacional, la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, así como la definición y aplicación de medidas eficaces para prevenir los riesgos, detectar y corregir oportunamente las desviaciones que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. Igualmente, se debe garantizar que el Sistema de Control Interno cuente con mecanismos propios de verificación y evaluación.

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 diez (10) 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, como se detalla a continuación:

RADICADO	TIPO PETICION	DEPENDENCIA FINALIZA	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	OBSERVACIÓN
1-2025-038204	Derecho de Petición - Declaración Tributaria	Grupo de Tesorería	2-2025-034086	8/15/2025	<p>Verificación OCI: En la revisión realizada por la Oficina de Control Interno (OCI) sobre el trámite se analiza que si bien se cumple con el plazo general estipulado para dar respuesta a la petición porque ingresó el 01 de agosto de 2025 y fue respondida el 15 de agosto de 2025. presenta fallas de fondo y redacción que generan reprocesos y confusión para el ciudadano, específicamente en los siguientes aspectos: 1) La respuesta tiene una contradicción en el primer párrafo se afirma que se adjuntan los documentos de las subunidades para las empresas con NIT 900478383 y 901373456 correspondientes a 2024. Sin embargo, tres párrafos más abajo, se afirma que no se encontró información en las vigencias 2024 y 2025 exactamente para esas dos mismas empresas. 2) El peticionario preguntó explícitamente: "<i>De existir algún portal por donde se puedan descargar, agradecemos se nos comparta link y credenciales</i>". La respuesta omitió por completo pronunciarse sobre la existencia o inexistencia de dicho portal. Adicionalmente, el ciudadano pidió certificados de "RETENCIÓN DE ICA" y el Ministerio respondió entregando un "Certificado de Ingresos y Retenciones" general, sin aclarar si este último contiene o suple lo solicitado frente al impuesto de Industria y Comercio.</p> <p>Conclusión : El radicado presenta una respuesta incompleta. Aunque los certificados fiscales anexados son los correctos, la carta remisoría es contradictoria, ignora una de las preguntas clave (el portal web), envía documentos duplicados sin explicación y le devuelve al ciudadano sus propios soportes legales.</p>
1-2025-038354	Solicitud de Información	Grupo de Reglamentos Técnicos	2-2025-038728	9/10/2025	<p>Verificación OCI: La petición ingresó el 01 de agosto de 2025 y el Ministerio emitió respuesta el 10 de septiembre de 2025. Al tratarse de una petición en la modalidad de consulta a cargo de la entidad, el término de respuesta establecido por la Ley 1755 es de 30 días hábiles. Teniendo en cuenta los días calendario, la respuesta se emitió dentro del límite legal. El Ministerio estructuró la respuesta abordando, una por una, las 7 preguntas específicas del ciudadano. Dio respuestas definitivas y claras a temas complejos, indicando, por ejemplo, que un CB Test Report o una marca UL Listing no sustituyen el requisito de acreditación exigido por el reglamento si no cumplen con la norma ISO/IEC 17025 bajo un acuerdo MLA de ONAC y Aunque el texto contiene tecnicismos (NTC-ISO/IEC 17025, Acuerdos MLA, CB Scheme) , el uso de este lenguaje es adecuado y necesario porque el receptor es un Coordinador de Certificación experto en la materia. Además, las respuestas del Ministerio inician con frases asertivas y directas al grano, como: "Solo si el laboratorio específico..." o "Depende del fabricante y del producto...", lo cual elimina la ambigüedad. la única recomendación u oportunidad de mejora es que al final de la petición original, el Coordinador de QCERT propuso proactivamente una tabla con 8 criterios mínimos que ellos consideran viables para aceptar un certificado pero la respuesta del Ministerio omitió pronunciarse sobre esta matriz (ni para validarla, ni para rechazarla), perdiendo la oportunidad de retroalimentar al organismo de certificación sobre su propuesta metodológica</p> <p>Conclusión y recomendación: El área técnica hizo un buen trabajo de lenguaje claro y resolución normativa, la única objeción es que ignoraron la tabla metodológica propuesta por el ciudadano.</p>

RADICADO	TIPO PETICION	DEPENDENCIA FINALIZA	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	OBSERVACIÓN
1-2025-038422	Derecho de Petición	Oficina de asuntos ambientales y sociales	2-2025-047940	17/10/2025	<p>Verificación OCI: Durante la revisión del historial del documento radicado No. 1-2025-038422, se identificó la siguiente debilidad en el trámite realizado : 1) Traslado extemporáneo: La petición ingresó el 03 de agosto de 2025. Dado que el Ministerio determinó que no era competente para resolver temas urbanísticos ni exigir el cumplimiento del estudio a la Alcaldía de Jamundí, debió aplicar el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (Funcionario sin competencia). Este artículo exige que se informe al ciudadano y se traslade la petición a la entidad competente en un plazo máximo de cinco (5) días. Sin embargo, la respuesta del Ministerio tiene fecha del 17 de octubre de 2025 y fue notificada el 22 de octubre de 2025. Tomó más de dos meses realizar un traslado por competencia.</p> <p>Conclusión y recomendaciones: El trámite presenta deficiencias en la clasificación y gestión, 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. (Ver hallazgo 2. <i>Inoportunidad en la respuesta de las PQRSD por las dependencias responsables</i>).</p>
1-2025-045591	Solicitud de Información (Copias)	Grupo de Gas Combustible	2-2025-023656	6/25/2025	<p>Verificación OCI: Durante la revisión por parte de la Oficina de Control Interno (OCI) se encuentra la siguiente observación: A nivel material, la respuesta resolvió exactamente lo que pidió el ciudadano. Entregó la data consolidada de los 5 meses requeridos para la auditoría de la empresa IVS y no dio evasivas, sin embargo se encuentra una debilidad: Respuesta extemporánea Al ser una petición de información y copia de documentos (registros de la plataforma SICOM), el plazo legal máximo para responder era de diez (10) días hábiles. La petición ingresó el 11 de septiembre de 2025 y la respuesta se emitió y notificó el 23 de octubre de 2025. Hablamos de una demora de más de un mes calendario A nivel material, la respuesta resolvió exactamente lo que pidió el ciudadano. Entregó la data consolidada de los 5 meses requeridos para la auditoría de la empresa IVS y no dio evasivas. (Ver hallazgo 2. <i>Inoportunidad en la respuesta de las PQRSD por las dependencias responsables</i>)</p>
1-2025-045688	Solicitud de Información	Dirección de Hidrocarburos	2-2025-040356	17/09/2025	<p>Verificación OCI: la respuesta emitida con el radicado 2-2025-040356 del 17/09/2025, cumple de manera efectiva con los criterios evaluados toda vez que la petición ingresó el jueves 11 de septiembre de 2025. La Dirección de Hidrocarburos emitió el oficio de traslado por competencia el 17 de septiembre de 2025. Esto significa que el trámite se realizó en cuatro días hábiles, cumpliendo perfectamente con el plazo máximo de cinco días que exige el artículo 21 de la Ley 1755 para estos casos.</p>
1-2025-051811	Derecho de Petición	Grupo de Reglamentos Técnicos	2-2025-051094	6/11/2025	<p>Verificación OCI: Mediante la respuesta emitida con el radicado 2-2025-051094 el Ministerio invita al ciudadano a participar en la consulta pública y le proporciona dos enlaces web. Sin embargo, por un error de revisión, copiaron y pegaron exactamente el mismo enlace dos veces (el correspondiente a la modificación del RETILAP). El ciudadano preguntó específicamente por temas de equipos de izaje y polipastos (reglamentados por el RETIE), dejándolo sin el canal directo para comentar sobre el reglamento que le interesa. Conclusión: De acuerdo con lo anterior, se evidencia que al peticionario no se le dio respuesta de fondo que le permita absolver lo solicitado.</p>
1-2025-051829	Consulta	Grupo de Reglamentos Técnicos	2-2025-053063	14/11/2025	<p>Verificación OCI: la respuesta emitida mediante radicado 2-2025-053063 el Ministerio cumple con los criterios porque resolvió la duda de fondo sin evasivas, determinando claramente que la responsabilidad de la poda en zonas de seguridad eléctrica recae sobre el operador de red , incluso si el árbol está en predio privado (donde el dueño debe permitir el acceso) o en espacio público (coordinando con el municipio) y la petición Ingresó el 15 de octubre de 2025 y se respondió el 14 de noviembre de 2025. Al ser una petición de consulta a cargo de la entidad, el plazo es de 30 días hábiles, por lo que se respondió dentro del término legal.</p>

RADICADO	TIPO PETICION	DEPENDENCIA FINALIZA	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	OBSERVACIÓN
1-2025-051857	Derecho de Petición	Grupo de Combustibles Líquidos	2-2025-045217	10/10 /2025	Verificación OCI: La respuesta del Ministerio hace una convocatoria a una mesa de trabajo virtual para resolver el tema tratado en la petición por lo cual no responde de fondo, ni bajo los criterios de evaluación, sin contemplar dar a futuro un análisis técnico o un estudio de fondo a la situación planteada por el peticionario, por tratarse de un tema misional de la entidad, ni se dejó especificidad de compromisos respecto a los temas que iban a ser tratados en la mesa de trabajo resultado de la petición. Además la respuesta emitida se envía a un correo diferente al registrado en la comunicación de entrada evidenciando falla en la notificación.
1-2025-004181	Derecho de Petición	Grupo de Reglamentos Técnicos	2-2025-006041	27/02 /2025	Verificación OCI: El peticionario preguntó explícitamente si el índice IP20 es aceptable, aclarando él mismo que la norma exige un IP2XC. La respuesta del Ministerio fue transcribirle la misma norma que el ciudadano ya citó, concluyendo que el grado de protección debe ser "mínimo IP 2XC". El Ministerio nunca le dijo claramente: "No, el índice IP20 no es aceptable porque es inferior al exigido". Poner al ciudadano a deducir la respuesta a partir de transcripciones legales es evadir la resolución de fondo. Para responder una pregunta sencilla sobre el índice de protección de un tablero, el responsable de dar respuesta invirtió páginas enteras hablando sobre la acreditación del ONAC y los certificados de conformidad de producto, temas por los que el ciudadano jamás preguntó. Conclusión: Aunque se contestó a tiempo, la respuesta peca de exceso de transcripción normativa, incluye temas no consultados (certificaciones ONAC) y falla en darle al ciudadano una conclusión asertiva y directa (Sí o No) sobre su inquietud técnica.
1-2025-057141	Derecho de Petición	Grupo de Transporte de Hidrocarburos y demás Combustibles	2-2025-057346	5/12/ 2025	Verificación OCI : La respuesta del MME mediante radicado 2-2025-057346 demuestra una gestión resolutive y pragmática frente a un problema logístico, estableciendo controles claros. Sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora en la priorización de trámites urgentes (16 días hábiles para una contingencia operativa es riesgoso).

Fuente: Sistema de Información ARGO – Reporte Categoría Petición (01-Ago-2025 al 31-Ene-2026)

Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano: Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:

“Se sugiere respetuosamente que las anteriores diez (10) situaciones detectadas en el seguimiento, relacionadas con lenguaje claro y de fondo en las respuestas a PQRSD, sean dadas a conocer a las áreas organizacionales competentes y, de ser posibles, complementadas en mesas de trabajo, para que se informen, se retroalimenten, conozcan de fondo la percepción de los auditores y para que las áreas organizacionales tengan la oportunidad de argumentar y exponer las consideraciones técnicas del contenido de sus respuestas, que permitan un entendimiento constructivo entre Auditado y Auditor”.

Análisis Oficina de Control Interno: El contenido de este informe fue comunicado a las dependencias correspondientes mediante radicado 3-2026-016513 del 20 de marzo de 2025. En este sentido, se recomienda que el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano fortalezca las competencias del personal encargado de la gestión de las PQRSD, especialmente en lo relacionado con la normatividad aplicable, el uso de lenguaje claro y la aplicación de los

protocolos internos para la verificación técnica previa al cierre de las solicitudes, entre otros aspectos, en cumplimiento de su función como segunda línea.

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

Condición: Durante la revisión de una muestra de diez (10) comunicaciones radicadas en el sistema institucional ARGO, se evidenciaron debilidades en la respuesta a cinco (5) solicitudes en cuanto a la aplicación del lenguaje claro, en la entrega de respuestas de fondo y en la gestión de las PQRS. Entre las principales observaciones se destacan:

- Falta de trazabilidad documental en el envío de comunicaciones al ciudadano.
- 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.

Posibles Causas:

- 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.

Posibles Efectos:

- 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: *Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:*

“Considerando que la respuesta a los derechos de petición es una competencia de la primera línea de defensa, se sugiere respetuosamente que la condición del Hallazgo 04, debe especificar las áreas organizacionales cuyas respuestas dadas al peticionario, denotan debilidades en la respuesta en cuanto a la aplicación del lenguaje claro, en la entrega de respuestas de fondo y en la gestión de las PQRSD, con el fin de que sea completa, clara y concreta, lo concluido en el informe de seguimiento”.

Es importante informar que se están realizando periódicamente talleres de fortalecimiento de capacidades en lenguaje claro para funcionarios y contratistas de la entidad.

Análisis Oficina de Control Interno: El cuadro incorporado en la verificación del presente capítulo (9.7. Lenguaje claro y de fondo en las respuestas a las PQRSD) detalla los aspectos observados por dependencia. En este contexto, se recomienda que el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano fortalezca las competencias del personal responsable de la gestión de las PQRSD, particularmente en lo relacionado con la normatividad aplicable, el uso de lenguaje claro y la aplicación de los protocolos internos para la verificación técnica previa al cierre de las solicitudes, entre otros aspectos, en cumplimiento de su rol como segunda línea.

Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: *Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:*

“De manera respetuosa, se solicita argumentar y describir en el informe de seguimiento, el origen de estas causas, dado que ellas no reflejan ni corresponden a la situación real de nuestra gestión, las socializaciones se han convertido en una actividad permanente de nuestra función, el proceso de cierre de las PQRSD es claro para los funcionarios que administran el ARGO de acuerdo con los procedimientos establecidos, y el Aplicativo ARGO registra la trazabilidad de la gestión efectuada”.

Análisis Oficina de Control Interno: Frente a este comentario, se recomienda al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información evaluar el impacto de la gestión desarrollada y de las actividades de socialización que manifiesta haber

institucionalizado como parte permanente de su función. Lo anterior, con el propósito de identificar y definir los aspectos susceptibles de fortalecimiento en relación con el uso de lenguaje claro en las respuestas a las PQRSD del MME, en cumplimiento de su rol como segunda línea.

Respuesta Grupo de Reglamentos Técnicos:

Radicado 1-2025-038354: *Con relación a la conclusión y recomendación sobre la omisión de la tabla metodológica propuesta por el ciudadano, aclaramos lo siguiente: que dicha tabla constituye una lista de chequeo interna de ese certificador (QCERT), que pueden o no utilizar para verificar el cumplimiento del reglamento técnico, por ejemplo estas herramientas son utilizadas en los sistemas de gestión de calidad para el control de sus procesos internos. En consecuencia, corresponde a la potestad del certificador decidir los elementos que incluye en sus listas de chequeo, por esta razón, no se respondió específicamente a la tabla proporcionada, lo cual no impidió brindar una respuesta clara y oportuna a las inquietudes del ciudadano.*

Radicado 1-2025-004181: *Con relación a la conclusión emitida y tras revisar la respuesta proporcionada, al peticionario, aclaramos lo siguiente:*

- La observación indica que se emitieron "páginas completas" sobre ONAC; no obstante, esta entidad solo se menciona en una página, al indicar que el producto debe mostrar su conformidad mediante un organismo acreditado por ONAC. No se vuelve a referir en ninguna otra parte del documento y solo se dio cómo información complementaria sobre cómo se demuestra el cumplimiento del reglamento para este tipo de productos, sin apartarse del tema consultado.

- En la comunicación, se informa que al Ministerio no le corresponde resolver casos particulares y concretos, sino orientar de manera general sobre la aplicación de los reglamentos técnicos. En ese sentido, es responsabilidad del productor para Colombia o comercializador, determinar si los productos son o no objeto del RETIE.

- En la página 3 del documento de salida, se da respuesta directa a la pregunta realizada por el peticionario. Está se basó en lo establecido en la Resolución 40117 de 2024 y la Resolución 90708 de 2013, considerando que al momento de emitir la respuesta se atravesaba un periodo de transición entre ambas disposiciones. Por esta razón, se indicó el requisito tal como aparece en el reglamento, señalando que el grado de protección no debe ser menor a IP2XC, condición que se mantiene tanto en la norma vigente como en la que estaba próxima a finalizar.

Análisis Oficina de Control Interno: Tras revisar la comunicación remitida por el Grupo de Reglamentos Técnicos en atención al informe preliminar, se concluye que la respuesta presentada no resulta suficiente para desvirtuar el hallazgo relacionado con deficiencias en el uso de lenguaje claro y en la entrega de respuestas de fondo en la gestión de las PQRSD.

Si bien el área aporta aclaraciones puntuales respecto de algunos radicados revisados por la Oficina de Control Interno, la argumentación se limita a describir circunstancias operativas y decisiones técnicas adoptadas en casos individuales. El análisis remitido por el área se concentra en justificar actuaciones específicas, pero no presenta evidencia de controles internos, protocolos, mecanismos de verificación o acciones de mejora que permitan mitigar los riesgos identificados.

Tampoco se desvirtúan las posibles causas señaladas por la OCI, tales como la ausencia de lineamientos internos para la revisión técnica previa al cierre de solicitudes, deficiencias en la capacitación del personal o limitaciones en el registro de trazabilidad en el sistema ARGO. La respuesta no incorpora elementos que permitan inferir que estas causas han sido evaluadas, corregidas o gestionadas, teniendo en cuenta que para el último radicado en referencia se respondió con textos extensos, exceso de transcripción, lenguaje técnico complejo y falta de estructura clara.

Lo anterior, desconoce lo establecido en el Manual Operativo de MIPG, en lo relacionado con la Dimensión 5: Información y comunicación: Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

9.8. Trámite a las solicitudes del Congreso de la Republica

Según lo informado por el Grupo de Asuntos Legislativos, se radicaron 145 solicitudes de Cámara y Senado durante el periodo de seguimiento. Revisado el estado de estos radicados, se observó en el registro de cumplimiento de los términos de respuesta que 92 requerimientos fueron atendidos a tiempo, 24 se atendieron extemporáneamente y 29 no registran atención.

Sin embargo, verificado el reporte Categoría Petición obtenido del sistema ARGO, se evidenciaron 133 solicitudes del congreso con vencimiento de términos en su atención.

En atención a la extemporaneidad y/o ausencia de respuesta a las solicitudes formuladas por el Congreso de la República, este aspecto fue objeto de observación en el segundo seguimiento realizado durante la vigencia 2025. En consecuencia, el Grupo de Asuntos Legislativos formuló el Plan de Mejoramiento interno PM-25-AI2025-41, en los siguientes términos:

4. ACCIONES DE MEJORA			
Acción	Responsable (Nombre, Cargo, Dependencia)	Fecha de inicio de la acción (dd-mes-año)	Fecha de terminación de la acción (dd-mes-año)
<p>Con el propósito de fortalecer la gestión de las solicitudes de información provenientes del Congreso, se implementará de manera permanente un proceso de inducción y socialización del procedimiento para la atención de dichas solicitudes, dirigido a los nuevos integrantes de la dependencias del Ministerio. Este proceso permitirá que los funcionarios comprendan sus responsabilidades conforme a lo establecido en la Ley 5 de 1992. Asimismo, se solicitará a la Subdirección de Talento Humano la inclusión de la socialización del procedimiento y/o de los aspectos más relevantes para la atención de las solicitudes de información del Congreso en los ejercicios de inducción y reintroducción institucional, a fin de garantizar la continuidad de este proceso.</p> <p>De igual forma, se reforzará con las dependencias involucradas la importancia del cumplimiento en el envío completo y oportuno de los insumos requeridos, con el fin de evitar solicitudes de complementación posteriores al cargue de la respuesta en la plataforma ARGO, asegurando así la oportunidad, calidad y eficiencia en la gestión de la información.</p>	Grupo de asuntos legislativos	4/11/2025	30/06/2026
Se realizarán mesas de seguimiento periódicas con las dependencias del Ministerio de Minas y Energía, con el objetivo de reforzar las buenas prácticas en la gestión de insumos y recordar los lineamientos y plazos establecidos para su envío oportuno, asegurando así la eficiencia y continuidad en los procesos institucionales.	Grupo de asuntos legislativos	4/11/2025	30/06/2026
Se solicitará a las dependencias la definición y comunicación oportuna de las competencias y responsables correspondientes, así como el envío o traslado oportuno de los insumos a las áreas o entidades competentes, con el fin de garantizar la atención eficiente y oportuna de los requerimientos.	Grupo de asuntos legislativos	4/11/2025	30/06/2026
Se reforzará, mediante el envío de correos electrónicos, la solicitud oportuna de firmas para las respuestas que ya se encuentran cargadas en el aplicativo ARGO, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento y asegurar la continuidad del trámite.	Grupo de asuntos legislativos	4/11/2025	30/06/2026

Teniendo en cuenta que las acciones definidas en el mencionado Plan de Mejoramiento se encuentran actualmente en ejecución, en el próximo seguimiento se evaluará su nivel de implementación y efectividad, conforme a los criterios en el cumplimiento de términos para dar respuesta a las solicitudes del Congreso de la República.

Respuesta Grupo de Asuntos Legislativos: *El GAL hace la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:*

“Es importante precisar que los datos presentados deben ser analizados con cautela, toda vez que no todas las comunicaciones provenientes del Congreso de la República corresponden a una misma tipología ni se rigen por los mismos términos legales de respuesta, de conformidad con lo establecido en la Ley 5 de 1992.

En ese sentido, resulta fundamental diferenciar entre solicitudes de información, cuestionarios de control político (proposiciones), derechos de petición y demás actuaciones, ya que cada una tiene reglas de trámite y plazos distintos, lo cual puede generar aparentes inconsistencias en la medición de cumplimiento de términos cuando se analizan de manera agregada.

Así mismo, se resalta que el día 26 de marzo del presente año, se llevó a cabo una capacitación dirigida al Grupo de Relación con el Ciudadano y Gestión de la Información encargados de la radicación, en el marco del plan de mejoramiento, con el fin de fortalecer la correcta clasificación y trámite de las solicitudes provenientes del Congreso, precisamente para evitar interpretaciones erróneas en la medición de oportunidad de las respuestas”.

Análisis Oficina de Control Interno: El contexto de la verificación efectuada a la gestión de las PQRSD del Congreso de la República se fundamentó en la información extraída del Sistema de Información ARGO, específicamente del Reporte de Categoría Petición, en el cual se evidencia la tipificación asignada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información. En este sentido, los ciento treinta y tres (133) radicados objeto de análisis se encuentran debidamente relacionados en el Anexo 1 del presente informe.

En este marco, resulta necesario evaluar el avance de la gestión adelantada frente a la clasificación de los radicados realizada por el GRCGI, con el propósito de determinar si es procedente complementar o fortalecer las acciones de mejora implementadas al respecto.

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

Con relación a los acompañamientos realizados a los Proyectos de Ley y Actos Legislativos de interés para el Sector, se suministró archivo en Excel denominado “*Seguimiento proyectos de ley 2025-2026*”. Este documento consolida las iniciativas legislativas radicadas en el Congreso de la República que el Grupo de Asuntos Legislativos ha identificado como relevantes para el sector Minero-Energético, y sobre las cuales se efectúa seguimiento sistemático, incluyendo las solicitudes de conceptualización correspondientes.

El archivo incorpora proyectos provenientes de vigencias anteriores, considerando que su trámite legislativo puede extenderse conforme a la naturaleza del articulado y a las etapas del proceso legislativo. Asimismo, se manifestó que el Grupo prioriza la elaboración de conceptos para aquellos proyectos que se encuentran en tercer y cuarto debate, en atención a su mayor inmediatez y probabilidad de aprobación.

Verificado el documento “*Seguimiento proyectos de ley 2025-2026*”, se evidenció el registro de 54 proyectos de ley. Dicho control contiene, entre otros campos relevantes, la identificación del título, objeto, autor, fecha de radicación, origen (Senado o Cámara), comisión asignada, estado del trámite legislativo, ponentes, nivel de prioridad y observaciones, lo cual permite un seguimiento integral de las iniciativas legislativas de interés.

Asimismo, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información informó que, durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, se publicaron para consulta ciudadana ciento seis (106) actos



normativos, los cuales recibieron un total de dos mil trescientos veintiocho (2.328) comentarios por parte de las partes interesadas.

Dicha información se encuentra registrada en la Bitácora de seguimiento de foros 2025 y en la Bitácora de seguimiento de foros de enero de 2026, las cuales incluyen los respectivos enlaces que direccionan a la página web del Ministerio de Minas y Energía (MME): <https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/foros/>.

Lo anterior permite confirmar la publicación de los actos administrativos en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con lo establecido en el inciso segundo del artículo 2.1.2.1.14 del Decreto 1081 de 2015, sustituido por el artículo 1 del Decreto 1273 de 2020, así como con lo previsto en las Resoluciones 40310 y 41304 de 2017.

9.10. Espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía durante el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026

Verificación OCI: Con relación a los espacios de interacción y socialización de información con la ciudadanía realizados entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información informó que se llevaron a cabo 518 eventos de participación ciudadana, en cumplimiento de la misionalidad del Ministerio de Minas y Energía.

Asimismo, adjuntó el enlace de acceso a las carpetas virtuales donde se encuentran documentadas las evidencias de cada evento, incluyendo el formato T-RE-F-05 – Formato de Evidencias Espacios Ciudadanos, o, en su defecto, el informe de ejecución del evento con sus respectivas evidencias fotográficas, de acuerdo con lo remitido por la dependencia solicitante, así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE EVENTOS
Dirección de Energía Eléctrica	72
Dirección de Formalización Minera	209
Dirección de Minería Empresarial	73
Dirección de Hidrocarburos	3
Despacho del Viceministerio de Minas	11
Grupo de Asuntos Legislativos	5
Grupo de Comunicación y Prensa	13
Grupo de Regalías	1
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y de Gestión de la Información	7

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE EVENTOS
Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4
Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	46
Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	14
Oficina de Planeación y Gestión Internacional	23
Secretaría General	31
Talento Humano	6

Fuente: Secretaría General MME

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, al respecto manifestó que mediante radicado de ARGO del 29 de enero de 2026 con memorando radicado 3-2026-007670 dirigido a las áreas misionales, oficina de planeación, Control Interno, Talento Humano y Secretaría General, para dar a conocer los resultados y las recomendaciones del ejercicio de Medición de la Satisfacción de los canales de atención, PQRS y Trámites y servicios, así como la caracterización de los ciudadanos durante el segundo semestre de 2025, los cuales se encuentran publicados en la página web www.minenergia.gov.co.

- Medición de la Satisfacción de los canales de atención, PQRS y Trámites y servicios 2do Semestre de 2025:

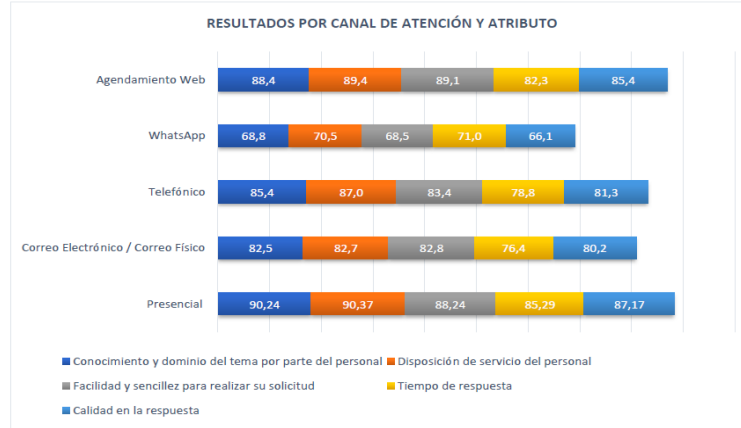
https://www.minenergia.gov.co/documents/15192/MEDICION_DE_LA_SATISFACCI%C3%93N_SEGUNDO_SEMESTRE_DE_2025.pdf

- Caracterización de Ciudadanos 2do Semestre de 2025:

https://www.minenergia.gov.co/documents/15193/CARACTERIZACION_DE_CIUDADANOS_SEGUNDO_SEMESTRE_DE_2025.pdf

Verificación OCI: En el numeral 1 del informe de *Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía, Usuarios y Grupos de Valor*, se observan los resultados generales del indicador de satisfacción, con un resultado desde julio a diciembre de 2025 el cual fue del 81,39% que comparado con el resultado obtenido en el segundo semestre del año anterior, registró un aumento de 3,57 puntos porcentuales, es decir un nivel de satisfacción ACEPTABLE.

Con relación al *Canal de Atención y Atributo*, el cual mide la percepción que tiene la ciudadanía sobre los canales de atención provistos por el MME, los resultados fueron los siguientes:



Frente a los resultados, se observa un **bajo** puntaje en los siguientes atributos con relación a:

WhatsApp: el conocimiento y dominio del tema por parte del personal, la disposición del servicio del personal, la Facilidad y sencillez para realizar la solicitud, tiempo de respuesta y la calidad de la respuesta, por lo que es necesario generar acciones de mejora para fortalecer la atención a la ciudadanía a través de este canal.

Revisado el Plan de Mejoramiento PM-25-AI2025-03 se formuló la siguiente acción para mejorar los resultados de la satisfacción de los grupos de valor del MME: “5. *Implementar un sistema de medición de la satisfacción que envíe automáticamente la encuesta de satisfacción al ciudadano al momento de ser registrado y haber finalizado la atención en los canales presencial, telefónico, agendamiento web y WhatsApp.*” **Fecha inicio:** 01/04/2025, **Fecha Fin:** 30/08/2025.

Dados los resultados de la medición con relación al canal de WhatsApp y la fecha fin de la acción de mejora 30 de agosto de 2025, es necesaria su reformulación.

Respuesta Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información: *Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:*

“Frente a la acción de mejora señalada en el Plan de Mejoramiento PM-25-AI2025-03, informamos que sí fue implementado el sistema de medición de satisfacción con envío automático de encuestas, incluyendo el canal de WhatsApp, conforme a lo establecido en los compromisos definidos. Por lo anterior, respetuosamente se solicita replantear la afirmación

relacionada con la necesidad de reformulación de dicha acción sin considerar su cumplimiento y el análisis de efectividad”.

Análisis Oficina de Control Interno: Dado el bajo resultado de todos los atributos del canal de WhatsApp, es necesaria la revisión de las acciones implementadas en el Plan de Mejoramiento PM-25-AI2025-03 y de ser necesaria su complementación y fortalecimiento se debe reformular la acción de mejora correspondiente.




Reformulación 02. Acción de mejora PM-25-AI2025-03 con relación al hallazgo Debilidades en el desempeño de atención a la ciudadanía a través del canal de WhatsApp en el MME

- **Deficiencias en el canal WhatsApp**

Condición: El canal WhatsApp obtuvo una calificación general en todos los atributos por debajo del umbral mínimo, es decir el 75%.

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

Interpretación del Indicador de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de Satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Calidad del Servicio	Alto	Mayor o igual a 85	 Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	 Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	 Crítico

Posibles Causas: Bajos niveles en el conocimiento y dominio del tema por parte del personal, en la disposición del servicio del personal, en la Facilidad y sencillez para realizar la solicitud, en el tiempo y en la calidad de la respuesta.

Posibles Efectos: Baja percepción de utilidad, frustración ciudadana, pérdida de credibilidad en canales digitales emergentes del MME.

Respuesta Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información: Se efectúa la siguiente precisión y comentario, el cual se agradece quede registrado en el presente informe o se realicen los ajustes correspondientes, con el fin de asegurar la consistencia técnica, la precisión de lo concluido, la adecuada interpretación de los resultados y para mayor claridad de los usuarios:

“Es importante aclarar que el canal de WhatsApp del Ministerio opera a través de un chatbot automatizado, basado en un repositorio de preguntas frecuentes previamente estructurado, por lo cual, no interviene de manera directa el talento humano en la atención de las solicitudes. En este sentido, las posibles causas asociadas a “bajos niveles en el conocimiento y dominio del

tema por parte del personal” y “disposición del servicio del personal” no corresponden a la naturaleza operativa del canal, por lo que respetuosamente se considera necesario su ajuste para evitar interpretaciones imprecisas.

Se sugiere respetuosamente que el análisis de resultados del canal de WhatsApp, se enfoque en variables propias de su funcionamiento, tales como la estructura y actualización del repositorio de respuestas, la lógica conversacional del chatbot, la experiencia de usuario y la pertinencia de los flujos automatizados, en lugar de atribuir causas asociadas a la atención humana, que no corresponden”.

Análisis Oficina de Control Interno: La fuente de información que sustentó la reformulación de la acción del Plan de Mejoramiento PM-25-AI2025-03 corresponde al Informe de Medición de la Satisfacción de los Canales de Atención, PQRS y Trámites y Servicios – Segundo Semestre de 2025 emitido por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información. En dicho informe se evidenciaron resultados desfavorables en la totalidad de los atributos evaluados del canal de WhatsApp. En este contexto, y en cumplimiento del rol de segunda línea de defensa asignado al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, se hace necesaria la verificación y valoración de las acciones de mejora implementadas, con el propósito de determinar la pertinencia de su complementación y el fortalecimiento de los controles asociados.

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, con relación a oportunidades de mejora implementadas en el año 2025, en atención al resultado de la evaluación realizada sobre aspectos a intervenir de ejercicios de Rendición de Cuentas durante la vigencia 2024.

El 01 de abril de 2025, el MME lideró el encuentro de la Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano y el Nodo Sectorial de Rendición de Cuentas del Sector Minero-Energético, con la participación de las entidades adscritas al sector. Este espacio se diseñó con el propósito de:

- Evaluar colectivamente el ejercicio de rendición de cuentas realizado en diciembre de 2024 en Riohacha, La Guajira.
- Identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del proceso desde un enfoque práctico y territorial. (antes, durante y después del ejercicio de RdC 2024).
- Formalizar y estructurar operativamente el Nodo Sectorial 2024–2025 como instancia técnica desarticulación interinstitucional.

- Este ejercicio Diagnóstico permitió establecer la Estrategia de Rendición de Cuentas del año 2025.
- La documentación que soporta las fases de diagnóstico, construcción de la estrategia y resultados de la Rendición de Cuentas se encuentran en:

<https://www.minenergia.gov.co/es/transparencia/rendicion-cuentas/historico/2024-2025/>

- **Divulgación y/o publicación de los resultados de la evaluación realizada de ejercicios de Rendición de Cuentas en la vigencia 2025**

Con relación a la Divulgación y/o publicación de los resultados de la evaluación realizada de ejercicios de Rendición de Cuentas en la vigencia 2025 el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano indicó lo siguiente:

“La Rendición de Cuentas Interna Sectorial – Con Dignidad Cumplimos, realizada el 5 de noviembre de 2025 en la Carrera 50 No. 26 – 20 Archivo Central del MME, ejercicio convocado por el Ministerio de Minas y Energía en articulación con las entidades adscritas (UPME, ANLA, ANH, IPSE, SGC, FENOGE y CREG), tuvo como propósito fortalecer la cultura de transparencia, promover la articulación interinstitucional y compartir los avances, logros y desafíos del sector minero-energético durante el actual Gobierno.

De los mil cuarenta y cuatro (1.044) participantes, se recibieron cuatrocientos ocho (408) encuestas de satisfacción, que equivale a un (39%) lo que permite contar con una muestra representativa para el análisis de los resultados.

Por otra parte, el pasado 16 de diciembre de 2025, se llevó a cabo la Rendición de Cuentas Externa del Sector Minero Energético 2025 en el parque La Arboleda del Barrio Potrero Grande, en la ciudad de Cali, como un ejercicio abierto, participativo y territorial. El evento contó con la participación de cuatrocientos treinta y nueve (439) ciudadanos, pertenecientes a diversos grupos de valor, quienes asistieron de manera presencial para conocer los avances, resultados y desafíos del sector, así como para expresar inquietudes, percepciones y propuestas frente a la gestión institucional.

De los cuatrocientos treinta y nueve (439) participantes, se recibieron ciento treinta y ocho (138) encuestas de satisfacción que equivalen al (31,4%) lo que permite contar con una muestra representativa para el análisis de los resultados. (Se adjunta Informe Rendición de Cuentas Sectorial y Rendición de Cuentas Externa -Cali).”

- **Respuestas dadas a la atención de inquietudes ciudadanas en la Rendición de Cuentas 2025**



En cuanto a las respuestas generadas sobre las inquietudes ciudadanas en ejercicios de Rendición de Cuentas en la vigencia 2025, el GRCGI manifestó lo siguiente:

En el marco del ejercicio de Rendición de Cuentas realizado en la ciudad de Cali, se recopiló un total de ochenta (80) preguntas formuladas por la ciudadanía y grupos de valor. Estas inquietudes fueron objeto de un proceso de revisión y análisis técnico, con el fin de identificar la entidad, dependencia o área competente responsable de emitir respuesta conforme a sus funciones y competencias misionales.

Posteriormente, mediante memorandos y oficios formales, las preguntas fueron remitidas a las dependencias correspondientes, estableciendo como plazo máximo el 27 de febrero de 2026, para la consolidación y envío de las respuestas oficiales. Una vez recibidas y validadas en su integridad, las respuestas serán publicadas en la página web del Ministerio, garantizando así los principios de transparencia, acceso a la información y diálogo permanente con la ciudadanía.

En el seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana respecto a los ejercicios de rendición de cuentas específicamente 2023–2024 se determinó una oportunidad de mejora, en la que se recomendó 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.

De acuerdo con la gestión adelantada durante la vigencia 2025 y con base en los aspectos identificados en el último seguimiento realizado por la Oficina de Control

Página 53 de 57

Ministerio de Minas y Energía

Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineaetica@minenergia.gov.co

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

Conmutador: (60) +1 220 0300

Línea Gratuita: 01 8000 910 180

Interno, se evidencia que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información ha adoptado acciones favorables para la implementación y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas. En este sentido, se recomienda continuar avanzando en su fortalecimiento.

CONCLUSIONES

- El 67% de las PQRSD ´S radicadas entre el 1 de agosto de 2025 al 31 de enero de 2026 presentaron oportunidad en las respuestas conforme a los términos establecidos en la ley; comparado con el resultado del seguimiento anterior del 55% presenta una mejora del 12%.
- El 26% de las PQRSD ´S radicadas entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026 superan los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
- El 6% de las PQRSD ´S radicadas entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, para el momento de ejecución del seguimiento se encontraban sin registro de respuesta y con vencimiento de término.
- El 1% de las PQRSD ´S radicadas entre el 1 de agosto de 2025 al 31 de enero de 2026, se encontraron aún sin atención, pero en término para responder.
- Se identificaron debilidades en la aplicación de controles preventivos en la gestión de las PQRSD al interior de los grupos y/o dependencias de la entidad.

RECOMENDACIONES

- Revisar 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, así como de los funcionarios y contratistas del MME, 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.
- 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 mediante WhatsApp.



- b) En las respuestas por correo electrónico y/o físico, establecer plantillas efectivas, protocolos de revisión de contenido, retroalimentación continua y control de calidad documental.
- c) En el tiempo de respuesta en varios canales automatizar flujos, ajustar programación de citas, reforzar equipos en horarios pico y establecer alertas de vencimiento.
- d) Implementar estrategias de escucha activa, mejorar la trazabilidad de trámites, fortalecer la comunicación institucional y priorizar casos sensibles.

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

ORIGINAL FIRMADO
ANGIE DANIELA CLAVIJO SILVA
Abogada Contratista
Oficina de Control Interno