

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORIA**

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

***Bogotá, D.C., DICIEMBRE DE 2018***

*Informe 099 de 2018*



Contenido

- 1. OBJETIVO ..... 3
- 2. ALCANCE ..... 3
- 3. CLIENTE ..... 3
- 4. EQUIPO DE TRABAJO ..... 3
- 5. CRITERIO NORMATIVO ..... 3
- 6. METODOLOGÍA ..... 5
- 6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO ..... 5
- 6.2 MEDICIÓN DEL CONTROL ..... 5
- 6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN ..... 6
- 6.4 VALIDACION ..... 6
- 7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN ..... 6
- 7.1 Análisis de las Bases de datos ..... 7
- 7.1.1. Análisis Base de datos 1: Derechos de Petición ..... 8
- 7.1.2 Análisis de base de Datos 2: Quejas, Reclamos y Denuncias.. ..... 13
- 7.2 Solicitudes de justificación a Dependencias por respuesta fuera del término ..... 17
- 7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario ..... 28
- 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. .... 42
- 8. INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 45
- 9. COMPARATIVO Y ANÁLISIS OCI SOBRE LOS DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TERMINO EN LOS AÑOS 2017 Y 2018.. ..... 49
- 10. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS ..... 52
- 11. FIRMAS ..... 52





## AUDITORIA MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 1. OBJETIVO

Determinar la gestión del Grupo de Participación 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 junio a 30 de noviembre de 2018.

### 2. ALCANCE

Establecer la gestión del Grupo de Participación 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

Los clientes de la evaluación son el Despacho Ministra, la Secretaría General, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, y el Grupo de Control Interno Disciplinario. De igual forma, para las áreas organizacionales que hayan tenido incumplimiento de términos.

### 4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por la Dra. Gladys Yolanda Ramos Quintero, Profesional Especializado con Asignación de Funciones de Jefe Oficina de Control Interno, quien supervisó, revisó y publicó el informe y Olga Lucia Baquero Ortega, profesional de la Oficina de Control Interno.

### 5. CRITERIO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993<sup>1</sup>, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Decreto 2145 de 1999<sup>2</sup>, 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.

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

<sup>2</sup> 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.



- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. inciso 3 artículo 6.
- Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública<sup>3</sup>.
- 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 2012<sup>4</sup>, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Minas y Energía.
- Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>5</sup>
- 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.

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

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

<sup>5</sup> 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.



Decreto 1166 de Julio de 2016- Presentación tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

## 6. METODOLOGÍA

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

### 6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO

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

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

Bajo: Se refiere a que el tópico analizado muestra un grado de desarrollo importante y aporta de manera sustancial al logro de los objetivos. De manera no significativa, presenta algunas 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 y las observaciones fueron recibidas mediante correo electrónico del 20 de diciembre de 2018 e incorporadas en el 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 segundo semestre de 2018, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, entre Junio y Noviembre de 2018 efectuó la función de registrar, direccionar y hacer seguimiento al cumplimiento de los términos de respuestas a las Quejas, reclamos y denuncias y derechos de petición que presentó la entidad.



El Grupo de Participación Ciudadana 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 Participación 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 05 de diciembre de 2018, 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 Identificado<sup>6</sup>: 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.

Verificación OCI: Mediante comunicación 2018090798 del 29 de noviembre de 2018, se solicitó al Grupo de Participación 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 junio a 30 de noviembre de 2018.

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 Participación y Servicio al Ciudadano que contiene lo relacionado a Peticiones<sup>7</sup>, recibidas dentro del periodo del 1 de junio a 30 de noviembre de 2018, se totalizaron dos mil quinientos cincuenta y cinco (2.555).

**Radicados con Respuesta Fuera de Término**

Una vez se revisa por la OCI la base de datos aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se encontraron veintiuna (21) Peticiones con respuesta fuera del término legal. Como se muestra en la siguiente tabla:

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Derechos de Petición, clasificados internamente por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano entre Conceptos, Consultas, copias, Información





No.	RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA
1	2018041630	01/06/2018	18/07/2018	CONSULTAS	REYES VARGAS HUGO ARIEL	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS PARA TRAMITAR LOS NEGOCIOS DE BIENES OCULTOS	2018054783	19/07/2018
2	2018042530	06/06/2018	23/07/2018	CONSULTAS	GOMEZ RAFAEL GEOVANY	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON ILUMINACION PUBLICA	2018060778	10/08/2018
3	2018050283	04/07/2018	17/08/2018	CONSULTAS	BELTRAN BARRETO ELSY	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON PROCEDIMIENTO PARA DIRIMIR CONFLICTOS DERIVADOS DE LA SOBREPOSICION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y OTRO A TITULO MINERO		
4	2018051489	09/07/2018	23/08/2018	CONSULTAS	UPME	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA UPME RELACIONADO CON RECURSOS ASIGNADOS Y NO EJECUTADOS	2018065523	30/08/2018
5	2018051705	09/07/2018	23/08/2018	CONSULTAS	RICAURTERU EDA ABOGADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON CONTRATO DE CONCESION Y DERECHO DE PREFERENCIA	2018065733	30/08/2018
6	2018067807	06/09/2018	27/09/2018	PETICIONES	COLPATRIA CONSTRUCTORA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	CONSULTA SOBRE FOTOMETRIA PARA ILUMINACION DE EMERGENCIA	2018074029	01/10/2018
7	2018067989	06/09/2018	27/09/2018	PETICIONES	SAMPER DE LA HOZ JEYSON	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON SANCIONES POR LA NO INSTALACION DE LUCES DE EMERGENCIA	2018074450	01/10/2018
8	2018068771	10/09/2018	24/09/2018	COPIAS E INFORMACION	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN S.A. E.S.P.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD COPIA DE LOS ANTECEDENTES QUE EXITAN EL MME QUE FINALIZARON CON LA EXPEDICION DE LA RESOLUCION 182114 DEL 05 DE NOVIEMBRE DE 2010	2018077261	10/10/2018
9	2018069801	13/09/2018	04/10/2018	PETICIONES	FRAY MARTINEZ BRITO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR MINHACIENDA RELACIONADO CON PRESUPUESTO DE QUE LA NACION CEDE A ELECTRICARIBE PARA MEJORAR SERVICIO A LA COSTA ATLANTICA	2018083575	02/11/2018





10	2018072151	24/09/2018	07/11/2018	CONSULTAS	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO VEREDA HORNO - POTRERO GRANTE	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION ACERCA DE LA VOGILANCIA Y CONTROL REALIZADOS EN LA EJECUCION DE CONTRATO FAER GGC 4342015 CON LA EMPRESA EMSA		
11	2018075403	04/10/2018	26/10/2018	PETICIONES	TORRES CONTRERAS ORLANDO	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD NEGOCIACION DE PENSIONES DE LOS JUBILADOS DE ELECTRICARIBE	2018083938	02/11/2018
12	2018075487	04/10/2018	20/11/2018	CONSULTAS	MARTINEZ BETANCOUR T JESUS HUMBERTO	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION SOBRE DERECHOS DE INTERES COLECTIVO DEL NUEVO ESQUEMA ESPECIAL DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE		
13	2018075995	05/10/2018	29/10/2018	PETICIONES	DIAZ OSPINA FERNANDA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE REQUISITOS PARA CONSTRUIR UN COMERCIALIZADOR DE ENERGIA ELECTRICA	2018083843	02/11/2018
14	2018076074	05/10/2018	29/10/2018	PETICIONES	VALLEJO MENGOD MARIA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE INVERSION EN INFRAESTRUCTURA ENERGETICA	2018083855	02/11/2018
15	2018076446	08/10/2018	30/10/2018	PETICIONES	SALAZAR GIRALDO ESTEBAN ALEXANDER	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION DEL DECRETO DE LEY 884 PLAN NACIONAL DE ELECTRIFICACION RURAL	2018083834	02/11/2018
16	2018076413	08/10/2018	30/10/2018	PETICIONES	MANUEL ALEJANDRO AREVALO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA ANH RELACIONADO CON LAS ENERGIAS RENOVABLES EN EL PAIS	2018083626	02/11/2018
17	2018076435	08/10/2018	30/10/2018	PETICIONES	FONTANILLA EVER ENRIQUE	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PROYECTO FAER 933 RESOLUCION 180465 DE 27 DE MARZO 2011 CONTRATO GSA 173-2012 ACTA CAFAER No.43 DEL 23 DE SEP DE 2014		
18	2018076874	09/10/2018	31/10/2018	PETICIONES	ENERGY GREEN ECOTECHNOLOGY	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL APOYO DEL MME PARA EL DESARROLLO Y INSTALACION DE PARQUES EOLICOS Y SOLARES		
19	2018077208	10/10/2018	01/11/2018	PETICIONES	JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA LA CEJA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE REPLANTEAR PRESUPUESTO DEL PROYECTO DE ELECTRIFICACION RURAL DE LA VEREDA LA CEJA DEL MUNICIPIO DE CAJAMARCA	2018085356	08/11/2018
20	2018077945	12/10/2018	06/11/2018	PETICIONES	ROMERO PALACIO LUIS	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION RETIE RESPECTO A BANDEJAS PORTACABLES	2018084519	07/11/2018





21	2018082103	29/10/2018	21/11/2018	PETICIONES	INGENIERIA VALDERRAMA MORENO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD ACLARACIONES NORMATIVAS USO DE BANDEJAS PORTACABLES O MALLA ELECTRO-SOLDADA Y BLINDO-BARRAS SEGÚN MODIFICACIONES RETIE	2018090412	29/11/2018
----	------------	------------	------------	------------	------------------------------	--------------------------------	--	------------	------------

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Conforme al deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a los vencimientos de las PQRD'S, se evidencia el seguimiento de correos a las diferentes áreas organizacionales, como se muestra en el numeral 7.2 de este informe con 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 1 de junio a 30 de noviembre de 2018. El análisis se sintetiza en la siguiente tabla:





**Tabla1. Derechos de Petición Áreas Organizacionales / por mes**

Dependencias	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	TOTALES
Despacho Ministro	0	0	0	0	0	0	0
Despacho Vice Minas	0	0	0	1	0	0	1
Despacho Vice Energía	0	0	1	0	150	3	154
Dirección de Energía Eléctrica	114	149	119	123	0	152	657
Dirección de Formalización	13	19	35	29	43	26	165
Dirección de Minería Empresarial	4	3	7	14	10	7	45
Dirección de Hidrocarburos	106	119	138	162	174	108	807
Grupo de Gestión Contractual	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Financiera y Contable	0	0	0	2	0	1	3
Grupo Administración	4	0	4	3	2	3	16
Grupo de Regalías	1	0	1	0	0	0	2
Grupo de Comunicaciones	0	3	0	0	2	0	5
Grupo Asuntos Nucleares	3	1	1	2	4	3	14
Grupo de Gestión Contractual	1	4	4	6	2	2	19
Grupo TIC	0	1	1	1	0	1	4
Grupo de Participación y Servicio	0	0	0	0	1	1	2
Grupo Jurisdicción Coactiva	1	0	0	0	0	0	1
Grupo de Tesorería	0	2	3	0	0	0	5
Oficina Asesora Jurídica	19	25	21	20	21	24	130
Oficina Asuntos Ambientales	4	6	4	5	10	4	33
Oficina de Asuntos Regulatorios	0	8	3	8	13	6	38
Oficina de Planeación	2	2	0	2	0	0	6
Grupo de Regalías	0	0	0	0	3	1	4
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	0	0	1	4	5
Secretaría General	2	1	0	0	1	0	4
Grupo de Servicios Administrativos	0	0	0	1	0	0	1
Subdirección de Talento Humano	48	110	58	71	56	91	434
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>	<b>453</b>	<b>400</b>	<b>450</b>	<b>493</b>	<b>437</b>	<b>2555</b>

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Dentro del periodo de análisis, octubre fue el mes con mayor número de peticiones recibidas, con un 19%, seguido del mes de julio y septiembre con 18% respectivamente.

Se observa además que el área organizacional con mayor número de atención de peticiones es la Dirección de Hidrocarburos, con 32% del total de comunicaciones radicadas en el periodo de evaluación, seguida de la Dirección de Energía con el 26% del total de las solicitudes, y la Subdirección de Talento Humano con el 17%. Las demás Dependencias en conjunto suman el 24% del total, lo que denota la concentración que



hay en las Direcciones de Hidrocarburos, Energía Eléctrica 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 Participación y Servicio al Ciudadano, se encontró la información relacionada con Denuncias, Quejas y Reclamos. En total son ochenta y tres (83) registros, de los cuales 10 corresponden a quejas, 44 a denuncias y 28 a reclamos. Así:

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

Mes	Quejas	Denuncias	Petición	Reclamo	TOTAL
Junio	2	8	0	5	15
Julio	2	8	1	0	11
Agosto	2	9	0	5	16
Septiembre	2	7	0	5	14
Octubre	0	6	0	8	14
Noviembre	2	6	0	5	13
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>83</b>

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Mes	Quejas	Denuncias	Reclamo	TOTAL
Junio	2	8	5	15
Julio	3	8		11
Agosto	2	9	5	16
Septiembre	2	7	5	14
Octubre		6	8	14
Noviembre	2	6	5	13
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>83</b>

Se determina durante el periodo de análisis que el 53% corresponden a Denuncias, seguido de los reclamos con un 34% y las Quejas un 12%.



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

Mes	Dirección de Hidrocarburos	Dirección de Energía	Dirección de Formalización Minera	Viceministro de Minas	Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	Viceministro de Energía	Participación y Servicio al Ciudadano	Oficina Asesora Jurídica	TOTAL
Junio	8	5	1	0	0	0	0	1	15
Julio	4	2	2	0	2	1	0	0	11
Agosto	9	5	2	0	0	0	0	0	16
Septiembre	12	2	0	0	0	0	0	0	14
Octubre	4	5	3	1	0	0	1	0	14
Noviembre	6	4	2	1	0	0	0	0	13
<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>83</b>

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Conforme al insumo aportado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, la OCI establece que, el mayor número de solicitudes son recibidas por la Dirección de Hidrocarburos con un 52%, seguido de la Dirección de Energía Eléctrica, con un 28%, y la Dirección de Formalización Minera con el 12%.

### Radicados con Respuesta Fuera de Término

Una vez revisado por OCI la base de datos aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se encontró que a la fecha de elaboración del presente informe no hay ninguna queja con respuesta fuera del término legal.

A 30 de noviembre de 2018, 12 de las 83 Quejas, Reclamos y Denuncias radicadas en la Entidad, tienen fecha de respuesta posterior, razón por la cual se presenta muestra 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**

No	RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO DP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA
34	2018084 128	06/11/2018	14/12/2018	CONSULTAS	JUAN GABRIEL VARELA ALONSO	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON PROPIEDAD DEL MME COMO SUSTITUTO PROCESAL DE CORELCA	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
39	2018084 102	06/11/2018	14/12/2018	CONSULTAS	OLARTE OLARTE EFRAIN	DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	DERECHO DE PETICION SOBRE EL FRACKING Y LA EXPLOTACION DE RESERVAS	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
73	2018085 187	08/11/2018	21/12/2018	CONSULTAS	OSCAR RUBIO	GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON RECURSOS RECAUDADOS DE CONVENIOS DE LAS ESP ENERGIA ELECTRICA FAER ESTAN SUJETOS A CUOTA DE AUDITAJE	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
77	2018085 207	08/11/2018	21/12/2018	CONSULTAS	LUIS CARLOS MONTOYA LEYTON	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD CONCEPTO JURIDICO SOBRE MINERIA DE SUBSISTENCIA	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA



88	2018085525	09/11/2018	24/12/2018	CONSULTAS	ELECTROLIMA S.A. E.S.P.	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION, RAZONES DE LA NO INCLUSION DEL TITULO LEGAL DEL PASIVO LABORAL DE ELECTROTOLIMA	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
107	2018085865	13/11/2018	04/12/2018	PETICIONES	YOLANDA DEL CARMEN ACUÑA ATENCIA	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD CERTIFICADOS CLEB PARA BONOS PENSIONALES POR TIEMPO LABORADO EN EL MME	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
122	2018085910	13/11/2018	26/12/2018	CONSULTAS	LEIDY NATALI PRIETO DURAN	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONSULTA RELACIONADA CON NORMATIVIDAD DE SERVICIO PUBLICO DE GAS NATURAL OBLIGATORIO EN TODOS LOS PROYECTOS INMOBILIARIOS	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
127	2018086226	14/11/2018	27/12/2018	CONSULTAS	CORMAGDALENA	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR CORMAGDALENA RELACIONADO CON NORMATIVIDAD LEGAL Y AMBIENTAL EN EXPEDICION DE CERTIFICADOS DE MINEROS DE SUBSISTENCIA	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
128	2018086237	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	JHON JAIRO IMBACHI LOPEZ PEDRO LUIS MURILLO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR SENADORA DE LA RELACIONADO CON TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE PARA PUTUMAYO	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
130	2018086210	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	CANDY MINELLY SOLER	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD REDISTRIBUCION DE CUPO A NIVEL MUNICIPAL O REGIONAL	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
134	2018086403	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	DANY OTONIEL ANACAONA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON SUBSIDIO DE GAS GLP EN CILINDROS	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
137	2018086449	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	CONCEJO MUNICIPAL DE GUADUAS - CUNDINAMARCA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LAS TARIFAS DEL GAS PROPANO EN CILINDROS	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
141	2018086514	14/11/2018	27/12/2018	CONSULTAS	SERGIO DUARTE MANTILLA	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONSULTA RELACIONADA CON OTORGAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PREFERENCIA PREVISTOS EN EL PARAGRAFO DEL ARTICULO 53 DE LA LEY 1753 DE 2015	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
143	2018086657	15/11/2018	06/12/2018	PETICIONES	JHON JAIRO IMBACHI LOPEZ	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA RELACIONADO CON REVISION DE LA RESOLUCION DEL MME SOBRE EL TRANSPORTE DEL COMBUSTIBLE EN EL PUTUMAYO	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
146	2018086527	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	JORGE ELIECER FORERO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	PETICION RELACIONADA CON CARACTERISTICAS DE LA INSTALACION DEL ALUMBRADO DE EMERGENCIA	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
148	2018086541	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	LORENA DEL ROSARIO YEPES VARELO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	CONSULTA TECNICA SOBRE NIVELES DE ILUMINACION DE EMERGENCIA	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA







151	2018086572	15/11/2018	28/12/2018	CONSULTAS	DANIELA MERCEDE NARVAEZ SALAZAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONCEPTO DELEGACION DE FUNCIONES FRENTE AL TRAMITE DEL PROCESO SANCIONATORIO QUE DEBE ADELANTAR EN CONTRA DE LAS EDS	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
152	2018086533	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	AURORA ESTELA PAGUIA PEREZ	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	PETICION RELACIONADA CON TIPOS DE GAS UTILIZADOS EN COLOMBIA Y SU PRESION	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
153	2018086574	15/11/2018	06/12/2018	PETICIONES	ALEJANDRO PAEZ VILLARES	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE ACLARACION NIVELES DE ILUMINACION O ILUMINANCIAS Y DISTRIBUCION DE LUMINANCIAS	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
154	2018086575	15/11/2018	06/12/2018	PETICIONES	JHON ALEXANDER ASPRILLA RAMIREZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD PROGRAMACION DE PRUEBAS PARA CERTIFICACION DE COMPETENCIAS RETIE	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
155	2018086576	15/11/2018	06/12/2018	PETICIONES	CESAR AUGUSTO VELASQUEZ CASTAÑEDA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD PROGRAMACION DE PRUEBAS PARA CERTIFICACION DE COMPETENCIAS RETIE	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
157	2018086523	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	CEA INSPECCIONES S.A.S	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE FECHAS PARA EL PROCESO DE CERTIFICACION RETIE	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
158	2018086525	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	CR SAS	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE CERTIFICADO DE CONFORMIDAD SEGÚN RETIE 34.4.1.M	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
159	2018086531	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	CERTIRETIE S.A.S.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON ALCANCE DE LAS COMPETENCIAS LABORALES RETIE	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
160	2018086526	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	CR SAS	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	PETICION SOBRE TABLEROS DE ALUMBRADO DE ACUERDO CON RETIE 17.1 ILUMINACION DE SEGURIDAD LITERAL E	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
162	2018086539	14/11/2018	05/12/2018	PETICIONES	CONCEJO MUNICIPAL DE MOCOA - PUTUMAYO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION SOBRE CONCESIONES PARA EXPLOTACION DE HIDROCARBUROS POR MEDIO DE FRACKING	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
169	2018086967	15/11/2018	06/12/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES Y SALARIALES EN FORMATOS 1, 2 Y 3B	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA
170	2018086966	15/11/2018	06/12/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES Y SALARIALES EN FORMATOS 1, 2 Y 3B	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

**Observación OCI:** De las 2.638 PQRD'S, (sumando las dos bases de datos) recibidas en la Entidad durante el periodo 1 junio a 30 de noviembre de 2018, veintiuno (21) fueron respondidas fuera de término, es decir el 0.93% de las solicitudes recibidas en la entidad.







Si bien este porcentaje es bajo frente a la cantidad de solicitudes recibidas por el Ministerio, se debe cumplir 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.

Adicionalmente la Entidad, tal y como lo expresa en su *Carta de Trato Digno*, dice...” *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 junio 1 y noviembre 30 de 2018, 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 Participación y Servicio al Ciudadano, toda vez que se evidencia el seguimiento y alerta por parte del Grupo a las áreas organizacionales, 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 los términos de la Ley.

**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:** En igual sentido 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 9 del Artículo 17 del Decreto 381 del 12 de febrero de 2012.

## 7.2 Solicitudes de justificación a Dependencias por respuesta fuera del término

En cumplimiento de su función, el Grupo de Participación 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 21 PQRD’S con respuesta extemporánea detectadas por la Auditoría, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó justificación al 100% de estas.



En la base denominada “relación atendidos fuera de término” y los correos soportes llamados “Evidencia Correo Vencimiento 1...” se observa cada evidencia reportada por el Grupo de Participación Ciudadana así:

Nombre	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modif
Carpeta de archivos				
EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 1.pdf	234.135	228.346	Archivo PDF	04/12/
EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2.pdf	236.379	230.545	Archivo PDF	04/12/
EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3.pdf	314.237	305.647	Archivo PDF	04/12/
EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4.pdf	236.355	230.386	Archivo PDF	04/12/
EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 5.pdf	231.998	226.249	Archivo PDF	04/12/
EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6.pdf	233.479	227.722	Archivo PDF	04/12/
EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7.pdf	269.148	262.481	Archivo PDF	04/12/
EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8.pdf	234.195	228.332	Archivo PDF	04/12/

**RELACION PQRDS VENCIDAS O ATENDIDAS FUERA DE TERMINO**

No.	RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACION	EVIDENCIAS CORREOS A DIRECTORES
1	2018041630	01/06/2018	18/07/2018	CONSULTAS	REYES VARGAS HUGO ARIEL	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS PARA TRAMITAR LOS NEGOCIOS DE BIENES OCULTOS	2018054783	19/07/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTAND O EL VENCIMIENTO O 31/07/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 1
2	2018042530	06/06/2018	23/07/2018	CONSULTAS	GOMEZ RAFAEL GEOVANNY	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON ILUMINACION PUBLICA	2018060778	10/08/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTAND O EL VENCIMIENTO O 13/09/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2
3	2018050283	04/07/2018	17/08/2018	CONSULTAS	BELTRAN BARRETO ELSY	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON PROCEDIMIENTO			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTAND O EL	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2





							PARA DIRIMIR CONFLICTOS DERIVADOS DE LA SOBREPOSICION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y OTRO A TITULO MINERO			VENCIMIENTO O 13/09/2018	
4	2018051489	09/07/2018	23/08/2018	CONSULTAS	UPME	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA UPME RELACIONADO CON RECURSOS ASIGNADOS Y NO EJECUTADOS	2018065523	30/08/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO O EL VENCIMIENTO O 13/09/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2
5	2018051705	09/07/2018	23/08/2018	CONSULTAS	RICAURTERUED A ABOGADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON CONTRATO DE CONCESION Y DERECHO DE PREFERENCIA	2018065733	30/08/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO O EL VENCIMIENTO O 13/09/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2
6	2018067807	06/09/2018	27/09/2018	PETICIONES	COLPATRIA CONSTRUCTORA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	CONSULTA SOBRE FOTOMETRIA PARA ILUMINACION DE EMERGENCIA	2018074029	01/10/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO O EL VENCIMIENTO O 12/10/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3
7	2018067989	06/09/2018	27/09/2018	PETICIONES	SAMPER DE LA HOZ JEYSON	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON SANCIONES POR LA NO INSTALACION DE LUCES DE EMERGENCIA	2018074450	01/10/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO O EL VENCIMIENTO O 12/10/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3
8	2018068771	10/09/2018	24/09/2018	COPIA SE INFORMACION	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN S.A. E.S.P.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD COPIA DE LOS ANTECEDENTES QUE EXITAN EL MME QUE FINALIZARON CON LA EXPEDICION DE LA RESOLUCION 182114 DEL 05 DE NOVIEMBRE DE 2010	2018077261	10/10/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO O EL VENCIMIENTO O 12/10/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3
9	2018069801	13/09/2018	04/10/2018	PETICIONES	FRAY MARTINEZ BRITO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR MINHACIENDA RELACIONADO CON PRESUPUESTO DE QUE LA NACION CEDE A ELECTRICARIBE PARA MEJORAR SERVICIO A LA COSTA ATLANTICA	2018083575	02/11/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO O EL VENCIMIENTO O 12/10/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3





10	2018072151	24/09/2018	07/11/2018	CONSULTAS	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO VEREDA HORNO - POTRERO GRANTE	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION ACERCA DE LA VOGILANCIA Y CONTROL REALIZADOS EN LA EJECUCION DE CONTRATO FAER GGC 4342015 CON LA EMPRESA EMSA			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO O 21/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4
11	2018075403	04/10/2018	26/10/2018	PETICIONES	TORRES CONTRERAS ORLANDO	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD NEGOCIACION DE PENSIONES DE LOS JUBILADOS DE ELECTRICARIBE	2018083938	02/11/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO O 09/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 5
12	2018075487	04/10/2018	20/11/2018	CONSULTAS	MARTINEZ BETANCOURT JESUS HUMBERTO	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION SOBRE DERECHOS DE INTERES COLECTIVO DEL NUEVO ESQUEMA ESPECIAL DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO O 30/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6
13	2018075995	05/10/2018	29/10/2018	PETICIONES	DIAZ OSPINA FERNANDA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE REQUISITOS PARA CONSTRUIR UN COMERCIALIZADOR DE ENERGIA ELECTRICA	2018083843	02/11/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO O 09/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7
14	2018076074	05/10/2018	29/10/2018	PETICIONES	VALLEJO MENDOZA MARIA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE INVERSION EN INFRAESTRUCTURA ENERGETICA	2018083855	02/11/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO O 09/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7
15	2018076446	08/10/2018	30/10/2018	PETICIONES	SALAZAR GIRALDO ESTEBAN ALEXANDER	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION DEL DECRETO DE LEY 884 PLAN NACIONAL DE ELECTRIFICACION RURAL	2018083834	02/11/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO O 09/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7
16	2018076413	08/10/2018	30/10/2018	PETICIONES	MANUEL ALEJANDRO AREVALO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA ANH RELACIONADO CON LAS ENERGIAS RENOVABLES EN EL PAIS	2018083626	02/11/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO O 09/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7





17	2018076435	08/10/2018	30/10/2018	PETICIONES	FONTANILLA EVER ENRIQUE	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PROYECTO FAER 933 RESOLUCION 180465 DE 27 DE MARZO 2011 CONTRATO GSA 173-2012 ACTA CAFAER No.43 DEL 23 DE SEP DE 2014			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 21/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4
18	2018076874	09/10/2018	31/10/2018	PETICIONES	ENERGY GREEN ECOTECHNOLOGY	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL APOYO DEL MME PARA EL DESARROLLO Y INSTALACION DE PARQUES EOLICOS Y SOLARES			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 30/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8
19	2018077208	10/10/2018	01/11/2018	PETICIONES	JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA LA CEJA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE REPLANTEAR PRESUPUESTO DEL PROYECTO DE ELECTRIFICACION RURAL DE LA VEREDA LA CEJA DEL MUNICIPIO DE CAJAMARCA	2018085356	08/11/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 21/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4
20	2018077945	12/10/2018	06/11/2018	PETICIONES	ROMERO PALACIO LUIS	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION RETIE RESPECTO A BANDEJAS PORTACABLES	2018084519	07/11/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 21/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4
21	2018082103	29/10/2018	21/11/2018	PETICIONES	INGENIERIA VALDERAMA MORENO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD ACLARACIONES NORMATIVAS USO DE BANDEJAS PORTACABLES O MALLA ELECTRO-SOLDADA Y BLINDO-BARRAS SEGUN MODIFICACIONES RETIE	2018090412	29/11/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 30/11/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8

**“Evidencia correo vencimiento 3, 4, 7 y 8” a la Dirección de Energía:**

Se evidencia en las siguientes imágenes que mediante correos electrónicos de los días 12, 13, 17 de octubre, 9 y 12 de noviembre de 2018 respectivamente, que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó justificación al Director de Energía Eléctrica, del vencimiento de 14 PQRD’S, reportando adicionalmente al Grupo de Control Interno Disciplinario.



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

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

3 mensajes

Hernando Rodríguez Otálora <hrodriguez@minminas.gov.co> Para: RAFAEL ANDRES MADRIGAL CADAVID <ramadrigal@minminas.gov.co> Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jobarragan@minminas.gov.co>, Aida Marcela Nieto Penagos <amnieto@minminas.gov.co>

12 de octubre de 2018, 10:

Respetado Doctor Rafael Andrés Cadevid,

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 contestadas fuera de término por parte de la Dirección de Energía Eléctrica:

Sin respuesta:

Table with 9 columns: RADICADO, FECHA RESP, FECHA VTO, TIPO DP, REMITENTE, DEPENDENCIA, ASUNTO, RADICADO RTA, FECHA RTA. Contains two rows of data regarding electricity service requests.

Atendidas fuera de término:

Table with 9 columns: RADICADO, FECHA RESP, FECHA VTO, TIPO DP, REMITENTE, DEPENDENCIA, ASUNTO, RADICADO RTA, FECHA RTA. Contains two rows of data regarding emergency lighting requests.

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 y de lo 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 evitar que el riesgo se 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 menergia@minminas.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
hrodriguez@minminas.gov.co
Calle 43 No. 57-31 CAN
PBX (57 1) 220 0300 ext. 2265
Bogotá D.C., Colombia.

Aida Marcela Nieto Penagos <amnieto@minminas.gov.co> Para: Hernando Rodríguez Otálora <hrodriguez@minminas.gov.co>

13 de octubre de 2018, 16:41

Nandito

De acuerdo con lo que hemos conversado, la meta es lograr ningún DP vencido, por lo tanto te agradezco que me avises que derechos de van a vencer al día siguiente o en el mismo día con un correo, para yo enviarlo al jefe de la dependencia correspondiente y de ser el caso al despacho de secretario y viceministros

En estos correos puedes recordar la posibilidad que tiene de extender el tiempo si lo requiere justificando la razón, para que no se venza el término

Muchas gracias,

Cordialmente,

Aida Marcela Nieto Penagos
Coordinadora Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
amnieto@minminas.gov.co
Calle 43 No. 57-31 CAN
Commutador (57 1) 2200300 ext. 2260
Bogotá, Colombia







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

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

1 mensaje

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

Para: RAFAEL ANDRES MADRIGAL CÁDAVID <ramadrigal@minminas.gov.co>

Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jobarragan@minminas.gov.co>, Alda Marcela Nieto Penagos <arnieto@minminas.gov.co>, TANIA MARCELA CASTRO RODRIGUEZ <tmcastro@minminas.gov.co>

Respetado Doctor Rafael Andrés Madrigal,

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 contestadas fuera de término Eléctrica:

Sin respuesta:

RADIADO	FECHA RSD	FECHA VTQ	TIPO DP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO
2018072151	24/08/2018	07/11/2018	CONSULTAS	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO VEREDA HORNO - POTRERO BRANTE	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION ACERCA DE LA VIGILANCIA Y CONTROL REALIZADOS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO PAER 03C 4542018 CON LA EMPRESA ENISA
2018078455	08/10/2018	30/10/2018	PETICIONES	PONTANILLA EVER ENRIQUE	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PROYECTO PAER 833 RESOLUCION 180485 DE 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018 ACTA CAPAER No.48 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Atendidas fuera de término:

RADIADO	FECHA RSD	FECHA VTQ	TIPO DP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO
2018077305	10/10/2018	01/11/2018	PETICIONES	JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA LA CEJA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE REPLANTEAR PRESUPUESTO DEL PROYECTO DE ELECTRIFICACION EN VEREDA LA CEJA DEL MUNICIPIO DE CAJAMARCA
2018077945	12/10/2018	06/11/2018	PETICIONES	ROMERO PALACIO LUIS	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION RETIE RESPECTO A BANDEJAS PORTA-CABLES

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 y de lo 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 evitar que el riesgo se materialice.
- 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 [menergia@minminas.gov.co](mailto:menergia@minminas.gov.co) dentro de los términos legales.

Cordial saludo,

Hernando Rodríguez Otálora

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

[hrodriguez@minminas.gov.co](mailto:hrodriguez@minminas.gov.co)

Calle 43 No. 57-31 CAN

PO Box (57 1) 220 0300 Est. 2388

Bogotá D.C., Colombia.





Hernando Rodriguez Otálora <hrodriguez@minminas.gov.co>

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

3 mensajes

Hernando Rodriguez Otálora <hrodriguez@minminas.gov.co>
Para: RAFAEL ANDRES MADRIGAL CADAVID <ramadrigal@minminas.gov.co>
Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jobarragan@minminas.gov.co>, Aida Marcela Nieto Penagos <amnielo@minminas.gov.co>

9 de nov

Respetado Doctor Rafael Andrés Cadavid,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a las PQRD'S, reportamos aquellas que fueron contestadas fuera de término por parte de la Dirección de E

Atendidas fuera de termino:

Table with 8 columns: RADICADO, FECHA RRDO, FECHA VTO, TIPO DP, REMITENTE, DEPENDENCIA, ASUNTO, RADICAD. It lists five cases with their respective details.

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 y de lo Conte 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 evitar que el riesgo se r nuevamente.
Recordamos realizar el enlace de las copias de respuesta al Grupo de Partipación y Servicio al Ciudadano, en caso de envíos por correo electrónico por favor copia al correo menergía@min

Cordial saludo,

Hernando Rodriguez Otálora
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
hrodriguez@minminas.gov.co
Calle 43 No. 57-31 CAN
PEX (57 1) 220 0300 Ext. 2205
Bogotá D.C., Colombia.

Hernando Rodriguez Otálora <hrodriguez@minminas.gov.co>
Para: RAFAEL ANDRES MADRIGAL CADAVID <ramadrigal@minminas.gov.co>
Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jobarragan@minminas.gov.co>, Aida Marcela Nieto Penagos <amnielo@minminas.gov.co>

9 de noviembre de 2018, 12:43

En el listado se fue relacionado el radicado No. 2018075403 que pertenece a la Oficina Asesora Jurídica, agradecemos hacer caso omiso de esa petición.

Cordial saludo,

Hernando Rodriguez Otálora
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
hrodriguez@minminas.gov.co
Calle 43 No. 57-31 CAN
PEX (57 1) 220 0300 Ext. 2205
Bogotá D.C., Colombia.

[El texto citado está oculto]

RAFAEL ANDRES MADRIGAL CADAVID <ramadrigal@minminas.gov.co>
Para: Hernando Rodriguez Otálora <hrodriguez@minminas.gov.co>
Cc: EDNA YULIETTE GONZALEZ GARCIA <eygonzalez@minminas.gov.co>

12 de noviembre de 2018, 23:12

Buenas noches Hernando, recibido. Atenderé sus observaciones. Saludos, Rafael.

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]



Antes de imprimir este mensaje evalúe si es necesario hacerlo
Con un árbol se producen 16 onzas de papel y una sola hoja blanca requiere 30 cm3 de agua

Rafael Andrés Madrigal Cadavid
Director de Energía Eléctrica
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA







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

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

1 mensaje

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

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

Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minminas.gov.co>, Aida Marcela Nieto Penagos <amnielo@minminas.gov.co>, Luisa Fernanda Hurtado Bernal <lfhurtado@minminas.gov.co>

Respetado Doctor Rafael Andrés Cadevid,

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 contestadas fuera de término Energía Eléctrica:

Sin respuesta:

RADICADO	FECHA REDD	FECHA VTO	TIPO DP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO
2018078874	09/10/2018	31/10/2018	PETICIONES	ENERGY GREEN ECOTECHNOLOGY	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL APOYO DEL MINME PARA EL DESARROLLO Y INSTALACION DE PARQUES SOLICIDY SOLARES

Atendidas fuera de término:

RADICADO	FECHA REDD	FECHA VTO	TIPO DP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO
2018082105	28/10/2018	31/11/2018	PETICIONES	INGENIERIA VALDERRAMA MORENO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD ACLARACIONES NORMATIVAS USO DE BANDEJAS PORTACABLES O MALLA ELECTRO SOLDADA Y BUNDO-BARRAS SEGÚN MODIFICACIONES RETIE

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 y de lo Conte
- 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 evitar que el riesgo se r
- 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 [menergia@min](mailto:menergia@min) evidencia del envío dentro de los términos legales.

Cordial saludo,

Hernando Rodríguez Otálora

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

[hrodriguez@minminas.gov.co](mailto:hrodriguez@minminas.gov.co)

Calle 43 No. 57-31 CAN

PEK (57 1) 220 0300 Ext. 2368

Bogotá D.C., Colombia.

**Oportunidad de Mejoramiento:** La Dirección de Energía Eléctrica 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 1755 de 2015 y Resolución 40802 de 2016<sup>8</sup>, para evitar que el riesgo se materialice nuevamente.

**“Evidencia correo vencimiento 1,2, 5 y 6” a la Oficina Asesora Jurídica:**

Se evidencia en las siguientes imágenes que mediante correos electrónicos de los días 31 de julio, 13 de septiembre y 9 de noviembre de 2018 respectivamente, que el Grupo de Participación y servicio al Ciudadano solicitó justificación al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, del vencimiento de 7 PQRD'S reportando adicionalmente al Grupo de Control Interno Disciplinario.

<sup>8</sup> Por la cual se reglamenta el tramite interno de Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias - PQRD





Hernando Rodríguez Otálora -hrodriguez@minminas.gov.co-

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Oficina Asesora Jurídica

1 mensaje

31 de Julio de 2018, 11:30

Hernando Rodríguez Otálora -hrodriguez@minminas.gov.co- Para: Juan Manuel Andrade Morantes -jmandrade@minminas.gov.co- Co: Aida Marcela Nieto Penagos -amnieto@minminas.gov.co-, Juan Carlos Barragan Mendez -jcbarragan@minminas.gov.co-

Respetado Doctor Juan Manuel Andrade.

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a las PQRD'S, reportamos las que fueron contestadas fuera de término por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

Table with 9 columns: RADICADO, FECHA REBO, FECHA VTO, TIPO DP, REMITENTE, DEPENDENCIA, ASUNTO, RADICADO RTA, FECHA RTA. Contains two rows of data regarding legal consultations.

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 y de lo 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 evitar que el riesgo se 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 menergia@minminas.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
hrodriguez@minminas.gov.co
Calle 43 No. 57-31 CAN
PBX (57 1) 220 3000 Ext. 3388
Bogotá D.C., Colombia.



Hernando Rodríguez Otálora -hrodriguez@minminas.gov.co-

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Oficina Asesora Jurídica

1 mensaje

13 de septiembre de 201

Hernando Rodríguez Otálora -hrodriguez@minminas.gov.co- Para: Juan Manuel Andrade Morantes -jmandrade@minminas.gov.co- Co: Juan Carlos Barragan Mendez -jcbarragan@minminas.gov.co-, Aida Marcela Nieto Penagos -amnieto@minminas.gov.co-, Nancy Edith Ramos Castiblanco -nramos@minminas.gov.co-

Respetado Doctor Juan Manuel Andrade.

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 contestadas fuera de término por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

Sin respuesta:

Table with 9 columns: RADICADO, FECHA REBO, FECHA VTO, TIPO DP, REMITENTE, DEPENDENCIA, ASUNTO, RADICADO RTA, FECHA. Contains one row of data regarding a petition for mining titles.

Atendidas fuera de término:

Table with 9 columns: RADICADO, FECHA REBO, FECHA VTO, TIPO DP, REMITENTE, DEPENDENCIA, ASUNTO, RADICADO RTA, FECHA. Contains three rows of data regarding various petitions and consultations.

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 y de lo 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 evitar que el riesgo se 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 menergia@minminas.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
hrodriguez@minminas.gov.co
Calle 43 No. 57-31 CAN
PBX (57 1) 220 3000 Ext. 3388
Bogotá D.C., Colombia.





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

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Oficina Asesora Jurídica

1 mensaje

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

9 de noviembre

Para: Laura Victoria Bechara Arciniegas <lbechara@minminas.gov.co>

Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jobarragan@minminas.gov.co>, Aida Marcela Nieto Penagos <amnieto@minminas.gov.co>

Respetada Dra. Laura Victoria Bechara

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a las PQRD'S, reportamos aquellas que fueron contestadas fuera de término por parte de la Oficina Asesora

RADICADO	FECHA RRDD	FECHA VTO	TIPO DP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA
2018075403	04/10/2018	16/10/2018	PETICIONES	TORRES CONTRERAS ORLANDO	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD NEGOCIACION DE PENSIONES DE LOS JUBILADOS DE ELECTRICARIBE	2018082228

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 y de lo 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 evitar que el riesgo se repita 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 [menergia@minminas.gov.co](mailto:menergia@minminas.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  
[hrodriguez@minminas.gov.co](mailto:hrodriguez@minminas.gov.co)  
Calle 43 No. 57-31 CAN  
Bogotá D.C., Colombia



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

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Oficina Asesora Jurídica

1 mensaje

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

Para: Laura Victoria Bechara Arciniegas <lbechara@minminas.gov.co>

Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jobarragan@minminas.gov.co>, Aida Marcela Nieto Penagos <amnieto@minminas.gov.co>, Luisa Fernanda Hurtado Bernal <lhurtado@minminas.gov.co>

Respetada Dra. Laura Victoria Bechara

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

RADICADO	FECHA RRDD	FECHA VTO	TIPO DP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO
2018075487	04/10/2018	20/11/2018	CONSULTAS	MARTINEZ ESTANCOLI JESUS HUMBERTO	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION SOBRE DERECHOS DE INTERES COLECTIVO DEL NUEVO ESQUEMA ESPECIAL DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE
2018075500	05/10/2018	19/11/2018	CONSULTAS	LOTERO ZULLIAGA ASOBADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON IMPUESTO DE ALUMBRADO PUBLICO

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 y de lo 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 evitar que el riesgo se repita 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 [menergia@minminas.gov.co](mailto:menergia@minminas.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  
[hrodriguez@minminas.gov.co](mailto:hrodriguez@minminas.gov.co)  
Calle 43 No. 57-31 CAN  
Bogotá D.C., Colombia





**Oportunidad de Mejoramiento:** La Oficina Asesora Jurídica 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 1755 de 2015 y Resolución 40802 de 2016<sup>9</sup>, para evitar que el riesgo se materialice nuevamente.

### 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, 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

<sup>9</sup> Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias - PQRD



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 Identificado<sup>10</sup>: 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 14 de diciembre de 2018, el Grupo de Control Interno Disciplinario informó lo siguiente en relación con la solicitud efectuada por la OCI<sup>11</sup>:... *“De manera atenta, y siguiendo instrucciones del Doctor Juan Carlos Barragán, envió la relación de la información solicitada”.*

“Es de anotar que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, informa mediante correos electrónicos los vencimientos de los Derechos de Petición tanto a la correspondiente área Organizacional como al Grupo de Control Interno Disciplinario. Este control se está desarrollando de manera semanal y/o quincenal.

Revisados los números de radicados relacionados por el Grupo de Control Interno Disciplinario, se observa que llevan un cuadro en con los siguientes encabezados así ;

No./ DependenciA Remitente / Recha Recibido a OCID/ Corre Informativo/ Radicado de la petición vencida/ No contestada/ Remitente/ Asunto/ Fecha RBDO/ Fecha Vencimieto/ Tipo de D.P. / Fecha Respuesta/ Estado/ Dependencia responsable/ Evidencia de radicados enviados por OCID/ Radicados respuestas a nuestro memorandos/ Continuidad/ Estado actual.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Mediante correo electrónico del 12 de diciembre de 2018





En esta cuadro en excel es donde se evidencia el seguimiento de los derechos de petición reportado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano dentro del periodo de análisis, con su respectivo seguimiento y desarrollo del proceso, como se menciona a continuación:

DEPENDENCIA REMITENTE	FECHA DE RECIBIDO A OCID	CORREO INFORMATIVO	RADICADO DE LA PETICION VENCIDA/NO	REMITENTE	ASUNTO	FECHA RRDD	FECHA VTO	TIPO DE GP	DDO RTA	FECHA RTA	ESTADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	EVIDENCIA DE RADICADOS ENVIADOS POR OCID	RAD. RESPUESTA A REQUERIMIENTO	CONTRUBUS	ESTADO ACTUAL
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	13/06/2018	<a href="mailto:ocid@minminas.gov.co">ocid@minminas.gov.co</a>	2018001489	URIBE	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA URIBE RELACIONADO CON RECURSOS ASIGNADOS Y NO EJECUTADOS.	09/07/2018	23/06/2018	CONSULTA	2018041740	01/08/2018	RTA TARDIA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018047524 25/06/2018	2018048991 28-06-2018	DECISION DE FONDO RTA 2018041740 01/08/2018 RTA DADA A UN ANONIMO	CERRADO
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	13/06/2018	<a href="mailto:ocid@minminas.gov.co">ocid@minminas.gov.co</a>	2018001703	RICARTE RUEDA ABOGADOS	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON CONTRATO DE CONCESION Y DERECHO DE PREFERENCIA	09/07/2018	23/06/2018	CONSULTA	N/A	N/A	SR RTA	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018070448 17-09-2018	2018073863 28-09-2018	POR EXCESIVA CARGA DE TRABAJO SE RESPONDIÓ DE FORMA TARDIA RTA MEDIANTE RADICADO NO: 2018081304 DE 25-10-	CERRADO
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	13/06/2018	<a href="mailto:ocid@minminas.gov.co">ocid@minminas.gov.co</a>	2018000283	BELTRAN BARRETO ELEY	DERECHO DE PETICION SUPERPOSICION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA CON TITULOS MINEROS	04/07/2018	17/06/2018	PETICION	2018080523	28/08/2018	RTA TARDIA	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018070448 17-09-2018	2018073863 28-09-2018	POR EXCESIVA CARGA DE TRABAJO SE RESPONDIÓ DE FORMA TARDIA RTA MEDIANTE RADICADO NO: 2018081304 DE 25-10-	CERRADO
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	13/06/2018	<a href="mailto:ocid@minminas.gov.co">ocid@minminas.gov.co</a>	2018004250	GOMEZ RAFAEL GEOVANNY	SOLICITUD RELACIONADA CON ILUMINACION PUBLICA	06/06/2018	23/06/2018	CONSULTA	2018060793	28/08/2018	RTA TARDIA	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018070448 17-09-2018	RTA MEDIANTE RADICADO 2018073863 28-09-2018	N/A	CERRADO
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	13/06/2018	<a href="mailto:ocid@minminas.gov.co">ocid@minminas.gov.co</a>	2018031626	ANONIMO	queja sobre el costo y calidad de servicios de energía de la empresa ECHGAR S.A-ESP	21/04/2018	23/06/2018	QUEJA	2018060778	18/08/2018	RTA TARDIA	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018070448 17-09-2018	RTA MEDIANTE RADICADO 2018073863 28-09-2018	N/A	CERRADO







6	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	12/16/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018067807	COLPATRA A - CONSTRUCTORA	consulta sobre folioleta para alumbrado de emergencia	30/09/2018	27/09/2018	PETICION	2018074029	01/10/2018	RTA TARDA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018078532 17-16-2018	Se reitera solicitud mediante Radicado No 2018088561 de 09-11-2018	Rta mediante evidencias Rad No 2018074029 01-10-2018, la demora corresponde a que era consulta y no DP	CERRADO
7	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	12/16/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018067809	SAMPER DE LA HOZ JEYSON	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON SAUCIONES POR LA NO INSTALACION DE LUCES DE EMERGENCIA	30/09/2018	27/09/2018	PETICION	2018074490	01/10/2018	RTA TARDA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018078532 17-16-2018	Se reitera solicitud mediante Radicado No 2018088561 de 09-11-2018	Rta mediante Rad No 2018074490 01/10/2018, la demora corresponde a que era consulta y no DP	CERRADO
8	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	12/16/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018066771	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDIELLEN S.A. E.S.P.	SOLICITUD COPIA DE LOS ANTECEDENTES QUE EXISTAN EL EL NOME QUE FINALIZARON CON LA EXPEDICION DE LA RESOLUCION 18214 DEL 05 DE NOVIEMBRE DE 2018	15/09/2018	24/09/2018	COPIAS E INFORMACION	NA	NA	SI RTA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018078532 17-16-2018	Se reitera solicitud mediante Radicado No 2018088561 de 09-11-2018	Rta mediante radicado No 2018071014 18/09/2018 a avocata juridica, rta final mediante radicado No 2018077261 12/10/2018 dentro de terminos	CERRADO
9	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	12/16/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018066661	FRAY BARTOMEZ BRITO	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR INHABILIDAD RELACIONADO CON PRESUPUESTO DE QUE LA RACION CEDE A ELECTRICARRE PARA MEJORAR SERVICIO A LA COSTA ATLANTICA	13/09/2018	04/10/2018	PETICIONES	NA	NA	SI RTA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018078532 17-16-2018	Se reitera solicitud mediante Radicado No 2018088561 de 09-11-2018	Rta mediante rad. No 2018083575 02/11/2018 la demora corresponde a traslado mismo que se realizaron dentro de terminos evidenciados en PD	CERRADO
10	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	09/11/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018075403	TORRES CONTRERAS ORLANDO	CLICITUD NEGOCIACION DE PENSIONES DE LOS JUBILADOS DE ELECTRICARRE	04/10/2018	26/10/2018	PETICIONES	2018083903	02/11/2018	RTA TARDA	OPICMA ASESORA JURIDICA	2018085793 10-11-2018	RTA mediante radicado 2018087005 16-11-2018 excoeriva carga de trabajo, pero fue contestado mediante rad 2018052840 01/11/2018		CERRADO
11	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	09/11/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018075403	TORRES CONTRERAS ORLANDO	SOLICITUD NEGOCIACION DE PENSIONES DE LOS JUBILADOS DE ELECTRICARRE	04/10/2018	26/10/2018	PETICIONES	2018083903	02/11/2018	RTA TARDA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018085794 10/11/2018			ABIERTO
12	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	09/11/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018075995	DAZ OSPINA FERNANDA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE REGISTROS PARA CONSTRUIR UN COMERCIAL ADOR DE ENERGIA ELECTRICA	05/10/2018	28/10/2018	PETICIONES	2018083940	02/11/2018	RTA TARDA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018085794 10/11/2018			ABIERTO
13	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	09/11/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018076074	VALLEJO MENDOZA BARRA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE INVERSION EN INFRAESTRUCTURA ENERGETICA	05/10/2018	28/10/2018	PETICIONES	2018083903	02/11/2018	RTA TARDA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018085794 10/11/2018			ABIERTO
14	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	09/11/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018076448	SALAZAR ORLANDO ESTEBAN ALEXANDER	SOLICITUD DE INFORMACION DEL DECRETO DE LEY 884 PLAN NACIONAL DE ELECTRIFICACION RURAL	03/10/2018	30/10/2018	PETICIONES	2018083854	02/11/2018	RTA TARDA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018085794 10/11/2018			ABIERTO
15	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	09/11/2018	<a href="#">https://www.estrategiasocial.gov.co</a>	2018076413	MANUEL ALEJANDRO AREVALO	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA AMH RELACIONADO CON LAS ENERGIAS	03/10/2018	30/10/2018	PETICIONES	2018083908	02/11/2018	RTA TARDA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018085794 10/11/2018			ABIERTO





16	GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO CIUDADANO	23/11/2018	<a href="https://www.mmp.gov.co">https://www.mmp.gov.co</a>	2018E-10	JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL VEREDA LA CEJA	SOLICITUD SOBRE REPLANTEAR PRESUPUESTO DEL PROYECTO DE ELECTRIFICACION RURAL DE LA VEREDA LA CEJA DEL MUNICIPIO DE CAJAMARCA	10/10/2018	01/11/2018	PETICIONES	2018085356	08/11/2018	RTA TARDA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018080712 22/11/2018		ABERTO
17	GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO CIUDADANO	23/11/2018	<a href="https://www.mmp.gov.co">https://www.mmp.gov.co</a>	2018E7945	ROMERO PALACIO LUIS	SOLICITUD DE INFORMACION REDE RESPECTO A BANDEJAS PONTA CABLES	02/10/2018	06/11/2018	PETICIONES	2018084519	08/11/2018	RTA TARDA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018080712 22/11/2018		ABERTO
18	GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO CIUDADANO	23/11/2018	<a href="https://www.mmp.gov.co">https://www.mmp.gov.co</a>	2018E72151	BENEFICARIOS DEL PROYECTO VEREDA HORNO-PROTERRIO	DERECHO DE PETICIÓN ACERCA DE LA VIGILANCIA Y CONTROL REALIZADOS EN LA EJECUCION DE CONTRATO FAER GGC 4342015 CON LA EMPRESA MESA	07/11/2018	07/11/2018	CONSULTA	N/A	N/A	SIN RTA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018080712 22/11/2018		ABERTO
19	GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO CIUDADANO	23/11/2018	<a href="https://www.mmp.gov.co">https://www.mmp.gov.co</a>	2018E7435	FONTECALA EVER ENRIQUE	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PROYECTO FAER 933 RESOLUCION 180465 DE 27 DE MARZO 2011 CONTRATO GSA 173-2012 ACTA CAFAER No 43 DEL 23 DE SEP DE 2014	00/10/2018	30/11/2018	PETICIONES	N/A	N/A	SIN RTA	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	2018080712 22/11/2018		ABERTO

**Observación OCI:** De la información aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, y la aportada por el Grupo de Control Interno Disciplinario, la cual fue verificada y confrontada por la OCI, se establece que la Dependencia objeto de Auditoria cumple con su deber de informar sobre las solicitudes que han sido atendidas 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 junio a noviembre de 2018, ubicándose en un nivel de riesgo **Bajo**, permitiendo determinar que el control aplicado **fue 100%eficiente**, y la Gestión **fue 100% efectiva**.

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

##### Criterio Normativo:

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





*recibidos en el Centro de Administración de Documentos – CADA, en donde luego de efectuar su digitalización, son entregados al funcionario encargado del correo, para que se encargue del trámite de envío o de entrega a la mano”.*

Riesgo Identificado<sup>12</sup>: 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 5 de diciembre de 2018, el Grupo de Participación 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 DP, dentro del periodo objeto de evaluación”*

### Análisis OCI:

El siguiente es el resultado del análisis realizado de forma aleatoria aportado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de los 37 radicados seleccionados.

Del muestreo aleatorio realizado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se puede observar que ninguna comunicación fue enviada a tiempo, lo que corresponde al 0% del total de la muestra, y que las áreas organizacionales radican la respuesta de las PQRD’S, el mismo día de su vencimiento, es decir que ***el incumplimiento del 100% corresponde a lo indicado por el Procedimiento para el Trámite de Correspondencia Interna y Externa” Código GD-P-02-versión 05, que es relacionado con el deber de enviar por correo físico las respuestas, un día antes de la fecha de vencimiento.***

Se observa en la siguiente imagen, que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano envía semanalmente reportes de las PQRD’S próximas a vencerse, alertando así a las áreas organizacionales, con el fin de evitar el vencimiento de las mismas.

<sup>12</sup> 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.



Mensaje

Hernando Rodríguez Otárola <hrodriguez@minminas.gov.co>  
Para: EDNA YULETTE GONZALEZ GARCIA <eygonzalez@minminas.gov.co>  
Cc: Aida Marcela Nieto Penagos <amnielo@minminas.gov.co>

24 de septiembre de 2018, 14:31

Estimados señores

Se remite reporte de Derechos de Petición a vencer en la semana del 25 de septiembre al 01 de octubre de 2018, agradecemos realizar a través del PB el enlace de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, o enviarlas al correo [mineerga@minminas.gov.co](mailto:mineerga@minminas.gov.co) a fin de registrar la evidencia en el sistema de seguimiento.

**TENER EN CUENTA:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 del decreto 2150 de 1995 "las peticiones de los usuarios se entenderán presentadas o atendidas el día de incorporación al correo", por lo tanto este Grupo realiza revisión de la oportunidad de los envíos a través del servicio de correo 472 y a los documentos enviados mediante correo electrónico.  
De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas Código: OD-P-2 Versión 2 del 2 de febrero de 2017, los documentos de términos deben ser entregados al CADA por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento.

Table with 7 columns: RADICADO, FECHA RD, FECHA VTO, TIPO RP, REMITENTE, AREA, ASUNTO. Contains 28 rows of petition data.

<https://mail.google.com/mail/u/0?ik=90401cf415&view=pt&search=all&permthid=thread-a%3Ar-134366247325793648&siml=msg-a%3A596728955099180202>

1/2

13/12/2018

Correo de Ministerio de Minas y Energía - Derechos de Petición Asignados a la Dirección de Energía Eléctrica a Vencer Semana del 25 de Septiembre al 01 de Octubre de 2018

Table with 7 columns: RADICADO, FECHA RD, FECHA VTO, TIPO RP, REMITENTE, AREA, ASUNTO. Contains 20 rows of petition data.

Fuente Grupo Participación Ciudadana





13/12/2018

Correo de Ministerio de Minas y Energía - Derechos de Petición Asignados a la Dirección de Energía Eléctrica a Vencer Semana del 30 de Octubre al 06 de Noviembre de 2018



Hernando Rodríguez Oñate <hroñate@minminas.gov.co>

Derechos de Petición Asignados a la Dirección de Energía Eléctrica a Vencer Semana del 30 de Octubre al 06 de Noviembre de 2018

1 mensaje

Hernando Rodríguez Oñate <hroñate@minminas.gov.co>  
Pete EDNA YULETTE GONZALEZ GARCIA <egonzalez@minminas.gov.co>, Stella Jauregui Álvarez <stjauregui@minminas.gov.co>, Juan Carlos <jcblotques@minminas.gov.co>  
Cicilia Marcela Nieto Parra <cmnieto@minminas.gov.co>

28 de octubre de 2018, 12:17

Informes referidos

Se remite respecto de Derechos de Petición a vencer en la semana del 30 de octubre al 06 de noviembre de 2018, agradecemos realizar a través del PV el envío de los copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, o enviarnos al correo <hroñate@minminas.gov.co> a fin de registrar la evidencia en el sistema de seguimiento.

**TEMER EN CUENTA:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 del decreto 2125 de 1988: "Las peticiones de los usuarios las entendemos presentadas o elevadas al día de inscripción al correo", por lo tanto este Grupo realiza también de la oportunidad de los envíos a través del servicio de correo A3 y a los documentos enviados mediante correo A44433443.

De acuerdo con lo establecido 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 remisión deben ser entregados al CADA por el correo en el día antes de la fecha de vencimiento.

NUMERO	FECHA RECIBIDA	FECHA VENCIDA	TIPO DE PETICION	IDENTIFICANTE	AREA	ASUNTO
20180706	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	MANUEL LAFRANCO JIMENEZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON SOLICITUD DE COMPROMISO DE TIEMPO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO MAANA
20180744	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	DAVID ENRIQUE OJEDA ALFONSO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION DEL AVANCE DE UN PROYECTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION RURAL
20180743	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	MANUEL ALONSO ARANGO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	PLAZADO DIRECTO DE PETICION POR LA AREA RELACIONADA CON LAS ENERGIAS RENOVABLES EN EL PAIS
20180745	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	CRISTALLA FERRAZ GONZALEZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PROYECTO PARA SER REALIZADO SEMANA DEL 27 DE NOVIEMBRE A COMPROMISO DE TIEMPO PARA CUMPLIR EN EL MES DE 2018
20180716	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	CONCEPCION CONCEPCION	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON INFORMACION TECNICA DE SERVICIO DE REPARACION DE REDES POR SERVICIOS DE TRABAJO
20180754	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	HENRIK CAROLINA JIMENEZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RESPECTO A LA OBLIGACION DE SERVICIO QUE SE DEBE DEBER APLICAR LA PUNTA DE UN CABLE PARA UNO DE LOS PUNTOS DE SERVICIO EN EL TENDIDO DE UN REDE
20180748	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	LUIS ALBERTO GONZALEZ GONZALEZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD ESTADO DE SERVICIO INTERSECCION EN UNO DE LOS PUNTOS DE SERVICIO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO
20180743	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	GRUPO SANAB S.A.S	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD TERCERA RELACIONADA CON REPARACIONES PARA COMERCIALIZAR UNO DE LOS SERVICIOS DE TRABAJO
20180705	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	SABRINA ADAMARA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	PETICION RELACIONADA CON OBLIGACIONES DE SERVICIO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO PARA SERVICIOS DE TRABAJO
20180747	06/12/2018	02/12/2018	PETICION	EMERSON ELECTROTECNOLOGIA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL APOYO DEL AREA PARA EL DESARROLLO Y INSTALACION DE PARQUES EOLICOS EN EL PAIS
20180708	02/12/2018	02/12/2018	PETICION	GRUPO DE ACCION COMUNITARIA HEREDIA CALON	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE REPARACION PRECIPITADA DEL PROYECTO DE ELECTRIFICACION RURAL DE LA AREA DE LA CUMPLIMIENTO DE CUMPLIMIENTO
20180704	02/12/2018	02/12/2018	PETICION	INDUSTRIAL	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE LA NECESIDAD DE SERVICIOS DE COMERCIALIZACION PARA CABLES ELECTRICOS EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO
20180705	02/12/2018	02/12/2018	PETICION	DANIEL JIMENEZ ALONSO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	PLAZADO DIRECTO DE PETICION POR LA AREA RELACIONADA CON OBLIGACIONES DE SERVICIO PARA CUMPLIR EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO
20180703	11/12/2018	02/12/2018	PETICION	JUAN CARLOS	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON EL PUNTO A3 DEL AREA GENERAL DEL PROYECTO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO
20180703	11/12/2018	02/12/2018	PETICION	OSCAR ENRIQUE GONZALEZ GONZALEZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON LA PREPARACION DE TRABAJOS EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO
20180704	11/12/2018	02/12/2018	PETICION	LA DE COLOMBIA S.A.S	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON INFORMACION DEL ESTADO DE SERVICIO DE TRABAJO PARA SERVICIOS DE TRABAJO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO
20180704	11/12/2018	02/12/2018	PETICION	GRUPO SANAB S.A.S	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	PLAZADO DIRECTO DE PETICION POR SERVICIOS DE LA REPARACION RELACIONADA CON LA REPARACION DE TRABAJO

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=1&search=ab&permthid=trnsad-a%3A-1037318580245526810&siml=msg-a%3A686932169378063645

1/2

13/12/2018

Correo de Ministerio de Minas y Energía - Derechos de Petición Asignados a la Dirección de Energía Eléctrica a Vencer Semana del 30 de Octubre al 06 de Noviembre de 2018

NUMERO	FECHA RECIBIDA	FECHA VENCIDA	TIPO DE PETICION	IDENTIFICANTE	AREA	ASUNTO
20180701	12/02/2018	06/12/2018	PETICION	AVI COLMBIANA S.A.S	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD CONCEPTO DE ALARMAS PREVENTIVAS Y REDES EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DE TRABAJO
20180718	12/02/2018	06/12/2018	PETICION	MARIA MARTINEZ TRUJILLO FERRAZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON EL CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DE TRABAJO PARA EQUIPOS PARA CUMPLIR EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DE TRABAJO
20180701	12/02/2018	06/12/2018	PETICION	GRUPO SANAB S.A.S	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO
20180704	12/02/2018	06/12/2018	PETICION	ZAMBRANO CRISTINA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE SERVICIOS DE TRABAJO PARA PRODUCTORES DE ENERGIA EN EL DEPARTAMENTO DE BOGOTA
20180706	12/02/2018	06/12/2018	PETICION	AKONNET	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	PLAZADO DE SOLICITUD POR LA AREA DE SERVICIOS DE TRABAJO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DE TRABAJO
20180702	12/02/2018	06/12/2018	PETICION	ELC SAUL ORLANDO PEREZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	PLAZADO DE SOLICITUD POR SERVICIOS DE LA REPARACION RELACIONADA CON SERVICIOS DE TRABAJO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DE TRABAJO
20180704	12/02/2018	06/12/2018	PETICION	RODRIGO PALAZO GONZALEZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION RESPECTO A SERVICIOS DE TRABAJO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DE TRABAJO
20180703	12/02/2018	06/12/2018	PETICION	OSCAR MARTINEZ ALONSO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE PETICION RELACIONADA CON LA PREVISION DEL SERVICIO DE ENERGIA EN EL DEPARTAMENTO DEL AREA DE LA CUMPLIMIENTO
20180704	12/02/2018	06/12/2018	PETICION	INTERNACIONAL DE NEGOCIOS HERRERA S.A.S	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE SERVICIOS DE TRABAJO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DE TRABAJO
20180706	02/12/2018	06/12/2018	OPINA Y INFORMACION	SUPLENTE DE SERVICIOS PARA SERVICIOS DE TRABAJO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INFORMACION DE LA APLICACION DEL SERVICIO DE TRABAJO Y OBLIGACIONES DE TRABAJO
20180704	02/12/2018	02/12/2018	OPINA Y INFORMACION	HENRIK MANUEL ALONSO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	PLAZADO DIRECTO DE PETICION POR EL PUNTO A3 RELACIONADO CON SERVICIOS DE TRABAJO EN EL AREA DE LA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DE TRABAJO
20180703	11/12/2018	02/12/2018	RECLAMO	IRREGULARIDAD EN COBRO DE TARIFFAS POR SERVICIO DE ENERGIA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	RECLAMO A LA EMPRESA DE ENERGIA DE SAN ANDRES SOPESA S.A ESP POR IRREGULARIDADES EN EL COBRO DE LA FACTURA

Cordial saludo,

Hernando Rodríguez Oñate  
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano  
hroñate@minminas.gov.co  
Calle 43 No. 57-31  
Bogotá D.C. Colombia

Fuente Grupo Participación Ciudadana





13/12/2018

Comiso del Ministerio de Minas y Energía - Derechos de Petición Asignados a la Oficina Asesora Jurídica a Vencer Semana del 26 de Junio al 03 de Julio de 2018



Hernando Rodríguez Otilora <hrodriguez@minminas.gov.co>

Derechos de Petición Asignados a la Oficina Asesora Jurídica a Vencer Semana del 26 de Junio al 03 de Julio de 2018

1 mensaje

Hernando Rodríguez Otilora <hrodriguez@minminas.gov.co>  
Para: Oficina Asesora Jurídica <oficina\_asesora\_juridica@minminas.gov.co>  
Cc: Ana Marcela Nieto Paragás <anieto@minminas.gov.co>

25 de junio de 2018, 13:20

Estimado(a) señores,

De manera atenta me permito enviar el reporte de los Derechos de Petición a vencer en la semana del 26 de junio al 03 de julio de 2018, agradeciendo realizar el envío de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, igualmente si no se envía en el momento de dedicar en el sistema se debe informar a esta misma dependencia de lo contrario se tendrá como no atendido.

Recomendamos que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 del decreto 2150 de 1995, "las peticiones de los usuarios se atenderán presentadas y atendidas el día de incorporación al comiso", por lo tanto este Grupo realiza revisión de la oportunidad de los envíos a través del servicio de correo 473. En caso de envíos por correo electrónico por favor copiar al correo <hrodriguez@minminas.gov.co> para dejar la evidencia del envío dentro de los términos legales.

DERECHOS DE PETICION OFICINA ASESORA JURIDICA						
RADICADO	FECHA REG	FECHA VTO	TIPO OP	AMBITO	AREA	ASUNTO
201800271	16/07/2018	16/06/2018	CONSEJO	ACADEMIA NACIONAL DE BARRIALES - META	OFICINA ASESORA JURIDICA	SERVICIO DE PETICION RELACIONADO CON LA APLICACION DE LA Ley 1448 DE 2014
201800483	12/07/2018	12/06/2018	CONSEJO	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONSEJO COMO COMPETENCIA DE LA ANM PARA DENTRO VOTO BUENO PARA LA EMISION DE PERMISOS
201800884	14/07/2018	14/06/2018	CONSEJO	ANEP - ASOCIACION NACIONAL DE NUBARRIOS PUBLICOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONSEJO PARA NUBARRIOS PUBLICOS Y LA ASOCIACION PUBLICO NUBARRIO
201800948	18/07/2018	18/06/2018	CONSEJO	SECTOR CARBONERO	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRAMITE DE DERECHO DE PETICION POR LA TRAMITACION CON APLICACION DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES RESPECTO A LOS DERECHOS DE ENERGIA
201801158	16/07/2018	16/06/2018	RETCIONES	ALFONSO BARRONAL DE OH - TOLIMA	OFICINA ASESORA JURIDICA	RECURSO CONCEPTO CONTRA DECISION FALTA DE COMPROBACION DE FULCRO
201801247	11/06/2018	11/06/2018	RETCIONES	VARELA DEBIA-BOGOTA	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION SUJECION COMO ANEXO A ENTORNO EN RELACION A SEAM INCLUIDO EN PROYECTO PARA REALIZAR MINERIA
201801330	11/06/2018	11/06/2018	RETCIONES	REYES SANCHEZ PAZEL-BOGOTA	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION BLANDEZIMO CON COMPETENCIA ADMINISTRATIVA PARA TRAMITAR UN RECURSO DE REINTEGRACION
201801716	16/07/2018	16/06/2018	RETCIONES	ALBA ANIBAL REYES GARCIA Y JUAN CARLOS LOPEZ SUAREZ	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRAMITE DE DERECHO DE PETICION POR REINTEGRACION RELACIONADO CON REINTEGRACION DE UN BIEN FÍSICO (MINA ORO) (CUCUTA)
201801946	16/06/2018	16/06/2018	RETCIONES	VALDES PASCARINBO	OFICINA ASESORA JURIDICA	RECURSO CONCEPTO RELACIONADO CON OPERACIONES DE FUENTES MINERARIAS
201802470	17/06/2018	16/06/2018	RETCIONES	VALLEJO ANIBAL SUAREZ	OFICINA ASESORA JURIDICA	RECURSO PARA RECURSO CONCEPTO DE ACCION DE AMPARO
201802537	16/07/2018	16/07/2018	RETCIONES	PROCESADORA GENERAL DE LA NACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONFLICTO RELACIONADO CON LA REINTEGRACION DE LA TRAMITACION DE LA TRAMITACION CON RESPECTO DEL ARTÍCULO 20 DE LA Ley 1448 DE 2014

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=30401c415&view=pt&search=all&permthid=thread-u%3Aminmail-3102143689046503410&siml=msg-a%3Aa%3A2726754060581741894>

1/2

Fuente Grupo Participación Ciudadana







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

MUESTREO 472 (Segundo Trimestre de 2018)												
NO.	RADICADO	FECHA RAD	FECHA VCTO	TIPO	REMITENTE	DEPENDENCIA	RAD RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREI	ENTREGADO /DEVUELTO	OBSERVACIONES GPYSC
1	201804570	01/06/2018	18/07/2018	CONSULTAS	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA	OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2018046047	19/06/2018	YG18551827CO	20/06/2018	ENTREGADO 22/06/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
2	201804641	01/06/2018	26/06/2018	PETICIONES	HURTADO HECTOR LUIS	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018047886	26/06/2018	RN972512936CO	27/06/2018	ENTREGADO 9/07/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
3	201804979	05/06/2018	27/06/2018	PETICIONES	PEREZ GARZON URBANO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018048348	27/06/2018	YG186224288CO	27/06/2018	ENTREGADO 28/06/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
4	2018042373	06/06/2018	28/06/2018	PETICIONES	JOSE IGNACIO GALVAN ROMERO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018048882	28/06/2018	YG186467948CO	29/06/2018	ENTREGADO 05-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
5	2018043824	12/06/2018	04/07/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018050048	04/07/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	04/07/2018	ENTREGADO 04-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
6	2018044694	14/06/2018	06/07/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018051036	06/07/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	06/07/2018	ENTREGADO 06-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
7	2018046710	21/06/2018	13/07/2018	PETICIONES	MACIAS GOMEZ Y ASOCIADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018053215	13/07/2018	YG187677378CO	16/07/2018	ENTREGADO 17-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
8	2018069370	12/09/2018	03/10/2018	PETICIONES	DULCE GUERRA MARIA AURORA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018075061	03/10/2018	RA020784744CO	03/10/2018	ENTREGADO 09-10-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
9	2018069734	13/09/2018	04/10/2018	PETICIONES	ALCALDIA MUNICIPAL DE CONSACA - NARIÑO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018075516	04/10/2018	RA022123531CO	05/10/2018	ENTREGADO 08-10-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
10	2018069858	13/09/2018	04/10/2018	PETICIONES	HEGOGAS GNV S.A.S	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018075692	04/10/2018	YG205737019CO	08/10/2018	ENTREGADO 9/10/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
11	2018070128	14/09/2018	05/10/2018	PETICIONES	RIVADENEIRA BURBANCO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018075839	05/10/2018	RA022123576CO	05/10/2018	ENTREGADO 9/10/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
12	2018057877	01/08/2018	24/08/2018	PETICIONES	ROJAS IBÁÑEZ CARLOS ALBERTO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018063834	24/08/2018	RA00071629CO	24/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
13	2018057987	01/08/2018	24/08/2018	PETICIONES	ALFREDO PIO ARENAS BONETT	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018063825	24/08/2018	YG201217154CO	24/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
14	2018058436	02/08/2018	27/08/2018	PETICIONES	ISA INTERCOLOMBIA	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018064465	27/08/2018	RA002156235CO	28/08/2018	ENTREGADO 31/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
15	2018058564	02/08/2018	27/08/2018	PETICIONES	GL INGENIEROS S.A.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018064210	27/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
16	2018058567	02/08/2018	27/08/2018	PETICIONES	OBANDO CARDONA JHONY ALEJANDRO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018064521	27/08/2018	RA003014525CO	29/08/2018	ENTREGADO 31/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
17	2018058569	02/08/2018	27/08/2018	PETICIONES	RESTREPO ROJAS MARIANA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018064525	27/08/2018	YG201463756CO	28/08/2018	DEVUELTO 13/09/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
18	2018058690	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	PERSONERIA MUNICIPAL DE IMUES - NARIÑO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018064763	28/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
19	2018058898	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018064699	28/08/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	28/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
20	2018058901	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018064690	28/08/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	28/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
21	2018058897	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018064695	28/08/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	28/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
22	2018058881	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	PERSONERIA DE CONSACA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018064769	28/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN

Fuente Grupo Participación Ciudadana.





23	2018059229	06/08/2018	29/08/2018	PETICIONES	MALAMBO LOZANO CLARNED	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018065387	29/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
24	2018059241	06/08/2018	29/08/2018	PETICIONES	ARENAS HERNANDEZ JORGE ENRIQUE	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018065390	29/08/2018	RA003910805CO	30/08/2018	ENTREGADO 3/09/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
25	2018059342	06/08/2018	29/08/2018	PETICIONES	DELGADO PINZON DIANA PATRICIA	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018065339	29/08/2018	YG201735644CO	30/08/2018	ENTREGADO 31/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
26	2018059386	06/08/2018	22/08/2018	PETICIONES	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018063345	22/08/2018	YG201044842CO	23/08/2018	ENTREGADO 24-08-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
27	2018060356	09/08/2018	31/08/2018	PETICIONES	CARLOS HERNANDO MEDINA CHICUE	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018065997	31/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
28	2018060620	10/08/2018	03/09/2018	PETICIONES	PERSONERIA CONSACA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018066661	03/09/2018	RA006530457CO	05/09/2018	ENTREGADO 07-09-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
29	2018060491	10/08/2018	03/09/2018	PETICIONES	ROBLEDO CAICEDO JILMAR DAVID	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018066670	03/09/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
30	2018060600	10/08/2018	03/09/2018	PETICIONES	BUSTAMANTE CARDONA DANIEL EDUARDO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018066332	03/09/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
31	2018060825	13/08/2018	04/09/2018	PETICIONES	GODOY TRIANA ELIZABETH	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018066878	04/09/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	04/09/2018	ENTREGADO 05-09-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
32	2018060954	13/08/2018	04/09/2018	PETICIONES	MARINELA SANCHEZ ARDILA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018067136	04/09/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	06/09/2018	ENTREGADO 06-09-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
33	2018061453	14/08/2018	05/09/2018	PETICIONES	DAZA PUPO ANA MARIA	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018067504	05/09/2018	YG202353553CO	06/09/2018	ENTREGADO 07-09-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
34	2018049803	03/07/2018	25/07/2018	PETICIONES	LAURA MARGARITA BARRETO BERNAL	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018055925	25/07/2018	YG198592197CO	26/07/2018	ENTREGADO 27-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
35	2018049814	03/07/2018	25/07/2018	PETICIONES	GOBERNACION DE NARIÑO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018055624	25/07/2018	YG198592308CO	26/07/2018	ENTREGADO 30-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
36	2018050182	04/07/2018	26/07/2018	PETICIONES	DIAZ ALVAREZ RAFAEL EDUARDO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018055866	25/07/2018	YG198592135CO	26/07/2018	ENTREGADO 30-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
37	2018050208	04/07/2018	26/07/2018	PETICIONES	CIDET	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018056270	26/07/2018	YG198704517CO	27/07/2018	DEVUELTO 3/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS

Fuente Grupo Participación Ciudadana



Tabla 6 Entregado fuera de término

MUESTRO 472 (Segundo Trimestre de 2018)												
NO.	RADICADO	FECHA RAD	FECHA VCTO	TIPO	REMITENTE	DEPENDENCIA	RAD RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORRE	ENTREGADO /DEVUELTO	OBSERVACIONES GPYSC
1	201804570	01/06/2018	18/07/2018	CONSULTAS	CORPORACION AUTONOMIA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA	OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2018046047	19/06/2018	YG8558127CO	20/06/2018	ENTREGADO 22/06/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
2	201804641	01/06/2018	26/06/2018	PETICIONES	HURTADO HECTOR LUIS	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018047886	26/06/2018	RN97252936CO	27/06/2018	ENTREGADO 9/07/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
3	201804979	05/06/2018	27/06/2018	PETICIONES	PEREZ GARZON URBANO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018048348	27/06/2018	YG86224288CO	27/06/2018	ENTREGADO 28/06/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
4	2018042373	06/06/2018	28/06/2018	PETICIONES	JOSE IGNACIO GALVAN ROMERO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018048882	28/06/2018	YG86467948CO	29/06/2018	ENTREGADO 05-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
5	2018043824	12/06/2018	04/07/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018050048	04/07/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	04/07/2018	ENTREGADO 04-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
6	2018044694	14/06/2018	06/07/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018051036	06/07/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	06/07/2018	ENTREGADO 06-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
7	2018046710	21/06/2018	13/07/2018	PETICIONES	MACIAS GOMEZ Y ASOCIADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018053215	13/07/2018	YG87677378CO	16/07/2018	ENTREGADO 17-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
8	2018069370	12/09/2018	03/10/2018	PETICIONES	DULCE GUERRA MARIA AURORA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018075061	03/10/2018	RA020784744CO	03/10/2018	ENTREGADO 09-10-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
9	2018069734	13/09/2018	04/10/2018	PETICIONES	ALCALDIA MUNICIPAL DE CONSACA - NARIÑO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018075516	04/10/2018	RA022123531CO	05/10/2018	ENTREGADO 08-10-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
10	2018069858	13/09/2018	04/10/2018	PETICIONES	HEGOGAS GNV S.A.S	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018075692	04/10/2018	YG20573709CO	08/10/2018	ENTREGADO 9/10/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
11	2018070128	14/09/2018	05/10/2018	PETICIONES	RIVADENEIRA BURBANCO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018075839	05/10/2018	RA022123576CO	05/10/2018	ENTREGADO 9/10/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
12	2018057877	01/08/2018	24/08/2018	PETICIONES	ROJAS IBAÑEZ CARLOS ALBERTO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018063834	24/08/2018	RA00071629CO	24/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
13	2018057987	01/08/2018	24/08/2018	PETICIONES	ALFREDO PIO ARENAS BONETT	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018063825	24/08/2018	YG201217154CO	24/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
14	2018058436	02/08/2018	27/08/2018	PETICIONES	ISA INTERCOLOMBIA	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018064465	27/08/2018	RA002166235CO	28/08/2018	ENTREGADO 31/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
16	2018058567	02/08/2018	27/08/2018	PETICIONES	OBANDO CARDONA JHONY ALEJANDRO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018064521	27/08/2018	RA003014525CO	29/08/2018	ENTREGADO 31/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
17	2018058569	02/08/2018	27/08/2018	PETICIONES	RESTREPO ROJAS MARIANA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018064525	27/08/2018	YG201463756CO	28/08/2018	DEVUELTO 13/09/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
19	2018058898	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018064699	28/08/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	28/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
20	2018058901	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018064690	28/08/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	28/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
21	2018058897	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	COLPENSIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018064695	28/08/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	28/08/2018	ENTREGADO 29/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
24	2018059241	06/08/2018	29/08/2018	PETICIONES	ARENAS HERNANDEZ JORGE ENRIQUE	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018065390	29/08/2018	RA003910805CO	30/08/2018	ENTREGADO 31/09/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
25	2018059342	06/08/2018	29/08/2018	PETICIONES	DELGADO PINZON DIANA PATRICIA	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018065339	29/08/2018	YG201735644CO	30/08/2018	ENTREGADO 31/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
26	2018059386	06/08/2018	22/08/2018	PETICIONES	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018063345	22/08/2018	YG201044842CO	23/08/2018	ENTREGADO 24-08-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
28	2018060620	10/08/2018	03/09/2018	PETICIONES	PERSONERIA CONSACA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018066661	03/09/2018	RA006530457CO	05/09/2018	ENTREGADO 07-09-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
31	2018060825	13/08/2018	04/09/2018	PETICIONES	GODOY TRIANA ELIZABETH	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018066878	04/09/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	04/09/2018	ENTREGADO 05-09-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
32	2018060954	13/08/2018	04/09/2018	PETICIONES	MARINELA SANCHEZ ARDILA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018067136	04/09/2018	LLEVADO A LA MANO POR MOTORIZADO	06/09/2018	ENTREGADO 06-09-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
33	2018061453	14/08/2018	05/09/2018	PETICIONES	DAZA PUPO ANA MARIA	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018067504	05/09/2018	YG202353553CO	06/09/2018	ENTREGADO 07-09-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
34	2018049803	03/07/2018	25/07/2018	PETICIONES	LAURA MARGARITA BARRETO BERNAL	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018055925	25/07/2018	YG88592197CO	26/07/2018	ENTREGADO 27-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
35	2018049814	03/07/2018	25/07/2018	PETICIONES	GOBERNACION DE NARIÑO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018055624	25/07/2018	YG88592308CO	26/07/2018	ENTREGADO 30-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
36	2018050182	04/07/2018	26/07/2018	PETICIONES	DIAZ ALVAREZ RAFAEL EDUARDO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018055866	25/07/2018	YG88592135CO	26/07/2018	ENTREGADO 30-07-2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS
37	2018050208	04/07/2018	26/07/2018	PETICIONES	CIDET	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018056270	26/07/2018	YG88704519CO	27/07/2018	DEVUELTO 3/08/2018	ENVIADO FUERA DE LOS TERMINOS





De acuerdo con la Tabla 6 entregados fuera de término, para ser enviado por el correo físico 472, se observa que 12 de las 37 respuestas alcanzaron a ser enviadas dentro del término para la atención de PQRDS, por lo que el porcentaje de los envíos por fuera del término, a través del servicio de mensajería es del 67.5%.

En la tabla 6 de la muestra aleatoria de radicados de correspondencia, se observa que en algunos casos, el mismo día que se radicó el documento, se alcanzó también a enviar por correo físico 472 de manera efectiva.

Si bien el procedimiento de correspondencia, requiere que se envíen las comunicaciones a través de la empresa de mensajería un día antes, esto corresponde a un lineamiento bajo un procedimiento interno; mientras que, de acuerdo con el término legal, se entiende atendido del Derecho de Petición el día de imposición en el sistema de correo.

**Tabla 7. No aparece información en sistema 472**

MUESTREO 472 (Segundo Trimestre de 2018)												
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
15	2018058564	02/08/2018	27/08/2018	PETICIONES	GL INGENIEROS S.A.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018064210	27/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
18	2018058690	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	PERSONERIA MUNICIPAL DE IMUES - NARIÑO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018064763	28/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
22	2018058881	03/08/2018	28/08/2018	PETICIONES	PERSONERIA DE CONSACA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018064769	28/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
23	2018059229	06/08/2018	29/08/2018	PETICIONES	MALAMBO LOZANO CLARINED	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018065387	29/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
27	2018060356	09/08/2018	31/08/2018	PETICIONES	CARLOS HERNANDO MEDINA CHICUE	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018065997	31/08/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
29	2018060491	10/08/2018	03/09/2018	PETICIONES	ROBLEDO CAICEDO JILMAR DAVID	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018066670	03/09/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN
30	2018060600	10/08/2018	03/09/2018	PETICIONES	BUSTAMANTE CARDONA DANIEL EDUARDO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018066332	03/09/2018	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72			SIN INFORMACIÓN

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

De la muestra analizada, el 19% corresponde a comunicaciones cuya fecha de envío no se encuentra registrada por la empresa 472, se presume el envío por correo electrónico.

**Observación OCI:** De acuerdo al muestreo que realiza el Grupo de Participación 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 12 de las 37 respuestas alcanzaron a ser enviadas dentro del término para la atención de PQRDS, por lo que el porcentaje de los envíos por fuera del término, a través del servicio de mensajería es del 67.5% de las mismas, fue despachado fuera de término o no se puede verificar dicho envío, lo que indica que los peticionarios no reciben a tiempo sus respuestas. Se evidencia con el análisis de la información que las dependencias encargadas de las contestaciones, entregan al personal encargado de tramitar la *Correspondencia en su mayoría Externa* el día que se vencen los términos legales, sin tener en cuenta que después de realizado este proceso, el trámite continua hasta lograr que el peticionario reciba su contestación, por esta razón se evidencia el porcentaje de enviados fuera del término legal.

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

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 24 del de las condiciones generales establecidas en el “Procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas” Código: GD-P-2 Versión 2 del 2 de febrero de 2017, los documentos de términos deben ser entregado al CADA por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento. (*Subrayado fuera de texto*).

Lo anterior indica, que el riesgo “*que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho*”, se **materializó** entre 1 de junio a 30 de noviembre de 2018, 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, razón por la cual 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 se remiten vía correo electrónico, se deben radicar para continuar con su procedimiento.

**Oportunidad de Mejora:** Independiente de la labor que adelanta el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y los mecanismos de que dispone para realizar el seguimiento al cumplimiento de los tiempos de ley para dar respuesta oportuna a los Derechos de petición y demás mecanismos de participación, se presentan incumplimientos por parte de las áreas organizacionales, razón por la cual se sugiere al *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano*, programar acciones de sensibilización sobre el tema, considerando la estructura actual de la entidad.



**Oportunidad de Mejora:** El Grupo de Gestión Documental, debe ejercer control sobre las fechas de recibo de la correspondencia por parte de las áreas organizacionales y sobre el despacho efectivo de las mismas, realizando pruebas periódicas de consulta a los radicados PQRS, a fin de que las respuestas lleguen en oportunidad al usuario final.

**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**”<sup>13</sup>.

*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 Identificado**<sup>14</sup>: 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 (2.555) se tomó el 2% para su análisis es decir 50 radicados.

**Tabla 11. Digitalización de la Información**

RADICADO	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	RESPUESTA DIGITALIZADA EN P8	
			SI	NO
2018041607	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018048129	X	

<sup>13</sup> 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>

<sup>14</sup> 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.





2018041630	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018054783	X	
2018041917	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018048586	X	
2018041979	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018048348	X	
2018041981	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018044072	X	
2018042028	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018048663	X	
2018042032	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018045961	X	
2018049936	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018052442	X	
2018049942	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018054879	X	
2018049962	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018054877	X	
2018049988	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018052694	X	
2018051103	DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	2018055145	X	
2018051136	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018057023	X	
2018051148	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018055313	X	
2018051158	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018056643	X	
2018051811	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018053434	X	
2018051812	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018053441	X	
2018051813	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018053444	X	
2018057731	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018061457	X	
2018057732	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018061003	X	
2018057877	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018063834	X	
2018057872	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018063499	X	
2018058466	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018063887	X	
2018058461	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018060739	X	





2018058457	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018064507	X	
2018066202	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018071882	X	
2018066207	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018071075	X	
2018066515	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018068744	X	
2018066523	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018071038	X	
2018066526	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018072470	X	
2018066530	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018069043	X	
2018067033	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018072296	X	
2018067036	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018068920	X	
2018067038	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018072290	X	
2018067040	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018068927	X	
2018073837	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018076793	X	
2018073709	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018080050	X	
2018073736	DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	2018076758	X	
2018074060	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	201086660	X	
2018074062	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018080316	X	
2018077920	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018084221	X	
2018077948	GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	2018081667	X	
2018077936	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2018089063	X	
2018077860	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018084524	X	
2018079860	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018086196	X	
2018079886	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018084605	X	
2018079927	OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2018086318	X	
2018079919	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018086477	X	





2018083227	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018087634	X	
2018083229	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2018085031	X	

Fuente Sistema de correspondencia P8 – 13/12/2018

**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 1 de junio a 30 de noviembre de 2018, 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 Documental, 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 PARTICIPACIÓN 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 Participación 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 Identificado**<sup>15</sup>: 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.

**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 13 de diciembre de 2018, se

<sup>15</sup> 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.



encuentra publicado el informe correspondiente al primer trimestre, segundo trimestre y tercer trimestre de 2018, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

### Publicación del Informe Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2018.

Acceder | Mapa del Sitio | Contáctenos | Transparencia | English Overview







INICIO	MINISTERIO	NORMATIVIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ENERGÍA ELÉCTRICA	HIDROCARBUROS	NUCLEAR	MINERÍA	AMBIENTAL Y SOCIAL
--------	------------	--------------	-----------------------	-------------------	---------------	---------	---------	--------------------

Minminas > ATENCIÓN AL CIUDADANO > Mecanismos Ciudadanos > Informes y Estadísticas

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- .. Canales de Atención al Ciudadano
- .. PQRD
- .. Foros en Consulta Ciudadana
- .. Mecanismos Ciudadanos
  - .. Informes y Estadísticas
  - .. Derechos Humanos
- .. Datos Abiertos
- .. Preguntas Frecuentes
- .. Información de Interés
- .. Rendición de Cuentas
- .. Carta de Trato Digno
- .. Biblioteca, estudios y publicaciones
- .. Ventanilla Única - Trámites y Servicios
- .. Información para niños, niñas y adolescentes
- .. Protección de Datos Personales
- .. Caracterización de Usuarios

## Informes y Estadísticas

En esta sección encontrará los informes sobre la atención a mecanismos para la participación ciudadana formulados ante el Ministerio de Minas y Energía, con cortes trimestrales y la medición de la satisfacción del cliente frente a nuestros productos y nuestra atención.

**[Medición de la Satisfacción del Ciudadano](#)**

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.

**[Medición a la satisfacción del ciudadano frente al producto](#)**

La orientación a la satisfacción del ciudadano provoca beneficios tangibles y cuantificables para el ministerio de Minas y Energía, e incluso de ella depende el alcance de varios de los objetivos establecidos por nuestra entidad.

**[Informes Mecanismos de Participación Ciudadana](#)**

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

**Año 2018**

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

**Año 2017**

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

**Año 2016**

- [Informe cuarto trimestre](#)

Fuente Portal WEB-MME







**Observación OCI:** De los tres informes publicados se evidencia, que los correspondientes al primero y tercer trimestre no se encuentran firmados por el Coordinador del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.

**Observaciones GPYSC:**

*El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, acepta la observación, por lo que de manera inmediata se tomaron las acciones correctivas inmediatas y se vuelve a publicar en el Portal Web los informes con la firma correspondiente.*

- Última Página, Informe Primer Trimestre

- Con el fin de conocer si la gestión realizada durante el año 2017 ha contribuido a mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención prestada, se encuentra en proceso los estudios necesarios para realizar la medición de satisfacción a los usuarios en el segundo semestre del año.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, tiene a disposición de los usuarios con discapacidad auditiva, el Centro de Relevó, ubicado en la oficina de atención al ciudadano del primer piso. Este servicio permite a los usuarios con discapacidad auditiva, acceder al Ministerio a través de un sistema de interpretación en línea usando los servicios de un intérprete en lenguaje de señas.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, realizará durante el año 2018 la implementación del Repositorio Digital y el Sistema de Relacionamiento Ciudadano, por otra parte continuará con la actualización del sistema Koha. Estas herramientas favorecerán la consulta del material y la gestión de conocimiento por parte de los usuarios.

**AIDA MARCELA NIETO PENAGOS**  
Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Hernando Rodríguez, Martha Ayala  
Revisó y aprobó: Aida Marcela Nieto Penagos

*Tomado del Portal Web*

**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 21 de diciembre de 2018, se subsana la observación como se muestra a continuación:

- Con el fin de conocer si la gestión realizada durante el año 2017 ha contribuido a mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención prestada, se encuentra en proceso los estudios necesarios para realizar la medición de satisfacción a los usuarios en el segundo semestre del año.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, tiene a disposición de los usuarios con discapacidad auditiva, el Centro de Relevó, ubicado en la oficina de atención al ciudadano del primer piso. Este servicio permite a los usuarios con discapacidad auditiva, acceder al Ministerio a través de un sistema de interpretación en línea usando los servicios de un intérprete en lenguaje de señas.
- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, realizará durante el año 2018 la implementación del Repositorio Digital y el Sistema de Relacionamiento Ciudadano, por otra parte continuará con la actualización del sistema Koha. Estas herramientas favorecerán la consulta del material y la gestión de conocimiento por parte de los usuarios.

**AIDA MARCELA NIETO PENAGOS**

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Hernando Rodríguez, Martha Ayala  
Revisó y aprobó: Aida Marcela Nieto Penagos





Última Página, Informe Segundo Trimestre

repositorio digital que permita ampliar el servicio de consulta de material especializado en texto completo.

- Se adelanta la planeación para realizar las capacitaciones de sensibilización en los temas de servicio que fortalezca la cultura del servicio por parte de los colaboradores de la entidad.
Se iniciará en el mes de septiembre las actividades de innovación abierta, con la participación de diferentes jóvenes quienes en conjunto con la academia y la entidad, buscarán alternativas para difundir los temas de eficiencia energética.

Handwritten signature of Aida Marcela Nieto Penagos

AIDA MARCELA NIETO PENAGOS

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Hernando Rodríguez, Martha Ayala
Revisó y aprobó: Aida Marcela Nieto Penagos

Tomado del Portal Web

Última Página, Informe Tercer Trimestre

- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, continúa el proceso de Fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano - cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional; para cumplir con éste objetivo, se encuentra realizando la medición de la satisfacción de los usuarios a través de la empresa Consenso. El proceso tiene como objetivo la "evaluación del servicio que permitirá diseñar e implementar planes que redunden no sólo en la posibilidad de ofrecer un mejor servicio por parte del Ministerio, sino especialmente, de responder de manera más precisa y adecuada a las necesidades de los ciudadanos." Esta evaluación se realizó a través de una encuesta telefónica a 1169 usuarios del sector minero energético, los resultados se encuentran en proceso de análisis y arrojarán opiniones de los ciudadanos con respecto a la satisfacción en la atención recibida, la facilidad con que pueden utilizar los servicios del Ministerio y la claridad en la orientación recibida.
El grupo de Participación y Servicio al Ciudadano realizó una capacitación en atención y servicio dirigida al personal de recepción, con el fin de dar a conocer los lineamientos establecidos en el Ministerio y sensibilizar a las personas que atienden en primera instancia a los ciudadanos con respecto a la importancia de brindar atención adecuada y oportuna.

AIDA MARCELA NIETO PENAGOS

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Hernando Rodríguez, Martha Ayala
Revisó y aprobó: Aida Marcela Nieto Penagos

Tomado del Portal Web





**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 21 de diciembre de 2018, se subsana la observación como se muestra a continuación:

- El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, continúa el proceso de Fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano – cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional; para cumplir con éste objetivo, se encuentra realizando la medición de la satisfacción de los usuarios a través de la empresa Consenso. El proceso tiene como objetivo la “evaluación del servicio que permitirá diseñar e implementar planes que redunden no sólo en la posibilidad de ofrecer un mejor servicio por parte del Ministerio, sino especialmente, de responder de manera más precisa y adecuada a las necesidades de los ciudadanos.” Esta evaluación se realizó a través de una encuesta telefónica a 1169 usuarios del sector minero energético, los resultados se encuentran en proceso de análisis y arrojarán opiniones de los ciudadanos con respecto a la satisfacción en la atención recibida, la facilidad con que pueden utilizar los servicios del Ministerio y la claridad en la orientación recibida.
- El grupo de Participación y Servicio al Ciudadano realizó una capacitación en atención y servicio dirigida al personal de recepción, con el fin de dar a conocer los lineamientos establecidos en el Ministerio y sensibilizar a las personas que atienden en primera instancia a los ciudadanos con respecto a la importancia de brindar atención adecuada y oportuna.

*Aida Marcela Nieto Penagos*

**AIDA MARCELA NIETO PENAGOS**

Coordinadora de Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

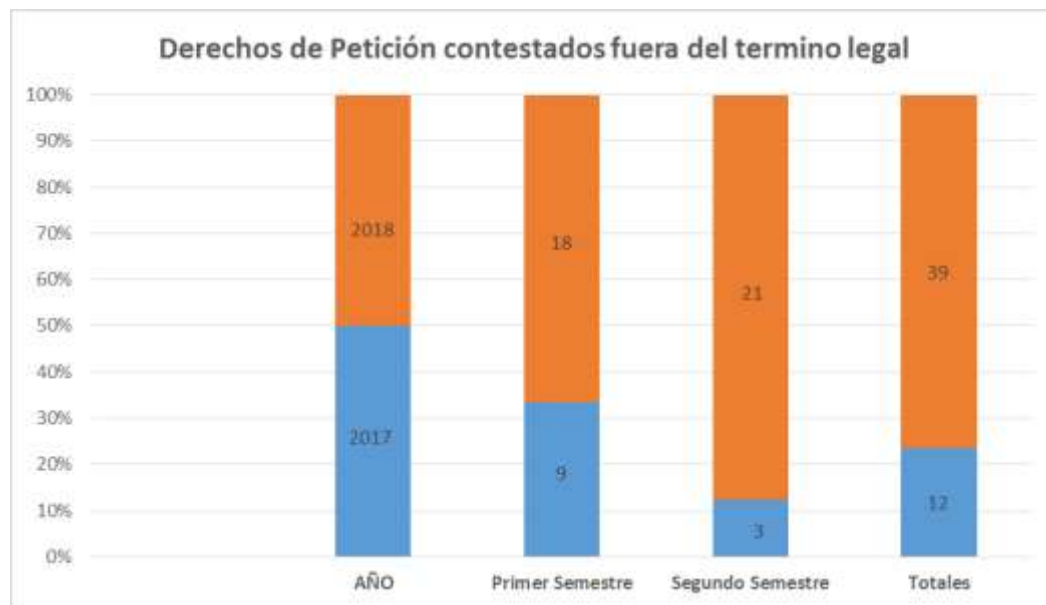
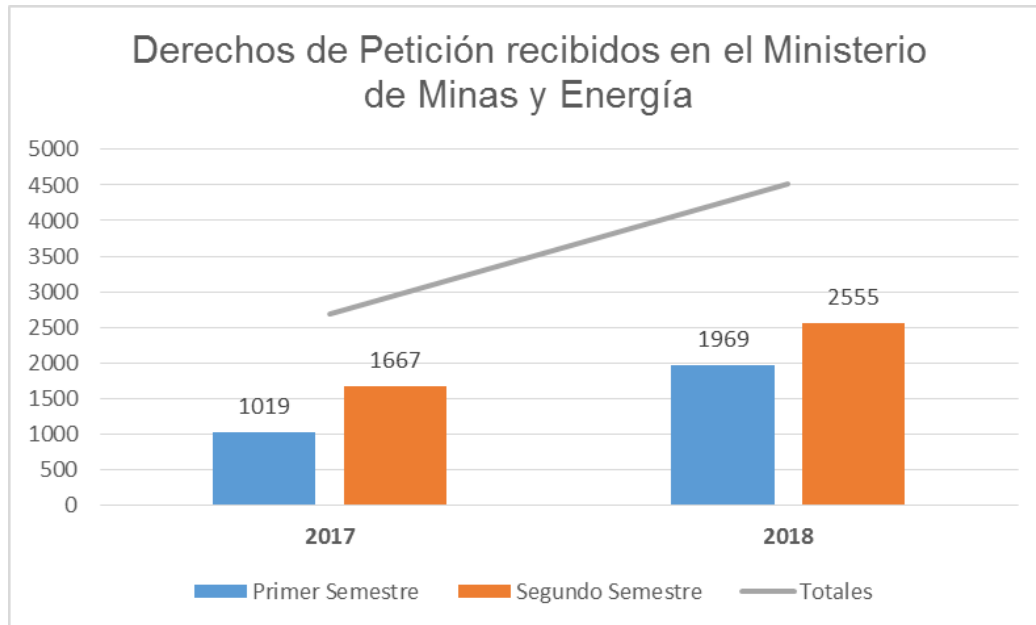
Proyectó: Hernando Rodríguez, Martha Ayala  
Revisó y aprobó: Aida Marcela Nieto Penagos

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 Participación 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. COMPARATIVO Y ANÁLISIS OCI SOBRE LOS DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TERMINO EN LOS AÑOS 2017 Y 2018.

La OCI realiza una comparación correspondiente a los Derechos de Petición contestado fuera de término de los informes realizados correspondientes a los años 2017 y 2018 encontrando lo siguiente:



Si bien este porcentaje de derechos de petición contestados fuera de término es bajo frente a la cantidad de solicitudes recibidas por el Ministerio, debemos cumplir 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”.

Lo anterior indica, que el riesgo “Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido”, se ha venido materializando, 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 Participación y Servicio al Ciudadano, toda vez que se evidencia el seguimiento y alerta por parte del Grupo a las áreas organizacionales, 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 los términos de la Ley.

Se encontró que en el año **2017** se contestaron fuera del término legal 12 Derechos de Petición así; **9 en el primer semestre** y **3 en el segundo semestre**.

En el año **2018** se contestaron fuera del término legal 39 Derechos de Petición así; **18 en el primer semestre** y **21 en el segundo semestre**.

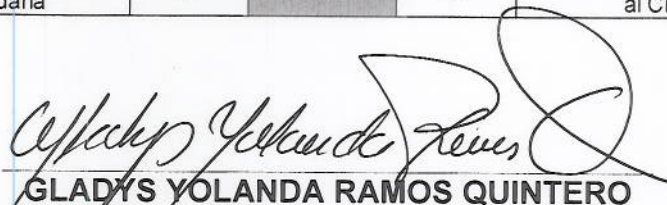
Se observa que se ha aumentado el número de Derechos de Petición contestados fuera del término legal y se exhorta a las áreas organizacionales para que den estricto cumplimiento a los tiempos de respuesta, al grupo de Control Interno Disciplinario para que aplique los procedimientos de ley frente a los incumplimientos, y al Grupo de Gestión Documental, a fin de que se intensifiquen e implementen controles para el recibo y despacho de las comunicaciones desde el CADA.

**10. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS**

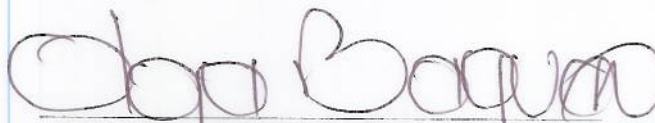
Con base en la evaluación realizada, la Oficina de Control Interno determinó la *Eficiencia* del control establecido para el cumplimiento de la variable analizada, la valoración del *riesgo* inherente y la *Efectividad* de la gestión realizada, cuyo resultado es el que se muestra en el siguiente cuadro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

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

**11. FIRMAS**



**GLADYS YOLANDA RAMOS QUINTERO**  
 Profesional Especializado encargado de las funciones  
 De Jefe Oficina de Control Interno



**OLGA LUCIA BAQUERO ORTEGA**  
 Profesional Oficina de Control Interno