

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORIA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRD´S

Bogotá, D.C., JUNIO DE 2019

Informe 056 de 2019



Contenido

| | | |
|--------|--|----|
| 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 | Análisis de las Bases de datos..... | 7 |
| 7.1.1. | Análisis Base de datos 1: Derechos de Petición..... | 9 |
| 7.2 | Solicitudes de justificación a Dependencias por respuesta fuera del término..... | 18 |
| 7.3 | Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario..... | 30 |
| 7.4. | Despacho Correspondencia 472 - Empresa Servicios Postales Nacionales S.A..... | 32 |
| 7.5. | Sistema de Correspondencia digitalización de la información de los Derechos de Petición..... | 36 |
| 8 | INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA..... | 40 |
| 9. | RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS..... | 41 |
| 10. | FIRMAS..... | 42 |





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 2018 a 30 de mayo de 2019.

2. ALCANCE

Establecer la gestión del Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano y áreas que resulten 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

Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, el Grupo de Control Disciplinario Interno 1 de diciembre de 2018 a 30 de mayo de 2019.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará 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 la realizó la auditoria.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Las normas que se utilizaron como parámetros para realizar el seguimiento fueron las siguientes:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés - general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador



podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- Ley 87 de 1993¹, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. – Artículo 55
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Capítulo VI Control Interno.
- 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 1952 de 2019, por la cual se expide el Código General Disciplinario.
- 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 pública.
- 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 2012³, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Minas y Energía.

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".

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 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

- Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011⁴
- 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
- Circular Externa 01 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, con asunto orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición.
- 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 del Ministerio de Minas y Energía.

6. METODOLOGÍA

La Auditoria se realizó mediante solicitud de información, consultas a las bases de datos y mesa de trabajo de ser necesarias, 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,

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".

⁴ 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, 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.

presenta algunas 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 26 de junio de 2019. Las observaciones se validaron mediante mesa de trabajo el día 28 de junio de 2019 y correo electrónico del Grupo de Control Interno Disciplinario el día 28 de junio de 2019, sin ninguna observación al presente informe.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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 2019, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, entre diciembre de 2018 a mayo de 2019, efectuó la función de registrar, direccionar y hacer seguimiento al cumplimiento de los términos de respuestas a las quejas, reclamos, denuncias y derechos de petición que fueron presentadas.

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

Riesgo Identificado: Que las solicitudes de la ciudadanía se resuelvan por fuera del término legal establecido.

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

7.1 Análisis de las Bases de datos

El Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano aporta dos 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 10 de junio de 2019, 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 y la Resolución del MME No. 40802 de 2016.

Artículo 14 – 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 24 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 Identificado⁵: Que las PQRD’S se resuelvan por fuera del término legal establecido.

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.

⁵ 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.



Verificación OCI: Mediante comunicación 2019036739 del 04 de junio de 2019 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 de 2018 a mayo 31 de 2019.

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.

7.1.1. Análisis Base de datos 1: Derechos de Petición

En la primera base de datos recibida del Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano que contiene lo relacionado a Peticiones⁶, recibidas dentro del periodo del 1 de diciembre de 2018 al 31 de mayo de 2019, se totalizaron **mil novecientos sesenta y ocho (1.968)**.

Radicados con Respuesta Fuera de Término

Una vez revisada por la OCI la base de datos aportada por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, se encontró que treinta y seis (36) Peticiones fueron respondidas fuera del término legal. Como se relacionan en la siguiente tabla:

| No. | RADICADO | FECHA RBDO | FECHA VTO | TIPO | REMITENTE | DEPENDENCIA | ASUNTO | RADICADO RTA | FECHA RTA |
|-----|------------|------------|------------|-----------|------------------------|--------------------------------|---|-------------------|-------------------|
| 1 | 2018091953 | 04/12/2018 | 18/01/2019 | CONSULTAS | CEDENAR S.A. E.S.P. | OFICINA ASESORA JURÍDICA | SOLICITUD CONCEPTO JURÍDICO SOBRE EL TIPO DE USO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN PLAZAS DE MERCADO | | |
| 2 | 2018092825 | 06/12/2018 | 22/01/2019 | CONSULTAS | JHON CABRERA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON CONFORMIDAD RETIE DE APARTAMENTOS CON UNA ALTURA POR ENCIMA DE 1500 MSNM - INSTALACION DE | 2019003983 | 23/01/2019 |

⁶ Derechos de Petición, clasificados internamente por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano entre Conceptos, Consultas, copias, Información



| | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|--|--------------------------------|--|------------|------------|
| | | | | | | | CIRCUITO EXCLUSIVO DE DUCHA | | |
| 3 | 2018093474 | 10/12/2018 | 24/01/2019 | CONSULTAS | CAMILA HOYOS ECHAVARRIA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD VOLTAJE MÁXIMO ADMITIDOS EN UNA VIVIENDA SIN QUE SE PRESENTE SOBRE VOLTAJE Y DAÑOS EN ELECTRODOMESTICOS SEGÚN EL RETIE | 2019005470 | 29/01/2019 |
| 4 | 2018093596 | 10/12/2018 | 24/01/2019 | CONSULTAS | CERTI CAPITAL S.A.S. | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON CERTIFICACIÓN - TOMA CORRIENTES EN BAÑOS | 2019005480 | 29/01/2019 |
| 5 | 2018094610 | 13/12/2018 | 29/01/2019 | CONSULTAS | ARNOLD BENITEZ | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD RELACIONADA CON VALIDACIÓN ESPACIOS DE TRABAJO | 2019005944 | 30/01/2019 |
| 6 | 2018094724 | 13/12/2018 | 29/01/2019 | CONSULTAS | CERTIELECTRICAS SAS | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD ACLARACIÓN DE REQUISITOS PARA INSTALACIONES DE USO FINAL | 2019005943 | 30/01/2019 |
| 7 | 2018093873 | 11/12/2018 | 25/01/2019 | CONSULTAS | ALVARO HERNANDO RODRIGUEZ LOZADA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD ACLARACIÓN DE DUDAS SOBRE EL ARTICULO 28,1 REQUISITOS ESPECÍFICOS SEGÚN EL TIPO DE INSTALACIÓN | 2019005498 | 29/01/2019 |
| 8 | 2018095772 | 17/12/2018 | 31/01/2019 | CONSULTAS | SANTIAGO ARANGO PERILLA | OFICINA ASESORA JURÍDICA | CONSULTA RELACIONADA CON INQUIETUDES PROCEDIMIENTO DISTRITOS DE RIEGO | 2019007407 | 05/02/2019 |
| 9 | 2018097480 | 21/12/2018 | 16/01/2019 | PETICIONES | EDEC - ELECTRONICS DEVICE COMPANY S.A. | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | PETICIÓN RELACIONADA CON LA ACLARACIÓN DEL USO DE BANDEJAS CORTACABLES EN SITIOS DE ZONAS | 2019002889 | 18/01/2019 |



| | | | | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|------------|--|--------------------------------------|---|------------|------------|
| | | | | | | | COMUNES SEGÚN EL RETIE | | |
| 10 | 2018098508 | 27/12/2018 | 11/02/2019 | CONSULTAS | COMERCIALIZA DORA INTERNACION AL DE METALES PRECIOSOS | OFICINA ASESORA JURÍDICA | SOLICITUD DE CONCEPTO EN RELACIÓN A EXPORTACIÓN DE JOYERÍA EN DESUSO | 2019012278 | 25/02/2019 |
| 11 | 2019000184 | 02/01/2019 | 24/01/2019 | PETICIONES | PEATÓN INDUSTRIES COLOMBIA S.A.S. | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD DE ACLARACIÓN SOBRE CONCEPTO DE EQUIVALENCIA | 2019005341 | 29/01/2019 |
| 12 | 2019001651 | 11/01/2019 | 22/02/2019 | CONSULTAS | LUISA FERNANDA TOVAR CORAL | OFICINA ASESORA JURÍDICA | CONSULTA RELACIONADA CON ESCRITURAS PÚBLICAS DE PREDIOS DONDE EXISTE POZO PETROLERO | 2019012314 | 25/02/2019 |
| 13 | 2019001900 | 14/01/2019 | 25/02/2019 | CONSULTAS | VANESSA MOLINA | OFICINA ASESORA JURÍDICA | TRASLADO DE LA CREG DE SOLICITUD RELACIONADA CON CONTRIBUCIÓN DE USUARIOS OFICIALES | 2019015367 | 07/03/2019 |
| 14 | 2019002559 | 16/01/2019 | 27/02/2019 | CONSULTAS | VANESSA HERNÁNDEZ | OFICINA ASESORA JURÍDICA | TRASLADO DE LA CREG DE SOLICITUD RELACIONADA CON EXENCIÓN DE CONTRIBUCIÓN DE USUARIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019014456 | 05/03/2019 |
| 15 | 2019002629 | 16/01/2019 | 06/02/2019 | PETICIONES | ÓSCAR SÁNCHEZ PRADA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD RELACIONADA CON DOCUMENTACIÓ N DE PROYECTO DE ADECUACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS | 2019012706 | 26/02/2019 |
| 16 | 2019002972 | 18/01/2019 | 01/03/2019 | CONSULTAS | ANDRÉS MERCADO HOYOS | OFICINA ASESORA JURÍDICA | TRASLADO DE LA ANM DE SOLICITUD RELACIONADA CON MINERÍA INFORMAL | 2019014591 | 05/03/2019 |
| 17 | 2019003652 | 22/01/2019 | 12/02/2019 | PETICIONES | ANDRÉS FELIPE ALARCÓN PENAGOS | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD RELACIONADA CON APLICACIÓN REGLAMENTO | 2019009280 | 13/02/2019 |



| | | | | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|----------|--|--------------------------------|---|------------|------------|
| | | | | | | | RETIE | | |
| 18 | 2019006836 | 04/02/2019 | 25/02/2019 | PETICIÓN | LEONARDO RODRÍGUEZ DURAN | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | DERECHO DE PETICIÓN SOBRE EL PROYECTO COFAER GGC307-2014 | 2019012845 | 26/02/2019 |
| 19 | 2019011190 | 20/02/2019 | 13/03/2019 | PETICIÓN | EDWARD QUINTERO SARMIENTO | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | DERECHO DE PETICIÓN SOBRE USO DE GENERACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE ENERGÍA | | |
| 20 | 2019011578 | 21/02/2019 | 14/03/2019 | PETICIÓN | EMELCE S.A E.S.P | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD RELACIONADA CON INCENTIVOS OTORGADOS A EMPRESAS GENERADORAS DE ENERGÍA FOTOVOLTAICA | | |
| 21 | 2019011586 | 21/02/2019 | 14/03/2019 | PETICIÓN | FERNANDO TRUJILLO | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | TRASLADO DE SUPERSERVICIOS DE SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE REDES ELÉCTRICAS | 2019011586 | 09/04/2019 |
| 22 | 2019012894 | 27/02/2019 | 11/04/2019 | CONSULTA | NANCY SMITH VILLAMIZAR ROA | OFICINA ASESORA JURÍDICA | TRASLADO DE LA ANM DE SOLICITUD RELACIONADA CON NORMATIVIDAD SOBRE FORMALIZACIÓN MINERA | 2019025440 | 12/04/2019 |
| 23 | 2019016259 | 11/03/2019 | 25/04/2019 | CONSULTA | PATRICIA PUENTES | OFICINA ASESORA JURÍDICA | DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON APROVECHAMIENTO DE ESCOMBROS Y MATERIALES DE EXCAVACIÓN | 2019027851 | 26/04/2019 |
| 24 | 2019019165 | 21/03/2019 | 08/05/2019 | CONSULTA | JENNY ANDREA SÁNCHEZ MENDOZA | OFICINA ASESORA JURÍDICA | DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO | 2019030865 | 09/05/2019 |
| 25 | 2019019560 | 22/03/2019 | 15/04/2019 | PETICIÓN | ALCALDÍA MUNICIPAL DE CURUMANÍ - CESAR | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON INCLUSIÓN | 2019026407 | 16/04/2019 |



| | | | | | | | DE BENEFICIARIOS DE PROYECTO FAER | | |
|----|------------|------------|------------|----------|------------------------------------|--------------------------------|---|------------|------------|
| 26 | 2019019684 | 22/03/2019 | 15/04/2019 | PETICIÓN | LEONARDO RODRÍGUEZ DURAN | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | DERECHO DE PETICIÓN SOBRE EJECUCIÓN DE PROYECTO COFAER GGC 307-2014 | 2019026408 | 16/04/2019 |
| 27 | 2019030420 | 08/05/2019 | 29/05/2019 | PETICIÓN | VEEDURÍA PALMAR | GRUPO DE REGALÍAS | SOLICITUD DE AUDITORIA PROBLEMÁTICA DE SUMINISTRO DE GAS GLP | | |
| 28 | 2019030608 | 09/05/2019 | 30/05/2019 | PETICIÓN | CORPORACIÓN AUTÓNOMA DEL VALLE | GRUPO DE REGALÍAS | SOLICITUD SOPORTES FINANCIEROS Y CONTABLES DE TRANSFERENCIAS DE REGALÍAS POR EXPLOTACIÓN DE NÍQUEL DE CERRO MATOSO | | |
| 29 | 2019020390 | 27/03/2019 | 13/05/2019 | CONSULTA | BLANCA REINA MADRID MUÑETÓN | OFICINA ASESORA JURÍDICA | DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON CANCELACIÓN DE CONDICIÓN RESOLUTORIA SOBRE INMUEBLE | | |
| 30 | 2019021180 | 29/03/2019 | 15/05/2019 | CONSULTA | MUNICIPIO DE RONCESVALLES - TOLIMA | OFICINA ASESORA JURÍDICA | TRASLADO DE MINAMBIENTE DE SOLICITUD DE CONCEPTO RELACIONADO CON CONSULTA POPULAR ANTI MINERA | | |
| 31 | 2019021194 | 29/03/2019 | 15/05/2019 | CONSULTA | ALCALDÍA DE SABOYÁ | OFICINA ASESORA JURÍDICA | TRASLADO DE LA CREG DE SOLICITUD DE CONCEPTO RELACIONADO CON CONTRATACIÓN DE AMPLIACIÓN DE REDES DE SERVICIO DE GAS | | |
| 32 | 2019022726 | 04/04/2019 | 21/05/2019 | CONSULTA | CAMILO ANDRÉS BENAVIDES MEDINA | OFICINA ASESORA JURÍDICA | CONSULTA RELACIONADA CON APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD SOBRE CONTRIBUCIÓN | | |



| | | | | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|----------|-------------------------|--------------------------|---|------------|------------|
| | | | | | | | POR SOLIDARIDAD DEL SECTOR ELÉCTRICO | | |
| 33 | 2019023109 | 05/04/2019 | 22/05/2019 | CONSULTA | FABIÁN ALBERTO IZASA | OFICINA ASESORA JURÍDICA | SOLICITUD RELACIONADA CON LA EXTENSIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DE ÁREAS COMUNES | | |
| 34 | 2019026892 | 23/04/2019 | 06/06/2019 | CONSULTA | WILLGER DEAZA PULIDO | OFICINA ASESORA JURÍDICA | SOLICITUD CONCEPTO JURÍDICO SOBRE IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO MUNICIPAL | | |
| 35 | 2019030692 | 09/05/2019 | 30/05/2019 | PETICIÓN | SADIER ESPINOSA FAJARDO | OFICINA ASESORA JURÍDICA | DERECHO DE PETICIÓN SOBRE REGLAMENTO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS VINCULANTES Y ENAJENACIÓN DE ACCIONES | 2019036065 | 31/05/2019 |
| 36 | 2019030696 | 09/05/2019 | 30/05/2019 | PETICIÓN | SADIER ESPINOSA FAJARDO | OFICINA ASESORA JURÍDICA | DERECHO DE PETICIÓN SOBRE REGLAMENTO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS VINCULANTES Y ENAJENACIÓN DE ACCIONES - CAMBIOS EN EL INVERSIONISTA PRECALIFICADO | 2019036065 | 31/05/2019 |

Fuente Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano

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 que mediante el envío de correos a las diferentes áreas organizacionales se observa éste seguimiento como se muestra en el numeral 7.2 de este informe con su respectiva copia al Grupo de Control Interno Disciplinario.

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 diciembre de 2018 a mayo de 2019. El análisis se sintetiza en la siguiente tabla:
1.969

Tabla1. Derechos de Petición Áreas Organizacionales / por mes

| Dependencias | Diciembre | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo (*) | TOTALES |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Despacho Ministro | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| Despacho Vice Minas | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Despacho Vice Energía | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | | 3 |
| Dirección de Energía Eléctrica | 98 | 100 | 128 | 126 | 107 | 96 | 655 |
| Dirección de Formalización | 23 | 25 | 30 | 25 | 22 | 18 | 143 |
| Dirección de Minería Empresarial | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 6 | 23 |
| Dirección de Hidrocarburos | 71 | 85 | 125 | 101 | 88 | 90 | 560 |
| Grupo de Gestión Contractual | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 11 | 2 | 0 | 0 | 0 | | 13 |
| Grupo Administración | | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 13 |
| Grupo de Regalías | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 | 2 | 11 |
| Grupo de Comunicaciones | 1 | 0 | 5 | | 1 | | 7 |
| Grupo Asuntos Nucleares | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| Grupo de Gestión Contractual | 0 | 5 | 8 | 5 | 0 | | 18 |
| Grupo Tecnologías de la Información | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 3 | 12 |
| Grupo de Participación y Servicio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| Grupo Jurisdicción Coactiva | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Grupo de Tesorería | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | | 3 |
| Oficina Asesora Jurídica | 22 | 23 | 13 | 22 | 22 | 30 | 132 |
| Oficina Asuntos Ambientales | 8 | 4 | 2 | 6 | 5 | 5 | 30 |
| Oficina de Asuntos Regulatorios | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 16 |
| Oficina de Planeación | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 11 |
| Secretaría General | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 1 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 7 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 17 |
| Subdirección de Talento Humano | 56 | 34 | 50 | 28 | 76 | 26 | 270 |
| TOTAL | 312 | 300 | 393 | 332 | 338 | 293 | 1968 |

(*) hasta 31 de mayo de 2019

Fuente: Grupo de Gestión de la Información 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 abril con 17% respectivamente.



Se observa además que la Dependencia con mayor número de atención de peticiones es la Dirección de Energía Eléctrica, con 33% del total de comunicaciones radicadas en el periodo de evaluación, seguida de la Dirección de Hidrocarburos con el 28% del total de las solicitudes, y la Subdirección de Talento Humano con el 14%. Las demás Dependencias en conjunto suman el 26% del total, lo que denota la concentración que hay en las Direcciones de Energía Eléctrica, Hidrocarburos y Subdirección de Talento Humano.

7.1.2 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 y Reclamos. En total fueron Sesenta y cinco (65) registros, de los cuales (38) corresponden a Quejas, (23) a Denuncias, (1) petición y (3) reclamos. Así:

Tabla 2. Total Radicados y comportamiento mes a mes:

| Mes | Quejas | Denuncias | Petición | Reclamo | TOTAL |
|--------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| Diciembre | 9 | 4 | 0 | 3 | 16 |
| Enero | 12 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| Febrero | 6 | 3 | 0 | 0 | 9 |
| Marzo | 8 | 2 | 0 | 0 | 10 |
| Abril | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Mayo | 3 | 6 | 1 | 0 | 10 |
| TOTAL | 38 | 23 | 1 | 3 | 65 |

Fuente Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Se determina con el análisis que el 58% durante el periodo de análisis corresponden a Quejas, seguido de las Denuncias, con un 35%.

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 | Oficina Asesora Jurídica | Despacho Viceministro de Minas | Subdirección de Talento Humano | Grupo Control Interno Disciplinario | Secretaría General | Grupo Servicios Administrativos | TOTAL |
|------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------------|---|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------|---------------------------------|-------|
| Diciembre | 7 | 3 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 16 |
| Enero | 4 | 4 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 13 |
| Febrero | 6 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |



| | | | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Marzo | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Abril | 1 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Mayo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| TOTAL ES | 25 | 10 | 8 | 6 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 58 |

Fuente Grupo de Gestión de la información 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 43%, seguido de la Dirección de Energía Eléctrica, con un 17%, y la Dirección de Formalización Minera con un 14%.

Dentro del periodo de evaluación no se evidenció ninguna queja atendida fuera del término establecido.

Para la fecha de corte del presente informe (31 de mayo de 2019), 2 de las 58 Quejas, Reclamos y Denuncias radicadas en la Entidad, tienen fecha de respuesta posterior, razón por la cual se presenta en la tabla radicados sin vencimiento de términos que se muestra a continuación.

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

| MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|-----------------|------------------|----------------------------------|------------------|-------------------------------|--|----------------|-----------------|------------|---------------|-------------------|---------------|----------------------------------|--------|
| GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO | | | | | | | | | | | | | | | |
| BASE DE DATOS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS 2018 | | | | | | | | | | | | | | | |
| -ANEXO- | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORDEN | FECHA RECIBIDA | FECHA RESPUESTA | TIPO DE | CONCEPTO | AREA SUBORDINADA | DEPENDENCIA | ASPECTO DEL PUNTO | FECHA RECIBIDA | FECHA RESPUESTA | RESOLUCIÓN | CLASIFICACIÓN | ÁREA DE RESPUESTA | SECTOR | TÍTULO | ESTADO |
| 1 | 20180517 | 20180519 | Denuncia consumo | Comunidad de Armas de los Bolbos | Comunicación | Director de Energía Eléctrica | Demanda de información respecto a PQRD | 20180517 | 20180519 | | | Comunicación | Energía | Comunidad de Armas de los Bolbos | Final |
| 2 | 20180501 | 20180501 | Denuncia consumo | Bonerrag SA ESP | Comunicación | Director de Energía Eléctrica | Demanda por información de agenda de la empresa Bonerrag | 20180501 | 20180501 | | | Comunicación | Energía | Bonerrag SA ESP | Final |
| 3 | 20180503 | 20180503 | Queja | SEBIA PASTORAL | Comunicación | Director de Energía Eléctrica | Demanda de información respecto a PQRD | 20180503 | 20180503 | | | Comunicación | Energía | SEBIA PASTORAL | Final |
| 4 | 20180504 | 20180504 | Denuncia consumo | Asociación de Usuarios | Comunicación | Director de Energía Eléctrica | Demanda de información de energía eléctrica por falta de atención al cliente | 20180504 | 20180504 | | | Comunicación | Energía | Asociación de Usuarios | Final |
| 5 | 20180504 | 20180504 | Denuncia consumo | Barra Tija | Comunicación | Director de Hidrocarburos | Demanda de información respecto a PQRD | 20180504 | 20180504 | | | Comunicación | Hidrocarburos | Barra Tija | Final |
| 6 | 20180504 | 20180504 | Denuncia consumo | Barra Tija | Comunicación | Director de Hidrocarburos | Demanda de información respecto a PQRD | 20180504 | 20180504 | | | Comunicación | Hidrocarburos | Barra Tija | Final |
| 7 | 20180504 | 20180504 | Queja | Barra Tija | Comunicación | Director de Hidrocarburos | Demanda de información respecto a PQRD | 20180504 | 20180504 | | | Comunicación | Hidrocarburos | Barra Tija | Final |
| 8 | 20180504 | 20180504 | Queja | Barra Tija | Comunicación | Director de Hidrocarburos | Demanda de información respecto a PQRD | 20180504 | 20180504 | | | Comunicación | Hidrocarburos | Barra Tija | Final |
| 9 | 20180504 | 20180504 | Queja | Barra Tija | Comunicación | Director de Hidrocarburos | Demanda de información respecto a PQRD | 20180504 | 20180504 | | | Comunicación | Hidrocarburos | Barra Tija | Final |
| 10 | 20180504 | 20180504 | Queja | Barra Tija | Comunicación | Director de Hidrocarburos | Demanda de información respecto a PQRD | 20180504 | 20180504 | | | Comunicación | Hidrocarburos | Barra Tija | Final |
| 11 | 20180504 | 20180504 | Denuncia consumo | Barra Tija | Comunicación | Director de Hidrocarburos | Demanda de información respecto a PQRD | 20180504 | 20180504 | | | Comunicación | Hidrocarburos | Barra Tija | Final |

Fuente Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano

Observación OCI: De las 2.033 PQRD'S, (sumando las dos bases de datos) recibidas en la Entidad durante el periodo 1 diciembre de 2018 a 31 de mayo de 2019, treinta y seis (36) fueron respondidas fuera de término, es decir el 5.64% de las solicitudes recibidas en la entidad.

Si bien este porcentaje es bajo frente a la cantidad de solicitudes recibidas por el Ministerio, el compromiso de la Entidad, tal y como lo expresa en la *Carta de Trato Digno, es” brindar a los ciudadanos un trato respetuoso y equitativo, y a ofrecer un servicio excelente en todos los asuntos que sean de su competencia, con oportunidad y eficacia, a través de todos los canales con los que cuenta la entidad”.*





Lo anterior indica, que el riesgo “Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido”, se materializó entre diciembre de 2018 y el 31 de mayo de 2019, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado **no fue 100% eficiente**, y la Gestión **no fue 100% efectiva**.

No obstante, lo anterior, se resalta la gestión del Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, considerando que la obligación de respuesta corresponde a las áreas organizacionales. Sin embargo, el nivel de riesgo, en opinión de esta oficina se mantiene dado que el deber de la entidad es responder en término, el 100% de las solicitudes recibidas, toda vez que, se está incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. ...*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*”.

Oportunidad de Mejora: Las Áreas organizacionales deben dar estricto cumplimiento a los términos legales al responder las PQRD´S de los Ciudadanos, de conformidad con el marco normativo vigente.

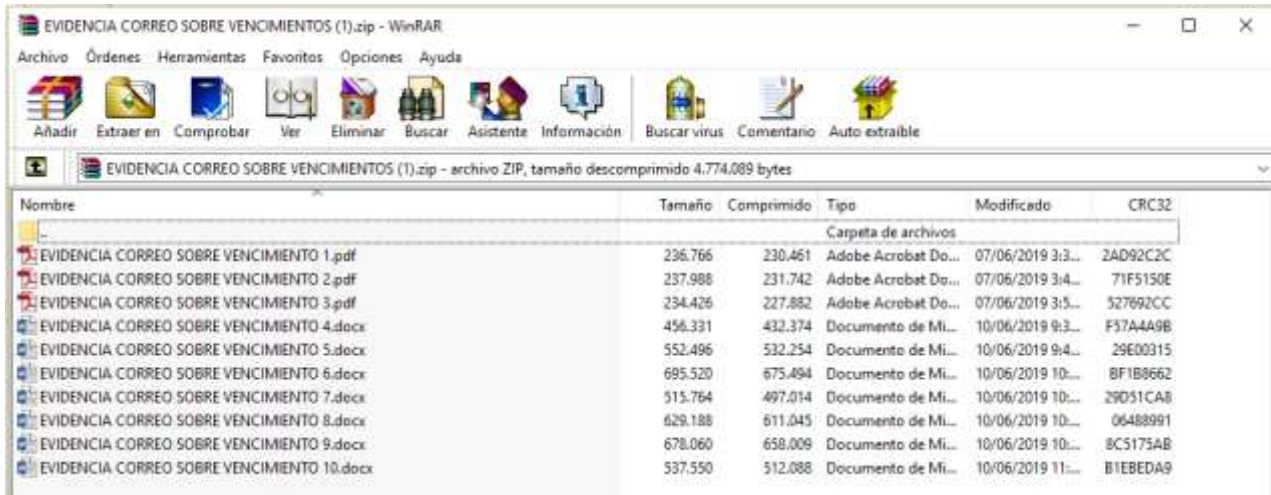
Oportunidad de Mejora: El Grupo de Control Interno Disciplinario, respecto de los Derechos de Petición que se respondieron por fuera del término legal, debe ejercer seguimiento y control y aplicar el procedimiento con sujeción a las disposiciones, facultades y competencias establecidas en la ley disciplinaria, de conformidad con el numeral 39 del Artículo 38 de la Ley 1952 del 28 de enero de 2019.

7.2 Solicitudes de justificación a Dependencias por respuesta fuera del término

En cumplimiento de su función, el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano solicitó a las Dependencias, justificación de las razones por las cuales no se respondieron los Derechos de Petición dentro del término legal.

Encontrando que del total de 36 PQRD´S con respuesta extemporánea detectadas por la Auditoría, el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano solicitó justificación al 100% de estas.

En los archivos denominados “*Relación vencidos y atendidos fuera de término*” y los correos soportes llamados “*Evidencia Correo Vencimiento 1...*” se observa cada evidencia reportada por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano así:



Fuente Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano

- **Oficina Asesora Jurídica “Evidencia correo vencimiento 1, 4, 7, 8 y 10”**

Se evidencia en las siguientes imágenes que mediante correos electrónicos el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, solicitó justificación al Doctor Lucas Arboleda Jefe Oficina Asesora Jurídica, del vencimiento de dieciocho (18) PQRD’S, reportando adicionalmente al Grupo de Control Interno Disciplinario.

Hernando Rodríguez Obalera <hrodriguez@minenergia.gov.co>
 Para: LUCAS ARBOLEDA HENAO <l.arboleda@minenergia.gov.co>
 Cc: JULIAN EDUARDO PÁEZ GAL <jepae@minenergia.gov.co>, Juan Carlos Baragan Mendez <jcbaragan@minenergia.gov.co>, Valeria Alejandra Guillen Cortezado <vsquillen@minenergia.gov.co>

Respetado Doctor Lucas Arboleda Henao,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a las PQRD’S, reportamos aquellas que no tienen respuesta y las que fueron atendida por parte de la Oficina Asesora Jurídica:

Sin respuesta:

| RADICADO | FECHA BRD | FECHA VTD | TIPO DP | REMITENTE | DEPENDENCIA | ASUNTO |
|------------|-----------|-----------|----------|--------------------|--------------------------|--|
| 2018052955 | 4/12/2018 | 18/2/2019 | CONSULTA | CEENAR S.A. E.S.P. | OFICINA ASESORA JURIDICA | SOLICITUD CONCEPITO JURIDICO SOBRE EL TIPO DE USO DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN PLAZAS DE MERCADO |

Atendidas fuera de termino:

| RADICADO | FECHA BRD | FECHA VTD | TIPO DP | REMITENTE | DEPENDENCIA | ASUNTO |
|-----------|------------|-----------|----------|------------------------|--------------------------|---|
| 201805772 | 17/12/2018 | 31/1/2019 | CONSULTA | SANTAGO ARANGO PERILLA | OFICINA ASESORA JURIDICA | CONSULTA RELACIONADA CON INGRESOS PROCEDIMIENTO DISTRITOS DE REGO |

De acuerdo a lo anterior, agradecemos tener en cuenta:

- Es importante que cada dependencia debe tener en cuenta lo contemplado en la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 y lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo.
- De acuerdo con la Norma de Calidad NTCGP-1000-2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la dependencia debe formular las acciones de mejora pertinentes para el mejoramiento.
- Recordamos realizar el enlace de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de envíos por correo electrónico por favor copia al correo minenergia@minenergia.gov.co para dejar la evidencia del envío dentro de los términos legales.





https://documentcloud.adobe.com/link/track/link?name=1Aasovf5Aasovf5Aasovf5A2d15odtr-320P-49db-9d63-a2f254bstr5

Miner... Campus Virtual - C... Registro de Ingreso Centro de relevo CRM Código de Proviad... (LEY 1712 2014) - C... (1) WhatsApp Panel: MME-Pana...

NEE200 Vencidos Abril 2019 Oficina Asesora Jurídica.pdf

| RADICADO | FECHA RBDO | FECHA VTO | TIPO DP | REMITENTE | DEPENDENCIA | ASUNTO DEL PQRDS | RADICADO RTA | FECHA RTA |
|------------|------------|-----------|----------|----------------------------|--------------------------|---|--------------|------------|
| 2019012894 | 27/2/2019 | 11/4/2019 | Consulta | Nancy Smith Villamizar Roa | Oficina Asesora Jurídica | Traslado de la ANM de solicitud relacionada con normatividad sobre formalización minera | 2019025481 | 11/24/2019 |
| 2019016259 | 11/3/2019 | 25/4/2019 | Consulta | Patricia Puentes | Oficina Asesora Jurídica | Derecho de petición relacionado con aprovechamiento de escombros y materiales de excavación | 2019027983 | 20/4/2019 |





| RADICADO | FECHA RRDD | FECHA VTD | TIPO DP | REMITENTE | DEPENDENCIA | ASUNTO DEL PQRDS | RADICADO RTA | FECHA RTA |
|------------|------------|-----------|----------|------------------------------|--------------------------|--|--------------|-----------|
| 2019019165 | 21/3/2019 | 05/5/2019 | Consulta | Jenny Andrea Sánchez Mendocá | Oficina Asesora jurídica | Derecho de petición relacionado con contratación del servicio de alumbrado público | 2019030865 | 05/5/2019 |





Oportunidad de Mejoramiento: La Oficina Asesora Jurídica Debe establecer los mecanismos de control para evitar vencimiento de término de Ley en la respuesta a los Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 y Resolución 40802 de 2016⁷, para evitar que el riesgo se materialice nuevamente.

- Dirección de Energía Eléctrica “Evidencia correo vencimiento 2, 3, 5, 6 y 9”

Se evidencia en las siguientes imágenes que mediante correos electrónicos el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano, solicitó justificación al Doctor Rafael Andrés Madrigal Director de Energía Eléctrica, del vencimiento de dieciséis (16) PQRD'S, reportando adicionalmente al Grupo de Control Interno Disciplinario.

7/6/2019 Correo de Ministerio de Minas y Energía - Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Dirección de Energía Eléctrica

Hernando Rodríguez Oñalora <hrodriguez@minenergia.gov.co>

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Dirección de Energía Eléctrica

Hernando Rodríguez Oñalora <hrodriguez@minenergia.gov.co>
 Para: RAFAEL ANDRÉS MADRIGAL CADAVID <ramadrigal@minenergia.gov.co>
 Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minenergia.gov.co>, JULIAN EDUARDO PAEZ OIL <jepaez@minenergia.gov.co>

Respetado Doctor Rafael Andrés Madrigal,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a los PQRD'S, reportamos aquellas que fueron contestadas fuera de término por parte Energía Eléctrica:

| ASIDOC20 | FECHA RECIBO | FECHA VENC | TIPO OF | REMITENTE | DIRECCION | ASUNTO | RANK |
|-----------|--------------|------------|------------|--|--------------------------------|---|------|
| 221899227 | 06/12/2018 | 22/01/2019 | CONSULTA | JHON CABRERA | DIRECCION DE ENERGIA ELÉCTRICA | DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON CONFORMIDAD RETE DE SUBSTANCIAS CON UNA ALTURA POR ENCIMA DE 1200 MDSM - INSTALACIÓN DE CONJUNTO EXCLUSIVO DE DUCHA | 20 |
| 221899474 | 02/12/2018 | 24/01/2019 | CONSULTA | CAROL HONOR EDWARDS | DIRECCION DE ENERGIA ELÉCTRICA | SOLICITUD VOLUNTARIAMENTE ADMITIDOS EN UNA VIVIENDA SIN QUE SE PRESENTE SOBRE VOLTAJE Y DAÑOS EN ELECTRODOMÉSTICOS SEGÚN EL RETE | 20 |
| 221899296 | 10/12/2018 | 24/01/2019 | CONSULTA | GRUPO CAPITAL S.A.S | DIRECCION DE ENERGIA ELÉCTRICA | DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON IDENTIFICACIÓN - TORMA COMUNITARIA EN BARRIO | 20 |
| 221899275 | 11/12/2018 | 22/01/2019 | CONSULTA | JAVIER HERNÁNDEZ RODRIGUEZ JORDA | DIRECCION DE ENERGIA ELÉCTRICA | SOLICITUD AGUIERACIÓN DE SUBAJE SOBRE EL ARTICULO 26.1 REQUERIDOS ESPERADOS SEGÚN EL TIPO DE INSTALACIÓN | 20 |
| 221899740 | 21/12/2018 | 14/01/2019 | PETICIONES | EDEC - ELECTRONIC SERVICE COMPANY S.A. | DIRECCION DE ENERGIA ELÉCTRICA | PETICIÓN RELACIONADA CON LA AGUIERACIÓN DEL USO DE BARRERAS PORTA CABLES EN SPDS DE ZONAS COMUNITARIAS SEGÚN EL RETE | 20 |
| 221899684 | 02/01/2019 | 24/01/2019 | PETICIONES | ENFER INDUSTRIAL COLOMBIA S.A.S | DIRECCION DE ENERGIA ELÉCTRICA | SOLICITUD DE AGUIERACIÓN SOBRE CONCEPTO DE EQUIVALENCIA | 20 |

De acuerdo a lo anterior, agradecemos tener en cuenta:

- Es importante que cada dependencia debe tener en cuenta lo contemplado en la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 y lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo Coetáncencio Administrativo.
- De acuerdo con la Norma de Calidad NTCCP 1000:2006 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la dependencia debe formular las acciones de mejora pertinentes para el materialice nuevamente.
- Recordamos realizar el enlace de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de envíos por correo electrónico por favor copia al correo energia@minminas.gov.co para dejar la evidencia del envío dentro de los términos legales.

Cordial saludo,

Hernando Rodríguez Oñalora
 Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
 Ministerio de Minas y Energía
hrodriguez@minenergia.gov.co
 Calle 43 No. 57-31 CAN
 Hbx (57) 1 2 20 31 90
 Bogotá D.C., Colombia.

⁷ Por la cual se reglamenta el tramite interno de Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias - PQRD





7/6/2019

Correo de Ministerio de Minas y Energía - Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Dirección de Energía Eléctrica



Hernando Rodríguez Otálora <hrodriguez@minenergia.gov.co>

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Dirección de Energía Eléctrica

1 mensaje

Hernando Rodríguez Otálora <hrodriguez@minenergia.gov.co>

21 de f

Para: RAFAEL ANDRES MADRIGAL CADAVID <ramadrigal@minenergia.gov.co>

Cc: JULIAN EDUARDO PAEZ GIL <jepaez@minenergia.gov.co>, Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minenergia.gov.co>, Valeria Alejandra Guillen Corchuelo <vagullen@minen

Respetado Doctor Rafael Andrés Madrigal,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a las PQRDS, reportamos aquellas que fueron contestadas fuera de término por parte Energía Eléctrica:

| RADICADO | FECHA RBDO | FECHA VTO | TIPO DP | REMITENTE | DEPENDENCIA | ASUNTO | RADICAD |
|------------|------------|-----------|------------|-------------------------------|--------------------------------|--|---------|
| 2018094610 | 13/12/2018 | 29/1/2019 | CONSULTAS | ARNOLD BENITEZ | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD RELACIONADA CON VALIDACIÓN ESPACIOS DE TRABAJO | 201900 |
| 2018094724 | 13/12/2018 | 29/1/2019 | CONSULTAS | CERTELECTRICAS SAS | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD ACLARACIÓN DE REQUISITOS PARA INSTALACIONES DE USO FINAL | 201900 |
| 2019003852 | 22/1/2019 | 12/2/2019 | PETICIONES | ANDRES FELIPE ALARCON PENAGOS | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | SOLICITUD RELACIONADA CON APLICACIÓN REGLAMENTO RETIE | 201900 |

De acuerdo a lo anterior, agradecemos tener en cuenta:

- Es importante que cada dependencia debe tener en cuenta lo contemplado en la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 y lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo Contencioso Administrativo.
- De acuerdo con la Norma de Calidad NTCGP 1000.2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la dependencia debe formular las acciones de mejora pertinentes para en materialice nuevamente.
- Recordamos realizar el enlace de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de envíos por correo electrónico por favor copia al correo menenergia@minenergia.gov.co para dejar la evidencia del envío dentro de los términos legales.

Cordial saludo,

Hernando Rodríguez Otálora
 Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
 Ministerio de Minas y Energía.
hrodriguez@minenergia.gov.co
 Calle 43 No. 57-31 CAN
 PBX (57 1) 2 29 03 90
 Bogotá D.C., Colombia.





13/6/2019 Correo de Ministerio de Minas y Energía - Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Dirección de Energía Eléctrica

Hernando Rodríguez Oñalora <hrodriguez@minenergia.gov.co>

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Dirección de Energía Eléctrica

Hernando Rodríguez Oñalora <hrodriguez@minenergia.gov.co> 14 de mayo de 2019, 12:21
Para: RAFAEL ANDRÉS MACRISLAC CADAVID <ramacrislac@minenergia.gov.co>
Cc: JULIAN EDUARDO PAEZ GIL <jepaeso@minenergia.gov.co>, Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minenergia.gov.co>, Yliana Alejandra Guillen Cardenas <yaguillen@minenergia.gov.co>



Dirección de Energía Eléctrica

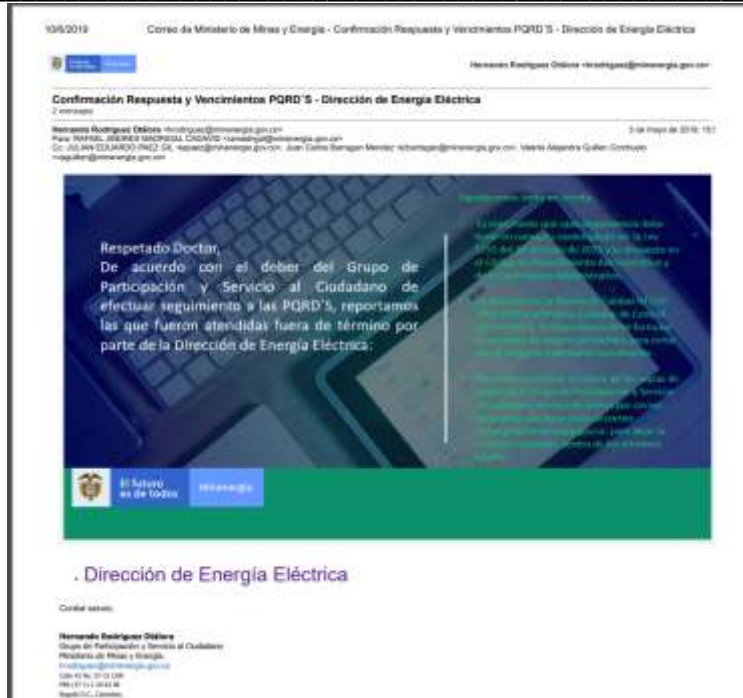
Con tal motivo,

Hernando Rodríguez Oñalora
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Ministerio de Minas y Energía.
hrodriguez@minenergia.gov.co
Calle 43 No. 37-25-089
Bogotá D.C., Colombia.

https://documentcloud.adobe.com/view/html/urn:uuid:5a4d11a1a6c8733a0c5a085a211e-1190-44c0-a811-7d425b216441
Miner... Censu... Registro de Ingreso... Centro de Inicio... CEM... Código de Post... 327 1112 2014... WhatsApp... Papeles AME...
archivo DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA.pdf

| RADICADO | FECHA REBO | FECHA VTO | TIPO DP | REMITENTE | DEPENDENCIA | ASUNTO DEL PQRD'S | RADICADO RTA | FECHA RTA |
|------------|------------|-----------|----------|--------------------------|--------------------------------|---|--------------|-----------|
| 2019002620 | 16/1/2019 | 6/2/2019 | Petición | Oscar Sánchez Prada | Dirección de Energía Eléctrica | Solicitud relacionada con documentación de proyecto de adecuación de instalaciones eléctricas | 2019012906 | 28/2/2019 |
| 2019006836 | 4/2/2019 | 25/2/2019 | Petición | Leonardo Rodríguez Durán | Dirección de Energía Eléctrica | Derecho de petición sobre el proyecto COFAER-GSC307-2014 | 2019012906 | 28/2/2019 |





| RADICADO | FECHA RBDO | FECHA VTO | TIPO DP | REMITENTE | DEPENDENCIA | ASUNTO DEL PQRDS | RADICADO RTA | FECHA RTA |
|------------|------------|-----------|----------|--|--------------------------------|---|--------------|-----------|
| 2019019560 | 22/3/2019 | 15/4/2019 | Petición | Alcaldía Municipal de Curumani - Cesar | Dirección de Energía Eléctrica | Derecho de petición relacionado con inclusión de beneficiarios de proyecto FAER | 2019020407 | 16/4/2019 |
| 2019019684 | 22/3/2019 | 15/4/2019 | Petición | Leonardo Rodríguez Durán | Dirección de Energía Eléctrica | Derecho de petición sobre ejecución de proyecto COFAEII GGC 307-2014 | 2019020408 | 16/4/2019 |

Oportunidad de Mejoramiento: La Dirección de Energía Eléctrica debe establecer los mecanismos de control para evitar vencimiento de términos en la respuesta a los Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 y Resolución 40802 de 2016⁸, para evitar que el riesgo se materialice nuevamente.

⁸ Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias - PQRD





• Grupo De Regalías “Evidencia correo vencimiento 10”

Se evidencia en las siguientes imágenes que mediante correos electrónicos el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, solicitó justificación al doctor José David Insuasti Avendaño, Coordinador Grupo de Regalías, del vencimiento de dos (2) PQRD’S, reportando adicionalmente al Grupo de Control Interno Disciplinario.

Date: Sat., 12 Jun 2019 a las 10:41
Subject: Confirmación Respuesta y Vencimiento PQRD'S - Grupo de Regalías
To: JOSE DAVID INSUASTI AVENDAÑO <INSUASTI@MINENERGIA.CO>
Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <JBARRAGAN@MINENERGIA.CO>; Valeria Alejandra Gutierrez Concheiro <VCONCHEIRO@MINENERGIA.CO>



Listado Vencidos Grupo de Regalías

| RADICADO | FECHA RBDD | FECHA VTO | TIPO DP | REMITENTE | DEPENDENCIA | ASUNTO DEL PQRDS | RADICADO RTA | FECHA RTA |
|------------|------------|-----------|----------|--------------------------------|-------------------|--|--------------|-----------|
| 2019030420 | 8/5/2019 | 29/5/2019 | Petición | Venturia Palmer | Grupo de Regalías | Solicitud de auditoria problematica de suministro de gas GUP | | |
| 2019030608 | 9/5/2019 | 30/5/2019 | Petición | Corporación Autónoma del Valle | Grupo de Regalías | Solicitud soportes financieros y contables de transferencias de regalías por explotación de níquel de Cerro Matoso | | |

Oportunidad de Mejoramiento: El Grupo de Regalías debe establecer los mecanismos de control para evitar vencimiento de términos en la respuesta a los Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 y Resolución 40802 de 2016⁹, para evitar que el riesgo se materialice nuevamente.

⁹ Por la cual se reglamenta el tramite interno de Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias - PQRD



7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario

El Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, señala que es deber de todo servidor público **cumplir los deberes** contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos y los estatutos de la entidad, recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos, y actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas **acatando los términos** de ley.

Así mismo, el numeral 8 del Artículo 35 de la Ley 734 de 2002, prohíbe a todo servidor público omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o solicitudes de las autoridades. En tal sentido, el Artículo 50 indica que constituye falta disciplinaria grave o leve, el incumplimiento de los deberes.

El Artículo 73 de la Ley 734 de 2002, **“Artículo derogado a partir del 1 de julio de 2019, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019”** determina que en cualquier etapa de la actuación disciplinaria en que aparezca plenamente demostrado que **el hecho atribuido no existió, que la conducta no está prevista en la ley como falta disciplinaria, que el investigado no la cometió**, que existe una causal de exclusión de responsabilidad, o que la actuación no podía iniciarse o proseguirse, el funcionario del conocimiento, mediante decisión motivada, así lo declarará y ordenará el archivo definitivo de las diligencias.

De igual forma, el Artículo 196 de la Ley 734 de 2002, establece que constituye falta disciplinaria y da lugar a acción e imposición de la sanción correspondiente el **incumplimiento de los deberes y prohibiciones**, la incursión en las inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflictos de intereses previstos en la Constitución, en la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia y demás leyes. Constituyen faltas gravísimas las contempladas en este código.

De conformidad con el numeral 9 del Artículo 17 del Decreto 381 del 12 de febrero de 2012, 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.

El Artículo 1 de la Resolución 18 1340 del 9 de agosto de 2012, determina que es función del Grupo de Control Interno Disciplinario, tramitar las quejas o informaciones de terceros, o conocidas de manera oficiosa, **sobre hechos**, conductas o comportamientos de los servidores públicos del Ministerio, **que puedan constituirse faltas disciplinarias**.

Artículo 24 de la Resolución 40802 de agosto 18 de 2016 MME, determina **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 Identificado¹⁰: 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.

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

Información aportada por el Grupo de Control Interno Disciplinario.

Mediante correo electrónico del día 25 junio de 2019, el Profesional Especializado encargado del Grupo de Control Interno Disciplinario informó lo siguiente en relación con la solicitud efectuada por la OCI¹¹: *“De acuerdo a su requerimiento remitido por correo electrónico de fecha de 20 de junio de 2019, en donde solicita información acerca de esta Oficina sobre los derechos de petición vencidos de las dependencias del Ministerio de Minas y Energía, remitimos cuadro en Excel con las actuaciones adelantadas entre diciembre de 2018 a Abril de 2019. Igualmente remitimos copia en PDF de los memorandos remitidos a las diferentes dependencias con el fin de solicitar las correspondientes explicaciones por los vencimientos de los derechos de petición.*

Sin embargo, pese a lo anterior, es pertinente señalar que de conformidad con el artículo 51 de la ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único la preservación del orden interno en cada dependencia esta en cabeza de los Jefes Inmediatos cuando los hechos contrarían en menor grado el orden administrativo sin afectar sustancialmente los deberes funcionales.

Teniendo en cuenta que en muchos casos los derechos de petición son respondidos de uno (01) a dos (02) días después del vencimiento, les corresponde a los Jefes de dependencia adelantar los correspondientes planes de mejoramiento y requerimientos a sus subalternos, sin que sea necesario que esta Oficina adelante actuación disciplinaria alguna.

En tal sentido, solicito que la Oficina de Control Interno en ejercicio de sus funciones establezca los hallazgos y observaciones en cabeza de las dependencias que dejan vencer los derechos de petición para que estas adelanten los correspondientes planes de mejoramiento”.

Observación OCI: De la información aportada por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, y la aportada por el Grupo de Control Interno

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.

¹¹ Mediante correo electrónico del 20 de junio de 2019

Disciplinario, la cual fue verificada y confrontada por la OCI, se establece que la Dependencia objeto de Auditoría cumple con su deber de informar sobre las solicitudes que han sido respondidas fuera de términos por parte de las áreas responsables.

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 entre diciembre de 2018 y el 31 de mayo 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- v-2, 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 Identificado¹²: Que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho.

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

Verificación OCI: Mediante correo electrónico del 10 de junio de 2019, el Grupo de 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 del periodo objeto de evaluación*”.

Análisis OCI:

¹² 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.

El siguiente es el resultado del análisis realizado de forma aleatoria aportado por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano de los 35 radicados seleccionados.

Del muestreo aleatorio realizado por Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, se puede observar que siete (7) comunicaciones se entregaron dentro del término es decir el 20% del total de la muestra y se enviaron fuera del termino trece (13) comunicaciones, que corresponde al 37% del total de la muestra, lo que se deduce que las áreas organizacionales radican la respuesta de las PQRD'S, el mismo día de su vencimiento.

Tabla 5. Muestra aleatoria de radicados de Despacho de Correspondencia 472



| MUESTREO 472 PRIMER SEMESTRE 2019 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------|----------------------|---|--|------------|---------------|----------------------------------|----------------------------|------------------------|--|
| NO. | RADICADO | FECHA RAD. | FECHA VCTO. | TIPO | REMITENTE | DEPENDENCIA | RAD RTA | FECHA RTA | NÚMERO DE GUÍA 472 | FECHA DE POSTURA EN CORREO | ENTREGADO/DEVUELTO | OBSERVACIONES GPYSC |
| 1 | 2019000182 | 02/01/2019 | 24/01/2019 | PETICIONES | T Y C ASOCIADOS S.A. | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019004241 | 24/01/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 2 | 2019000296 | 02/01/2019 | 24/01/2019 | PETICIONES | ABB LTDA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019004340 | 24/01/2019 | YG216651747CO | 28/01/2019 | ENTREGADO - 29-01-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 3 | 2019000196 | 02/01/2019 | 24/01/2019 | PETICIONES | EATON INDUSTRIES COLOMBIA S.A.S | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019004260 | 24/01/2019 | YG216787890CO | 29/01/2019 | ENTREGADO - 30-01-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 4 | 2019000457 | 03/01/2019 | 25/01/2019 | PETICIONES | LUIS ALBERTO MANOTAS ARCINIEGAS | SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 2019004876 | 25/01/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | NO APARECE INFORMACIÓN |
| 5 | 2019000644 | 03/01/2019 | 18/01/2019 | COPIAS E INFORMACION | INDUSTRIAS BENI S.A.S | GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 2019002742 | 17/01/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 6 | 2019000948 | 08/01/2019 | 29/01/2019 | PETICIONES | YANETH MEJIA CASTELLANOS | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019005059 | 28/01/2019 | YG216787872CO | 29/01/2019 | ENTREGADO - 31-01-2019 | ENVIADO DENTRO DEL TÉRMINO |
| 7 | 2019001138 | 09/01/2019 | 30/01/2019 | PETICIONES | RAFAEL POVEDA TELEVISION S.A.S | GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL | 2019005505 | 29/01/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | ENVIADO DENTRO DEL TÉRMINO |
| 8 | 2019001139 | 09/01/2019 | 30/01/2019 | PETICIONES | BAKER HUGHES A GE COMPANY | GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES | 2019005705 | 30/01/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 9 | 2019001988 | 14/01/2019 | 28/01/2019 | COPIAS E INFORMACION | JAREK ZUBALA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019005129 | 28/01/2019 | LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO | 29/01/2019 | ENTREGADO - 30-01-2019 | ENTREGADO FUERA DE TÉRMINO |
| 10 | 2019002275 | 15/01/2019 | 05/02/2019 | PETICIONES | JUAN SUAREZ | SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 2019007202 | 05/02/2019 | YG217530039CO | 05/02/2019 | DEVUELTO - 22-02-2019 | DEVUELTO |
| 11 | 2019001263 | 09/01/2019 | 30/01/2019 | PETICIONES | LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019005558 | 29/01/2019 | YG216940032CO | 30/01/2019 | ENTREGADO - 31-01-2019 | ENVIADO DENTRO DEL TÉRMINO |
| 12 | 2019002269 | 15/01/2019 | 29/01/2019 | COPIAS E INFORMACION | PETROMIL | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019005573 | 29/01/2019 | YG216939913CO | 30/01/2019 | ENTREGADO - 13-02-2019 | EVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 13 | 2019002457 | 16/01/2019 | 06/02/2019 | PETICIONES | GUSTAVO ADOLFO GOMEZ GIRALDO | OFICINA ASESORA JURÍDICA | 2019007897 | 07/02/2019 | YG218003541CO | 08/02/2019 | ENTREGADO - 11-02-2019 | EVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 14 | 2019005085 | 28/01/2019 | 18/02/2019 | PETICIÓN | NEYLA YISETH MEDINA TIRADO | DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA | 2019010524 | 18/02/2019 | YG219033730CO | 19/02/2019 | ENTREGADO - 20-02-2019 | EVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 15 | 2019005831 | 30/01/2019 | 20/02/2019 | PETICIÓN | UL DE COLOMBIA S.A.S | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019011168 | 20/02/2019 | YG219351931CO | 21/02/2019 | ENTREGADO - 22-02-2019 | EVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 16 | 2019006389 | 31/01/2019 | 21/02/2019 | PETICIÓN | RUIZ Y ASOCIADOS ABOGADOS SAS | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019011278 | 20/02/2019 | YG219351830CO | 21/02/2019 | ENTREGADO - 22-02-2019 | ENVIADO DENTRO DEL TÉRMINO |
| 17 | 2019006205 | 31/01/2019 | 21/02/2019 | PETICIÓN | JOSÉ ALEJANDRO BOTERO VELÁSQUEZ | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019011774 | 21/02/2019 | RA082557376CO | 25/02/2019 | ENTREGADO - 27-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 18 | 2019006854 | 04/02/2019 | 25/02/2019 | PETICIÓN | ASOCIACIÓN NACIONAL DE ALUMBRADO PÚBLICO | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019012450 | 25/02/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | SIN IMAGEN |
| 19 | 2019006935 | 04/02/2019 | 25/02/2019 | PETICIÓN | ESTACIÓN DE SERVICIO AUTOMOTRIZ MANGLARES DE TUMACO SAS | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019012383 | 25/02/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 20 | 2019006514 | 01/02/2019 | 22/02/2019 | PETICIÓN | ALONSO JOSÉ GIL CARRILLO | SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 2019011757 | 21/02/02/2019 | LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO | 22/02/2019 | ENTREGADO - 22-02-2019 | ENTREGADO DENTRO DE TÉRMINO |
| 21 | 2019007490 | 06/02/2019 | 27/02/2019 | PETICIÓN | ADSIJAST SOLUCIONES TECNOLÓGICAS | GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL | 2019013061 | 27/02/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 22 | 2019008762 | 11/02/2019 | 04/03/2019 | PETICIÓN | PAULA VIVIAN TAPIAS GAUNDO | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2019009949 | 15/02/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 23 | 2019008884 | 11/02/2019 | 04/03/2019 | PETICIÓN | ALCALDÍA MUNICIPAL DE CALDAS - ANTIOQUIA | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019014391 | 04/03/2019 | RA087116455CO | 05/03/2019 | ENTREGADO - 9-03-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 24 | 2019008887 | 11/02/2019 | 04/03/2019 | PETICIÓN | ROBERTO PÉREZ AZUERO | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019014321 | 04/03/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 25 | 2019009080 | 13/02/2019 | 06/03/2019 | PETICIÓN | NOVATEC FLUID SYSTEM S.A | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019014790 | 05/03/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 26 | 2019009487 | 13/02/2019 | 06/03/2019 | PETICIÓN | ANDREA FABIANI | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019014515 | 05/03/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 27 | 2019010990 | 19/02/2019 | 05/03/2019 | COPIAS E INFORMACION | JORGE HERMAN RUA TOBÓN | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019014721 | 05/03/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 28 | 2019006828 | 04/02/2019 | 25/02/2019 | PETICIÓN | JHÓN WILTON RIVAS HERNANDEZ | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019011894 | 22/02/2019 | YG219718258CO | 25/02/2019 | ENTREGADO - 27-02-2019 | ENVIADO DENTRO DE TÉRMINO |
| 29 | 2019006065 | 31/01/2019 | 21/02/2019 | PETICIÓN | RUDDY EMIR MOYS LOZANO | SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 2019011748 | 21/01/2019 | LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO | 22/02/2019 | ENTREGADO - 22-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 30 | 2019006202 | 31/01/2019 | 21/02/2019 | PETICIÓN | ESTACIÓN DE SERVICIO INTERPOLMAR | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019010677 | 19/02/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 31 | 2019005754 | 30/01/2019 | 20/02/2019 | PETICIÓN | ALCALDÍA DE CUBARÁ | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019011410 | 20/02/2019 | RA082557362CO | 25/02/2019 | ENTREGADO - 04-03-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 32 | 2019001902 | 14/01/2019 | 25/02/2019 | CONSULTAS | CODENSA S.A.E.S.P. | OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES | 2019012511 | 25/02/2019 | YG220069073CO | 27/02/2019 | ENTREGADO - 28-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 33 | 2019007198 | 05/02/2019 | 26/02/2019 | PETICIÓN | DAVID ANDRÉS CORREA BECERRA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019012409 | 25/02/2019 | YG220222982CO | 28/02/2019 | DEVUELTO - 14-03-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 34 | 2019005181 | 28/01/2019 | 18/02/2019 | PETICIÓN | SHIPPING CONSULTING | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019010407 | 18/02/2019 | NO FUE TRANSFERIDO A 4-72 | | | RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO |
| 35 | 2019012366 | 25/02/2019 | 18/03/2019 | PETICIÓN | DISTRACOM S.A. | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019013201 | 27/02/2019 | YG220223121CO | 28/02/2019 | ENTREGADO - 2-03-2019 | ENVIADO DENTRO DE TÉRMINO |

Fuente Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano

Tabla 6 Entregado fuera de término





| MUESTREO 472 PRIMER SEMESTRE 2019 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------|----------------------|--|---|------------|------------|----------------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------------|
| NO. | RADICADO | FECHA RAD. | FECHA VCTO. | TIPO | REMITENTE | DEPENDENCIA | RAD RTA | FECHA RTA | NÚMERO DE GUÍA 472 | FECHA DE POSTURA EN CORREO | ENTREGADO/DEVUELTO | OBSERVACIONES GPYSC |
| 2 | 201900296 | 02/01/2019 | 24/01/2019 | PETICIONES | ABB LTDA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019004340 | 24/01/2019 | YG216651747CO | 28/01/2019 | ENTREGADO - 29-01-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 3 | 201900196 | 02/01/2019 | 24/01/2019 | PETICIONES | EATON INDUSTRIES COLOMBIA S.A.S | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019004260 | 24/01/2019 | YG216787890CO | 29/01/2019 | ENTREGADO - 30-01-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 9 | 2019001988 | 14/01/2019 | 28/01/2019 | COPIAS E INFORMACION | JAREK ZUBALA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019005129 | 28/01/2019 | LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO | 29/01/2019 | ENTREGADO - 30-01-2019 | ENTREGADO FUERA DE TÉRMINO |
| 12 | 2019002269 | 15/01/2019 | 29/01/2019 | COPIAS E INFORMACION | PETROMIL | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019005573 | 29/01/2019 | YG216939913CO | 30/01/2019 | ENTREGADO - 13-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 13 | 2019002457 | 16/01/2019 | 06/02/2019 | PETICIONES | GUSTAVO ADOLFO GÓMEZ GIRALDO | OFICINA ASESORA JURÍDICA | 2019007897 | 07/02/2019 | YG218003541CO | 08/02/2019 | ENTREGADO - 11-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 14 | 2019005085 | 28/01/2019 | 18/02/2019 | PETICIÓN | NEYLA WSETH MEDINA TIRADO | DIRECCIÓN DE FORMALIZACIÓN MINERA | 2019010524 | 18/02/2019 | YG219033730CO | 19/02/2019 | ENTREGADO - 20-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 15 | 2019005831 | 30/01/2019 | 20/02/2019 | PETICIÓN | UL DE COLOMBIA S.A.S | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019011168 | 20/02/2019 | YG219351931CO | 21/02/2019 | ENTREGADO - 22-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 17 | 2019006205 | 31/01/2019 | 21/02/2019 | PETICIÓN | JOSÉ ALEJANDRO BOTERO VELÁSQUEZ | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019011774 | 21/02/2019 | RA082557376CO | 25/02/2019 | ENTREGADO - 27-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 23 | 2019008884 | 11/02/2019 | 04/03/2019 | PETICIÓN | ALCALDÍA MUNICIPAL DE CALDAS - ANTIOQUIA | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019014391 | 04/03/2019 | RA087116455CO | 05/03/2019 | ENTREGADO - 9-03-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 29 | 2019006065 | 31/01/2019 | 21/02/2019 | PETICIÓN | RUIDY EMIR MOYS LOZANO | SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 2019011748 | 21/01/2019 | LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO | 22/02/2019 | ENTREGADO - 22-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 31 | 2019005754 | 30/01/2019 | 20/02/2019 | PETICIÓN | ALCALDÍA DE CUBARÁ | DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS | 2019011410 | 20/02/2019 | RA082557362CO | 25/02/2019 | ENTREGADO - 04-03-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 32 | 2019001902 | 14/01/2019 | 25/02/2019 | CONSULTAS | CODENSA S.A.E.S.P. | OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES | 2019012511 | 25/02/2019 | YG220069073CO | 27/02/2019 | ENTREGADO - 28-02-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |
| 33 | 2019007198 | 05/02/2019 | 26/02/2019 | PETICIÓN | DAVID ANDRÉS CORREA BECERRA | DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 2019012409 | 25/02/2019 | YG220222982CO | 28/02/2019 | DEVUELTO - 14-03-2019 | ENVIADO FUERA DE TÉRMINO |

Fuente Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano

Según la tabla anterior, trece (13) de las 35 comunicaciones fueron entregadas fuera de término, lo que corresponde al 37% 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 por parte del Grupo de Gestión Documental, a través de la empresa de correo 472, se pudo determinar que, de las 35 comunicaciones registradas, 37% 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 continúa hasta lograr que el peticionario reciba su contestación, por esta razón se aumenta notoriamente 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 diciembre de 2018 y el 31 de mayo de 2019, 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.

Oportunidad de Mejora: El Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, debe enviar en las próximas alertas a vencer, el texto que indica la normatividad que establece que **“las peticiones de los usuarios se entenderán presentadas o atendidas el día de incorporación al correo”**, y se adicionará al mensaje que se debe cumplir con el procedimiento: “Procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas” Código: GD-P-2 Versión 2 del 2 de febrero de 2017, en el cuál se indica que los documentos de términos deben ser entregado al CADA por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento.

7.5. Sistema de Correspondencia digitalización de la información de los Derechos de Petición.

Criterio Normativo: La *Política de la Seguridad de la Información*, establece que **“El Ministerio de Minas y Energía reconoce la información como un activo estratégico para el cumplimiento de su misión y por lo tanto se compromete a su cuidado y**



manejo apropiado, a fin de identificar y mitigar los riesgos de la información institucional, disponiendo herramientas y requerimientos para ello”¹³.

Procedimiento para el trámite de correspondencia Interna y Externa. Código GD-P-02 Versión 02, Fecha 2/02/2017, Numeral 15: “Todas las comunicaciones internas que se generen en las dependencias u oficinas, deben quedar radicadas y registradas en la aplicación de correspondencia (P8) y entregadas al CADA para digitalización, control y distribución”.

Riesgo Identificado¹⁴: Que los Derechos de petición y las correspondientes respuestas no se encuentren digitalizadas en el sistema de correspondencia.

Control Identificado: Seguimiento a los radicados de los derechos de petición vs. Imágenes, dentro del periodo objeto de evaluación.

Verificación OCI: La OCI, procede a consultar el Sistema de Correspondencia P8, y verifica en forma aleatoria dentro del periodo objeto de evaluación, los Derechos de Petición que cumplan con el proceso de digitalización de la información. Del total de radicados (2.033) se tomó el 3% para su análisis es decir 50 radicados.

Tabla 11. Digitalización de la Información

| RADICADO | DEPENDENCIA | RADICADO RTA | RESPUESTA DIGITALIZADA EN P8 | |
|------------|--------------------------------|--------------|------------------------------|----|
| | | | SI | NO |
| 2019029040 | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 2019033950 | X | |
| 2019029173 | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 2019033302 | X | |
| 2019029175 | DIRECCION DE HIDROCARBUROS | 2019032247 | X | |
| 2019028829 | DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA | 2019030812 | X | |
| 2019028950 | DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA | 2019034208 | X | |
| 2019029157 | DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA | 2019034403 | X | |

¹³ Documento “Políticas de Seguridad de la Información” Numeral 4.1 Política General de Seguridad de la Información consultado en ene link: <https://www.minminas.gov.co/documents/10180/189141/PoliticaSeguridadInformacion-22Jun2012.pdf/ca680d5d-2dd0-4aff-95d4-21e92687ee0c>

¹⁴ 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.



| | | | | |
|------------|------------------------------------|------------|---|--|
| 2019029162 | DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA | 2019034631 | X | |
| 2019029164 | DIRECCION DE MINERA EMPRESARIAL | 2019031729 | X | |
| 2019030433 | DIRECCION DE MINERA EMPRESARIAL | 2019035702 | X | |
| 2019031399 | DIRECCION DE MINERA EMPRESARIAL | 2019034119 | X | |
| 2019031513 | DIRECCION DE MINERA EMPRESARIAL | 2019036841 | X | |
| 2019015420 | GRUPO DE ENERGIA NUCLEAR | 2019018898 | X | |
| 2019017120 | GRUPO DE ENERGIA NUCLEAR | 2019021668 | X | |
| 2019018931 | GRUPO DE ENERGIA NUCLEAR | 2019019494 | X | |
| 2019005593 | Dirección de Hidrocarburos | 2019007927 | X | |
| 2019005650 | Dirección de Formalización Minera | 2019010714 | X | |
| 2019005725 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019010231 | X | |
| 2019005721 | Dirección de Formalización Minera | 2019008989 | X | |
| 2019005746 | Dirección de Hidrocarburos | 2019011143 | X | |
| 2019005712 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019007162 | X | |
| 2019005731 | Oficina Asesora Jurídica | 2019015034 | X | |
| 2019005727 | Dirección de Hidrocarburos | 2019008723 | X | |
| 2019005729 | Oficina Asesora Jurídica | 2019010372 | X | |
| 2019005754 | Dirección de Hidrocarburos | 2019011410 | X | |
| 2019005733 | Grupo de Regalías | 2019007511 | X | |
| 2019005797 | Grupo de Administración Documental | 2019008774 | X | |



| | | | | |
|------------|-----------------------------------|---|---|--|
| 2019005835 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019010483 | X | |
| 2019005831 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019011168 | X | |
| 2019005824 | Dirección de Hidrocarburos | 2019008478 | X | |
| 2019005894 | Dirección de Hidrocarburos | 2019011416 | X | |
| 2019005843 | Oficina Asesora Jurídica | 2019016967 | X | |
| 2019005842 | Grupo de Gestión Contractual | 2019008998 | X | |
| 2019005845 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019010468 | X | |
| 2019005915 | Dirección de Hidrocarburos | 2019009610 | X | |
| 2019006035 | Subdirección de Talento Humano | 2019011018 | X | |
| 2019006065 | Subdirección de Talento Humano | 2019011748 | X | |
| 2019006081 | Dirección de Hidrocarburos | 2019009554 | X | |
| 2019006143 | Subdirección de Talento Humano | 2019011513 | X | |
| 2019006140 | Subdirección de Talento Humano | Respuesta a través de CETIL 201902899999022000380015 | X | |
| 2019006141 | Subdirección de Talento Humano | 2019011774 | X | |
| 2019006205 | Dirección de Hidrocarburos | 2019011774 | X | |
| 2019006210 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019007558 | X | |
| 2019006202 | Dirección de Hidrocarburos | 2019010677 | X | |
| 2019006198 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019010488 | X | |
| 2019006188 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019010470 | X | |
| 2019006190 | Dirección de Formalización Minera | 2019009998 | X | |
| 2019006158 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019011279 | X | |



| | | | | |
|------------|--------------------------------|------------|---|--|
| 2019006283 | Dirección de Hidrocarburos | 2019009603 | X | |
| 2019006260 | Dirección de Hidrocarburos | 2019008728 | X | |
| 2019006389 | Dirección de Energía Eléctrica | 2019011278 | X | |

Fuente Sistema de correspondencia P8 – 20/06/2019

Observación OCI: De la muestra seleccionada se evidencia, que todos los registros se encuentran debidamente digitalizados en el Sistema de Correspondencia P8.

Lo anterior indica, que el riesgo de “*Que los Derechos de petición y las correspondientes respuestas no se encuentren digitalizadas en el sistema de correspondencia*”, no se materializó entre diciembre de 2018 y el 31 de mayo de 2019, ubicándose en un nivel de riesgo **Bajo**, permitiendo determinar que el control aplicado de “*Verificar la aplicación de la normatividad vigente, por parte de quien realiza la radicación de correspondencia*” fue **Eficiente**.

Se resalta la labor adelantada por el Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano, por cuanto el proceso de digitalización de los documentos, de conformidad con la muestra aleatoria, indica que se ha estado verificando que la información tanto de entrada como de respuesta de los derechos de petición dentro del periodo objeto de evaluación ha sido efectiva.

8 INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Criterio Normativo: De conformidad con lo establecido en el Capítulo Quinto, Artículo 26 Presentación de Informes de la Resolución 40802 de 2016, el Coordinador del Grupo de 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 Identificado¹⁵: Presentación y publicación inoportuna del Informe con destino a la Alta Dirección y a los ciudadanos.

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

¹⁵ 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.



Verificación OCI: Se procede a revisar la página web de la Entidad con el fin de verificar la publicación del Informe. Revisado el Portal Web el día 20 de junio de 2019, se encuentra publicado el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2018, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

Publicación del Informe cuarto trimestre de 2018 y Primer trimestre 2019

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> .. Transparencia para todos .. Proyectos de Actos Administrativos en Consulta Ciudadana .. Mecanismos Ciudadanos <ul style="list-style-type: none"> .. Informes y Estadísticas .. Derechos Humanos .. Datos Abiertos .. Preguntas Frecuentes .. Información de Interés .. Rendición de Cuentas .. Carta de Trato Digno .. Estudios y publicaciones .. Ventanilla Única - Trámites y Servicios .. Información para niños, niñas y adolescentes .. Protección de Datos Personales .. Caracterización de Usuarios .. Atención Preferencial .. Espacios Ciudadanos | <p>En esta sección encontrará los informes sobre la atención a mecanismos para la participación ciudadana formulados ante Ministerio de Minas y Energía, con cortes trimestrales y la medición de la satisfacción del cliente frente a nuestros product y nuestra atención.</p> <p>Medición de la Satisfacción del Ciudadano</p> <p>Los ciudadanos acuden con agrado donde sienten que son bien recibidos, los comportamientos de cordialidad y amabilidad forman parte del servicio. Las encuestas de atención nos permiten conocer que tan a gusto se encuentran nuestros usuarios en la relación con los servidores públicos de la entidad al atender un servicio o trámite.</p> <p>Medición a la satisfacción del ciudadano frente al producto</p> <p>La orientación a la satisfacción del ciudadano provoca beneficios tangibles y cuantificables para el ministerio de Minas Energía, e incluso de ella depende el alcance de varios de los objetivos establecidos por nuestra entidad.</p> <p>Informes Mecanismos de Participación Ciudadana</p> <p>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 ciudadanía. Estos informes tienen como objetivo, informar a la Alta Dirección, a los ciudadanos y partes interesadas 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.</p> <p>Año 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe primer trimestre <p>Año 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe cuarto trimestre • Informe tercer trimestre • Informe segundo trimestre • Informe primer trimestre |
|---|---|

Fuente Portal WEB-MME

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 primer trimestre, **fue Efectiva**.

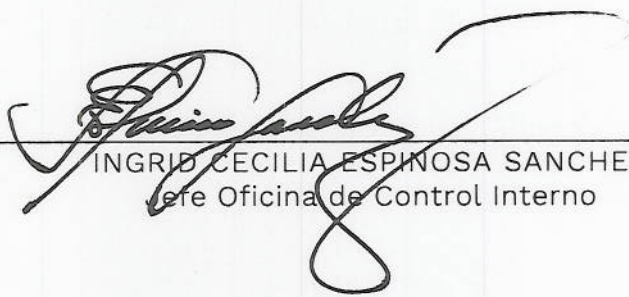
9. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS

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 término legal establecido | NO FUE 100% | ALTO | NO FUE 100% | Dirección de Energía, Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Regalías |
| 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 |
| 7.5. Digitalización de documentos | SI | BAJO | SI | Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano |
| 8. Informe Mecanismos de Participación Ciudadana | SI | BAJO | SI | Grupo de Gestión de la información y Servicio al Ciudadano |

10. FIRMAS



 INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ
 Jefe Oficina de Control Interno



 OLGA LUCIA BAQUERO ORTEGA
 Profesional Oficina de Control Interno

