

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORIA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRD'S

Bogotá, D.C., JUNIO DE 2020

Informe 058 de 2020



Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. CLIENTE	3
4. EQUIPO DE TRABAJO	3
5. CRITERIO NORMATIVO	3
6. METODOLOGÍA	5
6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO	5
6.2 MEDICIÓN DEL CONTROL.....	6
6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN	6
6.4 VALIDACION.....	7
7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	7
7.1. FUNCIÓN LEGAL.....	7
7.2 Análisis de las Bases de datos.....	10
7.2.1. Análisis Base de datos 1: Derechos de Petición.....	10
7.2.2 Análisis de base de Datos 2: Quejas, Reclamos y Denuncias	13
7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario	17
Criterio Normativo:	17
7.4. Despacho Correspondencia 472 - Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.	19
8 INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	23
9 RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS.....	25
10 FIRMAS.....	25
11 ANEXO: ANEXO 1. VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS OCI DE D.P. CON TERMINO LEGAL VENCIDO	26



AUDITORIA MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – PQRD’S

1. OBJETIVO

El objetivo de la evaluación consistió en determinar la gestión del Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, en el seguimiento a la atención de quejas, reclamos y denuncias, derechos de petición de información, copias, conceptos y consultas, tomando como periodo de medición 1 de diciembre de 2019 a 31 de mayo de 2020.

2. ALCANCE

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

3. CLIENTE

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

4. EQUIPO DE TRABAJO

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

5. CRITERIO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993¹, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

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



- Decreto 2145 de 1999², por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial.
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. inciso 3 artículo 6.
- Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública³.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, "por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto 381 de 2012⁴, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Minas y Energía.
- Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011⁵

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

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

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

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



- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. El acceso a la información como derecho art. 16 y 19.
- Resolución 40802 de agosto 18 de 2016 por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, reclamos, denuncias- PQR`S. MME.
- Decreto 1166 de Julio de 2016- Presentación tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 40447 del 22 de mayo de 2019, por la cual se conforman unos grupos internos de trabajo
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- Decreto 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.

6. METODOLOGÍA

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

6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO

Se procedió a determinar si la variable analizada cuenta con riesgo identificado en el Mapa de Riesgos. Cuando no se encontró documentado el riesgo, la Oficina de Control Interno procedió a identificarlo con base en el criterio normativo aplicable, para posteriormente analizarlo, valorarlo y determinar su **materialización**.

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

Bajo: Se refiere a que el tópico analizado muestra un grado de desarrollo importante y aporta de manera sustancial al logro de los objetivos. De manera no significativa, presenta algunas

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



dificultades, pero los resultados finales se obtienen sin mayor contratiempo. *No presenta Materialización de Riesgo* respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. [Se identifica con el color **Verde**]

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

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

6.2 MEDICIÓN DEL CONTROL

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

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

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

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

6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

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

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



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

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

6.4 VALIDACION

Este informe surtió trámite de validación mediante correo electrónico del 22 de junio de 2020 y no se recibieron observaciones en el plazo sugerido por la OCI 25 de junio, por lo anterior quedará en firme para su divulgación a la señora Ministra y publicación en la Web.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

7.1. FUNCIÓN LEGAL

Criterio normativo:

1. Ley 1755 de 2015:

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

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

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



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

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

Criterio normativo:

2. Decreto 491 de 2020:

Artículo 5 Ampliación de términos para atender las peticiones.

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

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

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

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

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

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

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

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



3. Ley 734 de 2002

Capítulo tercero – Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido... numeral 8, Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

4. Resolución 40802 de agosto de 2016– MME

“FALTA DISCIPLINARIA: la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas del que trata la parte primera del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen Disciplinario”.

Riesgo Identificado⁶: Que las PQRD’S se resuelvan por fuera del término legal establecido.

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

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

De conformidad con lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realiza el informe de auditoría del primer semestre de 2020, de acuerdo con el marco normativo vigente.

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

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

1. Base de Datos 1: Derechos de Petición

⁶ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.



2. Base de Datos 2: Quejas, Reclamos y Denuncias

7.2 Análisis de las Bases de datos

Verificación OCI:

El Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano aporta dos (2) Bases de Datos en Excel a través de las cuales registran la información así: la primera con todo lo referido a Derechos de Petición y la segunda: Quejas, Reclamos, y Denuncias, Estas bases de datos son recibidas mediante correo electrónico del 02 de junio de 2020, para ser analizadas a la luz de la normatividad vigente anunciada en el numeral 5 del presente informe con énfasis en la Ley 1755 de Junio 30 de 2015, la Resolución del MME No. 40802 de 2016 y la Circular 4 018 del 11 de julio de 2019 y el Decreto 491 de 2020.

Mediante comunicación 3-2020-007597 del 12 de mayo de 2020, se solicitó al Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, las Bases de Datos, recibiendo dos archivos: la primera de derechos de petición y la segunda de quejas reclamos, y denuncias, recibidos en la Entidad dentro del periodo comprendido entre los meses de diciembre a mayo de 2020.

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

7.2.1. Análisis Base de datos 1: Derechos de Petición

En la primera base de datos recibida del *Grupo Gestión de la información y Servicio al Ciudadano*, contiene lo relacionado a Peticiones⁷, recibidas dentro del periodo del 1 de diciembre a 31 de mayo de 2020, se totalizaron mil seiscientos tres (1.603).

Radicados con Respuesta Fuera de Término

Una vez se revisa por la OCI, la base de datos aportada por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, se encontraron treinta y dos (32) Peticiones con respuesta fuera del término legal. Como se analiza en el **“ANEXO 1. VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS OCI DE D.P. CON TERMINO LEGAL VENCIDO”**.

⁷ Derechos de Petición, clasificados internamente por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano entre Conceptos, Consultas, copias, Información



Verificación OCI: Conforme al deber del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a los vencimientos de las PQRD'S, se evidencia el seguimiento de correos a las diferentes áreas organizacionales, como se muestra en el numeral 7.3 de este informe con respectiva copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, Sin embargo, es importante mencionar que para los radicados, **2019084556, 2019084950, 2019087857, 2019089562, 1-2020-001876, 1-2020-004237, 1-2020-009152**, en estos radicados se evidencia: un traslado de un área organizacional a otra sin que el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano lo registre en la base de datos de control y seguimiento y el traslado se copió al Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, por otro lado se debe hacer un seguimiento más efectivo, toda vez que, aún existen registros que no se han identificado en la base de datos con el fin de poder hacer seguimiento y verificar la trazabilidad y el histórico del documento, o indagando con el área que ha sucedido con el respectivo radicado y trámite.

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



Tabla1. Derechos de Petición Áreas Organizacionales / por mes

Dependencias	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo (*)	TOTALES
Despacho Ministro	0	0	0	0	0	0	0
Despacho Vice Minas	0	2	0	0	1	2	5
Despacho Vice Energía	1	0	0	1	1	0	3
Dirección de Energía Eléctrica	97	71	98	107	80	119	572
Dirección de Formalización	4	15	16	15	16	16	82
Dirección de Minería Empresarial	4	4	1	5	8	3	25
Dirección de Hidrocarburos	73	93	113	87	73	109	548
Grupo de Gestión Contractual	1	7	5	2	0	3	18
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	0	1	0	0	1	3
Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo	1	6	2	3	0	8	20
Grupo de Comunicaciones y Prensa	0	0	0	0	0	1	1
Grupo de Energías no Convencionales y Asuntos Nucleares	1	1	0	2	0	1	5
Grupo de Infraestructura Tecnológica	2	4	3	1	3	3	16
Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano	4	1	2	1	1	1	10
Grupo Jurisdicción Coactiva	1	1	0	0	0	0	2
Grupo Servicios Administrativos	0	7	0	0	0	0	7
Grupo de Tesorería	0	0	2	0	0	0	2
Oficina Asesora Jurídica	16	16	14	20	18	15	99
Oficina Asuntos Ambientales	5	2	6	7	7	4	31
Oficina de Asuntos Regulatorios	0	1	1	0	4	2	8
Oficina de Planeación	2	3	1	2	1	0	9
Secretaría General	0	1	1	0	0	0	2
Subdirección Administrativa y Financiera	1	2	1	0	1	0	5
Subdirección de Talento Humano	13	20	48	19	8	22	130
TOTAL	227	257	315	272	222	310	1603

(*) hasta 31 de mayo de 2020

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



Dentro del periodo de análisis, febrero fue el mes con mayor número de peticiones recibidas, con un 20%, seguido del mes de mayo con 19%.

Se observa además que el área organizacional con mayor número de atención de peticiones es la Dirección de Energía Eléctrica, con 36% del total de comunicaciones radicadas en el periodo de evaluación, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con el 34% del total de las solicitudes, y la Subdirección de Talento Humano con el 8%. Las demás Dependencias en conjunto suman el 22% del total, lo que denota la concentración que hay en las Direcciones de Energía Eléctrica, Hidrocarburos y Subdirección de Talento Humano.

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

En el proceso de análisis de la base de datos denominada en el presente informe número dos (2), aportada por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, se encontró la información relacionada con Denuncias, Quejas denuncias a terceros, Denuncias por Corrupción y Reclamos. En total son ciento veintiocho (128) registros, de los cuales 80 corresponden a quejas, 15 a denuncias, 29 a denuncias a terceros y 3 a reclamos. Así:

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

Mes	Quejas	Denuncias	Denuncias a Terceros	Denuncias por Corrupción	Reclamos	TOTAL
Diciembre	2	0	3	0	1	6
Enero	4	0	4	0	0	8
Febrero	7	2	1	0	1	11
Marzo	16	2	16	0	0	34
Abril	23	4	2	0	1	30
Mayo	28	7	3	1	0	39
TOTAL	80	15	29	1	3	128

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Se determina durante el periodo de análisis el 63% corresponden a Quejas, seguido de las denuncias a terceros con un 23% y las denuncias un 12%.



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

Mes	Dirección de Hidrocarburos	Dirección de Energía	Dirección de Formalización Minera	Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	Dirección de Minería Empresarial	Oficina Asesora Jurídica	Despacho Viceministro de Minas	Subdirección de Talento Humano	Grupo de Energías no Convencionales	Secretaría General	Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo	TOTAL
Diciembre	1	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	6
Enero	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Febrero	4	0	1	1	0	2	0	0	1	2	0	11
Marzo	32	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	34
Abril	7	20	1	0	0	0	0	0	0	1	1	30
Mayo	18	15	3	0	1	0	0	0	0	2	0	39
TOTALES	69	38	7	1		3	0	1	1	6	1	128

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Conforme al insumo aportado por el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, la OCI establece que, el mayor número de solicitudes son recibidas por la Dirección de Hidrocarburos con un 54%, seguido de la Dirección de Energía Eléctrica, con 30%, y la Dirección de Formalización Minera con el 5%.

Radicados que no se han vencido en la fecha de evaluación

A 31 de mayo de 2020, cincuenta y seis (56) de las ciento veintiocho (128) Quejas, Denuncias a terceros, denuncias y reclamos radicadas en la Entidad, tienen fecha de respuesta posterior, razón por la cual se muestra en la siguiente tabla y no se califica.



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

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA							
GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO							
BASE DE DATOS QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS 2020							
ABRIL							
N°	RADICADO	FECHA RBD	FECHA VTO	TIPO DP	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	FECHA RTA
14	1-2020-014482	16/04/2020	1/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
15	1-2020-014720	17/04/2020	2/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
16	1-2020-014916	20/04/2020	3/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
17	1-2020-015332	20/04/2020	3/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
18	1-2020-018223	20/04/2020	3/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
19	1-2020-018355	20/04/2020	3/06/2020	Reclamos	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
20	1-2020-018457	21/04/2020	4/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
21	1-2020-018690	22/04/2020	5/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
22	1-2020-018747	22/04/2020	5/06/2020	Denuncia a terceros	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
23	1-2020-018768	22/04/2020	5/06/2020	Denuncias	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
24	1-2020-018938	24/04/2020	9/06/2020	Denuncias	Dirección de Hidrocarburos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
25	1-2020-019057	27/04/2020	10/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
26	1-2020-019093	27/04/2020	10/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
27	1-2020-019170	27/04/2020	10/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
28	1-2020-019264	28/04/2020	11/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
29	1-2020-019332	28/04/2020	11/06/2020	Denuncias	Secretaría General	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
30	1-2020-019390	28/04/2020	11/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	

Fuente Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano



MAYO								
N°	RADICADO	FECHA RBD	FECHA VTO	TIPO DP	DEPENDENCIA	ASUNTO DEL PQRDS	RADICADO RTA	FECHA RTA
1	1-2020-019781	4/05/2020	17/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Queja cobro de gas elevado	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
2	1-2020-019835	4/05/2020	17/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Queja factura de servicios elevada	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
3	1-2020-019904	4/05/2020	17/06/2020	Denuncia a terceros	Dirección de Energía Eléctrica	Denuncia relacionada con tarifas de cobro del servicio de energía eléctrica	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
4	1-2020-019918	4/05/2020	17/06/2020	Denuncias	Dirección de Energía Eléctrica	Denuncia relacionada con irregularidades asociadas con el nombramiento del señor JORGE HERNAN MESA BOTERO como Gerente de DISPAC	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
5	1-2020-020054	4/05/2020	17/06/2020	Denuncias	Dirección de Formalización Minera	Traslado de Denuncio por Irregularidades de La Unidad Nacional Contra La Minería Ilegal y Antiterrorismo -UNIMIL- en el Municipio de California Departamento de Santander.	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
6	1-2020-020134	5/05/2020	18/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Incrementos altos por el servicio de energía en el mes de abril.(18-06-2020)	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
7	1-2020-020148	5/05/2020	18/06/2020	Denuncias	Dirección de Formalización Minera	Traslado Denuncio Por Presuntas Irregularidades En Proceso Policivos	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
8	1-2020-020394	6/05/2020	19/06/2020	Denuncias	Dirección de Formalización Minera	Denuncia actividad ilegal en una mina	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
9	1-2020-020419	6/05/2020	19/06/2020	Denuncias	Dirección de Hidrocarburos	Denuncia por alza en los combustibles - La Guajira	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
10	1-2020-020434	6/05/2020	19/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Cobre Exagerado Y Aumento De Tarifa De Energía Eléctrica Por Electrocaquetá	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
11	1-2020-020445	7/05/2020	23/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Aumento del excesivo e injustificado del recibo de energía código del cliente No. 104838844.(23-06-2020)	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
12	1-2020-020645	7/05/2020	25/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Petición reclamo cobro de recibo gas empresa alcanos de Colombia / Fecha de vencimiento 18 de junio de 2020	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
13	1-2020-020852	11/05/2020	25/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Incremento de costos por parte de la empresa Alcanos de Colombia, Tolima (25/06/2020)	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
14	1-2020-020856	11/05/2020	25/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Incremento exorbitante en la facturación del servicio de gas domiciliario en el municipio de Manzanaras.	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
15	1-2020-020895	11/05/2020	25/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Queja relacionada con la prestación del servicio de energía	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
16	1-2020-021034	11/05/2020	25/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Queja contra empresa energía de Pereira / Fecha de vencimiento 23 de junio de 2020	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
17	1-2020-021377	13/05/2020	30/06/2020	Denuncia a terceros	Dirección de Hidrocarburos	Denuncia relacionada con competencia desleal en la venta de cilindros de gas	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
18	1-2020-021400	13/05/2020	30/06/2020	Denuncias	Secretaria General	Denuncia corrupción en la ANH	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
19	1-2020-021436	13/05/2020	30/06/2020	Quejas	Dirección de Minería Empresarial	Inquietudes por la mina de carbón en la jagua de ibirico.	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
20	1-2020-021590	14/05/2020	1/07/2020	Denuncias	Secretaria General	Denuncia proceso de selección Ecopetrol	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
21	1-2020-022867	15/05/2020	2/07/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Queja Por Incremento En El Valor De La Facturación E Irregularidades En El Cobro Del Servicio De Gas Domiciliario En El Municipio De Neiva, Caldas	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
22	1-2020-022920	15/05/2020	2/07/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Incrementando de manera exagerada la facturación por parte de la empresa electricaribe S.A.(02/07/2020).	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
23	1-2020-024013	18/05/2020	29/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Queja sin responder Electricaribe	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
24	1-2020-024014	18/05/2020	29/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Queja Incremento Gasolina Avión 100/130	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
25	1-2020-024023	18/05/2020	29/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Queja contra Electricaribe / Fecha de vencimiento 29 de junio de 2020	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
26	1-2020-024090	18/05/2020	3/07/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Incremento exagerado en las tarifas del gas natural vehicular.(03/07/2020)	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
27	1-2020-024125	18/05/2020	29/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	queja hacia Efigas Manizales	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
28	1-2020-024163	18/05/2020	29/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Queja Incremento Exagerado En La Tarifa Del Gas Natural Vehicular	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
29	1-2020-024189	18/05/2020	3/07/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Queja contra la empresa vanti S.A (03/07/2020)	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
30	1-2020-024321	19/05/2020	30/06/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Inconsistencias facturación de servicios públicos – Gas Natural	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
31	1-2020-024495	20/05/2020	2/07/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Queja Por Alto Costo En Consumo De Gas Domiciliario	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
32	1-2020-026410	21/05/2020	12/06/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Alcance solicitud de prorroga 01 a la suspensión 1 contrato FAZNI GGC 629 - IPSE 118 de 2017	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
33	1-2020-026476	9/06/2020	9/07/2020	Denuncia a terceros	Dirección de Energía Eléctrica	Denuncia Incremento injustificado de la tarifa del servicio público de energía y violación al principio constitucional de solidaridad	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
34	1-2020-026595	22/05/2020	9/07/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Incremento del servicio de Gas Natural en el municipio de soatá.(09/07/2020)	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
35	1-2020-026491	26/05/2020	7/07/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Queja Por Alto Costo En Consumo De Gas Domiciliario	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
36	1-2020-026595	22/05/2020	9/07/2020	Quejas	Dirección de Hidrocarburos	Incremento del servicio de Gas Natural en el municipio de soatá	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
37	1-2020-027092	27/05/2020	13/07/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Problema con la conexión del servicio de energía	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
38	1-2020-027201	27/05/2020	18/06/2020	Denuncia por corrupción	Dirección de Hidrocarburos	Traslado denuncia aumento precio de gas	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	
39	1-2020-027450	28/05/2020	14/07/2020	Quejas	Dirección de Energía Eléctrica	Es un traslado de presidencia, sobre la empresa gaelca S.A.S y sus inconformismo en plena pandemia.(14/07/2020)	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA	

Fuente: Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano





Observación OCI: De las 1.731 PQRD'S, (sumando las dos bases de datos) recibidas en la Entidad durante el periodo 1 diciembre de 2019 a 31 de mayo de 2020, treinta y dos (32) fueron respondidas fuera de término, es decir el 0.54% de las solicitudes recibidas en la entidad.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015, el numeral 8 del artículo 35 de la ley 734 de 2002, el artículo 24 de la Resolución 40802 del 2016, constituye falta disciplinaria omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien a corresponda su conocimiento, por lo anterior, se debe cumplir la normatividad vigente anunciada en el numeral 5 del presente informe.

Adicionalmente la Entidad, tal y como lo expresa en su Carta de Trato Digno, dice..." En Minenergía queremos prestarte un excelente servicio. Con el propósito de atender de manera oportuna y eficiente los requerimientos y expectativas de nuestros ciudadanos, y grupos de valor, nos comprometemos a reconocer y garantizar tus Derechos".

Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó entre diciembre 1 de 2019 y 31 de mayo de 2020, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado fue ineficiente, y la Gestión No fue efectiva.

Oportunidad de Mejora:

La Dirección de Hidrocarburos, la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección de Energía Eléctrica y el Grupo de Gestión contractual, deben mejorar los mecanismos de control al vencimiento de los términos de los Derechos de Petición y de las Quejas y reclamos, de manera que se dé estricto cumplimiento a los términos legales establecidos y se evite sanciones para el Ministerio.

El Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano debe revisar que estrategias adopta para un mayor seguimiento, control y registro en la base de datos de seguimiento, en el caso de los traslados a otras dependencias, con mayor control y seguimiento a los siguientes derechos de petición, 2019084556, 2019084950, 2019087857, 2019089562, 1-2020-001876, 1-2020-004237, 1-2020-009152, con el fin de llevar un seguimiento más efectivo en la base de datos y evitar con anterioridad el vencimiento de los mismos.

7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario

Criterio Normativo:



1. Decreto 381 de 2012

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

2. Resolución 40802 de 2016 MME

Artículo 24 “FALTA DISCIPLINARIA”, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas del que trata el Código de Procedimiento y de lo contencioso Administrativo; constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen Disciplinario.

Riesgo Identificado⁸: Que el Grupo de Control Interno Disciplinario no tenga conocimiento de las peticiones que fueron atendidas por fuera del término legal establecido, para lo de su competencia.

Control Identificado: Verificar el envío de la copia informativa al Grupo de Control Interno Disciplinario

Verificación OCI:

El Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano aporta Base de Datos en Excel “*Relación de vencidos y atendidos fuera de término*” en la mencionada base de datos se observa la casilla evidencias correos a directores con seguimiento del reporte y 10 archivos en PDF donde consta el reporte del vencimiento, así mismo dentro del mismo correo envía copia al grupo de Control Interno disciplinario para lo de su competencia, correspondiente a las PQRD’S, que no se atendieron dentro del término legal.

Encontrando un total de treinta y dos (32) PQRD’S con respuesta extemporánea detectadas por la Auditoría, el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano remitió correo electrónico informando el vencimiento del término legal al área organizacional responsable de dar respuesta con copia al Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

⁸ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.



Se evidencia que el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano informa al área organizacional el vencimiento y envía copia del reporte al Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia, anexando los datos de las PQRD'S vencidas con el siguiente modelo de correo:

Shared by others > Reporte Vencidos Grupo de Gestión Contractual - PDF



GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL							
RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO DP	REMITENTE	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA
1-2020-003465	31/1/2020	21/2/2020	Petición	Itsec S.A.S	Solicitud de certificado de experiencia	2-2020-003903	24/2/2020

Fuente: Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano.

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

Lo anterior indica, que el riesgo “Que el Grupo de Control Interno Disciplinario no tenga conocimiento de las peticiones que fueron atendidos por fuera del término legal establecido, para lo de su competencia”, no se materializó durante el periodo 1 junio a 30 de noviembre de 2019, ubicándose en un nivel de riesgo BAJO, permitiendo determinar que el control aplicado fue 100% eficiente, y la Gestión fue 100% efectiva.

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

Criterio Normativo:

Los numerales 5.1.7, 5.4.1 y 5.4.2 del “Procedimiento para el Trámite de Correspondencia Interna y Externa” Código GD-P-02-versión 05, establecen que “El documento se entrega inmediatamente al funcionario encargado de la digitalización quien luego de haberlo digitalizado, lo coloca en la gaveta dispuesta para la correspondencia radicada, **quedando disponible para su posterior entrega...**”, que “Todos los documentos a ser enviados a través del correo oficial **deben tener su respectivo número de radicación** a fin de que sirva de soporte al envío de correo...”, y que “Los documentos del Ministerio de Minas y Energía con **destino externo, son recibidos en el Centro de Administración de Documentos – CADA**, en donde luego de efectuar su digitalización,





son entregados al funcionario encargado del correo, para que se encargue del trámite de envío o de entrega a la mano”.

Riesgo Identificado⁹: Que no se entreguen oportunamente las comunicaciones al CADA para su despacho.

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

Verificación OCI: Mediante correo electrónico del 3 de diciembre de 2019 el Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano envió base de datos con el muestreo aleatorio que el mismo grupo hace, a fin de comprobar que se esté dando cumplimiento a los términos legales establecidos para atender los Derechos de Petición, dentro del periodo objeto de evaluación. Y se muestra en el siguiente cuadro:

MUESTREO 472

MUESTREO 472 PRIMER SEMESTRE 2020										
#	RADICADO	FECHA RAD	FECHA VCTO	DEPENDENCIA	RAD RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	ENTREGADO/DEVUELTO	OBSERVACIONES GPSC
1	2020000033	2/01/2020	24/01/2020	Viceministro de Minas	2-2020-001988	24/01/2020	LLEVADO POR MOTORIZADO	27/01/2020	ENTREGADO 27-01-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2	2020000047	2/01/2020	24/01/2020	Dirección de Formalización Minera	2-2020-001962	24/01/2020	LLEVADO POR MOTORIZADO	27/01/2020	ENTREGADO 27-01-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
3	2020000093	2/01/2020	24/01/2020	Dirección de Formalización Minera	2-2020-001975	24/01/2020	YG251305259CO	28/01/2020	DEVOLUCION A REMITENTE 06-02-2020	N.A.
4	2020000188	3/01/2020	27/01/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-002053	27/01/2020	YG251494518CO	30/01/2020	DEVOLUCION A REMITENTE 06-02-2020	N.A.
5	2020000397	7/01/2020	28/01/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-002089	28/01/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
6	2020000398	7/01/2020	28/01/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-002121	28/01/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
7	2020000504	8/01/2020	29/01/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002259	29/01/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
8	2020000506	8/01/2020	29/01/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002260	29/01/2020	YG251914498CO	5/02/2020	ENTREGADO 06-02-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
9	2020000507	8/01/2020	29/01/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002257	29/01/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION

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



Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

10	2020000508	8/01/2020	29/01/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002247	29/01/2020	LLEVADO POR MOTORIZADO	3/02/2020	ENTREGADO 03-02-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
11	2020000704	9/01/2020	23/01/2020	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-001924	23/01/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
12	2020000790	9/01/2020	30/01/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002337	30/01/2020	YG251707915CO	1/02/2020	ENTREGADO 03-02-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
13	2020000794	9/01/2020	30/01/2020	Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo	2-2020-002397	30/01/2020	LLEVADO POR MOTORIZADO	3/02/2020	ENTREGADO 03-02-2020	ENTREGADO DENTRO DE LOS TERMINOS
14	1-2020-001231	13/01/2020	3/02/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-002523	3/02/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
15	1-2020-001232	13/01/2020	3/02/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-002518	3/02/2020	YG251914538CO	5/02/2020	DEVOLUCION A REMITENTE 18-02-2020	N.A.
16	1-2020-001262	13/01/2020	3/02/2020	Subdirección de Talento Humano	2-2020-002411	31/01/2020	YG251813389CO	4/02/2020	ENTREGADO 07-02-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
17	1-2020-001342	14/01/2020	28/01/2020	Dirección de Minería Empresarial	2-2020-002144	28/01/2020	YG251494708CO	30/01/2020	ENTREGADO 01-02-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
18	1-2020-001359	14/01/2020	28/01/2020	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-002184	28/01/2020	YG251597336CO	31/01/2020	ENTREGADO 03-02-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
19	1-2020-001448	14/01/2020	4/02/2020	Dirección de Formalización Minera	2-2020-002583	4/02/2020	RA237422020CO-RA237422033CO	7/02/2020	RA237422020CO ENTREGADO 10-02-2020 RA237422033CO ENTREGADO 11-02-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
20	1-2020-001472	14/01/2020	4/02/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002597	43865	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
21	1-2020-001581	15/01/2020	5/02/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-002613	5/02/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
22	1-2020-001617	15/01/2020	5/02/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-002611	5/02/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
23	1-2020-001611	15/01/2020	29/01/2020	Grupo de Gestión de la Información y Servicio al ciudadano	2-2020-002261	29/01/2020	YG251597353CO	31/01/2020	ENTREGADO 03-02-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
24	1-2020-001665	16/01/2020	6/02/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002632	6/02/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
25	1-2020-001668	16/01/2020	6/02/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002660	6/02/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
26	2020001671	16/01/2020	6/02/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002745	7/02/2020	LLEVADO POR MOTORIZADO	11/02/2020	ENTREGADO 11-02-2020	ENTREGADO DENTRO DE LOS TERMINOS
27	1-2020-001958	17/01/2020	7/02/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002633	6/02/2019	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
28	1-2020-001960	17/01/2020	7/02/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002641	6/02/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
29	1-2020-001947	17/01/2020	7/02/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-002889	7/02/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
30	1-2020-001949	17/01/2020	7/02/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-002892	7/02/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION



31	1-2020-001950	17/01/2020	7/02/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-002636	6/02/2020	YG252237515CO	8/02/2020	ENTREGADO 10-02-2020	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
32	1-2020-007625	4/03/2020	26/03/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-005986	26/03/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
33	1-2020-007628	4/03/2020	26/03/2020	Subdirección de Talento Humano	2-2020-006000	26/03/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
34	1-2020-007683	4/03/2020	26/03/2020	Dirección de Energía Eléctrica	2-2020-006019	26/03/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION
35	1-2020-008058	6/03/2020	30/03/2020	Dirección de Hidrocarburos	2-2020-006117	30/03/2020	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72	Respuesta enviada por correo electrónico		SIN INFORMACION

Fuente: Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano

Según la tabla anterior, once (11) de las 35 comunicaciones fueron entregadas fuera de término, lo que corresponde al 31% del muestreo.

Observación OCI: De acuerdo al muestreo que realiza el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano frente a la fecha de despacho de los derechos de petición, a través de la empresa de correo 472, se pudo determinar que, de las 35 comunicaciones registradas, 31% de las mismas, fueron despachadas fuera de término, lo que indica que los peticionarios no reciben a tiempo sus respuestas. Se evidencia con el análisis de la información, que las dependencias encargadas de las contestaciones, entregan al personal encargado de tramitar la *Correspondencia en su mayoría Externa* el día que se vencen los términos legales, sin tener en cuenta que después de realizado este proceso, **el trámite continua hasta lograr que el peticionario reciba su contestación**, por esta razón se aumenta notablemente el porcentaje de enviados fuera del término legal.

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

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

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 24 del de las condiciones generales establecidas en el “Procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas” Código: GD-P-2 Versión





2 del 2 de febrero de 2017, los documentos de términos deben ser entregado al CADA **por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento.** (Subrayado fuera de texto).

Lo anterior indica, que el riesgo “*que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho*”, **se materializó** entre 1 de diciembre de 2020 a 31 de mayo de 2020, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado **no fue 100% eficiente**, y la Gestión **no fue 100% Efectiva**.

Oportunidad de Mejora: Las áreas organizacionales son las responsables de dar respuesta oportuna a las PQRD'S, éstas deben ser enviadas por lo menos un día antes del vencimiento de los términos al Centro de Administración de Documentos – CADA, de manera que se cumplan con los términos legales establecidos y si los envían por correo electrónico se deben radicar para continuar con su procedimiento.

Teniendo en cuenta que la falta de cumplimiento por parte de las dependencias organizacionales para el envío de respuestas de PQRDS a través de medios físicos, ha sido reiterativa y que no se ha generado una cultura frente al cumplimiento del procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas Código: GD-P-2 Versión 2 del 2 de febrero de 2017, que indica que los documentos de términos deben ser entregado al **CADA por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento.**

8 INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Criterio Normativo:

1. Resolución 40802 de 2016

Capítulo Quinto - Artículo 26

El Coordinador del Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano deberá presentar a la Alta Dirección del Ministerio de Minas y Energía, un informe trimestral que contenga las estadísticas y el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas y tramitadas en la entidad, en los términos que determina la ley, incluyendo las acciones generales de atención a través de los diferentes canales y señalando las acciones de mejora necesarios para optimizar el servicio. **El Informe será publicado en la WEB de la entidad.** Subrayado fuera de texto.

Riesgo Identificado¹⁰: Presentación y publicación inoportuna del Informe con destino a la Alta Dirección y a los ciudadanos.

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



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

Verificación OCI: Se procede a revisar el Portal Web de la Entidad con el fin de verificar la publicación del Informe. Revisado el Portal Web el día 11 de junio de 2020, se encuentra publicado el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2019 y primer trimestre 2020, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

Publicación del Informe Tercer Trimestre de 2019 y primero del 2020

← → ↻ minenergia.gov.co/informes-y-publicaciones

- [Medición de la percepción del cliente externo frente a nuestra atención \(Trimestre I del 2009\)](#)

Informes Mecanismos de Participación Ciudadana +

El Ministerio de Minas y Energía, recibe y gestiona con oportunidad los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recepcionados por los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía. Estos informes tienen como objetivo, informar a la Alta Dirección, a los ciudadanos y partes interesadas el estado de la atención de los mecanismos de protección ciudadana en la entidad y las temáticas de mayor consulta con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incremente la satisfacción de los ciudadanos.

Año 2020

- [Informe primer trimestre](#)

Año 2019

- [Informe cuarto trimestre](#)
- [Informe tercer trimestre](#)
- [Informe segundo trimestre](#)
- [Informe primer trimestre](#)

Fuente Portal WEB-MME

Observación OCI: De los informes publicados se evidencia, que los correspondientes al cuarto trimestre de 2019 y primer trimestre de 2020 se encuentran publicados en el Portal Web de la entidad.

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

Se establece que la gestión del Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano de cumplir con lo estipulado en el Capítulo Quinto, Artículo 26 Presentación y publicación de



Informe trimestral de la Resolución 40802 de 2016, correspondiente al periodo de evaluación, fue Efectiva.

9 RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS

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

VARIABLE ANALIZADA	RIESGO IDENTIFICADO			RESPONSABLE
	Control Eficiente	Valoración del Riesgo	Gestión Efectiva	
7.2. PQR'S atendidas fuera del termino legal establecido	NO FUE 100%	ALTO	NO FUE 100%	Oficina Asesora Juridica, Dirección De Energía Electrica, Dirección de Hidrocarburos, Grupo Gestión Contractual
7.3 Interacción con el Grupo Control Interno Disciplinario	SI	BAJO	SI	Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano
7.4. Despacho de Correspondencia	NO FUE 100%	ALTO	NO FUE 100%	Áreas Organizacionales
8. Informe Mecanismos de Participación Ciudadana	SI	BAJO	SI	Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano

10 FIRMAS

INGRID CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ
De Jefe Oficina de Control Interno

OLGA LUCÍA BAQUERO ORTEGA





Profesional Oficina de Control Interno

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

RELACION DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINOS DICIEMBRE 2019 – MAYO 2020

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

VERIFICACION Y ANÁLISIS OCI

DATOS RECEPCIÓN DE MECANISMOS

DATOS CONTESTACIÓN MECANISMOS AREA RESPONSABLE

DATOS GRUPO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

#	RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO DP	DEPENDENCIA	ASUNTO DEL PQRDS	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACIÓN	EVIDENCIAS CORREOS A DIRECTORES Y GRUPO DISCIPLINARIO	REVISIÓN HISTÓRICO EN P8	VERIFICACION EVIDENCIA RESPUESTA	FECHA RTA	DIAS TRANSCURRIDOS DESPUES DEL TÉRMINO LEGAL	OBSERVACIÓN OCI	RIESGO NORMATIVO
1	2019084556	2-dic-19	24-dic-19	Petición	Dirección de Hidrocarburos	Reglamentación de Estrategia Territorial de Hidrocarburos para contratación de Vehículos			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 17/01/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 1	Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	2-2020-002317	3-ene-20	10	<p>Verificación OCI: Concluye a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia traslado a la OAAS con copia al grupo GISC, evidenciando 10 días de vencimiento</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto. Y El Grupo Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano no hizo</p>	ALTO

2	2019084950	4-dic-19	20-ene-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Traslado consulta por Minhacienda relacionada con alcance del recaudo de alumbrado público		SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 9/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	Se tramitó internamente en la Oficina Jurídica	Diana Paola Pinto finalizó el trámite, pero no se evidencia respuesta	NO SE TIENE CERTEZA	NO SE TIENE CERTEZA	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto. No se evidencia registro de información en la base de datos, ni seguimiento a la trazabilidad por el Grupo Gestión de la Información y</p>	ALTO
3	2019085415	5-dic-19	30-dic-19	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Traslado derecho de petición por la CREG relacionado con programas de energización preguntas 2, 3, 4 y 7	2019092694 #####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 17/01/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA DIRECCION DE ENERGIA	2019092694	31-dic-19	1	<p>reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de un día por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
4	2019085908	6-dic-19	22-ene-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud derogatoria decreto 2691 de 2014 y el decreto 1073 de 2015	2-2020-001944 #####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 9/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	SE DA TRAMITE INTERNO EN LA OAJ	2-2020-001944	24-ene-20	2	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de dos días por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO

5	2019085982	6-dic-19	22-ene-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud sobre permisos para temas de hidroeléctrica Ituango	2-2020-003496	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 9/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	Se tramitó internamente en la Oficina Jurídica y dan traslado a la DIAN por competencia	2-2020-003496	17-feb-20	26	resportado por el Grupo Gestión de la Inforación y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación Dde 26 días por fuera del termino Normativo. Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.	ALTO
6	2019086561	9-dic-19	31-dic-19	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud de certificación RETIE	2020000194	3-ene-19	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 17/01/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA DEE	2020000194	3-ene-20	3	Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforación y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 3 días por fuera del termino Normativo. Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de	ALTO
7	2019087857	13-dic-19	29-ene-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición relacionado con servidumbre eléctrica			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 9/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	NO SE EVIDENCIA EN P8	NO SE EVIDENCIA EN P8	NO SE EVIDENCIA	Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforación y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación por fuera del termino Normativo. Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto. No se evidencia registro de información en la base de datos, ni seguimiento a la trazabilidad por el	ALTO

8	2019088095	13-dic-19	29-ene-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Traslado de la CREG de derecho de petición relacionado con ZNI	2-2020-003500	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 9/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-003500	17-feb-20	19	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 19 días por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
9	2019089231	17-dic-19	10-ene-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Petición relacionada con la complementación del RETIE	2-2020-001274	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 17/01/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3	TRAMITADA AL INTERIOR DE DEE	2-2020-001274	14-ene-20	4	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 4 días por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó</p>	ALTO
10	2019089544	18-dic-19	13-ene-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud de concepto de equivalencia de la norma UL 355 con el RETIE	2-2020-001259	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 17/01/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3	TRAMITADO AL INTERIOR DE LA DEE	2-2020-001259	14-ene-20	1	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 1 día por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO

11	2019089562	18-dic-19	3-feb-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Traslado de la CREG de solicitud relacionada con la resolución CREG 030 de 2018		SE ENVÍA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA DEE	En Historico de radicado no se evidencia	NO SE EVIDENCIA EN P8	NO SE EVIDENCIA	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto. No se evidencia registro de información en la base de datos, ni seguimiento a la trazabilidad por el</p>	ALTO
12	2019089569	18-dic-19	13-ene-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud de concepto de equivalencia a Norma UL (Panelboards)	2-2020-001261	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 17/01/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA DEE	2-2020-001261	14-ene-20	1	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 1 día por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
13	2019089688	18-dic-19	13-ene-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud relacionada con la entrega de planta solar	2-2020-001926	SE ENVÍA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4	TRAMITADA CT INTERIOR DE LA DEE	2-2020-001926	23-ene-20	10	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 10 días por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO

14	2019089702	18-dic-19	13-ene-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud concepto de equivalencia UL 67	2-2020-001261	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 17/01/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3	TRAMITADA CI INTERIOR DE LA DEE	2-2020-001261	14-ene-20	1	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 1 día por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
15	2019089707	18-dic-19	13-ene-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Consulta excepción de cumplimiento de RETILAP	2-2020-001262	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 17/01/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA DEE	2-2020-001262	14-ene-20	1	<p>reportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 1 día por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó</p>	ALTO
16	2019091773	27-dic-19	21-ene-20	Petición	Dirección de Formalización Minera	Solicitud sobre acciones adelantadas para reglamentación de minería tradicional y artesanal	2-2020-004145	#####	SE ENVÍA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 5	SE HICIERON TRASLADOS DEL DOCUMENTO AL INTERIOR DE LA DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA Y MINERIA EMPRESARIAL	2-2020-004145	27-feb-20	37	<p>reportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 37 días por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO

17	2019092229	30-dic-19	22-ene-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Solicitud concepto técnico RETILAP	2-2020-001904	#####	SE ENVÍA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA DEE	2-2020-001904	23-ene-20	1	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 1 día por fuera del término Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO
18	1-2020-001876	17-ene-20	28-feb-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de concepto sobre subsidios eléctricos			SE ENVÍA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	SE TRAMITA AL INTERIOR DE LA OAJ	En Historico de radicado no se evidencia	NO SE EVIDENCIA EN P8	NO SE EVIDENCIA	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación por fuera del término Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto. No se evidencia registro de información en la base de datos, ni seguimiento a la trazabilidad</p>	ALTO
19	1-2020-002163	20-ene-20	2-mar-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Traslado de la Procuraduría a solicitud relacionada con alumbrado público en municipios	2-2020-004729	5-mar-20	SE ENVÍA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	SE TRAMITA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-004729	5-mar-20	3	<p>reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 3 días por fuera del término Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.</p>	ALTO

20	1-2020-002564	24-ene-20	14-feb-20	Petición	Dirección de Energía Eléctrica	Derecho de petición validando exclusión de partidas moldes y cartuchos dentro del alcance del RETIE	2-2020-003457	#####	SE ENVÍA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA DEE	2-2020-003457	17-feb-20	3	resportado por el Grupo Gestión de la Inforación y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 3 días por fuera del termino Normativo. Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.	ALTO
21	1-2020-003465	31-ene-20	21-feb-20	Petición	Grupo de Gestión Contractual	Solicitud de certificado de experiencia	2-2020-003903	#####	SE ENVÍA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6	TRAMITADA AL INTERIOR DEL GGC	2-2020-003903	24-feb-20	3	resportado por el Grupo Gestión de la Inforación y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 3 días por fuera del termino Normativo. Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.	ALTO
22	1-2020-003499	31-ene-20	21-feb-20	Petición	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud sobre las acciones adelantadas por el MME en la solución de pasivo pensional de Electrolima S.A E.S.P	2-2020-004731	5-mar-20	SE ENVÍA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/03/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-004731	5-mar-20	13	Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Inforación y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 13 días por fuera del termino Normativo. Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de	ALTO

23	1-2020-004125	6-feb-20	19-mar-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Traslado de Minhacienda de derecho de petición relacionado con indemnización para departamentos			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 15/04/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-008371	22-may-20	64	<p>resportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 64 días por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
24	1-2020-004237	6-feb-20	19-mar-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Consulta relacionada con la minería tradicional			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 15/04/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-009162		SIN INFORMACIÓN	<p>resportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto. No se evidencia registro de información en la base de</p>	ALTO
25	1-2020-006303	24-feb-20	16-abr-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición relacionado con la inscripción de barequeros	2-2020-007427	5-may-20	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 18/05/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-007427	5-may-20	19	<p>resportado por el Grupo Gestión de la Inforamción y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 19 días por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO

26	1-2020-007146	2-mar-20	23-abr-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición referente a la minería de subsistencia	2-2020-008369	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 18/05/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-008369	22-may-20	29	resportado por el Grupo Gestión de la Inforación y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 29 días por fuera del termino Normativo. Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto.	ALTO
27	1-2020-007376	3-mar-20	24-abr-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Consulta jurídica relacionada con servidumbre minera	2-2020-008430	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 18/05/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-008430	26-may-20	32	resportado por el Grupo Gestión de la Inforación y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 32 días por fuera del termino Normativo. Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de	ALTO
28	1-2020-007876	5-mar-20	28-abr-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Traslado de la CREG de solicitud de concepto jurídico relacionada con consumo distribuido comunitario			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 18/05/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	En Historico de radicado no se evidencia	NO SE EVIDENCIA EN P8	NO SE EVIDENCIA	resportado por el Grupo Gestión de la Inforación y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación por fuera del termino Normativo. Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto. No se evidencia registro de información en la	ALTO

29	1-2020-008151	9-mar-20	30-abr-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de concepto relacionado con la formalización, legalización y regularización minera	2-2020-008367	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 18/05/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-008367	22-may-20	22	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 22 días por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
30	1-2020-009152	16-mar-20	8-may-20	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud de concepto jurídico sobre impuesto de alumbrado público			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 18/05/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	En Historico de radicado no se evidencia	NO SE EVIDENCIA EN P8	NO SE EVIDENCIA	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de riesgo Alto. No se evidencia registro de información en la base de datos, ni seguimiento a la trazabilidad por el Grupo Gestión de la Información y</p>	ALTO
31	1-2020-010584	30-mar-20	14-may-20	Petición	Dirección de Hidrocarburos	Solicitud de datos sobre reporte de inventario desde 2012	2020-008079	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 26/05/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 9	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA DH	2020-008079	15-may-20	1	<p>reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO

32	1-2020-014049	13-abr-20	27-may-20	Petición	Oficina Asesora Jurídica	Solicitud bases jurídicas para la inscripción en el registro minero nacional de una cesión de derechos mineros	2-2020-008566	#####	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 01/06/2020	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 10	TRAMITADA AL INTERIOR DE LA OAJ	2-2020-008566	28-may-20	1	<p>Verificación OCI: Conforme a lo reportado por el Grupo Gestión de la Información y Servicio al ciudadano y a la verificación hecha por la OCI, se evidencia la contestación de 1 día por fuera del termino Normativo.</p> <p>Comentarios OCI: Lo anterior indica, que el riesgo "Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido", se materializó ubicándose en un nivel de</p>	ALTO
----	---------------	-----------	-----------	----------	--------------------------	--	---------------	-------	--	---------------------------------------	---------------------------------	---------------	-----------	---	---	------