

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN
GRUPO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO
AL CIUDADANO - SUBTEMA SERVICIO AL
CIUDADANO
CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN ANUAL - PAA
A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

BOGOTÁ D.C., 30 DE ENERO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. CLIENTES.....	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	3
5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.....	3
5.1 FUNCIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	4
5.2 NORMAS GENERALES APLICABLES AL TEMA AUDITADO	6
6. METODOLOGÍA.....	7
6.1. MEDICIÓN DEL RIESGO.....	7
6.2. VERIFICACIÓN EVIDENCIAS	8
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	8
7.1 PLAN DE ACCIÓN REPORTADO EN SIGME	8
7.2 ESTADO DE INDICADORES.....	8
7.3 CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN	9
7.4 RIESGO IDENTIFICADO	9
7.5 CONSIDERACIONES GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
7.6 CONSIDERACIONES GENERALES.....	10
8. FIRMAS	11
9. ANEXO NO.1 "REPORTE SIGME - EJECUCIÓN PLAN DE ACCION GRUPO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 31 DE DICIEMBRE DE 2019.....	12
10. ANEXO NO. 2 “ANÁLISIS, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN & SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES REPORTADOS EN PLAN DE ACCIÓN A 31 DICIEMBRE DE 2019	13

AUDITORÍA DE GESTIÓN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - SUB TEMA SERVICIO AL CIUDADANO CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN

1. OBJETIVOS

Verificar, validar y determinar el grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan de Acción Anual, con base en lo reportado en el Sistema Integrado de Gestión – SIGME y el portafolio de evidencias suministrado por el área organizacional.

2. ALCANCE

Establecer la gestión del Grupo Gestión De la Información y Servicio Subtema Servicio al Ciudadano, para el cumplimiento de los indicadores de gestión descritos en el Plan de Acción Anual - PAA, con corte a 31 de diciembre de 2019.

3. CLIENTES

Los clientes de la Auditoría son el Despacho de la Ministra de Minas y Energía, El Despacho del Viceministro de Energía, la Secretaria General, la Oficina de Planeación y Gestión Internacional, Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, los demás miembros del comité Institucional del Sistema de Control Interno del Ministerio de Minas y Energía, así como la ciudadanía en general¹.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez Jefe de la Oficina de Control Interno, quien supervisó la auditoría, y Olga Lucia Baquero Ortega auditora interna de la Oficina de Control Interno.

5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

¹Toda vez que el literal d) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, establece que se debe publicar de manera proactiva todos los informes de gestión, evaluación y auditorías del sujeto obligado.

5.1 FUNCIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Literal e) del Artículo 12, Ley 87 de 1993².

“Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios”. (Subrayado y negrilla fuera de texto)

- Literal d), Parágrafo del Decreto 2145 de 1999.

“La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces: Evalúa el proceso de planeación, en toda su extensión; implica, entre otras cosas y con base en los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores definidos, un análisis objetivo de aquellas variables y/o factores que se consideren influyentes en los resultados logrados o en el desvío de los avances. La identificación de estas variables, su comportamiento y su respectivo análisis permite que la formulación de las recomendaciones de ajuste o mejoramiento al proceso, se realice sobre soportes y criterios válidos y visibles fortaleciendo así la función asesora de estas oficinas”. (Subrayado y negrilla fuera de texto)

- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014³.

Rol de la Oficina de Control Interno. *“Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional: Su propósito es emitir un juicio profesional acerca del grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la entidad, para asegurar el adecuado cumplimiento de los fines institucionales”* (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Numeral 2.2.1 Auditoría Interna. *“Las Oficinas de Control Interno... deben auditar los procesos, con el fin de verificar su gestión, es decir, que se esté dando cumplimiento a lo programado”.* (Subrayado y negrilla fuera de texto)

- Artículo 2.2.8.1.3 del Decreto 1083 de 2015 [Artículo 52 del Decreto 1227 de 2005]

² Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

³ Del Departamento Administrativo de la Función Pública. Adoptado mediante el Artículo 2.2.21.6.1 del Decreto 1083 de 2015, anterior Decreto 943 de 2014.



“El desempeño laboral de los empleados de carrera administrativa deberá ser evaluado y calificado con base en parámetros previamente establecidos a partir de los planes anuales de gestión del área respectiva, de las metas institucionales y de la evaluación que sobre el área realicen las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, de los comportamientos y competencias laborales, habilidades y actitudes del empleado, enmarcados dentro de la cultura y los valores institucionales”.

- Literal e) del Artículo 2.2.21.2.5 Evaluadores, Decreto 1083 de 2015.

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

- Artículo 39 de la Ley 909 de 2004⁴.

“El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento”. (Subrayado y negrilla fuera de texto)

- Párrafos 1, 3, 4 y 7 de la Circular 04 de 2005⁵

“(...) las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, deberán evaluar la gestión de cada dependencia de la Entidad de la cual forman parte.

Con fundamento en los informes de seguimiento realizados por las Oficinas de Planeación, los Jefes de las Oficinas de Control Interno deberán verificar el cumplimiento de dicha información a través de las auditorías u otros mecanismos que validen los porcentajes de logro de cada compromiso.

⁴ Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

⁵ Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. "Evaluación institucional por dependencias en cumplimiento de la Ley 909 de 2004"

*El Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, para hacer la evaluación institucional a la gestión de las dependencias, deberá tener como referente: a) La **planeación institucional** enmarcada en la visión, misión y objetivos del organismo; b) Los objetivos institucionales por dependencia y sus compromisos relacionados; c) Los resultados de la ejecución por dependencias, de acuerdo a lo programado en la planeación institucional, contenidos en los informes de seguimiento de las Oficinas de Planeación o como resultado de las auditorías y/o visitas realizadas por las mismas Oficinas de Control Interno.*

*La Evaluación Institucional a que se refiere la presente circular **será anual y se efectuará respecto del año anterior durante el mes de enero de la siguiente vigencia (...)***. (Subrayado y negrilla fuera de texto)

- Numeral 9.1.1 Generalidades, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: 2015⁶, establece que “La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. (Subrayado fuera de texto)
- Anexo Técnico del Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Período de Prueba. Acuerdo 6176 de 2018⁷, Comisión Nacional del Servicio Civil

*“Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces. Dar a conocer a los evaluadores el resultado de la Evaluación de Gestión por Áreas o Dependencias del año inmediatamente anterior, para que se tenga como uno de los **criterios en la concertación de los compromisos del siguiente período de evaluación**”*. (Subrayado y negrilla fuera de texto)

5.2 NORMAS GENERALES APLICABLES AL TEMA AUDITADO

- Resolución 4 0268 del 21 de marzo de 2019⁸.

⁶ Expedida por ICONTEC Internacional, el 23 de septiembre de 2015.

⁷ Por el cual se establece el sistema Tipo de evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de Prueba.

- Decreto 1083 de 2015⁹.
- Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2015.
- La aplicable en cada tema o indicador analizado.

6. METODOLOGÍA

La auditoría se realizó mediante mesas de trabajo, entrevistas, solicitud de información, verificación documental, con la finalidad de determinar su estado frente al criterio normativo aplicable.

6.1. MEDICIÓN DEL RIESGO

Medición Cumplimiento Indicadores del Plan de Acción

Riesgo Identificado por la Oficina de Control Interno: “Que no se cumpla el indicador establecido en el Plan de Acción, en las condiciones predefinidas”.

La medición del nivel del riesgo de cumplimiento, se determinó con base en el nivel de ejecución de los indicadores programados, a 31 de diciembre de 2019 así:

MEDICIÓN DEL NIVEL DE RIESGO A LA EJECUCIÓN DE METAS

NIVEL DE EJECUCIÓN INDICADOR		NIVEL DE RIESGO DE CUMPLIMIENTO		MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO EJECUCIÓN INDICADORES “que no se cumpla el indicador establecido en el Plan de Acción, en las condiciones predefinidas”
0%	79%	Alto		SI
80%	89%	Mediano		
90%	100%	Bajo		NO

Alto Se asignará esta calificación, cuando la meta del indicador no se haya cumplido de manera total o el avance de ejecución se encuentre en el rango de ejecución 0% - 79%. Presenta Materialización del Riesgo, respecto del

⁸ Por la cual se adopta el Plan de Acción Anual del Ministerio de Minas y Energía para el año 2019.

⁹ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

cumplimiento de la iniciativa en las condiciones predefinidas en la meta propuesta, [Se identifica con el color **Rojo**].

Mediano Se asignará esta calificación, cuando la meta del indicador no se haya cumplido de manera total o el avance de ejecución se encuentre en el rango de ejecución 80% - 89%. Presenta Materialización del Riesgo, respecto del cumplimiento de la iniciativa en las condiciones predefinidas en la meta propuesta. [Se identifica con el color **Amarillo**].

Bajo Se asignará esta calificación, cuando la meta del indicador se haya cumplido de manera total o se encuentra en el rango de ejecución 90% - 100%. No presenta Materialización del Riesgo, respecto del cumplimiento de la iniciativa en las condiciones predefinidas en la meta propuesta. [Se identifica con el color se identifica con el color **Verde**].

6.2. VERIFICACIÓN EVIDENCIAS

Se revisaron las evidencias registradas en el Aplicativo SIGME – Planeación, frente a la información registrada en la ejecución de los indicadores.

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

7.1 PLAN DE ACCIÓN REPORTADO EN SIGME

El Plan de Acción Anual del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano Subtema Servicio al Ciudadano de la vigencia 2019, sobre el cual la Oficina de Control Interno hizo el análisis, verificación y seguimiento al grado de cumplimiento de los indicadores, es el reportado en el Sistema Integrado de Gestión – SIGME, el cual se muestra en el Anexo 1. “*Reporte SIGME - Ejecución Plan del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano subtema Servicio al Ciudadano 31 de diciembre de 2019*”, y hace parte integral del presente informe.

7.2 ESTADO DE INDICADORES

El resultado del análisis de los indicadores descritos en el Plan de Acción del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano Subtema Servicio al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2019, se encuentran registrados en el Anexo “*Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de los Indicadores Reportados en el Plan de Acción Anual*”, el cual hace parte integral del presente informe, donde se registran las observaciones y consideraciones por cada indicador.

7.3 CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

Se establece que la ejecución del Plan de Acción del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano Subtema Servicio al Ciudadano, a diciembre 31 de 2019 fue del 84.7% Como resultado de la verificación de los soportes presentados por el área organizacional responsable, como evidencias que respaldan el nivel de avance reportado en el Aplicativo SIGME, se establece que la información reportada y las evidencias no tienen diferencia.

7.4 RIESGO IDENTIFICADO

Del total de ocho (8) indicadores formulados en el Plan de Acción del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano Subtema Servicio al Ciudadano, presentan materialización del riesgo dos (2) indicadores uno con riesgo Alto y el otro con Riesgo Mediano “*que no se cumpla el indicador establecido en el Plan de Acción, en las condiciones predefinidas*”, lo que indica un nivel de riesgo de cumplimiento **MEDIANO**¹⁰

Dos (2) indicadores presenta materialización del riesgo: 1. ***Variación en puntos porcentuales en el nivel de percepción de confianza del año 2018 con respecto a los productos y servicios que ofrece la entidad a los ciudadanos y partes interesadas***, registra una ejecución del 0%, la meta planeada era Obtener una percepción de confianza por parte de los ciudadanos y partes interesadas hacia los productos y servicios que presta la entidad. 2. ***Valor en pesos de los recursos obligados del proyecto de participación y servicio al ciudadano***, registra una ejecución del 85.14%, la meta Realizar seguimiento a los recursos solicitados y ejecutados por la dependencia, *lo que indica un nivel de riesgo de cumplimiento* **ALTO**¹¹.

7.5 CONSIDERACIONES GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO- SUBTEMA SERVICIO AL CIUDADANO

1. Se establece que el Plan de Acción Anual del Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano Subtema Servicio al Ciudadano vigencia 2019, contiene ocho (8) indicadores, de los cuales seis (6) son de eficacia, uno (1) de efectividad y uno (1) de eficiencia, No obstante, no contiene indicadores de impacto.

¹⁰ De acuerdo a la metodología descrita en el numeral 6.1 medición del riesgo, del presente informe.

¹¹ De acuerdo a la metodología descrita en el numeral 6.1 medición del riesgo, del presente informe.

2. La OCI evidencio conforme a la Resolución 4-0447 del 22 de mayo de 2019¹² en la que resuelve conformar el grupo interno de trabajo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, sean integrados los dos planes de acción, el de Servicio al Ciudadano y Gestión de la Información conforme a la Resolución en mención¹³.
3. El Grupo Gestión De la Información y Servicio al Ciudadano debe analizar y establecer el impacto que produjo, para el cumplimiento de sus objetivos, la no ejecución del 100% de plan de acción durante la vigencia 2019, teniendo en cuenta que su ejecución total fue del 84.7%. Con base en los resultados, tomar las decisiones necesarias para que las causas que originaron la materialización del riesgo, no vuelva a ocurrir.
4. Incluir en las evidencias que soportan la ejecución del Plan de Acción, el análisis y establecimiento del impacto que produjeron los resultados de ejecución y cumplimiento de los indicadores frente a las metas y objetivos formulados en el Plan de Acción, toda vez que, ésta información es relevante para determinar el grado en que los objetivos se alcanzaron y permitirán evaluar, controlar tomar las decisiones pertinentes.

7.6 CONSIDERACIONES GENERALES

Las áreas organizacionales deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. La información reportada en el aplicativo SIGME, en el detalle de avance por trimestre de los indicadores del Plan de Acción, debe ser registrada de tal forma que se describa el resultado de ejecución, acorde con la formula, unidad de medida, metas del indicador y con los anexos que soportan el reporte de ejecución. Lo anterior permite demostrar la coherencia entre la planeación, ejecución y las evidencias que respaldan el cumplimiento de las metas.
2. Tener en cuenta los resultados de la Evaluación de Gestión por áreas de la vigencia 2019, para que se tenga como uno de los criterios para la concertación de los compromisos de la vigencia 2020.

¹² Por la cual se conforman unos grupos internos de trabajo en el Ministerio de Minas y Energía

¹³ Evidenciado mediante mesa de seguimiento a la Gestión realizada el día 22 de agosto de 2019.



3. La formulación de los indicadores del área organizacional debe tener como base los procesos, estructura, desempeño, clientes, en los cuales ella interviene y tener en cuenta que sean relevantes para la gestión del área y apunten a las metas transformacionales del Plan Estratégico Sectorial 2019-2022 de la entidad y que proporcionen información suficiente para controlar, evaluar, medir y tomar decisiones.

8. FIRMAS


INGRID ESPINOSA SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno


OLGA LUCIA BAQUERO ORTEGA
Profesional Oficina de Control Interno

9. ANEXO No.1 "REPORTE SIGME - EJECUCIÓN PLAN DE ACCION GRUPO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 31 DE
DICIEMBRE DE 2019

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA																								Trimestre											
EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2019																																			
Dependencia	Avance Plan	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación a Meta	Avance Meta	Indicador	Tendencia	Ponderación a Indicador	Avance Indicador	Valor Planado Total	Valor Ejecutado Total	Formula	Unidad Medida	Caso	Tipo Indicador	Responsable	Objetivo Calidad	Proceso	Dimensión	Planes	Política MPPE	Valor Planado Trim.	Valor Ejecutado Trim.	Detalle Avance	Valor Planado Trim.	Valor Ejecutado Trim.	Detalle Avance	Valor Planado Trim.	Valor Ejecutado Trim.	Detalle Avance			
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	84,7	Desarrollar acciones de sensibilización, promoción, interacción y participación ciudadana	20	100,00	20	100,00	100,00	Acciones de sensibilización, promoción, interacción y participación ciudadana desarrolladas	Acordante	50	100	30,00	30,00	[Acciones de sensibilización, promoción, interacción y participación ciudadana desarrolladas]	Cantidad	Especialista	Eficacia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Gestión con Valores para Resultados	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Participación ciudadana en la gestión pública	5,00	5,00	"Durante el primer trimestre del año 2019 se realizaron 8 acciones de sensibilización, promoción, interacción y participación ciudadana, de tipo pedagógico, informativo y participativo, en donde participaron aproximadamente 600 personas. 1 Participación estratégica en gestión ciudadana en temas de energía eléctrica. 2 Medios sobre transparencia. 3 Participación estratégica en gestión ciudadana en temas de transparencia. 4 Colombia Genera Posibles, Energía, Minería y Gas. 4 ANE2."	5,00	12,00	"Durante el segundo trimestre del año 2019, se cumplió eficientemente con el indicador, se realizaron 10 acciones de sensibilización, promoción, interacción y participación, de tipo pedagógico, informativo y participativo, en donde participaron aproximadamente 1144 personas."	10,00	10,00	"Durante el tercer trimestre del año 2019 se realizaron 10 acciones de sensibilización, promoción, interacción y participación, de tipo pedagógico, informativo y participativo, en donde participaron aproximadamente 1144 personas."	10,00	10,00	"Durante el cuarto trimestre del año 2019, se realizaron 10 acciones de sensibilización, promoción, interacción y participación, de tipo pedagógico, informativo y participativo, en donde participaron aproximadamente 1144 personas."
								Estrategia de innovación y/o transferencia del conocimiento realizada	Acordante	50	100	1,00	1,00	[Número de estrategias para la participación ciudadana realizadas]	Cantidad	Especialista	Eficacia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Gestión con Valores para Resultados	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Gobierno Digital TIC	0,00	0,00	"Durante el primer trimestre del presente año, se han venido realizando diferentes temas de trabajo con los ciudadanos, con el fin de apoyar esfuerzos para la implementación de estrategias de colaboración, innovación abierta y transferencia del conocimiento con base en la participación y atención de la ciudadanía y de manera conjunta con la entidad, se han venido realizando acciones de innovación y transferencia de la ciencia, la tecnología y la innovación que abonan la línea temática de operación en el marco de la construcción de la plataforma de innovación para el Cuentas 2019. Adicionalmente se estructuró el plan operativo de innovación para el 2019."	0,00	0,00	"Durante el segundo trimestre del presente año, se han venido realizando diferentes temas de trabajo con los ciudadanos, con el fin de apoyar esfuerzos para la implementación de estrategias de colaboración, innovación abierta y transferencia del conocimiento con base en la participación y atención de la ciudadanía y de manera conjunta con la entidad, se han venido realizando acciones de innovación y transferencia de la ciencia, la tecnología y la innovación que abonan la línea temática de operación en el marco de la construcción de la plataforma de innovación para el Cuentas 2019. Adicionalmente se estructuró el plan operativo de innovación para el 2019."	0,00	0,00	"Durante el tercer trimestre del presente año, se han venido realizando diferentes temas de trabajo con los ciudadanos, con el fin de apoyar esfuerzos para la implementación de estrategias de colaboración, innovación abierta y transferencia del conocimiento con base en la participación y atención de la ciudadanía y de manera conjunta con la entidad, se han venido realizando acciones de innovación y transferencia de la ciencia, la tecnología y la innovación que abonan la línea temática de operación en el marco de la construcción de la plataforma de innovación para el Cuentas 2019. Adicionalmente se estructuró el plan operativo de innovación para el 2019."			
								Gestionar control y seguimiento al cumplimiento legal de los mecanismos de protección ciudadana PQRS's	20	100,00	20	100,00	100,00	100,00	[Número PQRS con seguimiento y control] (Número de PQRS recibidos)	#	Especialista	Eficacia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Gestión con Valores para Resultados	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Servicio al ciudadano	100,00	100,00	"Se realizó el seguimiento y control a 1563 PQRS's cumpliendo con el 100% presupuesto en el indicador. Las estadísticas evidencian que de las 1563 PQRS recibidas, 11 fueron contestadas fuera de término o no han sido atendidas, lo que equivale a un 0,70% del total de requerimientos. El anterior evidencia que el seguimiento y control a las PQRS (objetos del indicador) se ha ido mejorando."	100,00	100,00	"Se realizó el seguimiento y control a 903 PQRS's cumpliendo con el 100% presupuesto en el indicador. Se realizó el seguimiento y control a 903 PQRS's cumpliendo con el 100% presupuesto en el indicador. Se realizó el seguimiento y control a 903 PQRS's cumpliendo con el 100% presupuesto en el indicador."	100,00	100,00	"Se realizó el seguimiento y control a 1143 PQRS's recibidos."		
								Gestionar las actividades para la implementación de una Plataforma Física de demandas	23	100,00	23	100,00	4,00	8,00	[Canales de atención al denunciante habilitados]	#	Especialista	Eficacia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Gestión con Valores para Resultados	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Servicio al ciudadano	0,00	0,00	"Se encuentran habilitados 4 canales específicos para acceder al denunciante, como electrónico, formato web, línea gratuita nacional y correo postal. Cumpliendo normatividad vigente, imparcialidad, confidencialidad y protección al denunciante. El canal más utilizado es el formulario web, seguido del correo electrónico."	4,00	4,00	"Se cumplió con el indicador en el segundo trimestre, al contar con los cuatro canales para recepción de denuncias en funcionamiento. Al tercer trimestre se han recibido por estos medios 27 reportes que han sido atendidos en la plataforma para su análisis y gestión correspondiente. El canal más utilizado es el formulario web, seguido del correo electrónico."	0,00	4,00	"Se cumplió con el indicador en el segundo trimestre, al contar con los cuatro canales para recepción de denuncias en funcionamiento. Al tercer trimestre se han recibido por estos medios 27 reportes que han sido atendidos en la plataforma para su análisis y gestión correspondiente. El canal más utilizado es el formulario web, seguido del correo electrónico."		
								Obtener una percepción de confianza por parte de los ciudadanos y partes interesadas hacia los productos y servicios que presta la entidad	15	0,00	15	0,00	1,00	0,00	[Nivel de confianza año 2019] (Nivel de confianza año 2018)	#	Especialista	Eficiencia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Gestión con Valores para Resultados	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Servicio al ciudadano	0,00	0,00	"Durante el primer trimestre de 2019, se han analizado aspectos a tener en cuenta en la medición de satisfacción y se elaboró congresos de opinión. Los resultados se encuentran en el tercer trimestre. Durante el primer trimestre de 2019, se han analizado aspectos a tener en cuenta en la medición de satisfacción y se elaboró congresos de opinión. Los resultados se encuentran en el tercer trimestre."	0,00	0,00	"Durante el segundo trimestre de 2019, se han analizado aspectos a tener en cuenta en la medición de satisfacción y se elaboró congresos de opinión. Los resultados se encuentran en el tercer trimestre. Durante el segundo trimestre de 2019, se han analizado aspectos a tener en cuenta en la medición de satisfacción y se elaboró congresos de opinión. Los resultados se encuentran en el tercer trimestre."	0,00	0,00	"Durante el tercer trimestre de 2019, se han analizado aspectos a tener en cuenta en la medición de satisfacción y se elaboró congresos de opinión. Los resultados se encuentran en el tercer trimestre. Durante el tercer trimestre de 2019, se han analizado aspectos a tener en cuenta en la medición de satisfacción y se elaboró congresos de opinión. Los resultados se encuentran en el tercer trimestre."		
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	84,7	Incrementar el nivel de satisfacción de la ciudadanía ante los servicios prestados por el Ministerio de Minas y Energía.	100	84,70				Avance en la implementación de los componentes 3, 4 y 5 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Acordante	60	100	90,00	135,05	[Número de actividades requeridas para la implementación planificada] (Número de actividades requeridas para la implementación realizada)	#	Especialista	Eficacia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Información y Comunicación	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	0,00	0,00	"Durante el primer trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."	8,00	5,71	"Durante el segundo trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."	25,00	90,24	"Durante el tercer trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."			
								Realizar actividades encaminadas a fortalecer el nivel de transparencia, rendición de cuentas y atención al ciudadano	20	100,00	20	100,00	1,00	1,00	[Número de componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulados]	Cantidad	Especialista	Eficacia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Información y Comunicación	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	3,00	3,00	"Durante el primer trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."	0,00	0,00	"Durante el segundo trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."	0,00	0,00	"Durante el tercer trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."		
								Realizar seguimiento a los recursos solicitados y ejecutados por la dependencia	2	85,14	2	85,14	857.352.290,00	857.352.290,00	[Valor en pesos de los recursos obligados del proyecto de participación y servicio al ciudadano]	Pesos	Especialista	Eficiencia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Gestión con Valores para Resultados	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Participación ciudadana en la gestión pública	0,00	0,00	"Con corte al 31 de marzo de 2019 el proyecto de inversión 'Fortalecimiento de la participación, transparencia y colaboración de los ciudadanos y partes interesadas en la gestión del sector minero energético' ha sido ejecutado por la suma de \$ 1.726.960, los cuales corresponden a la actividad 'Realizar seguimiento a los recursos solicitados y ejecutados por la dependencia'."	0,00	0,00	"Con corte al 31 de marzo de 2019 el proyecto de inversión 'Fortalecimiento de la participación, transparencia y colaboración de los ciudadanos y partes interesadas en la gestión del sector minero energético' ha sido ejecutado por la suma de \$ 1.726.960, los cuales corresponden a la actividad 'Realizar seguimiento a los recursos solicitados y ejecutados por la dependencia'."	0,00	0,00	"Con corte al 31 de marzo de 2019 el proyecto de inversión 'Fortalecimiento de la participación, transparencia y colaboración de los ciudadanos y partes interesadas en la gestión del sector minero energético' ha sido ejecutado por la suma de \$ 1.726.960, los cuales corresponden a la actividad 'Realizar seguimiento a los recursos solicitados y ejecutados por la dependencia'."		
								Realizar actividades encaminadas a fortalecer el nivel de transparencia, rendición de cuentas y atención al ciudadano	20	100,00	20	100,00	1,00	1,00	[Número de componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulados]	Cantidad	Especialista	Eficacia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Información y Comunicación	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	3,00	3,00	"Durante el primer trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."	8,00	5,71	"Durante el segundo trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."	25,00	90,24	"Durante el tercer trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."		
								Realizar actividades encaminadas a fortalecer el nivel de transparencia, rendición de cuentas y atención al ciudadano	20	100,00	20	100,00	1,00	1,00	[Número de componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulados]	Cantidad	Especialista	Eficacia	CARO QUITO BARRAL ANTONIO	Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional	Servicio al ciudadano	Información y Comunicación	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	3,00	3,00	"Durante el primer trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."	8,00	5,71	"Durante el segundo trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."	25,00	90,24	"Durante el tercer trimestre se realizó la formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Se incluyó un componente no obligatorio por parte de la entidad denominada: Participación y lucha contra la corrupción."		

10. ANEXO No. 2 “ANÁLISIS, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN & SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES REPORTADOS EN PLAN DE ACCIÓN A 31 DICIEMBRE DE 2019

