

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO
A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE
COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
SEGUNDO COMITÉ DEL 05 DE NOVIEMBRE DE 2020

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2020

OCI-INFORME-2020-099
TRD 115.9 Compromisos Comité

Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIO NORMATIVO:.....	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	3
5. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	4
6. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADQUIRIDOS.	4
7. MODIFICACIÓN DEL DECRETO DE FUNCIONES.....	12
8. FIRMA.....	13

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

1. OBJETIVO

Informe de Seguimiento a compromisos que presenta la Oficina de Control Interno a los Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno¹, para su conocimiento y competencia, con el propósito de tomar decisiones e impartir instrucciones para el mejoramiento continuo de los procesos en la entidad.

2. ALCANCE

Para efectos de conocer los compromisos adquiridos en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, así como los seguimientos efectuados en dicha instancia, puede consultar el Portal Web de la entidad, MINISTERIO / Sistema de Control Interno / Comité Institucional de Coordinación de Control, en el siguiente link: <https://www.minminas.gov.co/comite-de-coordinacion-del-sistema-de-control-interno>, los cuales se publicaron en atención a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.

3. CRITERIO NORMATIVO:

Numeral 9.3, Revisión por la Dirección Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001-2015, "La Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. Artículos: 2.221.1.5.-2.2.21.1.6. del Decreto 648 de 2017.

4. EQUIPO DE TRABAJO

Los integrantes del Equipo de Auditoría son Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez, Jefe Titular de la Oficina de Control Interno, Tarcila Isabel Martínez Herazo, Profesional, encargada de la auditoría de seguimiento

¹ En calidad de Órgano de Dirección, así como Órgano de Coordinación y Asesoría del Ministro de Ministerio de Minas y Energía.

5. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

6. Seguimiento Compromisos Adquiridos.

Informe de seguimiento a la medición de la satisfacción del cliente, con corte a 20 de octubre de 2020 (Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano).

Compromiso 1.

Avance articulado con el Grupo TIC, con respecto a las actividades asociadas a adquisición del sistema documental, automatización de procesos y firma digital.

Reporte de Avance:

A través del Proyecto de inversión 2019011000154, durante la vigencia 2020, se ha planificado implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, incluyendo de forma integral la automatización gradual de flujos de proceso y adopción de firmas electrónicas. Con los siguientes avances a la fecha:

Actividad	Avance
Formulación de documentación técnica, jurídica y funcional soporte de la adquisición del sistema	100%
Modelación de requisitos SGDEA	100%
Levantamiento de información a parametrizar	70%
Implementación de SGDEA	15%
Implementación de herramienta e-learning	10%
Implementación de cursos virtuales	2%
Formulación y aplicación de estrategia de gestión del cambio (enfocada al SGDEA)	10%
Servicios de soporte y mesa de ayuda (Requeridos en etapa de producción)	0%

La fase de ejecución asociada al contrato de implementación del SGDEA y servicios complementarios inicio el pasado 14 de septiembre, con una inversión de \$1.405 millones.

El proyecto estima impactar la totalidad de usuarios internos institucionales, procesos de producción documental dando soporte a la actual producción electrónica en el marco de la pandemia y posterior a ella manteniendo las buenas prácticas de generación de documentos electrónicos de archivo nativos digitales.

EJUCUCION PERMANENTE

Compromiso 2.

Seguimiento de la firma digital con las áreas Organizacionales sobre las comunicaciones en el sistema de correspondencia.

Reporte de Avance:

1. Implementación de módulo firmas digitales nivel centralizado.

Este servicio se encuentra en etapa de pruebas previo a su paso a producción, con el mismo los usuarios autorizados podrán suscribir comunicaciones oficiales y resoluciones sin uso de token adicionales o desplazamiento físico a las instalaciones del Ministerio.

De conformidad con el compromiso adquirido por el contratista, se dispondrá en producción durante el mes de noviembre 2020.

2. Diseño e implementación de aplicación móvil enlazada con el servicio de firmado digital.

La app se encuentra actualmente en pruebas para aprobación y subir en las tiendas de App Store y PlayStore para que los usuarios firmantes puedan realizar la descarga de la aplicación de correspondencia

3. Gestión de calidad del dato en P8

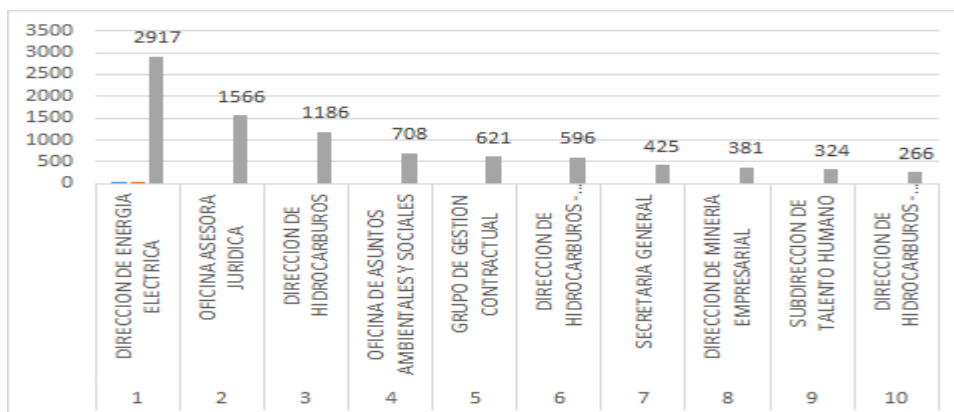
Actualización de registros en P8, cerrando el 60% de comunicaciones que a abril 2020 se encontraban pendientes de trámite, recibidas entre las anualidades 2017 y 2019.

Depuración masiva de inconsistencias, con el soporte técnico.
Depuración de casos puntuales, manual con los usuarios.

Estado actual: **11.035** comunicaciones abiertas (jun.2017 - sep.2020). Balance remitido a las áreas mediante memorando 3-2020-015546

A continuación, se relaciona el top 10 de dependencias con mayor cantidad de comunicaciones pendientes en trámite (de conformidad a lo reportado en P8) según el citado reporte. Es importante resaltar que las áreas GISC y GIT han brindado

acompañamiento permanente a las áreas para adelantar la depuración de sus comunicaciones, y la identificación y corrección de inconsistencias que pueda presentar el aplicativo. **EJUCUCION PERMANENTE**



Compromiso 3.

Avance del cumplimiento de los objetivos sectoriales en el desarrollo del sistema de gestión documental, correspondiente a las áreas de las entidades del sector.

Reporte de Avance:

A la fecha de cierre de este proceso se evidencia la siguiente Gestión:

Electrolima: El ministerio se encuentra pendiente por recepcionar las series documentales Historias laborales y Nomina por parte del PAR en liquidación. El día 14 de octubre de 2020 se remitió el oficio con radicado No. 2-2020-018585 al doctor Roberto Carlos Angulo Jiménez liquidador y representante legal, solicitando la fecha de entrega de las series documentales faltantes; lo anterior con el fin de incorporarlo a la planeación interna del grupo en el proceso de recepción. **EJUCUCION PERMANENTE**

Compromiso 4.

Fortalecimiento, motorización y efectividad de los espacios de interacción establecidos con los ciudadanos, usuarios, grupo de valor y/o partes interesadas, para el registro de su

participación, los compromisos y la retroalimentación para la toma de decisiones.

Reporte de Avance:

En el periodo de abril de 2020 al 15 de octubre de 2020, se realizaron **34** eventos o espacios ciudadanos de manera virtual y **2** presencial, beneficiando aproximadamente a **3.642** ciudadanos y/o partes interesadas en diferentes regiones del país, difundiendo y socializando las temáticas del Ministerio.

Total, Beneficiarios: **3.642**

Total, Eventos: **36. EJUCUCION PERMANENTE**



Compromiso 5.

Coordinación con las direcciones, la caracterización de los clientes, grupos de Valor y/o partes interesadas, identificando una metodología orientada en forma en que se enfoquen las comunicaciones y alimentar la base de datos.

Reporte de Avance:

Se ha dispuesto en la página web del Minenergía la versión actualizada al mes de julio de 2020 de los grupos de valor del Ministerio en la URL: <https://www.minenergia.gov.co/en/caracterizacion-de-usuarios>.

minenergia.gov.co/en/caracterizacion-de-usuarios

GOV.CO El Estado no tiene porqué ser aburrido ¡conoce a gov.co!

TRÁMITES Y SERVICIOS ENTIDADES PARTICIPACIÓN

Búsqueda

El futuro es de todos Minenergía

INICIO | MINISTERIO | NORMATIVA | SERVICIO AL CIUDADANO | TRANSPARENCIA | SALA DE PRENSA

Minenergía » SERVICIO AL CIUDADANO » Caracterización de Usuarios

Caracterización de Usuarios +

Grupos de Valor +

Conozca los Grupos de Valor del MinEnergía. Aquel conjunto de ciudadanos y organismos con características similares que para nosotros como entidad pública son de suma importancia.

SERVICIO AL CIUDADANO

- Tramites y Servicios
- PQRS
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- Datos Abiertos
- Transparencia y acceso a la Información pública
- Foros
- Glosario
- Carta de Trato Digno
- Atención Preferencial
- Protección de Datos Personales
- Mecanismos Ciudadanos
- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Linea Ética
- Portafolios
- Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
- Plan de Participación Ciudadana
- Informes y Publicaciones
- Noticias
- Caracterización de Usuarios
- Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- Espacios ciudadanos
- Gestión Documental

Con este tipo de estructura, buscamos mejorar la capacidad de identificación y distinción de nuestros grupos de valor, con miras a desarrollar en el futuro mejores caracterizaciones y que de éstas, podamos obtener información más detallada de sus necesidades, encontrar patrones de relacionamiento, intereses, expectativas, permitiendo ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente los requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía. **CUMPLIDA.**



Compromiso 6.

Segmentación en disposición como instrumento para tomar decisiones en la vigencia 2020, reunión para hacer seguimiento y revisar la percepción de los clientes y tener resultados finales.

Sistema de Información de Combustibles (SICOM).

Se realizó en el mes de octubre el diseño del instrumento de medición para la aplicación de la encuesta año 2020.

Este instrumento presentado cuenta con 26 preguntas, conservando 22 preguntas de la encuesta realizada en 2019 y aumentando 4 preguntas enfocadas a la herramienta tecnológica.

Se encuentra en revisión el instrumento de medición por parte de la Dirección de Hidrocarburos. **EJUCUCION PERMANENTE**

Objetivo:

Realizar la medición de la satisfacción de un grupo de valor del Ministerio de Minas y Energía con el fin de identificar y mejorar aspectos que sean relevantes en la prestación del servicio a los actores participantes de la cadena de suministro de combustibles – SICOM.

Población:

Usuarios del Sistema de Información de Combustibles – SICOM

Información para Análisis de Bases de datos**Código SICOM****Razón Social / Nombre****Cuestionario****1. ¿Cuál es el trámite o consulta que ha realizado en SICOM?**

1. Deseo cambiar o actualizar información de mi Estación de Servicio ante el SICOM
2. Requiero un ajuste en la orden de pedido
3. No puedo hacer o finalizar la declaración de información
4. Requiero corregir un error en una declaración pasada
5. Problemas de carga de la página inicial del SICOM
6. Problemas con la contraseña para acceder del SICOM
7. Olvidé mis datos de acceso y no puedo ingresar
8. No puedo poner la orden de pedido de combustibles
9. Ninguna de las anteriores
10. Otro

Compromiso 7.

Revisión y análisis de los indicadores de medición de la satisfacción del cliente, con el fin de mejorar los resultados.

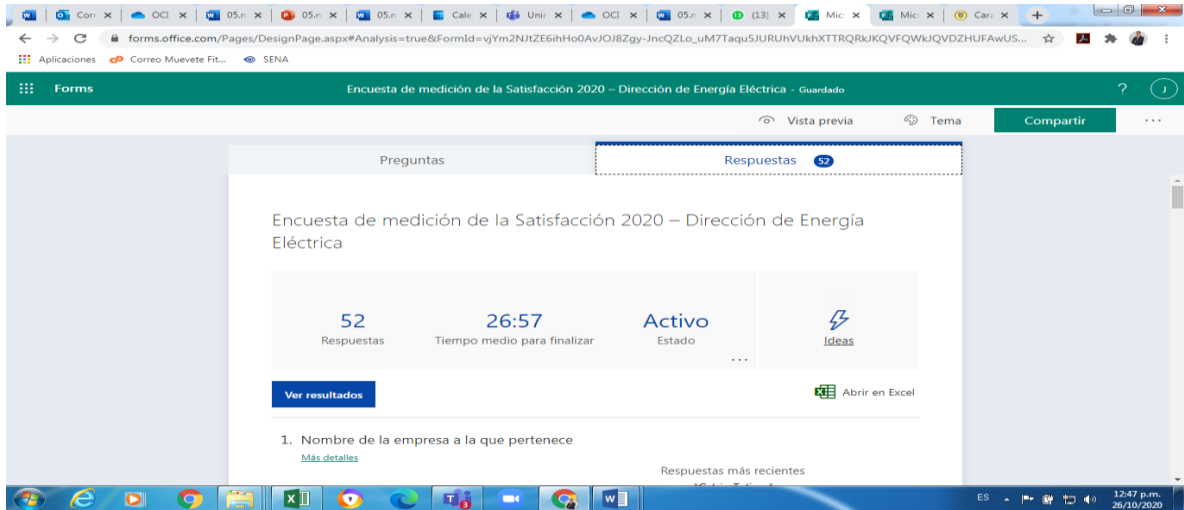
Encuesta de Medición de la Satisfacción 2020 - Dirección de Energía Eléctrica

Se realizó la medición de la satisfacción de dos grupos (FOES - FSSRI) de valor del Ministerio de Minas y Energía con el fin de identificar y mejorar aspectos que sean relevantes en la prestación del servicio a las empresas que están directamente relacionadas con la entrega de subsidios de energía a nivel nacional.

A cierre de octubre se recibieron un total de 52 respuestas, en proceso de tabulación los resultados para su publicación

* Fondo de Energía Social - FOES Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos - FSSRI **EJUCUCION PERMANENTE**

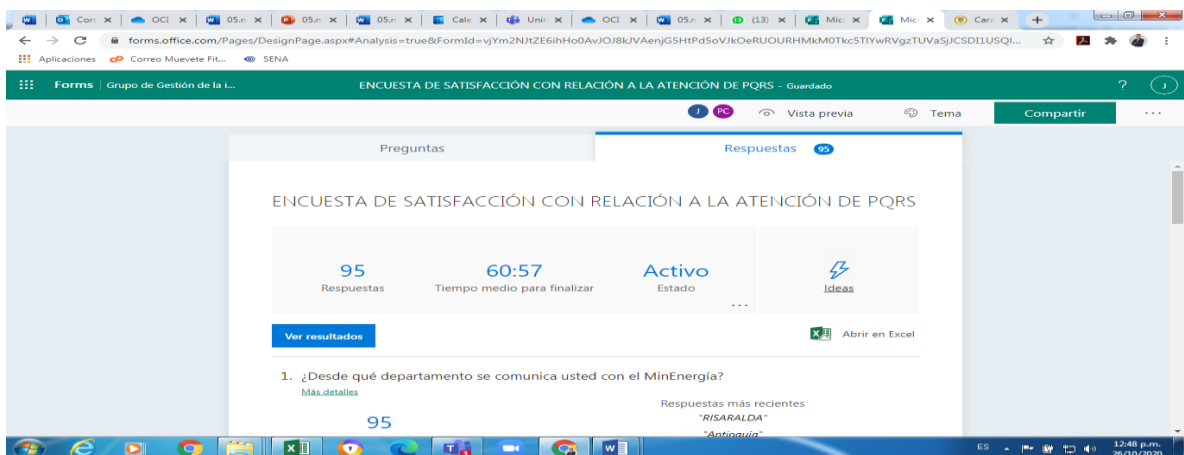
https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx#FormId=vjYm2NJtZE6ihHo0AvJOJ8Zgy-JncQZLo_uM7Taqu5JURUhVUkhXTTRQRkJKQVFQWkJQVDZHUFawUS4u&Token=cdd66cf7e81b4346a352c499bdf9e91



Encuesta de Satisfacción con Relación a la Atención de PQRS

Se realizó encuesta de satisfacción con relación a la atención de PQRS y al finalizar el mes de octubre se recibieron un total de 95 respuestas, que se encuentran en proceso de tabulación los resultados para su publicación, para lograr una mejor efectividad en la respuesta se envió por correo electrónico y mensajes de texto

<https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx#FormId=vjYm2NJtZE6ihHo0AvJOJ8kJVAenjG5HtPd5oVJk0eRUOURHmM0Tkc5TlYwRVgzTUVaSJJCSDI1USQlQCN0PWcu>



Compromiso 8.

Establecer con las direcciones técnicas, indicadores de efectividad que permita identificar el impacto de los productos entregados a los ciudadanos y partes interesadas.

EJECUCION PERMANENTE

Reporte de Avance:

Como indicadores de efectividad y con el fin de realizar procesos de medición del impacto se realizó propuesta inicial de:

- Número de ciudadanos beneficiadas / Población objetivo
- Número de acompañamientos realizados / Total de acompañamientos



7. MODIFICACIÓN DEL DECRETO DE FUNCIONES

Responsables: Secretaría General, Dirección de Minería Empresarial, Dirección de Formalización Minera y Oficina Asesora Jurídica

Compromiso

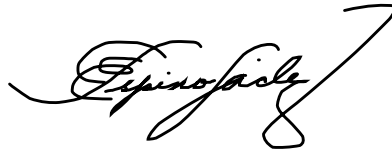
La Secretaría General, la Dirección de Minería Empresarial, La Dirección de Formalización Minera y la Oficina Asesora Jurídica mantendrán informado al Comité respecto de la modificación del Decreto 381 de 2012, acorde con lo conceptuado. Estado del Compromiso: EN EJECUCIÓN.

Avance: En atención a su memorando 3-2020015603, mediante el cual solicita se le informe sobre el estado de avance del

**Compromiso adquirido en el anterior Comité de Coordinación
Sistema Control Interno relacionado con:**

“En lo que respecta a la Oficina Asesora Jurídica, y como ya se había manifestado, se considera que la modificación del Decreto 381 de 2012 debe estar orientada a establecer si realmente es necesario, razón por la cual se está revisando su pertinencia.”

8. Firma



INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno



TARCILA ISABEL MARTINEZ HERAZO
Profesional Oficina de Control Interno
Interno