

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL
CIUDADANO
CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN ANUAL - PAA
A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

BOGOTÁ D.C., 30 DE ENERO DE 2019

OCI-INFORME-2019-017
TRD 15.73 Gestión Participación y Servicio al Ciudadano



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS.....	3
2. ALCANCE	3
3. CLIENTES	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	3
5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.....	4
6. METODOLOGÍA.....	6
6.1. MEDICIÓN DEL RIESGO.....	6
6.2. VERIFICACIÓN EVIDENCIAS	7
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	7
7.1. ESTADO DE INDICADORES	7
7.2. CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN.....	8
7.3. COMPONENTE EVALUACIÓN DE GESTIÓN	8
8. FIRMAS	9
9. ANEXO NO.1 "REPORTE SIGME - EJECUCIÓN PLAN DE ACCION GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018"	10
10. ANEXO NO. 2 "ANÁLISIS, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN & SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES REPORTADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN DICIEMBRE DE 2018".	11



AUDITORÍA DE GESTIÓN GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN

1. OBJETIVOS

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

2. ALCANCE

Establecer la gestión del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano para el cumplimiento de los indicadores de gestión descritos en el Plan de Acción Anual - PAA, con corte a 31 de diciembre de 2018.

3. CLIENTES

Los clientes de la auditoría son la Ministra de Minas y Energía, El Secretario General, la Oficina de Planeación y Gestión Internacional y la Subdirección de Talento Humano, así como la ciudadanía en general¹.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por Gladys Yolanda Ramos Quintero, profesional especializado con asignaciones de funciones de jefe de la Oficina de Control Interno, quien supervisó la auditoría, y Olga Lucia Baquero Ortega auditora interna de la Oficina de Control Interno.

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



5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

- Ley 87 de 1993
 - Ley 909 de 2004
 - Ley 1712 de 2014
 - Decreto 1083 de 2015
 - Decreto 1499 de 2017
 - Decreto 648 de 2017
 - Acuerdo 565 de 2016
 - Circular 04 de 2005
 - Norma NTC ISO 9001:2015
 - MECI 2014
-
- Literal e) del Artículo 12, Ley 87 de 1993². *“Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios”.*
 - *Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI³.*
 - Artículo 39 de la Ley 909 de 2004⁴. *“El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento”.*
 - Párrafos 3, 4 y 7 de la Circular 04 de 2005⁵, *“El Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, para hacer la evaluación institucional a la gestión de las dependencias, deberá tener como referente: a) La planeación institucional enmarcada en la visión, misión y objetivos del organismo; b) Los objetivos institucionales por dependencia y sus compromisos relacionados; c) Los resultados de la ejecución por dependencias, de acuerdo a lo programado en la planeación institucional,*

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

³Actualizado mediante Artículo 2.2.23.2 Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto de 1083 de 2015, en lo que relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 Ley 175 de 2015 y manual operativo MIPG 2017.

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

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



contenidos en los informes de seguimiento de las Oficinas de Planeación o como resultado de las auditorías y/o visitas realizadas por las mismas Oficinas de Control Interno”.

*“La Evaluación Institucional a que se refiere la presente circular será anual y se efectuará respecto del año anterior durante el mes de enero de la siguiente vigencia, de manera tal que se entienda como parte integrante del Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno, que debe remitir el Jefe de la Oficina de Control Interno, Auditor Interno, Asesor o quién haga sus veces a los Representantes Legales y Jefes de las Entidades y Organismos del Estado a más tardar el **30 de Enero de cada año**, conforme a lo establecido en el literal e) del artículo 8 del Decreto 2145 de 1999, concordante con el artículo 2 del Decreto 2539 de 2000”.* (Subrayado fuera de texto).

- Literal a) del Artículo 8, *Acuerdo 565 de 2016*, Comisión Nacional del Servicio Civil⁶, *“Dar a conocer a los responsables de la Evaluación del Desempeño por Áreas o Dependencias, de acuerdo con los términos establecidos para tal fin...”*
- Numeral 3 del Artículo 17, *Acuerdo 565 de 2016*, Comisión Nacional del Servicio Civil
“Con base en el resultado obtenido de la Evaluación del Área o Dependencia por la Oficina de Control Interno, el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces remitirá la calificación de 1 a 10 de este componente, la cual se trasladará al evaluador para la calificación del evaluado”
- Artículo 26, *Acuerdo 565 de 2016*, Comisión Nacional del Servicio Civil
“(…) Los componentes de la evaluación definitiva en periodo anual u ordinario son:
 - a) Evaluación de gestión por áreas o dependencias: El resultado de esta evaluación solamente será tenido en cuenta en la evaluación definitiva correspondiente al periodo anual u ordinario. La evaluación de gestión por áreas o dependencias que realiza el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en la entidad, tendrá en cuenta como referente lo establecido en la Circular 04 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial o la que la modifique: (...) i) La planeación institucional enmarcada en la visión, misión y objetivos del organismo; ii) Los objetivos*

⁶ Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de prueba.



institucionales por dependencia y sus compromisos relacionados, y iii) Los resultados de la ejecución por dependencias de acuerdo con lo programado en la planeación institucional.

En el evento de detectar limitaciones de orden presupuestal o administrativo se deben describir los aspectos más relevantes que hayan afectado la ejecución de los planes institucionales en cada dependencia”.

- Resolución 0074 del 31 de enero de 2018⁷.
- El Numeral 9.1.1 *Generalidades* del Numeral 9.1 *Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación*, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015⁸, indica lo siguiente: **“La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición(...).”**
- El Numeral 9.1.3 *Análisis y evaluación* del Numeral 9.1 *Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación*, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015⁹, indica lo siguiente: **“La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: (...) d) si lo planificado se la implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; (...).”**

6. METODOLOGÍA

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

6.1. MEDICIÓN DEL RIESGO

La medición del nivel del riesgo de cumplimiento, se determinó con base en el nivel de ejecución de los indicadores programados, a 31 de diciembre de 2018, así:

⁷ Por la cual se adopta el Plan de Acción Anual del Ministerio de Minas y Energía para el año 2018.

⁸ Expedida por ICONTEC Internacional, el 23 de septiembre de 2015.

⁹ Expedida por ICONTEC Internacional, el 23 de septiembre de 2015.



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

Alto Se asignará esta calificación, cuando la meta del indicador no se haya cumplido de manera total o el avance de ejecución se encuentre en el rango de ejecución 0% - 79%. Presenta Materialización del Riesgo, respecto del cumplimiento de la iniciativa en las condiciones predefinidas en la meta propuesta, [Se identifica con el color **Rojo**].

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

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

6.2. VERIFICACIÓN EVIDENCIAS

Se revisaron las evidencias registradas en el Aplicativo SIGME – Planeación y en el Portafolio de Evidencias remitido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano Frente a la información registrada en la ejecución de los indicadores.

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

7.1. ESTADO DE INDICADORES

El resultado del análisis de los indicadores descritos en el Plan de Acción Anual del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2018, se encuentran registrados en el Anexo **“Análisis,**



Verificación, Validación & Seguimiento de los Indicadores Reportados en el Plan de Acción Anual”, el cual hace parte integral del presente informe.

7.2. CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

Se establece que la ejecución del Plan de Acción del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, a diciembre 31 de 2018 fue del **93.48%**. Como resultado de la verificación de los soportes presentados por el área organizacional responsable, como evidencias que respaldan el nivel de avance reportado en el Aplicativo SIGME, se establece que estos tienen una diferencia del **2.80** toda vez que, por un error involuntario en el ingreso de los avances en SIGME por parte del Grupo de Participación y servicio al Ciudadano, no se colocó el avance de la meta para el cuarto trimestre correspondiente a 1, sin embargo conforme a los soportes verificados se realizó el seguimiento trimestral del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, soportes verificados por la OCI, así las cosas el nivel de cumplimiento de la meta a 31 de diciembre de 2018 es del 85% y no 78,33% como aparece en SIGME.

7.3. COMPONENTE EVALUACIÓN DE GESTIÓN

De conformidad con el resultado de la Auditoría de Gestión hecha por la Oficina de Control Interno al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se verificó y validó la información reportada en los indicadores descritos en el Plan de Acción Anual, con corte a 31 de diciembre de 2018, donde se consideraron las evidencias registradas en el Portafolio de Evidencias, se establece que la calificación del *Componente de Evaluación de Gestión* es **93.48** sobre 10.

Es pertinente tener en cuenta que esta calificación es dada por la Oficina de Control Interno, en ejercicio de la aplicación del Numeral 3 del Artículo 17, *Acuerdo 565 de 2016*, Comisión Nacional del Servicio Civil¹⁰.

7.4 RECOMENDACIONES GENERALES

Observación OCI: 1. El nivel de ejecución reportado para el indicador *Ejecución Presupuestal proyecto Fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano - cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional*, a 31 de diciembre de 2018, es del 77.97% respecto de la meta planeada de la vigencia. **Recomendación:** 1) el Grupo de Participación y servicio al Ciudadano debe revisar las causas del no cumplimiento del 100% de la meta planeada para el indicador Recursos ejecutados para apoyar la ejecución presupuestal del proyecto participación ciudadana, y de acuerdo a los

¹⁰ Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de prueba.



El futuro
es de todos

Minminas

resultados determinar y aplicar acciones de ajustes en la formulación del indicador. 2.) Revisar y hacer seguimiento a la ejecución versus la planeación para cada trimestre, identificando y valorando variables que puedan incidir en el cumplimiento de la meta establecida del indicador, toda vez que ello permitirá realizar ajustes oportunos y permitidos respecto del objetivo, fórmula y metas del indicador, consultando el procedimiento Código DE-P-01, versión: V-2, del 2016-08-01, literal C-Formulación, Ejecución y Seguimiento Plan de Acción Anual, Ejecución, tarea 9.

Observación OCI: 2. Revisar las causas de la baja ejecución del indicador; Desarrollar Actividades de innovación para la participación ciudadana y con base en ello determinar y aplicar las acciones que eliminen la causa del no cumplimiento de la meta planeada Toda vez que, ello permitirá realizar ajustes oportunos y permitidos respecto del objetivo, fórmula y metas del indicador.

8. FIRMAS


GLADYS YOLANDA RAMOS QUINTERO
Profesional Especializado con
Asignación de Funciones de
Jefe de Oficina de Control Interno


OLGA LUCIA BAQUERO ORTEGA
Profesional Oficina de Control Interno



El futuro
es de todos

Minminas

9. ANEXO No.1 *"REPORTE SIGME - EJECUCIÓN PLAN DE ACCION GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018"*



El futuro
es de todos

Minminas

10. ANEXO No. 2 "ANÁLISIS, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN & SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES REPORTADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN DICIEMBRE DE 2018".

1. ANEXO No.1 "REPORTE SIGME - EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018"

Dependencia	Avance Plan	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	MINERÍA DE MINAS Y ENERGÍA DE ACCIÓN ANUAL 2018					Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4				
					Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Valor Planeado Total	Valor Ejecutado Total	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	
					Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos-clientes frente al servicio prestado por el Ministerio de Minas y Energía	10	100,00		Realizar el informe de satisfacción del ciudadano-cliente frente al servicio prestado	1,00	1,00	0,00	0,00	- Se adelantó el proceso precontractual para realizar la medición de satisfacción al ciudadano, elaborando los respectivos estudios previos para ser presentados ante el comité de contratación.	0,00	0,00	- Se adelantó el proceso contractual para desarrollar la medición de la satisfacción del ciudadano-cliente del Ministerio, frente al servicio prestado, el cual fue adjudicado en el mes de junio y dará inicio a su ejecución el próximo mes de julio.	0,00	0,00	- Se adelantó la implementación del instrumento de recolección de información para elaborar el estudio cuantitativo de estos datos. Así mismo se adelantaron focus group con diferentes grupos de interés para consolidar información relevante para el informe final a entregarse en el cuarto trimestre del año.	1,00	1,00	- Se realizó la medición de satisfacción del cliente 2018. Se aplicó la encuesta de medición de la satisfacción a una muestra de 1.170 usuarios de la entidad conforme a los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, y quienes corresponden a personas naturales y jurídicas pertenecientes a Empresas de dedicación exclusiva del sector hidrocarburos, EDS, empresas del sector eléctrico, empresas de gas, empresas del sector minero, ciudadanos electricistas, mineros y ciudadanos en general. La medición general arrojó un resultado general de satisfacción de 90,6 sobre 100 puntos.
					Desarrollar Actividades de innovación para la participación ciudadana				Desarrollar Actividades de innovación para la participación ciudadana	2,00	0,00	0,00	0,00	- Se encuentra en proceso de análisis las temáticas a proponer con el fin de tener la información para realizar las actividades de innovación para la participación ciudadana que se encuentran programadas para el tercer y cuarto trimestre del año.	0,00	0,00	- Se adelantaron trabajos conjuntos con la Universidad Nacional de Colombia y la Unidad de Planeación Minero Energética UPME, para la elaboración de un convenio interinstitucional para el desarrollo de las actividades de innovación las cuales se encuentran programadas para el tercer y cuarto trimestre del año.	0,00	0,00	- Se adelantaron reuniones de trabajo con las direcciones técnicas para definir el enfoque a desarrollar en las actividades de innovación las cuales se encuentran programadas para el cuarto trimestre del año.	2,00	0,00	- Se efectuaron estudios en profundidad con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia, a fin de desarrollar la estrategia de innovación abierta en el Ministerio de Minas y Energía. De acuerdo con los nuevos lineamientos institucionales y con el fin de tener en cuenta el Nuevo Plan Nacional de Desarrollo, el ejercicio a desarrollar se ejecutará en la vigencia 2019, para lo cual se cuenta dentro de la planeación con el recurso para este fin. Así, el análisis y los estudios realizados, serán el insumo para el desarrollo de las actividades en la nueva vigencia. Las actividades propuestas estuvieron encaminadas a proponer retos relacionados con la eficiencia energética
					Formular los componentes 3, 4 y 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				Formular los componentes 3, 4 y 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1,00	1,00	1,00	1,00	- Se formularon los componentes de "Rendición de Cuentas", "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" y "Transparencia y acceso a la información", dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los cuales fueron publicados para observaciones de la ciudadanía y el documento definitivo se encuentra publicado en el portal web del Ministerio en el siguiente enlace: https://www.minminas.gov.co/documents/10192/23964262/126318_cantilla_plan_anticorrupcion.pdf?6a696516-7968-4456-9d5b-602c324b5d76	0,00	0,00	- Los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fueron formulados en el primer trimestre del año, dando cumplimiento al indicador.	0,00	0,00	- Los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fueron formulados en el primer trimestre del año, dando cumplimiento al indicador.	0,00	0,00	- Los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fueron formulados en el primer trimestre del año, dando cumplimiento al indicador.
					Implementar herramientas tecnológicas para el control social de la ciudadanía				Implementar herramientas tecnológicas para el control social de la ciudadanía	2,00	2,00	0,00	0,00	- Se adelantaron los procesos precontractuales para la implementación del Repositorio Digital y el Sistema de Relacionamento Ciudadano, definiendo las especificaciones técnicas, adelantando los análisis de mercado y los respectivos estudios previos para implementar estas herramientas.	0,00	0,00	- Para la implementación del Sistema de Relacionamento Ciudadano, se adelantó el proceso precontractual a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente el cual se encuentra en la etapa de adjudicación al proveedor que brindará el servicio. En cuanto a la implementación del repositorio digital ya se encuentra en fase de ejecución.	1,00	0,00	- Se realizaron las fases de levantamiento de información, diseño y arquitectura de la herramienta de Sistema de Relacionamento Ciudadano la cual se espera tener en funcionamiento para el mes de diciembre del presente año. Así mismo se encuentra en fase de ejecución y alistamiento el desarrollo del repositorio digital para entrar en funcionamiento en el mes de noviembre en el portal web del Ministerio.	1,00	2,00	- Se implementaron dos herramientas tecnológicas para el servicio y el control social de la ciudadanía, el Sistema de Relacionamento Ciudadano y el repositorio digital, los cuales se encuentran en funcionamiento para el Ministerio.

9/4

9

El futuro es de todos		MIRAMINAS		DE MINAS Y ENERGÍA		DE ACCIÓN ANUAL 2018		Trimestre 1				Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4				
Dependencia	Avance Plan	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Valor Planeado Total	Valor Ejecutado Total	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	90,68	Aumentar el nivel de satisfacción de la ciudadanía ante los servicios prestados por el Ministerio de Minas y Energía.	100	90,68	Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social de la gestión pública.	42	85,00	Realizar Seguimiento a la ejecución de los componentes 3, 4 y 5 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	3,00	3,00	0,00	0,00	- De acuerdo con la normatividad, el primer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se realizará con corte 30 de abril del presente año.	1,00	1,00	- Dando cumplimiento a lo establecido por la normatividad frente al Plan Anti corrupción y de Atención al Ciudadano, se realizó el primer seguimiento a la ejecución de los indicadores de los componentes 3, 4 y 5 del Plan con corte 30 de abril. El reporte de seguimiento se encuentra publicado en el Portal Web de la entidad: https://www.miminas.gov.co/planes-ministerio y en https://www.miminas.gov.co/atencion-al-ciudadano	1,00	1,00	- Según lo establecido por la normatividad frente al Plan Anti corrupción y de Atención al Ciudadano, se realizó el segundo seguimiento a la ejecución de los indicadores de los componentes 3, 4 y 5 del Plan con corte 30 de agosto. El reporte de seguimiento se encuentra publicado en el Portal Web de la entidad: https://www.miminas.gov.co/atencion-al-ciudadano	1,00	1,00	- Los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fueron formulados en el primer trimestre del año, dando cumplimiento al indicador.
								Realizar Seguimiento a la Política de Transparencia Participación y Atención al Ciudadano	4,00	4,00	1,00	1,00	- Esta política arroja un porcentaje de cumplimiento del 12,5 % en el seguimiento realizado para el primer trimestre que se refiere a un avance del 6,25% del indicador estrategia de rendición de cuentas y un 6,25% al indicador plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	1,00	1,00	- Se realizó el seguimiento a los avances de los indicadores de la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre, para ser presentado ante el comité sectorial.	1,00	1,00	- Se realizó el seguimiento a los avances de los indicadores de la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano para el tercer trimestre, donde se reflejan avances en los indicadores de estrategia de rendición de cuentas y plan anticorrupción y de atención al ciudadano, cumpliendo con lo planificado a la fecha.	1,00	1,00	- Se realizó el seguimiento a los avances de los indicadores de la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano para el tercer trimestre, donde se reflejan avances en los indicadores de estrategia de rendición de cuentas y plan anticorrupción y de atención al ciudadano, cumpliendo con lo planificado a la fecha.
								Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos por el Gobierno Nacional asignados al Ministerio de Minas y Energía	2,00	2,00	1,00	1,00	- Durante el primer trimestre se realizó el seguimiento a los compromisos adquiridos por el Gobierno Nacional, asignados al Ministerio de Minas y Energía, actualizando la respectiva matriz establecida por Presidencia para este fin. A la fecha se encuentran dos (2) compromisos en proceso, derivados de los Consejos Comunales de Gobierno y Acuerdos para la Prosperidad. Estos son en temáticas relacionadas con Energía y Asuntos Ambientales y Sociales.	1,00	1,00	- Durante el segundo trimestre se realizó el seguimiento a los compromisos adquiridos por el Gobierno Nacional, asignados al Ministerio de Minas y Energía y se actualizó la respectiva matriz establecida para este fin, dando por cerrado el último compromiso de la matriz Acuerdos Para la Prosperidad - APP a cargo del Ministerio.	0,00	0,00	- Los seguimientos programados para los compromisos adquiridos por el Gobierno Nacional, asignados al Ministerio de Minas y Energía, se cumplieron en los trimestres 1 y 2, dando cumplimiento al indicador.	0,00	0,00	- Los seguimientos programados para los compromisos adquiridos por el Gobierno Nacional, asignados al Ministerio de Minas y Energía, se cumplieron en los trimestres 1 y 2, dando cumplimiento al indicador.
								Realizar seguimiento a los proyectos normativos sometidos a consulta ciudadana	2,00	2,00	0,00	0,00				0,00	0,00			- Durante el tercer trimestre se realizó el seguimiento a 16 proyectos normativos sometidos a consulta ciudadana, los cuales se encuentran publicados en el portal web de la entidad en el siguiente enlace: https://www.miminas.gov.co/ven/foros	1,00	1,00
								Realizar Seguimiento al Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	1,00	1,00	0,00	0,00	- El seguimiento de acuerdo con lo programado se realizó con corte 30 de abril del presente año, guardando sinergia con el Plan Anticorrupción de acuerdo con concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública	1,00	1,00	- Guardando sinergia con el Plan Anti corrupción de acuerdo con concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se realizó el seguimiento del Plan con corte 30 de abril del presente año.	0,00	0,00	- El seguimiento programado del Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas se realizó en el segundo trimestre dando cumplimiento al indicador	0,00	0,00	- El seguimiento programado del Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas se realizó en el segundo trimestre dando cumplimiento al indicador

87

El futuro es de todos		Miserables		DE MINAS Y ENERGÍA DE ACCIÓN ANUAL 2018					Trimestre 1				Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			
Dependencia	Avance Plan	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Valor Planeado Total	Valor Ejecutado Total	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance
					Ejecución Presupuesto proyecto Fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano - cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional.	1	77.97	Ejecución Presupuesto proyecto Participación Ciudadana	1.582.791.729.00	1.210.671.814.00	90.753.748.00	78.691.459.00	- El valor obligado para el primer trimestre fue de \$78.691.459, el cual corresponde a los pagos realizados por concepto de prestación de servicios profesionales y centro de contacto.	281.596.805.00	329.358.994.00	- El valor obligado para el segundo trimestre fue de \$329.358.994, el cual corresponde a los pagos realizados por concepto de prestación de servicios profesionales, operador logístico y centro de contacto.	306.000.000.00	373.462.691.00	- El valor obligado para el tercer trimestre fue de \$373.462.691, el cual corresponde a los pagos realizados por concepto de prestación de servicios profesionales, operador logístico, publicaciones impresas, repositorio digital, medición de la satisfacción y centro de contacto.	875.441.178.00	429.144.670.00	- En último trimestre se gestionaron obligaciones por \$429.144.670.
					Ejercer control al cumplimiento legal de los mecanismos de protección ciudadana PQRD'S	12	100.00	Realizar seguimiento a los mecanismos de protección ciudadana PQRD'S	4,00	4,00	1,00	1,00	- Se consolidó la información y se elaboró el informe de seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana PQRD'S. Para el primer trimestre, se gestionaron un total de 1110 mecanismos distribuidos en 989 peticiones, 79 solicitudes de copias e información, 15 quejas y reclamos y 27 denuncias.	1,00	1,00	- Se consolidó la información del segundo trimestre y se elaboró el informe de seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana PQRD'S, el cual será publicado en el portal web del Ministerio en el mes de julio. Para el segundo trimestre, se gestionaron un total de 1268 mecanismos distribuidos en 1124 peticiones, 111 solicitudes de copias e información, 15 quejas y reclamos y 18 denuncias.	1,00	1,00	- Se consolidó la información del tercer trimestre y se elaboró el informe de seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana PQRD'S, el cual será publicado en el portal web del Ministerio en el mes de octubre. Para el tercer trimestre, se gestionaron un total de 1359 mecanismos distribuidos en 1197 peticiones, 120 solicitudes de copias e información, 16 quejas y reclamos y 24 denuncias.	1,00	1,00	- Durante este periodo del cuarto trimestre, se recibió un total de 1297 mecanismos de protección ciudadana de los cuales 151 fueron derechos de petición, 104 solicitudes de información, 11 quejas, 16 reclamos y 15 denuncias. La relación de peticiones y solicitudes de información y los informes detallados pueden observarse en la sección de mecanismos ciudadanos - informe y estadísticas en el vínculo https://www.miminas.gov.co/ver/informes-y-estadisticas
					Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en el Ministerio de Minas y Energía.	10	100.00	Desarrollar actividades de sensibilización y capacitación para la cultura del servicio al ciudadano	5,00	5,00	0,00	0,00	- Se definieron las siguientes temáticas para desarrollar las actividades de sensibilización y capacitación para la cultura del servicio al ciudadano, adelantando la etapa precontractual: • Vacación del servicio • Protocolos de servicio al ciudadano • Orientación hacia la calidad del servicio • Gobierno digital e Innovación abierta y colaboración • Rendición de cuentas y lenguaje claro • Mecanismos de participación ciudadana, atención de fondo y de calidad • Ética, valores • Transparencia en la gestión pública	0,00	0,00	- Se definió que las actividades de sensibilización y capacitación para la cultura del servicio al ciudadano, se desarrollarán en el tercer y cuarto trimestre del año en alianza con la Subdirección de Talento Humano, aumando esfuerzos para la cualificación del servidor público, para lo cual ya se cuenta con estrategias y temas definidos.	0,00	0,00	- Se definieron las especificaciones técnicas de las actividades de sensibilización y capacitación, definiendo los siguientes componentes temáticos a desarrollar: Componente Capacitación Temas: Gobierno abierto y ciudades digitales La Economía naranja o Economía Creativa Transparencia y lucha contra la corrupción Caracterización de usuarios y grupos de valor para la toma de decisiones Componente Sensibilización Temas: Vocación del Servicio Orientación hacia la calidad del servicio	5,00	5,00	- Los días 7, 11 y 12 de diciembre se realizaron las siguientes actividades de capacitación y sensibilización: Capacitación 1. Gobierno abierto y ciudades digitales 2. La Economía naranja o Economía Creativa 3. Transparencia y lucha contra la corrupción 4. Caracterización de usuarios y grupos de valor para la toma de decisiones 5. Sensibilización/Vocación del Servicio y Orientación hacia la calidad del servicio
					Mejorar los canales y espacios de servicio e interacción dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía para la comunidad interesada	25	100.00	Desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos	4,00	5,00	1,00	0,00	- El proceso se encuentra en etapa precontractual, realizando análisis del mercado para la impresión de diferentes publicaciones del Ministerio	1,00	0,00	- En el segundo trimestre del año, se adjudicó el proceso contractual para la impresión de publicaciones y se dará inicio a la ejecución en el mes de julio con la impresión de las Memorias al Congreso de la República 2017 - 2018	1,00	5,00	- En el tercer trimestre del año, se realizó la impresión de los siguientes elementos: 1. Memorias al Congreso 2017-2018 2. Normatividad General para el Control a la Explotación Ilícita de Minerales 3. Folleto de etiquetado 4. Folleto de lenguaje claro 5. Resumen ejecutivo EITI	1,00	0,00	- meta cumplida
					Elaborar informes de gestión del centro de contacto ciudadano				12,00	12,00	3,00	3,00	- En los informes presentados por el Centro de Contacto Ciudadano para el primer trimestre, se reflejaron 6099 llamadas atendidas en total, de las cuales se gestionaron 6583, se escalaron 99 y quedaron pendientes por dar respuesta 17.	3,00	3,00	- Para el segundo trimestre se elaboraron tres (3) informes de gestión por parte del Centro de Contacto Ciudadano donde se reflejan 6776 llamadas atendidas en total, de las cuales se gestionaron 6296, se escalaron 375 y quedaron pendientes por dar respuesta 101.	3,00	3,00	- Para el segundo trimestre se elaboraron tres (3) informes de gestión por parte del Centro de Contacto Ciudadano donde se reflejan un total de 6407 llamadas atendidas, de las cuales se gestionaron 6054, se escalaron 228 y quedaron pendientes por dar respuesta 95.	3,00	3,00	- Para el cuarto trimestre se elaboraron tres (3) informes de gestión por parte del Centro de Contacto Ciudadano donde se reflejan un total de 6433 llamadas atendidas, de las cuales se gestionaron 5024, se escalaron 1360 y quedaron pendientes por dar respuesta 49 a las cuales se les dio posteriormente solución.

494

97

El futuro es de todos		MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA DE ACCIÓN ANUAL 2018							Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4				
Dependencia	Avance Plan	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Valor Planeado Total	Valor Ejecutado Total	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance	Valor Planeado Trim	Valor Ejecutado Trim	Detalle Avance
								Gestionar espacios y encuentros presenciales o virtuales de atención servicio y/o rendición de cuentas	40,00	55,00	0,00	8,00	<ul style="list-style-type: none"> - En el primer trimestre del año, se gestionaron los siguientes espacios de interacción con la ciudadanía, en los cuales se brindó atención a un aproximado de 1016 ciudadanos. - Socialización del proyecto de transformación del territorio a la comunidad - 7ª Colombia genera 2018 - Mesa de trabajo MIN/MINAS comisionados plan 2016-2019 - Congreso Naturgas 2018 - Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Menaure - La Guajira - Fundamentos del RETIE - Riesgo eléctrico y seguridad eléctrica. Tocaima - Cundinamarca - Eficiencia energética en el marco del RETIE - Ipiales, Nariño - Fundamentos del RETIE - Riesgo eléctrico y seguridad eléctrica. Bogotá 	10,00	13,00	<ul style="list-style-type: none"> - En el segundo trimestre del año, se gestionaron los siguientes espacios de interacción con la ciudadanía, en los cuales se brindó atención a un aproximado de 1.860 ciudadanos: 1. Congreso Nacional de Municipios 2018 2. Congreso Nacional de Minería ACM 3. XXXII Congreso nacional de distribuidores minoristas de combustibles y energéticos 4. 1º Foro técnico regional de planificadores de la energía. 5. Mesa de diálogo técnico - social - ambiental con partes interesadas frente a la situación Coyuntural de Hidrotuango 6. ZNI Colombia - Fortaleciendo la prestación del servicio de energía eléctrica en las zonas no interconectadas. 7. Socialización del Plan 	15,00	9,00	<ul style="list-style-type: none"> - En el tercer trimestre del año, se gestionaron los siguientes espacios de interacción con la ciudadanía, en los cuales se brindó atención a un aproximado de 632 ciudadanos 1. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Minero Energético 2. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano San Vicente Caguán - Caquetá 3. Evento Fortalecimiento de Servicio al Ciudadano en las Regiones 4. Anuncio oficial a empresarios sobre el "Progreso significativo" de la industria extractiva en Colombia 5. VII Congreso de Confeccionistas "La Nueva Generación del Control Social Digital" 6. 6to Encuentro Nacional Técnicos Electricistas 7. Jornada de trabajo para la construcción del plan operativo de transparencia de la industria extractiva 8. Feria de Interacción 	15,00	25,00	<ul style="list-style-type: none"> - Los espacios ciudadanos realizados derivaron de los bloques temáticos planeados y de la gestión adelantada con las diferentes dependencias del Ministerio. El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano lleva un cuadro consolidado de espacios realizados con detalles de realización y un archivo de evidencias. De acuerdo con esto, dentro de los espacios realizados con ciudadanos, parte interesadas o grupos de valor y que fortalecieron el acceso a la información pública, la visibilidad de la gestión y la rendición de cuentas se encuentran los siguientes eventos realizados en las diferentes regiones del país: - Interacción pedagógica con mineros y población en general del municipio de Anorí y municipios cercanos. - Avance de formalización con las comunidades Wayuu- Asociación Aal chama, Sumalichi, Waya - Interacción con la ciudadanía y partes interesadas del municipio de Malambo, Atlántico - Interacción con la ciudadanía y partes interesadas del municipio de Gazón, Huila - Actualización del Estándar EITI con representantes de la Secretaría Internacional de EITI y la Sociedad Civil
								Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	6,00	9,00	0,00	1,00	<ul style="list-style-type: none"> - Se participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Menaure - La Guajira, en el mes de marzo, donde el Ministerio y sus entidades adscritas atendieron un número aproximado de 386 ciudadanos. 	2,00	2,00	<ul style="list-style-type: none"> - Se participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Necoclí - Antioquia y en la Feria de la Familia Minera en Marmato Caldas, donde se atendió por parte de los funcionarios del Ministerio y sus entidades adscritas un aproximado de 356 y 120 ciudadanos respectivamente. 	2,00	2,00	<ul style="list-style-type: none"> - Se participó en las Ferias Ciudadanas realizadas en San Vicente del Caguán - Caquetá y Nechí - Antioquia, donde se atendió por parte de los funcionarios del Ministerio y sus entidades adscritas un aproximado de 185 y 200 ciudadanos respectivamente. 	2,00	4,00	<ul style="list-style-type: none"> - Se participó en las Ferias Ciudadanas realizadas en el marco de los talleres construyendo país, estas ferias se realizaron en Uribe La Guajira el 13 de octubre, en Malambo Atlántico el 19 de octubre, en Guibó Chocó el 2 de noviembre y Cúcuta Norte de Santander el 23 de noviembre.

97

16

ANEXO No. 2 "ANÁLISIS, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN & SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES REPORTADOS EN EN EL PLAN DE ACCIÓN DICIEMBRE DE 2018".

Item	Periodo	1. Dependencia a Evaluar		2. Resultado Ejecución				CALIFICACION OCI			VERIFICACION OCI RESULTADO EJECUCION	3. Objetivos Institucionales	3.1 Ponderación Objetivo	3.2 Avance Objetivo	5. Compromisos Asociados al Cumplimiento del Objetivo(Metas)	5.1 Ponderación Meta	5.2 Avance Meta	6. Información del indicador						9. Verificación OCI		Riesgo de Gestión			
		1. Dependencia a Evaluar		2. Resultado Ejecución		% EJECUCIÓN VERIFICADA	PUNTAJE DE 1-10 POR INDICADOR	DIFERENCIA VERIFICACION EJECUCION TOTAL	AVANCE OBJETIVO X PONDERACION	VARIACION DE VERIFICACION EJECUCION TOTAL								DIFERENCIA VERIFICACION EJECUCION TOTAL	Indicador	Tendencia	Ponderación/Indicador or	Avance/Indicador	Valor/Planeado/Total	Valor/Ejecutado/Total	Formula		Unidad/Medida	Observaciones y Comentarios	
		1. Dependencia a Evaluar		2. Resultado Ejecución																									
1		90,68	90,68	9,00	0,00	93,48	9,347,97	-2,60	Aumentar el nivel de satisfacción de la ciudadanía ante los servicios prestados por el Ministerio de Minas y Energía	100	90,68	Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos-clientes frente al servicio prestado por el Ministerio de Minas y Energía	10	100,00	Realizar el Informe de satisfacción del ciudadano-cliente frente al servicio prestado	Ascendente	100	100	1,00	1,00	[Informe de satisfacción en del ciudadano o-cliente frente al servicio prestado]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador Realizar el Informe de satisfacción del ciudadano-cliente frente al servicio prestado , registra una ejecución 100%. La meta planeada para la vigencia 2018 de Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos-clientes frente al servicio prestado por el Ministerio de Minas y Energía se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: Resultado Presentación medición satisfacción cliente 2018, presentación que muestra la aplicación de la encuesta de medición de la satisfacción a una muestra de 1,170 usuarios de la entidad conforme a los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, y quienes corresponden a personas naturales y jurídicas pertenecientes a Empresas de dedicación exclusiva del sector hidrocarburos, EDS, empresas del sector eléctrico, empresas de gas, empresas del sector minero, ciudadanos electricistas, mineros y ciudadanos en general. La medición general arrojó un resultado de satisfacción de 90,6 sobre 100 puntos. Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador Realizar el Informe de satisfacción del ciudadano-cliente frente al servicio prestado , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO					
2														Desarrollar Actividades de innovación para la participación ciudadana	Ascendente	15	0	2,00	0,00	[Actividad de innovación para la participación ciudadana]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador Desarrollar Actividades de innovación para la participación ciudadana , registra una ejecución 78,3%. La meta planeada para la vigencia 2018 de Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social de la gestión pública. No se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: Se encuentra en proceso de análisis las temáticas a proponer con el fin de tener la información para realizar las actividades de innovación para la participación ciudadana. Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador Desarrollar Actividades de innovación para la participación ciudadana , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 78,3% respecto de la meta planeada.	ALTO						
3														Formular los componentes 3,4 y 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ascendente	20	100	1,00	1,00	[Componentes 3,4 y 5 del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano o Formulados]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador Formular los componentes 3,4 y 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano , registra una ejecución 100%. La meta planeada para la vigencia 2018 de Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social de la gestión pública, se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: Se formularon los componentes de "Rendición de Cuentas", "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" y "Transparencia y acceso a la información", dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los cuales fueron publicados para observaciones de la ciudadanía y el documento definitivo se encuentra publicado en el portal web del Ministerio en el siguiente enlace: https://www.minminas.gov.co/documents/10192/23984262/120318_cartilla_plan_anticorrupcion.pdf/0a69b516-7968-4456-8d5b-922c32465d76 . Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador Formular los componentes 3,4 y 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO						
4	L CIUDADANO													Implementar Herramientas tecnológicas para el servicio y el control social de la ciudadanía	Ascendente	15	100	2,00	2,00	[Herramientas tecnológicas para el servicio y el control social de la ciudadanía]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador Implementar Herramientas tecnológicas para el servicio y el control social de la ciudadanía , registra una ejecución 100%. La meta planeada para la vigencia 2018 de Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social de la gestión pública, se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: CRM – SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON LOS CIUDADANOS – CLIENTES DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA. El Sistema "Centro de Relacionamento con los Ciudadanos – CRM" fue implementado, incluyendo para la gestión de información de los ciudadanos en general 2 macro módulos: Gestión con el ciudadano y Convocatorias a eventos, estos a su vez contemplan submódulos para la atención telefónica, gestión de peticiones, Acceso o ingreso a la entidad, caracterización de los ciudadanos, y seguimiento a eventos y compromisos derivados. Los siguientes son ejemplos de visualización del CRM implementado Y el segundo DSPACE Repositorio Digital, Se realizó la instalación del sistema en los servidores del Ministerio de acuerdo a las indicaciones y procedimiento del Grupo Tics. El sistema se encuentra desplegado en la siguiente URL: http://repositorioob.minminas.gov.co/ 3. Adecuación en el diseño gráfico en su interfaz, de acuerdo con las necesidades actuales e incorporando el diseño e imagen institucional. Se validó con el Grupo de Comunicaciones la implementación del sistema con el diseño acorde a la políticas institucionales. Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador Implementar Herramientas tecnológicas para el servicio y el control social de la ciudadanía , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO						

95

1	Pe	1. Dependencia	2. Resulta	% EJECUCIÓN VERIFICADA	PUNTAJE DE 1-10 POR INDICADOR	DIFERENCIA VERIFICACIÓN EJECUCIÓN TOTAL	AVANCE OBJETIVO X PONDERACIÓN	VARIACIÓN DE VERIFICACIÓN EJECUCIÓN TOTAL	DIFERENCIA VERIFICACIÓN EJECUCIÓN TOTAL	3.1 Ponder	3.2 Avan	del Objetivo(Metas)	5.1 Ponder	5.2 Av	Indicador	Tendencia	Ponderación/Indicador of	Avance/Indicador	Valor/Planes/Total	Valor/Ejecutado/Total	Formula	Unidad/medida	Observaciones y Comentarios	Riesgo de Gestión
5	2018	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO A										Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social de la gestión pública	42	85.00	Realizar Seguimiento a la ejecución de los componentes 3, 4 y 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ascendente	20	100	3,00	3,00	[Seguimiento a la ejecución de los componentes del Plan Anticorrupción elaborado]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador <i>Realizar Seguimiento a la ejecución de los componentes 3, 4 y 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i> , registra una ejecución 100%. La meta planeada para la vigencia 2018 de Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social de la gestión pública, se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: - Según lo establecido por la normatividad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se realizó seguimiento a la ejecución de los indicadores de los componentes 3, 4 y 5 del Plan. El reporte de seguimiento se encuentra publicado en el Portal Web de la entidad: https://www.minimas.gov.co/en/atencion-al-ciudadano Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador <i>Realizar Seguimiento a la ejecución de los componentes 3, 4 y 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i> , no coincide con la información del SIGME, toda vez que, por un error involuntario no se colocó el avance de la meta para el cuarto trimestre correspondiente a 1, y conforme a los soportes verificados se realizó el seguimiento trimestral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 85% y no 78.33 % respecto de la meta planeada y no como aparece en el SIGME, existe una diferencia del 2,80.	BAJO
6															Realizar Seguimiento a la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano	Ascendente	10	100	4,00	4,00	[Realizar seguimiento a la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador <i>Realizar Seguimiento a la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano</i> , registra una ejecución 100%. La meta planeada para la vigencia 2018 de Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social de la gestión pública, se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: Se realizó el seguimiento a los avances de los indicadores de la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano para el cuarto trimestre, donde se refleja el cumplimiento en los indicadores de estrategia de rendición de cuentas, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Encuesta de Calidad del Servicio y Actividades de Fortalecimiento de la Cultura del Servicio en los Funcionarios. Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador <i>Realizar Seguimiento a la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano</i> , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO
7															Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos por el Gobierno Nacional asignados al Ministerio de Minas y Energía	Ascendente	10	100	2,00	2,00	[Matriz de seguimiento a los compromisos adquiridos por el Gobierno Nacional, asignados al Ministerio de Minas y Energía y se actualizó la respectiva matriz establecida para este fin, dando por cerrado el último compromiso de la matriz Acuerdos Para la Prosperidad – APP a cargo del Ministerio. Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador <i>Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos por el Gobierno Nacional asignados al Ministerio de Minas y Energía</i> , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO		
8															Realizar seguimiento a los proyectos normativos sometidos a consulta ciudadana	Ascendente	6	100	2,00	2,00	[Seguimientos realizados a proyectos Normativos]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador <i>Realizar seguimiento a los proyectos normativos sometidos a consulta ciudadana</i> , registra una ejecución 100%. La meta planeada para la vigencia 2018 de Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social de la gestión pública, se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: Durante el tercer trimestre se realizó el seguimiento a 16 proyectos normativos sometidos a consulta ciudadana, los cuales se encuentran publicados en el portal web de la entidad en el siguiente enlace: https://www.minimas.gov.co/en/foros y Durante el cuarto trimestre se realizó el seguimiento a 10 proyectos normativos sometidos a consulta ciudadana, los cuales se encuentran publicados en el portal web de la entidad en el siguiente enlace: https://www.minimas.gov.co/en/foros . El seguimiento consistente en la gestión de publicación y divulgación de cada uno de los foros, recepción y envío de los comentarios recibidos por parte de los ciudadanos a los dueños de los procesos, registro en bitácora de seguimiento y elaboración de certificación y publicación de matriz de comentarios e informes necesarios. Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador <i>Realizar seguimiento a los proyectos normativos sometidos a consulta ciudadana</i> , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO
9															Realizar Seguimiento al Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Ascendente	4	100	1,00	1,00	[Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, con informes de seguimiento]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador <i>Realizar Seguimiento al Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</i> , registra una ejecución 100%. La meta planeada para la vigencia 2018 de Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social de la gestión pública, se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: Se realizó el seguimiento al Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas que se encuentra inmerso en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este informe se encuentra publicado en el portal web de la entidad: https://www.minimas.gov.co/documents/10192/23964262/090718_seg_PAAC_300418.pdf/91910a05-125e-44fd-aad5-7e73029166da Observación OCI: El indicador se encuentra con evidencias soportadas debidamente documentado. Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador <i>Realizar Seguimiento al Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</i> , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO

Handwritten mark or signature.

I	Pe	1. Dependiente	2. Resultado						3.1. Ponderación	3.2. Avance	del Objetivo (Metas)	5.1. Ponderación	5.2. Avance	Indicador	Tendencia	Ponderación/Indicador	Avance/Indicador	Valor Planeado Total	Valor Ejecutado Total	Formula	Unidad/medida	Observaciones y Comentarios	Riesgo de Gestión
			% EJECUCIÓN VERIFICADA	PUNTAJE DE 1-10 POR INDICADOR	DIFERENCIA VERIFICACIÓN EJECUCIÓN TOTAL	AVANCE OBJETIVO X PONDERACIÓN	VARIACIÓN DE VERIFICACIÓN EJECUCIÓN TOTAL	DIFERENCIA VERIFICACIÓN EJECUCIÓN TOTAL															
10										Ejecución Presupuestal proyecto Fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano - cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional	1	77.97	Ejecución Presupuestal proyecto Participación Ciudadana	Ascendente	100	77.97	1.552.791.729,00	1.210.677.814,00	[Ejecución Presupuestal Proyecto Participación Ciudadana 2018]	vs	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador Ejecución Presupuestal proyecto Participación Ciudadana , registra una ejecución 77,97% . La meta planeada para la vigencia 2018 de Ejecución Presupuestal proyecto Fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano - cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional. No se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas verificadas son: Del total de la meta planeada ejecutar \$2.200.000.000 recursos asignados al proyecto, a 31 de diciembre de 2018 se comprometieron recursos por un total de \$1514172536,46 equivalentes al 97,5% del presupuesto asignado para el proyecto y se obligaron recursos por valor de \$1.210.677.813,58 equivalente al 77,97% del presupuesto asignado para el proyecto de inversión del Grupo de participación y atención al ciudadano. Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador Ejecución Presupuestal proyecto Participación Ciudadana , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 77,97% respecto de la meta planeada.	BAJO	
11										Ejercer control al cumplimiento legal de los mecanismos de protección ciudadana PQRD's	12	100,00	Realizar seguimiento a los mecanismos de protección ciudadana PQRD'S	Ascendente	100	100	4,00	4,00	[Informes de seguimiento a los Mecanismos de protección ciudadana PQRD'S]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador Realizar seguimiento a los mecanismos de protección ciudadana PQRD'S , registra una ejecución 100% . La meta planeada para la vigencia 2018 de Ejercer control al cumplimiento legal de los mecanismos de protección ciudadana PQRD's, se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: Se consolidó la información y se elaboró el informe de seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana PQRD'S. Para el primer trimestre, se gestionaron un total de 1110 mecanismos distribuidos en 989 peticiones, 79 solicitudes de copias e información, 15 quejas y reclamos y 27 denuncias. Se consolidó la información del segundo trimestre y se elaboró el informe de seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana PQRD'S, el cual será publicado en el portal web del Ministerio en el mes de julio. Para el segundo trimestre, se gestionaron un total de 1288 mecanismos distribuidos en 1124 peticiones, 111 solicitudes de copias e información, 15 quejas y reclamos y 18 denuncias. Se consolidó la información del tercer trimestre y se elaboró el informe de seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana PQRD'S, el cual será publicado en el portal web del Ministerio en el mes de octubre. Para el tercer trimestre, se gestionaron un total de 1359 mecanismos distribuidos en 1197 peticiones, 120 solicitudes de copias e información, 18 quejas y reclamos y 24 denuncias y el cuarto trimestre, se recibió un total de 1297 mecanismos de protección ciudadana, de los cuales 151 fueron derechos de petición, 104 solicitudes de información, 11 quejas, 16 reclamos y 15 denuncias. La relación de peticiones y solicitudes de información y los informes detallados pueden observarse en la sección de mecanismos ciudadanos - informe y estadísticas en el vínculo: https://www.minimas.gov.co/informes-y-estadisticas Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador Realizar seguimiento a los mecanismos de protección ciudadana PQRD'S , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO	
12										Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en el Ministerio de Minas y Energía	10	100,00	Desarrollar actividades de sensibilización y capacitación para la cultura del servicio al ciudadano	Ascendente	100	100	5,00	5,00	[Actividad de sensibilización y capacitación para la cultura del servicio al ciudadano]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador Desarrollar actividades de sensibilización y capacitación para la cultura del servicio al ciudadano , registra una ejecución 100% . La meta planeada para la vigencia 2018 de Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en el Ministerio de Minas y Energía, se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: Se definieron las siguientes temáticas para desarrollar las actividades de sensibilización y capacitación para la cultura del servicio al ciudadano, adelantando la etapa precontractual: • Vocación del servicio • Protocolos de servicio al ciudadano • Orientación hacia la calidad del servicio • Gobierno digital e innovación abierta y colaboración • Rendición de cuentas y lenguaje claro • Mecanismos de participación ciudadana, atención de fondo y de calidad • Ética, valores • Transparencia en la gestión pública. Se definieron las especificaciones técnicas de las actividades de sensibilización y capacitación, definiendo. Los días 7, 11 y 12 de diciembre se realizaron las siguientes actividades de capacitación y sensibilización: Capacitación 1. Gobierno abierto y ciudades digitales 2. La Economía naranja o Economía Creativa 3. Transparencia y lucha contra la corrupción 4. Caracterización de usuarios y grupos de valor para la toma de decisiones 5. Sensibilización/Vocación del Servicio y Orientación hacia la calidad del servicio Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador Desarrollar actividades de sensibilización y capacitación para la cultura del servicio al ciudadano , coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO	
13										Mejorar los canales de servicio e interacción dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía para la comunidad interesada	25	100,00	Desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos	Ascendente	10	100	4,00	5,00	[Desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos]	Cantidad	Verificación OCI: A 31 de diciembre de 2018, en SIGME, el indicador Desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos , registra una ejecución 100% . La meta planeada para la vigencia 2018 de Mejorar los canales y espacios de servicio e interacción dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía para la comunidad interesada, se cumplió en su totalidad. Las evidencias presentadas y verificadas son: En el tercer trimestre del año, se realizó la impresión de los siguientes elementos: 1. Memorias al Congreso 2017-2018 2. Normatividad General para el Control a la Explotación Ilícita de Minerales 3. Folleto de etiquetado 4. Folleto de lenguaje claro 5. Resumen ejecutivo EIT. Observación OCI: El nivel de ejecución reportado para el indicador Desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos coincide con la información y soportes verificados por la OCI, el nivel de cumplimiento del indicador a 31 de diciembre de 2018 es del 100% respecto de la meta planeada.	BAJO	

copy

97

