

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORIA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Bogotá, D.C., JUNIO DE 2018

Informe 055 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	6
6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN	6
6.4 VALIDACION	7
7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	7
7.1 Análisis de las Bases de datos	8
7.1.1. Análisis Base de datos 1: Derechos de Petición	9
7.2 Solicitudes de justificación a Dependencias por respuesta fuera del término 18	
7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario	27
7.4. Despacho Correspondencia 472 - Empresa Servicios Postales Nacionales S.A. 29	
7.5. Sistema de Correspondencia digitalización de la información de los Derechos de Petición.	38
8. INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	41
9. SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORA – INFORME 122 DE 2017.	43
10. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS	43
11. FIRMAS	44

AUDITORIA MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. OBJETIVO

El objetivo de la auditoría consistió en 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 diciembre de 2017 a 15 de mayo 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 Ministro, 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 Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez, 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 1993¹, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

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

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

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

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

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

- Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. El acceso a la información como derecho art. 16 y 19.
- Resolución 40802 de agosto 18 de 2016 por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, reclamos, denuncias- PQR`S. MME.
- Circular Externa 01 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, con asunto orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición.
- Decreto 1166 de Julio de 2016- Presentación tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

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,

⁵ artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. Así mismo, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

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

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

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

6.2 MEDICIÓN DEL CONTROL

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

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

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

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

6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

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

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

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

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

6.4 VALIDACION

Este informe surtió trámite de validación mediante correo electrónico del 22 de junio de 2018. Las observaciones al informe fueron recibidas mediante correo electrónico del 26 y 28 de junio 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 primer semestre de 2018, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, entre diciembre de 2017 y mayo 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 1 de junio 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 Identificado⁶: *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 2018040410 del 29 de mayo 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 diciembre de 2017 y mayo 15 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 Peticiones⁷, recibidas dentro del periodo del 1 de diciembre de 2017 al 15 de mayo de 2018, se totalizaron mil novecientos sesenta y nueve (1.969).

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 encontró que dieciocho (18) Peticiones fueron respondidas fuera del término legal. Como se muestra en la siguiente tabla:

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

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

SOLICITUD JUSTIFICACIONES DEPENDENCIAS

No.	RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA
1	2017083894	12/12/2017	27/12/2017	COPIAS E INFORMACION	GUTIERREZ ORJUELA KARINA BRILLY	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD COPIA DE CERTIFICADOS RETIE REALIZADOS POR LA EMPRESA RETICERTIFICAMOS SERVIMETERS S.A	2018001867	11/01/2018
2	2018004526	23/01/2018	06/03/2018	CONSULTAS	WILLIAM ALFONSO NAVARRO GRISALES	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA ANM RELACIONADO CON ALCANCES O EFECTOS DE LA MINERIA DE SUBSISTENCIA	2018017748	07/03/2018
3	2018009328	08/02/2018	01/03/2018	PETICIONES	PINZON DIANA MARCELA	GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	SOLICITUD RELACIONADA CON DOSIMETRIA Y PROTECCION RADIOLOGICA	2018016535	05/03/2018
4	2018009172	08/02/2018	01/03/2018	PETICIONES	EOS ENERGY S.A.S ESP	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON REGISTRO ANTE EL MME Y EL FONDO FSSRI	2018021907	22/03/2018
5	2018009406	08/02/2018	01/03/2018	PETICIONES	OFICINA ZAPATA Y ZAPATA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON LA VIGILANCIA QUE EJERCE EL MME A TORRES ELECTRICAS POR PARTE DE CENTRALES ELECTRICAS DE NORTE DE SANTANDER	2018016745	06/03/2018

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

6	2018010491	13/02/2018	06/03/2018	PETICIONES	ANDRITZ HYDRO LTDA.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD CONCEPTO DE EXCLUSION DEL REGLAMENTO TECNICO RETIE	2018018364	09/03/2018
7	2018011173	15/02/2018	08/03/2018	PETICIONES	ARGUMEDO ANA LUCILA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON LA POSIBILIDAD DE HIDROELECTRICA EN EL MUNICIPIO DE UNGUIA CHOCO	2018019717	14/03/2018
8	2018012475	21/02/2018	09/04/2018	CONSULTAS	GUERRERO PATRICIA DIANA	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD CONCEPTO JURIDICO SOBRE CASO CANTERA MANAS PREDIO AYUELO VEREDA CHUNTAME MUNICIPIO DE CAJICA	2018026547	10/04/2018
9	2018015987	02/03/2018	18/04/2018	CONSULTAS	MARTINEZ Y CORDOBA ABOGADOS ASOCIADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON IMPEDIMENTO PARA COEXISTENCIA DE DOS ACTIVIDADES EN AREA DE UTILIDAD PUBLICA E INTERES SOCIAL	2018029513	19/04/2018
10	2018017702	07/03/2018	23/04/2018	CONSULTAS	CARRASCAL ORTEGA HECTOR	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE REUBICACION DE SUBESTACION ELECTRICA	2018036166	15/05/2018
11	2018019817	14/03/2018	30/04/2018	CONSULTAS	SECRETARIA DE AMBIENTE - VILLAVICENCI O	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON EL DECOMISO DE MINERALES	2018033544	04/05/2018
12	2018022938	26/03/2018	18/04/2018	PETICIONES	JAUREGUI FABIO ENRIQUE	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE LIDER DEL PROCESO DE ACTUALIZACION DEL RETIE		
13	2018025080	05/04/2018	21/05/2018	CONSULTAS	ENERCAUCA S.A. E.S.P	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD LIQUIDACION Y PAGO DE SUBSIDIO DEL AÑO 2015 EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL CAUCA S.A E.S.P		

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

14	2018027542	13/04/2018	07/05/2018	PETICIONES	HYDROQUEST	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE EL PRECIO DE AL QUE LOS PRODUCTORES DE ENERGIA VENDEN LA ENERGIA AYUDAS Y SUBSIDIOS DE PEQUEÑOS PROYECTOS HIDROELECTRICOS	2018035432	11/05/2018
15	2018029767	20/04/2018	15/05/2018	PETICIONES	FABIO ALBERTO GARCIA GONZALEZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA SSPD RELACIONADO CON CADUCIDAD DEL CONTRATO UPME 05-2013		
16	2018030859	25/04/2018	18/05/2018	PETICIONES	SCHAEL HERNANDEZ ROBERTO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON INFORMACION DE NPRECIO DE PROYECTOS LICITADOS EN ENERGIA EOLICA EN LA GUAJIRA		
17	2018031175	26/04/2018	21/05/2018	PETICIONES	SCARPETTA MILENA	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON LA DISTANCIA QUE DEBE EXISTIR ENTRE POZOS PETROLEROS CULTIVOS AGRICOLAS Y PROYECTOS GANADEROS	2018037896	22/05/2018
18	2018032305	02/05/2018	24/05/2018	PETICIONES	UL DE COLOMBIA S.A.S.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON INTERPRETACION NUMERAL 33.2 SISTEMAS DE CERTIFICACION DE PRODUCTO ACEPTADOS DEL RETIE	2018039896	28/05/2018

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 que mediante él envió de correos a las diferentes áreas organizacionales se observa éste seguimiento como se

muestra en el numeral 7.2 de este informe con su respectiva copia al Grupo de Control Interno Disciplinario.

La OCI revisó el comportamiento mensual por áreas organizacionales, de los Derechos de Petición recibidos en el ministerio de Minas y Energía en el periodo comprendido entre diciembre de 2017 y mayo de 2018. El análisis se sintetiza en la siguiente tabla:
1.969

Tabla1. Derechos de Petición Áreas Organizacionales / por mes

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

Dependencias	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo (*)	TOTALES
Despacho Ministro	0	1	0	0	0	0	1
Despacho Vice Minas	1	2	1	0	1	0	5
Despacho Vice Energía	0	2	0	0	0	1	3
Dirección de Energía Eléctrica	76	80	106	91	124	64	541
Dirección de Formalización	15	22	20	18	30	13	118
Dirección de Minería Empresarial	10	10	1	10	6	3	40
Dirección de Hidrocarburos	81	106	136	132	151	70	676
Grupo de Gestión Contractual	0	3	0	0	4	0	7
Grupo de Gestión Financiera y Contable	0	0	4	1	5	1	11
Grupo Administración	2	0	8	2	1	0	13
Grupo de Regalías	1	1	0	2	1	4	9
Grupo de Comunicaciones	0	0	0	1	2	2	5
Grupo Asuntos Nucleares	1	4	2	4	1	1	13
Grupo de Gestión Contractual	4	0	8	2	0	0	14
Grupo TIC	0	0	1	0	1	0	2
Grupo de Participación y Servicio	0	0	8	0	1	0	9
Grupo Jurisdicción Coactiva	0	0	1	1	0	0	2
Grupo de Tesorería	0	0	1	2	3	0	6
Oficina Asesora Jurídica	12	21	24	20	36	21	134
Oficina Asuntos Ambientales	2	2	5	3	12	6	30
Oficina de Asuntos Regulatorios	3	5	4	7	8	1	28
Oficina de Planeación	0	2	0	1	1	0	4
Secretaría General	0	1	0	0	0	1	2
Subdirección Administrativa y Financiera	0	2	0	1	1	0	4
Subdirección de Talento Humano	29	82	48	40	52	41	292
TOTAL	237	346	378	338	441	229	1969

(*) hasta 15 de mayo de 2018

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Dentro del periodo de análisis, abril fue el mes con mayor número de peticiones recibidas, con un 22%, seguido del mes de febrero con 19% respectivamente.

Se observa además que la Dependencia con mayor número de atención de peticiones sigue siendo la Dirección de Hidrocarburos, con 34% del total de comunicaciones

radicadas en el periodo de evaluación, seguida de la Dirección de Energía con el 27% del total de las solicitudes, y la Subdirección de Talento Humano con el 15%. 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 Sesenta y cuatro (64) registros, de los cuales 26 corresponden a Quejas, 37 a Denuncias, 1 reclamo. Así:

Tabla 2. Total Radicados y comportamiento mes a mes:

Mes	Quejas	Denuncias	Petición	Reclamo	TOTAL
Diciembre	5	2	0	0	7
Enero	4	8	0	0	12
febrero	3	11	0	1	15
Marzo	6	7	0	0	13
Abril	7	2	0	0	9
Mayo	1	7	0	0	8
TOTAL	26	37	0	1	64

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Análisis OCI

Se determina con el análisis que el 41% durante el periodo de análisis corresponden a Quejas, seguido de las Denuncias, con un 58%

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

Mes	Dirección de Hidrocarburos	Dirección de Energía	Dirección de Formalización Minera	Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	Secretaría General	Minería Empresarial	Oficina Asesora Jurídica	TOTAL
Diciembre	6	0	1	0	0	0	0	7
Enero	7	2	1	1	1	0	0	12
Febrero	10	3	2	0	0	0	0	15
Marzo	9	1	0	2	0	1	0	13
Abril	1	4	1	2	0	0	1	9
Mayo	4	2	2	0	0	0	0	8
TOTALES	37	12	7	5	1	1	1	64

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 58%, seguido de la Dirección de Energía Eléctrica, con un 19%, y la Dirección de Formalización Minera con un 11%.

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 encontró que una (1) Queja fue respondida fuera del término legal. En el mes de abril con radicado 2018031624 22-05-2018 y se respondió con radicado 2018041740 01-06-2018, a cargo de la Dirección de Energía Eléctrica, como se evidencia a continuación:

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA									
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO									
BASE DE DATOS QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS 2018									
ABRIL									
8	2018031626	27/04/2018	22/05/2018	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	QUEJA SOBRE EL COSTO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ENERGIA DE LA EMPRESA EGECHAR S.A ESP	2018041740	01/06/2018	SE ENVIA SOLICITUD DE CONFIRMACION DE RESPUESTA 31/05/2018 A LA DIRECCIÓN	VERBAL

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Conforme al deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a las PQRD'S, se evidencia en la siguiente imagen que mediante correo electrónico del día 13 de junio de 2018, solicitó justificación al Doctor José Miguel Acosta Director de Energía Eléctrica, del vencimiento de la queja antes mencionada reportando adicionalmente al Grupo de Control Interno Disciplinario.

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

----- Mensaje recibido -----
 De: Hernando Rodríguez Ojaleira <rodri@grupoparticipacion.gov.co>
 Fecha: 13 de junio de 2018, 15:48
 Asunto: Confirmación Respuesta y Vencimiento PQRD'S - Dirección de Energía Eléctrica
 Para: JOSE MIGUEL ACOSTA SUAREZ <masuarez@minminas.gov.co>
 Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minminas.gov.co>; Aldo Miralles Nelo Penagos <amiralles@minminas.gov.co>

Respetado Doctor José Miguel Acosta,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a las PQRD'S, reportamos aquellas en las cuales no se ha recibido respuesta y las que fueron contestadas fuera de término por parte de la Dirección de Energía Eléctrica.

Contestado fuera de término:

Radicado	Fecha Rec.	Fecha Vto.	Tipología	Remitente	Dependencia	Asunto	Respuesta	Estado
201803252	02/05/2018	24/05/2018	Denuncia	GÓMEZ GUACHETA BETTY	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA SOBRE ADQUISICION IRREGULAR DE COMBUSTIBLE PARA USO DE AUTOMOTORES PROPIEDAD DEL MUNICIPIO	2018036140	24/05/2018

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 mayo de 2015 y lo Aligned en el Código de Procedimientos Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- De acuerdo con la Norma de Ciudad ATCOP (B00)2008 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la dependencia debe formalizar acciones de mejora (planificación) para evitar que el riesgo de insatisfacción ocurra.
- Recordamos realizar el enlace de las bases de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de envío por correo electrónico por favor copia al correo grupo@grupoparticipacion.gov.co para dejar la evidencia del envío dentro de los términos legales.

Cordialmente,

Hernando Rodríguez Ojaleira
 Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
rodri@grupoparticipacion.gov.co
 Calle 43 No. 57-31
 0511711 2200 300
 Bogotá D.C., Colombia

Para la fecha de corte del presente informe (15 de mayo de 2018), 5 de las 64 Quejas, Reclamos y Denuncias radicadas en la Entidad, tienen fecha de respuesta posterior, razón por la cual se presenta en la tabla radicados sin vencimiento de términos que se muestra a continuación.

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

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA												
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO												
BASE DE DATOS QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS 2018												
MAYO												
Nº	RADICADO	FECHA REC.	FECHA VTO.	TIPO DP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACION	CLASIFICACION	MODO DE RECEPCION
1	201803252	02/05/2018	24/05/2018	DENUNGA	GÓMEZ GUACHETA BETTY	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA SOBRE ADQUISICION IRREGULAR DE COMBUSTIBLE PARA USO DE AUTOMOTORES PROPIEDAD DEL MUNICIPIO	2018036140	24/05/2018			CORREO INSTITUCIONAL
2	201803254	30/04/2018	23/05/2018	QUEJA	CARABAL MOISES	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	QUEJA RELACIONADA CON LA FACTURACION DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA	2018034007	07/05/2018			VENTANILLA CADA
3	201803519	09/05/2018	31/05/2018	DENUNGA	HELIODORO PEREA NIÑO	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	TRASLADO DE DENUNCIA POR PRESENCIA EN LA REPUBLICA RELACIONADA CON EXPLOTACION DE ESMERALDAS ORO Y COLTAN	2018040002	29/05/2018			CORREO INSTITUCIONAL
4	201803597	15/05/2018	06/06/2018	DENUNGA	RESTREPO ZULUAGA JHON JAIRO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA RELACIONADA CON CAMBIO INJUSTIFICADO E ILEGAL POR LA EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A DE SUS TARIFAS DE ENERGIA	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA				VENTANILLA CADA
5	201803594	15/05/2018	06/06/2018	DENUNGA	URIBE FERNANDO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO DENUNCIA POR LA DIAN RELACIONADA CON DESVIACIONES DE COMBUSTIBLE DE ORIGEN NACIONAL SUBSIDIO POR EL ESTADO	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA				MODULO PQRD'S
6	201803618	16/05/2018	07/06/2018	DENUNGA	DIAN	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA EN LAS IRREGULARIDADES QUE SE ESTAN PRESENTANDO EN LA ESTACION DE APLICACION LA EMPRESA TRANSCARGARIO	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA				VENTANILLA CADA
7	201803979	28/05/2018	20/06/2018	DENUNGA	MOISES VICTORINO	RECCION DE FORMALIZACION MINER	DENUNCIA CIUDADANA MANERA ILEGAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA				CORREO INSTITUCIONAL
8	201803645	28/05/2018	20/06/2018	DENUNGA	CASTAÑO NATALIA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA EN LAS IRREGULARIDADES QUE SE ESTAN PRESENTANDO EN LA ESTACION DE APLICACION LA EMPRESA TRANSCARGARIO	NO SE HA VENCIDO A LA FECHA				CORREO INSTITUCIONAL

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Observación OCI: De las 2.033 PQRD'S, (sumando las dos bases de datos) recibidas en la Entidad durante el periodo 1 diciembre de 2017 a 15 de mayo de 2018, diecinueve (19) 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, el compromiso de la Entidad, tal y como lo expresa en la *Carta de Trato Digno*, es “brindar a los ciudadanos un trato respetuoso y equitativo, y a ofrecer un servicio excelente en todos los asuntos que sean de su competencia, con oportunidad y eficacia, a través de todos los canales con los que cuenta la entidad”.

Lo anterior indica, que el riesgo “Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido”, se materializó entre diciembre de 2017 y el 15 de mayo 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, 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 19 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 “solicitud justificaciones Dependencias” y los correos soportes llamados “Evidencia Correo Vencimiento 1...” se observa cada evidencia reportada por el Grupo de Participación Ciudadana así:

 EVIDENCIA CORREO VENCIMIENTO 1	14/06/2018 10:10 a...	Adobe Acrobat D...	283 KB
 EVIDENCIA CORREO VENCIMIENTO 2	14/06/2018 10:10 a...	Adobe Acrobat D...	244 KB
 EVIDENCIA CORREO VENCIMIENTO 3	14/06/2018 10:10 a...	Adobe Acrobat D...	262 KB
 EVIDENCIA CORREO VENCIMIENTO 4	14/06/2018 10:10 a...	Adobe Acrobat D...	242 KB
 EVIDENCIA CORREO VENCIMIENTO 5	14/06/2018 10:10 a...	Adobe Acrobat D...	244 KB
 EVIDENCIA CORREO VENCIMIENTO 6	14/06/2018 10:10 a...	Adobe Acrobat D...	244 KB
 EVIDENCIA CORREO VENCIMIENTO 7	14/06/2018 10:10 a...	Adobe Acrobat D...	243 KB
 EVIDENCIAS CORREO VENCIMIENTO 8	14/06/2018 10:10 a...	Adobe Acrobat D...	250 KB

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

SOLICITUD JUSTIFICACIONES DEPENDENCIAS											
N	RADICADO	FECHA RBD	FECHA VTO	TIPO	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACION	EVIDENCIAS CORREOS A DIRECTORES
1	2017083894	12/12/2017	27/12/2017	PIAS E INFORMACI	GUTIERREZ ORJUELA KARINA BRILLY	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD COPIA DE CERTIFICADOS RETIE REALIZADOS POR LA EMPRESA RETICERTIFICAMOS SERVIMETERS S.A	2018001867	11/01/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 23/01/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 1
2	2018004526	23/01/2018	06/03/2018	CONSULTAS	WILLIAM ALFONSO NAVARRO GRISALES	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA ANM RELACIONADO CON ALCANCES O EFECTOS DE LA MINERIA DE SUBSISTENCIA	2018017748	07/03/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 14/03/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2
3	2018009328	08/02/2018	01/03/2018	PETICIONES	PINZON DIANA MARCELA	GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	SOLICITUD RELACIONADA CON DOSIMETRIA Y PROTECCION RADIOLOGICA	2018016535	05/03/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 14/03/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 3
4	2018009172	08/02/2018	01/03/2018	PETICIONES	EOS ENERGY S.A.S ESP	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON REGISTRO ANTE EL MME Y EL FONDO FSSRI	2018021907	22/03/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 14/03/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 2
5	2018009406	08/02/2018	01/03/2018	PETICIONES	OFICINA ZAPATA Y ZAPATA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON LA VIGILANCIA QUE EJERCE EL MME A TORRES ELECTRICAS POR PARTE DE CENTRALES ELECTRICAS DE NORTE DE SANTANDER	2018016745	06/03/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 14/03/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4
6	2018010491	13/02/2018	06/03/2018	PETICIONES	ANDRITZ HYDRO LTDA.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD CONCEPTO DE EXCLUSION DEL REGLAMENTO TECNICO RETIE	2018018364	09/03/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 14/03/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4
7	2018011173	15/02/2018	08/03/2018	PETICIONES	ARGUMEDO ANA LUCILA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON LA POSIBILIDAD DE HIDROELECTRICA EN EL MUNICIPIO DE UNGUIA CHICO	2018019717	14/03/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 14/03/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 4
8	2018012475	21/02/2018	09/04/2018	CONSULTAS	GUERRERO PATRICIA DIANA	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD CONCEPTO JURIDICO SOBRE CASO GANTERA MANAS PREDIO AYUJEO VEREDA CHUNTAME MUNICIPIO DE CAJICA	2018026547	10/04/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 25/04/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 5
9	2018015987	02/03/2018	18/04/2018	CONSULTAS	MARTINEZ Y CORDOBA ABOGADOS ASOCIADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON IMPEDIMENTO PARA COEXISTENCIA DE DOS ACTIVIDADES EN AREA DE UTILIDAD PUBLICA E INTERES SOCIAL	2018029513	19/04/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 24/04/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 5
#	2018017702	07/03/2018	23/04/2018	CONSULTAS	CARRASCAL ORTEGA HECTOR	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE REUBICACION DE SUBSTACION ELECTRICA	2018036186	15/05/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/05/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6
#	2018019817	14/03/2018	30/04/2018	CONSULTAS	SECRETARIA DE AMBIENTE - VILLAVICENGO	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON EL DECOMISO DE MINERALES	2018031541	04/05/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 31/05/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7
#	2018022938	26/03/2018	18/04/2018	PETICIONES	JAUREGUI FABIO ENRIQUE	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE LIDER DEL PROCESO DE ACTUALIZACION DEL RETIE			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 09/05/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 6
#	2018025080	05/04/2018	21/05/2018	CONSULTAS	ENERCAUCA S.A. E.S.P	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD LIQUIDACION Y PAGO DE SUBSIDIO DEL AÑO 2015 EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL CAUCA S.A E.S.P			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 31/05/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8
#	2018027542	13/04/2018	07/05/2018	PETICIONES	HYDROQUEST	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE EL PRECIO DE AL QUE LOS PRODUCTORES DE ENERGIA VENDEN LA ENERGIA AYUDAS Y SUBSIDIOS DE PEQUEÑOS PROYECTOS HIDROELECTRICOS	2018035432	11/05/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 31/05/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8
#	2018029767	20/04/2018	15/05/2018	PETICIONES	FABIO ALBERTO GARCIA GONZALEZ	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA SSPD RELACIONADO CON CAUCIDAD DEL CONTRATO UPME 05-2013			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 31/05/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8
#	2018030859	25/04/2018	18/05/2018	PETICIONES	SOHAEL HERNANDEZ ROBERTO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON INFORMACION DE NPRECIO DE PROYECTOS LICITADOS EN ENERGIA EOLICA EN LA GUAJIRA			SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 31/05/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8
#	2018031175	26/04/2018	21/05/2018	PETICIONES	SCARPETTA MILENA	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON LA DISTANCIA QUE DEBE EXISTIR ENTRE POZOS PETROLEROS CULTIVOS AGRICOLAS Y PROYECTOS GANADEROS	2018037896	22/05/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 31/05/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 7
#	2018032305	02/05/2018	24/05/2018	PETICIONES	UL DE COLOMBIA S.A.S.	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON INTERPRETACION NUMERAL 33.2 SISTEMAS DE CERTIFICACION DE PRODUCTO ACEPTADOS DEL RETIE	2018035896	28/05/2018	SE ENVIA CORREO AL DIRECTOR REPORTANDO EL VENCIMIENTO 31/05/2018	EVIDENCIA CORREO SOBRE VENCIMIENTO 8

“Evidencia correo vencimiento 1, 4, 6 y 8” a la Dirección de Energía:

Se evidencia en las siguientes imágenes que mediante correos electrónicos de los días 23 de enero, 14 de marzo, 9 de mayo y 31 de mayo de 2018 respectivamente, que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó justificación al Doctor José Miguel Acosta Director de Energía Eléctrica, del vencimiento de 14 PQRD’S, reportando adicionalmente al Grupo de Control Interno Disciplinario.

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

Hernando Rodríguez Otilera - hrodriguez@minminas.gov.co
 Para: JOSÉ MIGUEL ACOSTA SUAREZ - jmsuarez@minminas.gov.co
 Cc: Juan Carlos Barragan Mendez - jcbarragan@minminas.gov.co, Adá Marcela Heise Percego - amheise@minminas.gov.co

23 de febrero de 2016, 10:02

Respetado Doctor José Miguel Acosta,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de elevar seguimiento a los PQRD'S, y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, le informo que se han contestado los temas de interés por parte de la Dirección de Energía Eléctrica.

Contestados temas de interés:

INDICADO	FECHA PQRD	FECHA VTO	TIPO DE	TEMATICA	COORDINATA	ASUNTO	RADICADO	FECHA RES
201704794	18/10/2015	28/11/2015	CONSEJO	CLIMING POWER (GENERACION)	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITO EL CONCEPTO DE EQUIVALENCIA PARA PRODUCTOS GRUPOS ELECTROGENOS FABRICADOS EN DOCUMENTO 14 (PDR) AL0044.	201602262	28/11/2015
201705916	09/11/2015	03/12/2015	CONSEJO	REPLAZAR	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITO INFORMACION DE EQUIVALENCIA PARA UN TRANSFORMADOR ELECTRICO ESTÁTICO.	201602262	28/11/2015
201705920	22/11/2015	08/12/2015	CONSEJO	REPLAZAR	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITO INFORMACION DE EQUIVALENCIA PARA PRODUCTO SUJETO AL REGLAMENTO TECNICO RETE.	201602262	28/11/2015
201705984	12/12/2015	07/01/2016	CONSEJO DE ESPECIALIZACION	SUBSIDIO OPERACIONAL ALERTE (MALLA)	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITO CONCEPTO DE CERTIFICACION APTO PARA SERVICIO POR LA EMPRESA REDUCIDA EN COSTOS SAN MATEO S.A.S.	201602262	11/01/2016

Contra asunto:

Hernando Rodríguez Otilera

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
 Mecanismo del MinM y Energía
 Calle 43 No. 57-31 CAN
 Bogotá D.C. 111321
 Bogotá D.C. Colombia

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

1 respuesta

Hernando Rodríguez Otilera - hrodriguez@minminas.gov.co
 Para: JOSÉ MIGUEL ACOSTA SUAREZ - jmsuarez@minminas.gov.co
 Cc: Juan Carlos Barragan Mendez - jcbarragan@minminas.gov.co, Adá Marcela Heise Percego - amheise@minminas.gov.co

14 de febrero de 2016, 10:02

Respetado Doctor José Miguel Acosta,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de elevar seguimiento a los PQRD'S, y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, le informo que se han contestado los temas de interés por parte de la Dirección de Energía Eléctrica.

INDICADO	FECHA PQRD	FECHA VTO	TIPO DE	TEMATICA	COORDINATA	ASUNTO	RADICADO	FECHA RES
201602464	09/07/2015	03/08/2015	PROCESO	OPERA ZARDA Y SIVAR	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	RECLAMO DE PQRD POR RELACIONADO CON LA INSTALACION DE UNO (1) UNO (1) TORRE ELECTRICA POR PARTE DE CENTRAL ELECTRICA TRINORTE DE SARDINOS.	201602464	28/07/2015
201602462	14/07/2015	06/08/2015	PROCESO	PROBLEMA OPERACION	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	RECLAMO DE PQRD POR RELACIONADO CON EL REGLAMENTO TECNICO RETE.	201602464	28/07/2015
201602471	11/08/2015	06/09/2015	PROCESO	MANEJO DE LA LUGA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	RECLAMO DE PQRD POR RELACIONADO CON LA POSICION DE LOS SERVIDORES EN EL MUNICIPIO DE SANABÁ (BOYACÁ).	201602471	28/08/2015

De acuerdo a lo anterior, se realizaron los siguientes comentarios:

- Es importante que cada dependencia debe tener en cuenta lo establecido en la Ley 1712 del 30 de junio de 2014, y lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- De acuerdo con la Norma de Calidad (NOC) 1300-2003 y el Modelo Técnico de Control Interno (MTCI), la dependencia debe tener en cuenta los aspectos de mejora continua para evitar que el riesgo de incumplimiento se presente.
- Presentando a través de un correo de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de recibir por correo electrónico por favor copiar al correo hrodriguez@minminas.gov.co para dejar la evidencia del servicio dentro de los términos legales.

Contra asunto:

Hernando Rodríguez Otilera
 Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
 Calle 43 No. 57-31 CAN
 Bogotá D.C. 111321
 Bogotá D.C. Colombia



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

Mensaje

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

9 de mayo de 2018, 14:24

Para: JOSE MIGUEL ACOSTA SUAREZ <jmiscoela@minminas.gov.co>

Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minminas.gov.co>; Aida Marcela Nieto Penagos <amnielo@minminas.gov.co>

Respetado Doctor José Miguel Acosta,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuarse seguimiento a los PQRD'S, reportamos aquellas que no tienen respuesta por parte de la Dirección de Energía Eléctrica:

Sin respuesta:

INDICADO	FECHA RECIBIDO	FECHA VTO	TIPO OP	REQUERENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	INDICADO RIA	FECHA RIA
20180702	07/07/2018	23/04/2018	CONFLICTO	CARRASCAL ORTIGA PECTOR	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE REUBICACION DE SUBESTACION ELECTRICA		
201802988	26/04/2018	14/04/2018	PETICION	MARCELA FABIO TRUJILLO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE LIDER DEL PROCESO DE ACTUALIZACION DEL RITE		

De acuerdo a lo anterior, agradecería tenerlo 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 NTCCP 1180:2016 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 envío de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de envío por correo electrónico por favor copia al correo merengia@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

hrodrigueo@minminas.gov.co

Calle 43 No. 57-31 CAN

Tel: (57) 1 220 1099 Ext. 2388

Bogotá D.C., Colombia.

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

1. Resumen

Hernando Rodríguez Otilera -<hrodriguez@minminas.gov.co>
 Para: JOSÉ MIGUEL ACOSTA SUÁREZ -<jmasuara@minminas.gov.co>
 Cc: Juan Carlos Benavides Méndez -<jbenavides@minminas.gov.co>; Aida Marcela Niño Pinhegón -<anino@minminas.gov.co>

21 de mayo de 2018, 11:58

Respetable Doctor José Miguel Acosta,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a los PQRD'S, reportamos aquellos que no tienen respuesta y los que fueron contestados fuera de término por parte de la Dirección de Energía Eléctrica:

Señalamos:

RADICADO	FECHA REBO	FECHA VTO	TIPO OP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA
20180008	05/04/2018	03/04/2018	DEFENSIVA	ENERGICA S.A. E.S.P.	DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	SOLICITUD LIQUIDACIÓN Y PAGO DE SANCIONES DEL AÑO 2015 EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL CAUCA S.A. E.S.P.		
20180007	04/04/2018	14/03/2018	PETICIONES	FABIO ALBERTO GARCÍA GONZÁLEZ	DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	TRABAJADO DERIVADO DE PETICIÓN POR LA RTA RELACIONADO CON CANCELACIÓN DEL FORTALECIMIENTO 16-2014		
20180009	05/04/2018	18/05/2018	PETICIONES	SIGHEL HERNÁNDEZ ROBERTO	DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON INFORMACIÓN DE AVANCE DE PROYECTOS LICENCIADOS EN ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA GUABARA		

Contestados fuera de término:

RADICADO	FECHA REBO	FECHA VTO	TIPO OP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA
201800142	14/04/2018	07/04/2018	PETICIONES	HYDROQUEST	DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	PLACETIVO SOBRE EL PREGO DE ALQUILER LOS PRODUCTORES DE ENERGÍA VENDEN LA ENERGÍA ELÉCTRICA Y SUBSIDIOS DE REGÍSTRON PROYECTOS HIDROELECTRICOS	201800142	14/04/2018
201800105	04/04/2018	18/03/2018	PETICIONES	AL DE COLOMBIA S.A.S	DIRECCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON SUSPENSIÓN DE VIGENCIA DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO ACEPTADOS DEL SISTEMA	201800105	25/03/2018

De acuerdo a lo anterior, solicitamos tener en cuenta:

- En materia 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 HTCCP-1000-2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la dependencia debe formular las acciones de mejora permanentes para evitar que el riesgo se materialice nuevamente.
- Recordamos realizar el control de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de envío por correo electrónico por favor copia al correo: comunicacion@minminas.gov.co para poder la evidencia del envío dentro de los términos legales.
- Adjunto evidencias de seguimiento y control a los PQRD'S por parte del GPC/SC.

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 2016⁸, para evitar que el riesgo se materialice nuevamente.

“Evidencia correo vencimiento 2, 5 y 7” a la Oficina Asesora Jurídica:

Se evidencia en las siguientes imágenes que mediante correos electrónicos de los días 14 de marzo, 25 de abril y 31 de mayo de 2018 respectivamente, que el Grupo de Participación y servicio al Ciudadano solicitó justificación al Doctor Juan Manuel Andrade, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, del vencimiento de 6 PQRD'S reportando adicionalmente al Grupo de Control Interno Disciplinario.

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



Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana



Hernando Rodríguez Oñero - hrrodriguez@minminas.gov.co

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Oficina Asesora Jurídica

1 mensaje

Hernando Rodríguez Oñero - hrrodriguez@minminas.gov.co

Para: Juan Manuel Andrade Morales - jmanandrade@minminas.gov.co

Cc: Juan Carlos Barragán Méndez - jbarragan@minminas.gov.co, Ardi Masael Nieto Fonseca - arnaldo@minminas.gov.co

14 de marzo de 2016, 10:39

Respetado Doctor Juan Manuel Andrade,

De acuerdo con el deber del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a los PQRD'S, reportamos aquellos que no tienen respuesta y los que fueron contestados fuera de término por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

El resumen:

ABRIGADO	ECHA RRD	FECHA VTD	TIPO DE	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	ABRIGADO RPA	FECHA RPA
30180802	04/03/2016	07/03/2016	PETICIÓN	SOS EMPLEO LA J. DE	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON REGISTRO INTE. DE BANC. Y EL FONDO FOMI		

Resquest's lista de items:

ABRIGADO	ECHA RRD	FECHA VTD	TIPO DE	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	ABRIGADO RPA	FECHA RPA
30180802	11/03/2016	06/04/2016	CONSEJO	WILIAM ALFONSO BARRAGAN GONZALEZ	OFICINA ASESORA JURIDICA	FRAGUADO DERECHO DE PETICION POR LA ANULACION DE UN ACORDO O DECISION DE LA BANCA DE SUBSISTENCIA	300807196	07/03/2016

De acuerdo a lo anterior, agradeceríamos 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 NTCOP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la dependencia debe formular las acciones de mejoramiento para evitar que el riesgo se materialice nuevamente.
- Recomendamos realizar el análisis de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de envío por correo electrónico por favor copiar al correo hrrodriguez@minminas.gov.co para dar seguimiento del envío dentro de los términos legales.

Cordial saludo,

Hernando Rodríguez Oñero
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=90401c8115&siml=DuN4nKZUMas3&ct=mail_fe_180516:0f_p8@view=2&ap=2018004525&as=true&search=query&it=1622572x176245d&siml=1622572x176245d



Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Oficina Asesora Jurídica

1 mensaje

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

26 de abril de 2018, 15:07

Para: Juan Manuel Andrade Morales <jmandrade@minminas.gov.co>, Ysabella Palino Chacon <ypalino@minminas.gov.co>
Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minminas.gov.co>, Aida Marcela Nieto Penagos <anieto@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 cometidas fuera de término por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

RADICADO	FECHA RECIBIDO	FECHA VTO	TIPO DE	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	BASE DE DATOS	FECHA RTA
2018011475	11/10/2018	09/04/2018	CONSEJERIA	GUERRERO PAREJA DIANA	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD CONCEPTO JURIDICO SOBRE USO CARTERA NARANJA FREDDY AYUJO VEREDA CHENTAMAZ MUNICIPIO DE CAJICA	201800947	10/04/2018
2018010867	07/03/2018	18/04/2018	CONSEJERIA	MARTINEZ Y CORDOBA ABOGADOS ASOCIADOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON IMPEDIMENTO PARA COEXISTENCIA DE DOS ACTIVIDADES EN AREA DE UTILIDAD PUBLICA E INTERES SOCIAL	2018020911	18/04/2018

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 10 de Junio de 2015 y lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de la Contención Administrativa.
- De acuerdo con la Norma de Calidad NTGQP 1000.2005 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), la dependencia debe formular las acciones de mejora pertinentes para evitar que el riesgo de reincidencia vuelva a ocurrir.
- Recordamos realizar el análisis de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de serivas por correo electrónico por favor copia al correo mosesgo@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
Bogotá (57 1) 2200 300 ext. 3388
Bogotá D.C., Colombia.

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Oficina Asesora Jurídica

1 mensaje

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

31 de mayo de 2018, 10:28

Para: Juan Manuel Andrade Morales <jmandrade@minminas.gov.co>
Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minminas.gov.co>, Aida Marcela Nieto Penagos <anieto@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 cometidas fuera de términos por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

RADICADO	FECHA RECIBIDO	FECHA VTO	TIPO DE	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	BASE DE DATOS	FECHA RTA
201801179	06/04/2018	23/05/2018	PETICIONES	GIAPPETTA ANDRÉS	OFICINA ASESORA JURIDICA	PUNTO DE PETICION RELACIONADO CON LA OXISINCA QUE LLEVA ENTRA ENME PUNTO PETICIONADO (SANTO ANTONIO DE LOS BAÑOS Y PROYECTO SAMANCO)	201801986	23/05/2018
201802807	14/04/2018	04/04/2018	CONSEJERIA	SECRETARIA DE AMBIENTE - VILLAVIEJA	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON EL ESTADO DE EMERGENCIA	201802804	04/04/2018

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 10 de Junio de 2015 y lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de la Contención Administrativa.
- De acuerdo con la Norma de Calidad NTGQP 1000.2005 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), la dependencia debe formular las acciones de mejora pertinentes para evitar que el riesgo de reincidencia vuelva a ocurrir.
- Recordamos realizar el análisis de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en caso de serivas por correo electrónico por favor copia al correo mosesgo@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
Bogotá (57 1) 2200 300 ext. 3388
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 2016⁹, para evitar que el riesgo se materialice nuevamente.

“Evidencia correo vencimiento 3” al Grupo de Asuntos Nucleares:

Se evidencia en la siguiente imagen que mediante correo electrónico del día 14 de marzo de 2018, que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó justificación al Doctor Juan Pablo Parra Lozano, Coordinador Grupo de Asuntos Nucleares, del vencimiento de 1 PQRD’S reportando adicionalmente al Grupo de Control Interno Disciplinario.

Confirmación Respuesta y Vencimientos PQRD'S - Grupo de Asuntos Nucleares
7 mensajes

Hernando Rodriguez Otálora <hrodrigue@minminas.gov.co> 14 de marzo de 2018, 10:27
 Para: Juan Pablo Parra Lozano <jpparra@minminas.gov.co>
 Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minminas.gov.co>, Aida Mercedes Nieto Peralta <amnieta@minminas.gov.co>

Respetado Doctor Juan Pablo Parra Lozano:

De acuerdo con el plan del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de efectuar seguimiento a las PQRD'S, reportamos a ustedes qué fueron las Comités de Riesgo de Mineras por parte del Grupo de Asuntos Nucleares:

INDICADOR	FECHA SEBO	FECHA VENC	TIPO DE	SECTOR	DEFINICIÓN	ASUNTO	REGISTRADO EN	FECHA SEB
201800923	06/02/2018	01/03/2018	PETICIONES	PROCESO MINA MARICLA	GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	SOLICITUD RESACONADA CON DOSIMETRIA Y PROTECCION RADIOLOGICA	201801855	05/03/2018

De acuerdo a lo anterior, agradeceremos 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 Contratación Administrativa.
- De acuerdo con el Norma de Calidad NTCOP 1000(2010) y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la dependencia debe formular las acciones de mejora pertinentes para evitar que el riesgo de materializarse nuevamente.
- Recomendamos realizar el envío de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano en caso de envío por correo electrónico por favor copia al correo: minminas@minminas.gov.co para dejar la evidencia del envío dentro de los archivos legales.

Cordial saludo.

Hernando Rodriguez Otálora
 Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
hrodrigue@minminas.gov.co
 Calle 43 No. 57-31 C88
 Piso (571) 2200 300 Ext. 226
 Bogotá D.C., Colombia.

Juan Pablo Parra Lozano <jpparra@minminas.gov.co> 13 de marzo de 2018, 11:30
 Para: Hernando Rodriguez Otálora <hrodrigue@minminas.gov.co>
 Cc: Juan Carlos Barragan Mendez <jcbarragan@minminas.gov.co>, Aida Mercedes Nieto Peralta <amnieta@minminas.gov.co>

Estimado Hernando,

Revisaremos el tema y formularemos los acciones de mejora pertinentes.

Cordial Saludo.

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=1654164156&view=3B4N4n62uLM-as&ui=mail-fe_11851626_j8&view=pt&pr=2018031316&pr=true&search=query&th=152298a36370a1e5&siml=152265949bcd8243&siml=152298a36370a1e5&siml=152298a36370a1e5

Oportunidad de Mejoramiento: El Grupo de Asuntos Nucleares 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

⁹ Por la cual se reglamenta el tramite interno de Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias - PQRD Página 26 de 44



dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y Resolución 40802 de 2016¹⁰, 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

¹⁰ Por la cual se reglamenta el tramite interno de Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias - PQRD

el procedimiento con sujeción a las disposiciones, facultades y competencias establecidas en la ley disciplinaria.

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

Artículo 24 de la Resolución 40802 de agosto 18 de 2016 MME, determina **FALTA DISCIPLINARIA**, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas del que trata el Código de Procedimiento y de lo contencioso Administrativo; constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen Disciplinario.

Riesgo Identificado¹¹: 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 20 junio de 2018, el Profesional Especializado encargado del Grupo de Control Interno Disciplinario informó lo siguiente en relación con la solicitud efectuada por la OCI¹²:... “De manera atenta y conforme con lo solicitado remito cuadro en Excel con los tramites efectuados en esta oficina relacionados con los derechos de petición vencidos. Periodo 1 de diciembre de 2017 al 15 de mayo de 2018.

“Es de anotar que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, informa mediante correos electronicos 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.

¹¹ 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.

¹² Mediante correo electrónico del 15 de junio de 2018

Revisados los números de radicados relacionados por el Grupo de Control Interno Disciplinario, se observa que llevan un cuadro en excel con dos carpetas; así la primera; “*Vencimiento de DP*” y “*Requerimientos realizados a CADA*” donde se observan todos y cada uno 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.

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 Auditoría cumple con su deber de informar sobre las solicitudes que han sido respondidas fuera de términos por parte de las áreas responsables.

Lo anterior indica, que el riesgo “Que el Grupo de Control Interno Disciplinario no tenga conocimiento de las peticiones que fueron atendidos por fuera del término legal establecido, para lo de su competencia”, no se materializó entre diciembre de 2016 y el 15 de mayo de 2017, 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 Identificado¹³: 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 1 de junio 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 15 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.

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.

¹³ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

Derechos de Petición Asignados a la Dirección de Energía Eléctrica a Vencer Semana del 06 al 12 de Marzo de 2018

1 mensaje

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

5 de marzo de 2018, 11:12

Para: Dirección Energía Eléctrica <direccion_energia_electrica@minminas.gov.co>

Cc: Aida Marcela Nieto Penagos <amnieto@minminas.gov.co>, Sandra Zuleima Salamanca Gaviria <szsalamanca@minminas.gov.co>

Estimados señores

De manera atenta me permito enviar el reporte de los Derechos de Petición a vencer en la semana del 06 al 12 de marzo de 2018, agradecemos realizar el enlace de las copias de respuesta al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, igualmente si no se enlaza en el momento de radicar en el sistema se debe informar a esta misma dependencia de lo contrario se tomaran como no atendidos.

Recordamos que de acuerdo a 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. 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.

DERECHOS DE PETICION DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA						
RADICADO	FECHA RBO	FECHA VTO	TIPO DP	REMITENTE	AREA	ASUNTO
2018010492	13/02/2018	06/03/2018	PETICIONES	MUNICIPIO DE JAMUNDÍ - VALLE	DIRECCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD ELECTRIFICACION REDES DE MEDIA Y BAJA TENSION
2018010491	13/02/2018	06/03/2018	PETICIONES	ANDRITZ HYDRO LTDA.	DIRECCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD CONCEPTO DE EXCLUSION DEL REGLAMENTO TECNICO RETIE
2018010493	13/02/2018	06/03/2018	PETICIONES	GOBERNACION DEL TOUIMA	DIRECCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONA PROYECTOS DE ELECTRIFICACION
2018010627	14/02/2018	07/03/2018	PETICIONES	INGENIERIAS DM S.A.S.	DIRECCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD SOBRE ESTRUCTURAS TUBULARES EN MATERIAL METALICO DENTRO DE UNIDADES CONSTRUCTIVAS PARA LINEAS DE TRANSMISION
2018011292	15/02/2018	08/03/2018	PETICIONES	MARTINEZ GUTIERREZ JUAN	DIRECCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA
2018011173	15/02/2018	08/03/2018	PETICIONES	ARGUMEDO ANA LUCILA	DIRECCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA CON LA POSIBILIDAD DE HIDROELECTRICA EN EL MUNICIPIO DE UNGUIA CHOCO
2018011153	15/02/2018	08/03/2018	PETICIONES	ABB LTDA	DIRECCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON LA EXCEPCION DE LUMINARIA INTEGRADA
2018011600	16/02/2018	09/03/2018	PETICIONES	FORERO JORGE ELIECER	DIRECCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD RELACIONADA NORMA PARA DISEÑAR Y CONSTRUIR SISTEMA DE PROTECCION CONTRA

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=90401cf415&jsver=a5zp0YW2MAw.es.&cbl=gmail_fe_180606.07_p4&view=pt&q=2018010491&qv=true&search=query&th=162005f0ff25260d&siml=161f6efd9d19a068

1/2

Fuente Grupo Participación Ciudadana

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

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

MUESTREO 472 PRIMER SEMESTRE 2017											
No.	RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO DP	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	OBSERVACIONES GPYSC
1	2018000203	02/01/2018	24/01/2018	PETICIONES	ALCALDE MUNICIPIO DE BUENAVISTA CORDOBA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR EL DNP RELACIONADO CON VALORES DESCONTADOS POR LOS OLEODUCTOS Y GASODUCTOS	2018005063	RN891899282CO	25/01/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2	2018000207	02/01/2018	24/01/2018	PETICIONES	ALCALDESA MUNICIPIO DE APARTADA CORDOBA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR EL DNP RELACIONADO CON VALORES DESCONTADOS POR LOS OLEODUCTOS Y GASODUCTOS	2018005072	RN891899279CO	25/01/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
6	2018000353	03/01/2018	25/01/2018	PETICIONES	JAIME NORBERTO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD RELACIONADA CON SUBSIDIOS DE GAS DOMICILIARIO PARA TANQUES ESTACIONARIOS	2018005397	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72		SIN INFORMACIÓN
16	2018000644	04/01/2018	19/01/2018	COPIAS E INFORMACION	GARZON ACOSTA JHON JAIRO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD SOBRE VIGENCIA DEL DECRETO 1056 DE 1953	2018003738	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72		SIN INFORMACIÓN
20	2018000896	05/01/2018	29/01/2018	PETICIONES	QUESSEP ESPINOSA JACOBO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD DE USUARIOS SICOM PARA ALCALDIA DE SINCELEJO	2018005940	RESPUESTA DOCUMENTO SICOM		SIN INFORMACIÓN
32	2018000901	05/01/2018	29/01/2018	PETICIONES	CAROLINA GUZMAN GARCIA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA SIC RELACIONADO CON DISTRIBUCION MINORISTA DE COMBUSTIBLE LIQUIDO	2018005942	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72		SIN INFORMACIÓN
35	2018001133	09/01/2018	30/01/2018	PETICIONES	LOPEZ TORRES NUBIA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON REPORTE DE INFORMACION ZONAS NO INTERCONECTADAS	2018006603	RN894720986CO	31/01/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
39	2018001082	05/01/2018	29/01/2018	PETICIONES	INSEPET LTDA.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DE ESTACIONES DE SERVICIO	2018005941	YG182510093CO	30/01/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
40	2018000900	05/01/2018	29/01/2018	PETICIONES	VARELA RAMIRO	DESPACHO DEL VICEMINISTRO ENERGIA	DERECHO DE PETICION SOBRE ESTADISTICAS EN EL SECTOR MINERO ENERGETICO	2018006358	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72		SIN INFORMACIÓN
11	2018007468	01/02/2018	22/02/2018	PETICIONES	GOMEZ ESTUPIÑAN VICTOR LEON	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD SOBRE CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO COMERCIAL PARA LOS DISTRIBUIDORES MAYORISTAS	2018012796	YG184819510CO	23/02/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
46	2018008241	05/02/2018	26/02/2018	PETICIONES	HERRERA GUERRERO GERMAN ANTONIO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION SOBRE LA ADMINISTRACION DEL FECCFGN	2018013912	YG185217811CO	28/02/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
57	2018008721	06/02/2018	27/02/2018	PETICIONES	IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	SOLICITUD ACTA DE LIQUIDACION DEL CONTRATO 145/2014	2018014213	YG185217476CO	28/02/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
64	2018008889	07/02/2018	28/02/2018	PETICIONES	ALCALDIA MUNICIPAL DE GUAPI - CAUCA	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	DERECHO DE PETICION SOBRE CANCELACION DE AUTORIZACIONES EXPEDIDAS COMO BAREQUEROS	2018013945	RN911514417CO	28/02/2018	ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
116	2018009703	09/02/2018	02/03/2018	PETICIONES	AMCO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION PRECIOS DE REFERENCIA SOBRETASA A LA GASOLINA	2018015960	YG185661945CO	05/03/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
149	2018010422	13/02/2018	06/03/2018	PETICIONES	GOBERNACION DEL GUAINIA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON LA NORMATIVIDAD Y Y VOLUMENES COMERCIALIZADOS	2018017148	RN915690200CO	07/03/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO

Fuente Grupo Participación Ciudadana.

Tabla 6 Entregado fuera de término

MUESTREO 472 PRIMER SEMESTRE 2017											
No.	RADICADO	FECHA RBD0	FECHA VTO	TIPO DP	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	OBSERVACIONES GPYSC
1	2018000203	02/01/2018	24/01/2018	PETICIONES	ALCALDE MUNICIPIO DE BUENAVISTA CORDOBA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR EL DNP RELACIONADO CON VALORES DESCONTADOS POR LOS OLEODUCTOS Y GASODUCTOS	2018005063	RN891899282CO	25/01/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2	2018000207	02/01/2018	24/01/2018	PETICIONES	ALCALDESA MUNICIPIO DE APARTADA CORDOBA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR EL DNP RELACIONADO CON VALORES DESCONTADOS POR LOS OLEODUCTOS Y GASODUCTOS	2018005072	RN891899279CO	25/01/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
35	2018001133	09/01/2018	30/01/2018	PETICIONES	LOPEZ TORRES NUBIA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON REPORTE DE INFORMACION ZONAS NO INTERCONECTADAS	2018006603	RN894720986CO	31/01/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
39	2018001082	05/01/2018	29/01/2018	PETICIONES	INSEPET LTDA.	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DE ESTACIONES DE SERVICIO	2018005941	YG182510093CO	30/01/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
11	2018007468	01/02/2018	22/02/2018	PETICIONES	GOMEZ ESTUPIÑAN VICTOR LEON	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD SOBRE CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO COMERCIAL PARA LOS DISTRIBUIDORES MAYORISTAS	2018012796	YG184819510CO	23/02/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
46	2018008241	05/02/2018	26/02/2018	PETICIONES	HERRERA GUERRERO GERMAN ANTONIO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION SOBRE LA ADMINISTRACION DEL FEFCGN	2018013912	YG185217811CO	28/02/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
57	2018008721	06/02/2018	27/02/2018	PETICIONES	IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	SOLICITUD ACTA DE LIQUIDACION DEL CONTRATO 145/2014	2018014213	YG185217476CO	28/02/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
64	2018008889	07/02/2018	28/02/2018	PETICIONES	ALCALDIA MUNICIPAL DE GUAPI - CAUCA	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	DERECHO DE PETICION SOBRE CANCELACION DE AUTORIZACIONES EXPEDIDAS COMO BAREQUEROS	2018013945	RN911514417CO	28/02/2018	ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
116	2018009703	09/02/2018	02/03/2018	PETICIONES	AMCO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION PRECIOS DE REFERENCIA SOBRETASA A LA GASOLINA	2018015960	YG185661945CO	05/03/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
149	2018010422	13/02/2018	06/03/2018	PETICIONES	GOBERNACION DEL GUAINIA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON LA NORMATIVIDAD Y VOLUMENES COMERCIALIZADOS	2018017148	RN915690200CO	07/03/2018	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO

Según la tabla anterior, 10 de las 15 comunicaciones fueron entregadas fuera de término, lo que corresponde al 67% del muestreo.

Tabla 7. No aparece información en sistema 472

MUESTREO 472 PRIMER SEMESTRE 2017											
No.	RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO DP	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICAD O RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	OBSERVACIONES GPYSC
6	2018000353	03/01/2018	25/01/2018	PETICIONES	JAIME NORBERTO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD RELACIONADA CON SUBSIDIOS DE GAS DOMICILIARIO PARA TANQUES ESTACIONARIOS	2018005397	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72		SIN INFORMACIÓN
16	2018000644	04/01/2018	19/01/2018	COPIA SE INFORMACION	GARZON ACOSTA JHON JAIRO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD SOBRE VIGENCIA DEL DECRETO 1056 DE 1953	2018003738	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72		SIN INFORMACIÓN
20	2018000896	05/01/2018	29/01/2018	PETICIONES	QUESSEP ESPINOSA JACOBO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD DE USUARIOS SICOM PARA ALCALDIA DE SINCELEJO	2018005940	RESPUESTA DOCUMENTO SICOM		SIN INFORMACIÓN
32	2018000901	05/01/2018	29/01/2018	PETICIONES	CAROLINA GUZMAN GARCIA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR LA SIC RELACIONADO CON DISTRIBUCION MINORISTA DE COMBUSTI	2018005942	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72		SIN INFORMACIÓN

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

							BLE LIQUIDO				
40	2018000900	05/01/2018	29/01/2018	PETI CIONES	VARE L A RAMI RO	DESPAC HO DEL VICEMI NISTRO ENERGI A	DERECHO DE PETICION SOBRE ESTADIAST ICAS EN EL SECTOR MINERO ENERGETI CO	2018006358	NO FUE TRANSFERIDO A 4-72		SIN INFORMACI ÓN

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

De la muestra analizada, el 33% 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 de las 15 comunicaciones registradas, 67% 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 aumenta notoriamente el porcentaje de enviados fuera del término legal.

Validación Grupo de Participación y Servicio Ciudadano: Mediante correo electrónico del 26 y 28 de junio de 2018, el grupo indicó lo siguiente:

Observaciones GPYSC:

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

respuesta no incluyen las fechas hasta que se logre que el peticionario reciba su contestación mediante entrega física, sino hasta la imposición en el correo.

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

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

Lo anterior indica, que el riesgo “*que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho*”, se **materializó** entre diciembre de 2017 y el 15 de mayo 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, éstas deben ser enviadas por lo menos un día antes del vencimiento de los términos al Centro de Administración de Documentos – CADA, de manera que se cumplan con los términos legales establecidos y si los envían por correo electrónico se deben radicar para continuar con su procedimiento.

Oportunidad de Mejora: No obstante la labor del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano realiza una importante labor de 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*, continuar con los mecanismos de alerta hacia las demás dependencias de la Entidad, para hacer seguimiento al cumplimiento de los términos para dar respuesta a los Derechos de Petición.

Validación Grupo de Participación y Servicio Ciudadano: Mediante correo electrónico del 26 y 28 de junio de 2018, el grupo indicó lo siguiente:

Observaciones GPYSC

Acción de Mejora propuesta por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

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

Se establecerá como acción de mejora:

Que en las alertas próximas a vencer se resalte el texto que indica la normatividad que establece que “las peticiones de los usuarios se entenderán presentadas o atendidas el día de incorporación al correo”, y se adicionará a este mensaje que se debe cumplir con el procedimiento:

“Procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas” Código: GD-P-2 Versión 2 del 2 de febrero de 2017, en el cuál se indica que los documentos de términos deben ser entregado al CADA por lo menos un día antes de la fecha de vencimiento.

Adicionalmente se proyectará una circular para consideración y firma de la Secretaria General recordando entre otros aspectos, el cumplimiento oportuno de PQRDS incluido los tiempos de imposición ante el correo y no solo el radicado de correspondencia.

Se vincula además al Grupo de Gestión Documental para que ejerza control sobre las fechas de recibo de la correspondencia por parte de las Dependencias y sobre el despacho efectivo de las mismas, dado que es sobre este Grupo quien recae la responsabilidad sobre el manejo de los documentos que se producen al interior de la Entidad.

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”¹⁴.

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 Identificado¹⁵: Que los Derechos de petición y las correspondientes respuestas no se encuentren digitalizadas en el sistema de correspondencia.

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

Verificación OCI: La OCI, procede a consultar el Sistema de Correspondencia P8, y verifica en forma aleatoria dentro del periodo objeto de evaluación, los Derechos de Petición que cumplan con el proceso de digitalización de la información. Del total de radicados (2.033) se tomó el 2% para su análisis es decir 33 radicados.

Tabla 11. Digitalización de la Información

RADICADO	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	RESPUESTA DIGITALIZADA EN P8	
			SI	NO
2018000203	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018005063	X	
2018000207	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018005072	X	
2018000296	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018003274	X	

¹⁴ 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>

¹⁵ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

Auditoría Mecanismo de Participación Ciudadana

2018007251	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018012668	X	
2018007311	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018014217	X	
2018007391	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018009807	X	
2018007240	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018009595	X	
2018007242	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018012632	X	
2018015084	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018020076	X	
2018015083	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018022493	X	
2018015082	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018018295	X	
2018015112	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018025092	X	
2018015129	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018019393	X	
2018015133	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018020374	X	
2018023798	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018026304	X	
2018023796	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018029603	X	
2018023825	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018030243	X	
2018023792	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018027045	X	
2018023868	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018028578	X	
2018024215	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2018030656	X	
2018024235	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018028492	X	
2018032368	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018036657	X	
2018032311	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018039094	X	
2018032371	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018034257	X	
2018034764	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018041000	X	

2018034738	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018040767	X	
2018034854	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2018037070	X	
2018034850	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018036365	X	
2018034977	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018036354	X	
2018034997	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2018039901	X	
2018034894	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2018039704	X	

Fuente Sistema de correspondencia P8 – 20/06/2018

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 diciembre de 2016 y el 15 de mayo de 2017, 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 PARTICIPACION CIUDADANA

Criterio Normativo: De conformidad con lo establecido en el Capítulo Quinto, Artículo 26 Presentación de Informes de la Resolución 40802 de 2016, el Coordinador del Grupo de 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 Identificado¹⁶: 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 18 de junio de 2018, se encuentra publicado el informe correspondiente al primer trimestre de 2018, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

Publicación del Informe Primer Trimestre de 2018.



Fuente Portal WEB-MME

Lo anterior indica, que el riesgo inherente de “Presentación y publicación inoportuna del Informe con destino a la Alta Dirección y a los ciudadanos”, **no se materializó** para el

¹⁶ 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.

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. SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORA – INFORME 122 DE 2017.

La OCI realiza una comparación entre las solicitudes respondidas fuera de término registradas en el informe anterior y el resultado de la presente Auditoría encontrando que en el último informe se registraron 69 de 2.788 solicitudes sin responder, lo que corresponde al 2%. En la presente Auditoría el resultado fue 19 de 1969, lo que corresponde a un 1% de total de solicitudes del periodo de análisis.

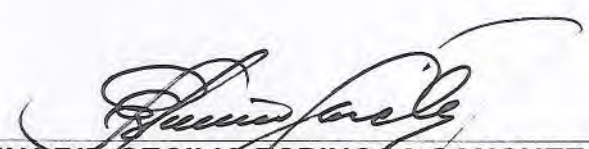
Se observa para este periodo, una mejoría en la oportunidad de atención a las solicitudes de los usuarios. El objetivo es llegar a 0 respuestas fuera de término.

En este informe se mantienen las oportunidades de mejoramiento formuladas en el informe anterior 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, Oficina Asesora Juridica, Grupo de Asuntos Nucleares
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 documentos	SI	BAJO	SI	Grupo de Gestión Documental
8. Informe Mecanismos de Participación Ciudadana	SI	BAJO	SI	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
9. Seguimiento a Oportunidades Mejora - Informe 122 de 2017	SI	BAJO	SI	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

11. FIRMAS


INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno



OLGA LUCÍA BAQUERO ORTEGA
Profesional Oficina de Control Interno