

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORIA**

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Periodo del 16 de mayo al 30 de noviembre de 2017**

***Bogotá, D.C., 27 diciembre de 2017***

*Informe 122 de 2017*

## Contenido

<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. CLIENTE</b> .....	<b>3</b>
<b>4. EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>3</b>
<b>5. CRITERIO NORMATIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>6. METODOLOGÍA</b> .....	<b>5</b>
<b>6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO</b> .....	<b>5</b>
<b>6.2 MEDICIÓN DEL CONTROL</b> .....	<b>6</b>
<b>6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>6.4 VALIDACION</b> .....	<b>7</b>
<b>7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>7.1 Análisis de las Bases de datos</b> .....	<b>7</b>
<b>7.1.1 Análisis de base de Datos 1: Quejas, Reclamos y Denuncias</b> .....	<b>8</b>
<b>7.1.2. Análisis Base de datos 2: Derechos de Petición</b> .....	<b>11</b>
<b>7.2 Solicitudes de justificación a Dependencias por respuesta fuera del término</b> .....	<b>16</b>
<b>7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario</b> .....	<b>16</b>
<b>7.4. Despacho Correspondencia 472 - Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.</b> .....	<b>21</b>
<b>7.5. Sistema de Correspondencia digitalización de la información de los Derechos de Petición.</b> .....	<b>25</b>
<b>8. INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA</b> .....	<b>27</b>
<b>9. ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACION</b> .....	<b>29</b>
<b>10. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS</b> .....	<b>31</b>
<b>11. FIRMAS</b> .....	<b>31</b>

## AUDITORIA MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 1. OBJETIVO

El objetivo de la evaluación 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 16 de mayo a 30 de noviembre de 2017.

### 2. ALCANCE

Establecer la gestión del *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano*, 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 comprendido entre 16 de mayo a 30 de noviembre de 2017.

### 3. CLIENTE

Los clientes de la evaluación son el Despacho Ministro, la Secretaría General, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, el Grupo de Control Interno Disciplinario y el Grupo de Administración Documental. 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 Sandra Milena Castro Achury, profesional de la Oficina de Control Interno.

### 5. CRITERIO NORMATIVO

- Ley 58 de 1982 Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso Administrativo. Art.1.
- Ley 87 de 1993<sup>1</sup>, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

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

- Decreto 2145 de 1999<sup>2</sup>, por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial.
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. inciso 3 artículo 6.
- Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública<sup>3</sup>.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, "por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto 381 de 2012<sup>4</sup>, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Minas y Energía.
- Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>5</sup>

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

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

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

<sup>5</sup> artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. Así mismo, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas,

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

## 6. METODOLOGÍA

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

### 6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO

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

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

**Bajo:** Se refiere a que el tópico analizado muestra un grado de desarrollo importante y aporta de manera sustancial al logro de los objetivos. De manera no significativa, presenta algunas dificultades, pero los resultados finales se obtienen sin mayor contratiempo. *No presenta Materialización de Riesgo* respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. [Se identifica con el color **Verde**]

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

---

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.

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 21 de diciembre de 2017. Las observaciones al informe fueron recibidas mediante correo electrónico del 22 de diciembre de 2017 y mesa de trabajo del 27 de diciembre de 2017 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 periodo comprendido entre el 16 de mayo y el 30 de noviembre de 2017, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, entre el 16 de mayo y el 30 de noviembre de 2017, 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: Quejas, Reclamos y Denuncias.
2. Base de Datos 2: Derechos de Petición

### 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 Quejas, Reclamos, y Denuncias, y la segunda: Derechos de Petición. Estas bases de datos son recibidas mediante correo electrónico del 4 de diciembre de 2017, 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*

petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 24 Resolución 40802 de agosto de 2016– MME

**“FALTA DISCIPLINARIA:** la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas del que trata la parte primera del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen Disciplinario”.

Riesgo Identificado<sup>6</sup>: Que las solicitudes 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 2017080200 del 29 de noviembre de 2017 se solicitó al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, las bases de datos del seguimiento a los mecanismos de Participación Ciudadana, recibiendo cuatro (4) archivos: quejas reclamos, y denuncias, de derechos de petición, recibidos en la Entidad dentro del periodo comprendido entre mayo 16 y 30 de noviembre de 2017, muestreo 472<sup>7</sup>

Se procederá a analizar cada base de datos con el fin de determinar si los tiempos de respuesta están acordes a lo definido en la normatividad vigente para el efecto.

### 7.1.1 Análisis de base de Datos 1: Quejas, Reclamos y Denuncias

En el proceso de análisis de la base de datos denominada para el presente informe número uno (1), aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se encontró la información relacionada con Denuncias, Quejas y Reclamos. En total son ciento veintinueve (129) registros, de los cuales 67 corresponden a Quejas, 59 a Denuncias, 3 reclamos.

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

<sup>7</sup>472 como empresa encargada de realizar la entrega de correspondencia.



**Tabla 1. Registro de Quejas, Denuncias, Peticiones y Reclamos por mes:**

Mes	Quejas	Denuncias	Petición	Reclamo	TOTAL
Mayo(*)	12	7		1	20
Junio	5	9			14
Julio	3	10			13
Agosto	8	6		1	15
Septiembre	9	13		1	23
Octubre	5	8			13
Noviembre	25	6			31
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>129</b>
(*) 16 a 30 de mayo					

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Tabulación OCI

Se deduce con el análisis que el 52% de las solicitudes recibidas durante el periodo de análisis corresponden a Quejas, seguido de las Denuncias, con un 46%.

Continuando con el análisis de la información aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, la OCI pudo establecer que el mayor número de solicitudes son recibidas por la Dirección de Hidrocarburos con un 55%, seguido de la Dirección de Energía Eléctrica, con un 19%, tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 2. Registro de Quejas, Denuncias, Peticiones y Reclamos por Dependencia**

	Dirección de Energía	Dirección de Formalización Minera	Dirección de Hidrocarburos	Dirección de Minería Empresarial	Grupo de Asuntos Nucleares	Oficina Asesora Jurídica	Despacho Viceministros	Grupo Participación	Oficina Asuntos Ambientales	TOTAL
Mayo(*)	4	2	13		1					20
Junio	2	2	6	2		2				14
Julio	2	1	8			1	1			13
Agosto	4	4	6					1		15
Septiembre	6	2	12	2			1			23
Octubre	1	2	7			1	1	1		13
Noviembre	6	1	19			1	1	1	2	31
<b>TOTALES</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>71</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>129</b>

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Tabulación OCI

### Radicados con Respuesta Fuera de Término

Revisada por la OCI la base de datos aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se encontró que dos (2) solicitudes fueron respondidas fuera del término legal.

En julio el radicado 2017047624 (Dirección de Energía Eléctrica), no tiene fecha de respuesta.

En agosto los radicados 2017053522 y 2017053815 (Dirección de Energía Eléctrica).

En octubre, el radicado 2017065470 está registrado en la base de datos como respondido por correo electrónico, pero no se registra fecha de respuesta.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 22 de diciembre de 2017 se realizó la validación del presente informe, indicando lo siguiente en relación con el radicado 2017065470:

*“La respuesta a esta denuncia anónima, se realizó a través de correo electrónico enviado por funcionaria del despacho del Viceministro de Minas y copiada al GPYSC, se aclara que el peticionario anónimo no quiso dejar datos para notificación de respuesta, se realizaron los traslados a las entidades competentes”.*

Se aporta copia del correo electrónico del 3 de noviembre de 2017, en donde se describe el tratamiento dado a la solicitud del peticionario. La oportunidad de mejora se mantiene para la Dirección de Energía.

Oportunidad de Mejoramiento: La Dirección de Energía debe fortalecer los mecanismos de control de tiempos de respuesta a los Derechos de Petición, Quejas, reclamos y Denuncias, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y Resolución 40802 de 2016<sup>8</sup>

### **Tabla 3. Radicados sin vencimiento de Términos**

Para la fecha de corte del presente informe (30 de noviembre de 2017), 16 solicitudes radicadas en la Entidad, tienen fecha de respuesta posterior, razón por la cual se presentan de manera separada en la siguiente tabla:

### **Tabla 3. Radicados sin vencimiento de Términos**

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

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA
2017076070	14/11/2017	5/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO QUEJA POR LA DEFENSORIA DEL PUEBLO RELACIONADA CON SUBSIDIO DE GAS GLP	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017076067	14/11/2017	5/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO QUEJA POR LA DEFENSORIA DEL PUEBLO RELACIONADA CON SUBSIDIO DE GAS GLP	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017076357	15/11/2017	6/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD RECHAZO DE PEDIDOS EN EL SISTEMA DE COMBUSTIBLES SICOM	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017076829	16/11/2017	7/12/2017	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	QUEJA POR MALOS TRATOS DE FUNCIONARIO DEL MME	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017076978	17/11/2017	11/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	QUEJA POR LA UTILIZACION DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD PARA LA COMPRA DE GAS POR LA EMPRESA ASOGAS	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017077298	20/11/2017	12/12/2017	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	QUEJA RELACIONADA CON PROYECTO FAER MUNICIPIO DE MAICAO	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017077295	20/11/2017	12/12/2017	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO QUEJA QUEJA POR LA SSPD RELACIONADA CON EL USO INDEBIDO DE LOS SUBSIDIOS	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017077588	20/11/2017	12/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	QUEJA RELACIONADA CON EL USO DEL SUBSIDIO DE GAS	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017078236	22/11/2017	14/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA RELACIONADA CON SUMINISTRO ILEGAL DE COMBUSTIBLE LIQUIDO ACPM	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017078861	24/11/2017	18/12/2017	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO QUEJA POR LA SSPD QUEJA RELACIONADA CON SUBSIDIO DEL FONDO DE ENERGIA SOCIAL FOES	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017078996	24/11/2017	18/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO QUEJA POR LA SSPD RELACIONADA CON EL USO DEL SUBSIDIO DE GAS GLP	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017079263	27/11/2017	19/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA RELACIONADA CON ACTUACIONES DE FENDIPETROLEONACIONAL	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017078995	24/11/2017	18/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	QUEJA RELACIONADA CON TRAMITE DADO A SOLICITUD 2017071861	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017080110	29/11/2017	21/12/2017	OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	QUEJA RELACIONADA CON EMPRESA CONTRATISTA DE ECOPETROL	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017080289	30/11/2017	22/12/2017	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	QUEJA RELACIONADA PARA LOS ORGANISMOS DE INSPECCION DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	
2017080525	30/11/2017	22/12/2017	OFICINA ASESORA JURIDICA	QUEJA RELACIONADA CON EMPRESA MASA Y ECOPETRO POR PROCESOS DE CONTRATACION	A LA FECHA NO SE ENCUENTRA VENCIDO	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

**Observación OCl:** De la información aportada y analizada por la OCl se establece que, en la base de datos referida a Denuncias, Quejas, Reclamos recibidos en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 16 de mayo y el 30 de noviembre de 2017, se recibieron un total de 129 solicitud por estos conceptos, de los cuales, tres (3), es decir el 2%, fueron respondidos fuera de término por parte de las áreas responsables.

### 7.1.2. Análisis Base de datos 2: Derechos de Petición

En la segunda base de datos recibida del *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano* que contiene lo relacionado a Peticiones<sup>9</sup>, recibidas dentro del periodo del 16 de mayo al 30 de noviembre de 2017, se totalizaron dos mil seiscientos cincuenta y nueve (2.659).

Validación del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 22 de diciembre de 2017, fue validado el presente informe y se hicieron aclaraciones por parte del grupo respecto a varios de los radicados que habían sido incluidas en las observaciones iniciales, las cuales fueron tenidas en cuenta.

De los registros entregados en la base de datos, se respondieron fuera de término los siguientes Derechos de Petición:

<sup>9</sup> Derechos de Petición, clasificados internamente por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano entre Conceptos, Consultas, copias, Información

<b>Mayo( 16 al 31)</b>			
<b>No.</b>	<b>Radicado</b>	<b>Dependencia responsable</b>	<b>Observación</b>
1	2017028962	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
2	2017029022	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
3	2017029027	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
4	2017029143	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
5	2017029647	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
6	2017029650	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
7	2017029651	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
8	2017030824	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
9	2017030935	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
10	2017030930	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
11	2017031305	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
12	2017031421	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
13	2017031582	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
14	2017031581	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
15	2017031837	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
16	2017031919	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
17	2017032519	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
18	2017032473	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
19	2017032609	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
20	2017034549	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
<b>JUNIO</b>			
1	2017036073	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
2	2017037740	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
3	2017037736	Dirección de Hidrocarburos	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
4	2017038535	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
5	2017038873	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
6	2017040548	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.

7	2017041045	Dirección de Energía Eléctrica	Servicio al Ciudadano. Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
<b>JULIO</b>			
1	2017043346	Dirección de Energía Eléctrica	
2	2017044003	Dirección de Energía Eléctrica	
3	2017044817	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene requerimiento del GPSC
4	2017045639	Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
5	2017046376	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
6	2017046555	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.
7	2017046964	Oficina Asesora Jurídica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
8	2017047076	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha ni radicado de respuesta- Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
9	2017047880	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha ni radicado de respuesta- Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
10	2017048462	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
<b>AGOSTO</b>			
1	2017049525	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
2	2017049628	Oficina Asesora Jurídica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
3	2017050091	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha ni radicado de respuesta- Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
4	2017051862	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
5	2017052693	Oficina Asesora Jurídica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
6	2017052682	Oficina Asesora Jurídica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
7	2017053296	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
8	2017053738	Oficina Asesora Jurídica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
9	2017057342	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha de respuesta. Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
<b>SEPTIEMBRE</b>			
1	2017058528	Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	No tiene fecha de respuesta.* Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
2	2017059248	Oficina Asesora Jurídica	No tiene fecha de respuesta- Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
3	2017062176	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
4	2017062441	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
5	2017062686	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y

			Servicio al Ciudadano
6	2017062681	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
7	2017063010	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
8	2017063798	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
9	2017063780	Oficina Asesora Jurídica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
10	2017064140	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
11	2017064179	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerido por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
<b>OCTUBRE</b>			
1	2017064842	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha de respuesta - Fue requerida la Dependencia
2	2017065775	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha de respuesta- Fue requerida la Dependencia
3	2017066129	Oficina Asesora Jurídica	No tiene fecha de respuesta- Fue requerida la Dependencia
4	2017066367	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha de respuesta- Fue requerida la Dependencia
5	2017066809	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha de respuesta- Fue requerida la Dependencia
6	2017066818	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha de respuesta- Fue requerida la Dependencia
7	2017067394	Dirección de Energía Eléctrica	No tiene fecha de respuesta- Fue requerida la Dependencia
<b>NOVIEMBRE</b>			
1	2017074343	Oficina Asesora Jurídica	Fue requerida la Dependencia
2	2017074329	Dirección de Energía Eléctrica	Fue requerida la Dependencia

De acuerdo a la información indicada anteriormente, durante el periodo de análisis se respondieron fuera de término 66 Derechos de Petición, de los cuales el 80%, es decir, 54, corresponden a la Dirección de Energía Eléctrica.

**Oportunidad de Mejora:** La Dirección de Energía Eléctrica debe adoptar un mecanismo efectivo de control de los tiempos de respuesta a los Derechos de Petición, de tal manera que se cumpla lo dispuesto en la Ley.

#### Tabla 4. Peticiones por Dependencias /por mes

Dependencias	Mayo (*)	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	TOTALES
Despacho Vice Minas	3	–	2	5	–	1	2	13
Despacho Vice Energía	–	–	1	–	–	–	2	3
Dirección de Energía	99	80	109	111	104	129	114	746
Dirección de Formalización	29	24	g	24	18	31	18	144
Dirección de Minería Empresarial	4	3	6	4	4	4	4	29
Dirección de Hidrocarburos	140	125	108	138	151	155	133	950
Grupo de Gestión Contractual	3	7	2	2	4	4	3	25
Grupo de Gestión Financiera	3	–	5	12	5	7	3	35
Grupo Administración	2	1	–	1	–	2	5	11
Grupo de Regalías	4	3	–	2	2	5	2	18
Grupo de Comunicaciones	–	–	–	1	–	–	–	1
Grupo Asuntos Nucleares	7	2	2	1	1	2	2	17
Grupo TIC	–	2	–	1	2	–	1	6
Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	–	–	1	–	–	2	–	3
Oficina Asesora Jurídica	23	31	45	43	31	26	18	217
Oficina Asuntos Ambientales	3	3	2	2	6	6	8	30
Oficina de Asuntos Regulatorios	2	6	13	4	5	5	7	42
Oficina de Planeación	–	–	–	–	–	1	1	2
Secretaría General- Coactivos	–	1	–	–	–	–	1	2
Subdirección Administrativa y Financiera	1	3	–	5	–	3	–	12
Subdirección de Talento Humano	48	42	38	61	43	62	59	353
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>333</b>	<b>334</b>	<b>417</b>	<b>376</b>	<b>445</b>	<b>383</b>	<b>2659</b>

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – Tabulación OCI

Dentro del periodo de análisis, agosto fue el mes con mayor número de solicitudes recibidas, con un 16%.

Se observa además que la Dependencia con mayor número de solicitudes continúa siendo la Dirección de Hidrocarburos, con 36% del total de comunicaciones radicadas en el periodo de evaluación, seguida de la Dirección de Energía con el 28% del total de las solicitudes, y la Subdirección de Talento Humano con el 13%. Las demás Dependencias en conjunto suman el 16% del total, lo que denota la concentración que hay en las Direcciones de Hidrocarburos, Energía Eléctrica y Subdirección de Talento Humano.

**Observación OCI:** De las 2.788 solicitudes, (sumando las dos bases de datos) recibidas en la Entidad durante el periodo del 16 de mayo al 30 de noviembre de 2017 sesenta y nueve (69) fueron respondidas fuera de término, es decir el 2% de las solicitudes recibidas en la entidad.

Si bien la cantidad de solicitudes recibidas en el Ministerio es elevada, 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 el 16 de mayo y el 30 de noviembre de 2017, 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.

**Oportunidad de Mejora:** Las Direcciones de Energía, Hidrocarburos, la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Regalías y deben dar estricto cumplimiento a los términos legales al responder los Derechos de Petición de los Ciudadanos, de conformidad con el marco normativo vigente.

**Observación:** 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.

**Observación:** El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe continuar con su labor de requerir a las Dependencias por el total de las solicitudes que no sean respondidas dentro de los términos de Ley.

## 7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario

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



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

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

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

De conformidad con el numeral 9 del Artículo 17 del Decreto 381 del 12 de febrero de 2012, le corresponde a la Secretaría General, **ejercer la función disciplinaria** y aplicar el procedimiento con sujeción a las disposiciones, facultades y competencias establecidas en la ley disciplinaria.

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

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

Riesgo Identificado<sup>10</sup>: Que el Grupo de Control Interno Disciplinario no tenga conocimiento de las peticiones que fueron atendidos por fuera del término legal establecido, para lo de su competencia.

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

La Oficina de Control Interno verificó 11 correos electrónicos dirigidos a las Direcciones de Hidrocarburos y Energía Eléctrica y a la Oficina Asesora Jurídica, mediante las cuales fueron requeridos por la respuesta extemporánea. Se pudo constatar que todas las comunicaciones fueron debidamente copiadas al Grupo de Control Interno Disciplinario, para lo de su competencia.

Mediante correo electrónico del 12 de diciembre de 2017, la Oficina de Control Interno solicitó al Coordinador del grupo de Control Interno Disciplinario, información referente a los mecanismos de participación ciudadana que no han sido respondidos dentro de los términos de Ley, con el fin de constatar lo informado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.

El Grupo de Control Interno Disciplinario informó<sup>11</sup> a la Oficina de Control Interno lo siguiente:

*“En atención a la información solicitada por la Oficina de Control Interno me permito informar que dentro del periodo comprendido entre el 16 de mayo de 2017 al 30 de noviembre de 2017 el Grupo de Participación Ciudadana ha remitido en copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, correos electrónicos informando los vencimientos de derechos de petición entre los cuales se encuentran:*

- Correo electrónico de fecha 19 de mayo de 2017 en donde se informa el vencimiento del derecho de petición 2017023525 del 10 de abril de 2017 de la Dirección de Formalización Minera. La Dirección de Formalización Minera dio respuesta mediante correo electrónico de 19 de mayo de 2017, indicando que a esa misma solicitud se le dio respuesta mediante radicado 2017026411 de 26 de junio de 2017. Por esta razón no se ve procedente dar inicio a una acción disciplinaria.*
- Correo electrónico de fecha de 4 de julio de 2017, en donde se informa a la Dirección de Hidrocarburos el vencimiento del Derecho de Petición 2017037736 del 09 de junio de 2017. La Dirección de Hidrocarburos dio respuesta el 18 de julio de 2017, indicando que, debido al alto volumen de comunicaciones entrantes y salientes la respuesta al derecho de petición se traspapelo siendo ésta radicada al día siguiente del*

<sup>10</sup> Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

<sup>11</sup> Correo electrónico del 22 de diciembre de 2017

vencimiento del derecho de petición, y que estaban trabajando para que esta situación no volviera a ocurrir. Teniendo en cuenta lo anterior, el Grupo de Control Interno Disciplinario estudia la viabilidad o no de iniciar acción disciplinaria teniendo en cuenta que la afectación al deber funcional es mínima al ser un vencimiento de un solo día.

- Correo electrónico 11 de octubre de 2017 en donde se informa el vencimiento de los siguientes derechos de petición; 2017052752 del 14 de octubre de 2017, 2017055192 del 24 de agosto de 2017, 2017060110 del 12 de septiembre de 2017. Se da respuesta 17 de octubre de 2017 por parte del Sr Luis Fernando López, indicando que al radicado 2017052752 fue contestado con el 2017061042 del 15 de septiembre de 2017 y que el radicado 2017055192 fue contestado con el radicado 2017056952 de 31 de agosto de 2017.

En este orden de ideas se observa en principio que no existe vencimiento en los derechos de petición y que sobre estos dos radicados no es procedente iniciar una acción disciplinaria en lo referente al radicado 2017060110 del 12 de septiembre de 2017, el grupo de control interno disciplinario mediante memorando con radicado 2017086863 del 20 de diciembre de 2017, solicitó a la dirección de energía eléctrica las razones por las cuales el mencionado derecho de petición fue presuntamente contestado extemporáneamente.

- Correo electrónico de 22 de noviembre de 2017, mediante el cual se informa del vencimiento del derecho de petición con 2017058528 del 05 de septiembre de 2017 a la Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales, mediante memorando 2017080932 del 01 de diciembre de 2017, se solicitó por parte del grupo de control interno disciplinario a la oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales la justificación del vencimiento del derecho de petición, sin que a la fecha haya dado respuesta a la solicitud presentada.

- Correo electrónico de 29 de noviembre de 2017, mediante el cual se informa del vencimiento de varios derechos de petición a la oficina asesora jurídica, que son los siguientes radicado 2017059248 del 08 de septiembre de 2017, 2017066129 del 05 de octubre de 2017 y 2017063780 del 27 de septiembre de 2017. El Grupo de Control Interno Disciplinario requirió a la Oficina Jurídica mediante memorando 2017080934 del 01 de diciembre de 2017 para que se sirviera justificar las razones del vencimiento de los derechos de petición. La Oficina Asesora Jurídica dio respuesta al Grupo de Control Interno Disciplinario mediante radicado 2017082615 del 06 de diciembre de 2017, de cuya respuesta se está evaluando a procedencia o no de iniciar una acción disciplinaria.

*Igualmente se encuentra el correo electrónico de fecha 25 de septiembre de 2017 ,mediante el cual el grupo de participación ciudadana informo a la Oficina asesora jurídica del vencimiento de los siguientes derechos de petición; 2017046964,2017053738 el grupo de control interno disciplinario mediante radicado 2017082203 del 05 de diciembre de 2017, solicito la justificación por el vencimiento de los mencionados derechos de petición. La oficina asesora jurídica mediante radicado 2017082615 del 06 de diciembre de 2017, mediante el cual informa las razones de las respuestas extemporáneas, argumentos que son analizados por el grupo de control interno disciplinario para estudiar la viabilidad de iniciar una acción disciplinaria.*

- Correos electrónicos del 30 de junio y 19 de junio de 2017 en donde se informa a la dirección energía eléctrica del vencimiento de varios derechos de petición mediante radicado 2017086852 del 20 de diciembre de 2017, el grupo de control interno disciplinario solicito a la dirección de energía eléctrica la justificación de los mencionados vencimientos.*

*Igualmente mediante correo electrónico de fecha 25 de septiembre de 2017, el grupo de participación ciudadana informo a la dirección de energía eléctrica el vencimiento de varios derechos de petición mediante el memorando 2017086860 de 20 de diciembre de 2017 se solicitó a la dirección de energía eléctrica la justificación de vencimiento de los mencionados derechos petición .*

- A través de correo electrónico de fecha 15 de agosto de 2017, el grupo de participación ciudadana informo a la oficina de asuntos regulatorios y empresariales del vencimiento de derechos de petición. El grupo de control interno disciplinario mediante memorando 2017086855 del 20 de diciembre de 2017 solicito esta oficina las correspondientes explicaciones por los presuntos vencimientos, mediante correo electrónico de fecha 25 de septiembre de 2017 el grupo de participación ciudadana informo a la oficina asesora jurídica, el vencimiento de varios derechos de petición, el grupo de control interno disciplinario mediante radicado 2017086862 del 20 de diciembre de 2017 solicito a la oficina asesora jurídica las correspondientes explicaciones.*

*Finalmente mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2017, el grupo de participación ciudadana informo a la oficina asesora jurídica , sobre el vencimiento de varios derechos de petición mediante memorando con radicado 2017086859 de 20 de diciembre de 2017 el grupo de control interno disciplinario, solicito a la oficina asesora jurídica las correspondientes explicaciones.*

*Es necesario tener en cuenta que el grupo de control interno disciplinario ha solicitado en todos los casos las explicaciones pertinentes a las áreas que registran presuntos vencimientos de derechos de petición y se encuentra la fecha en el análisis de dichas justificaciones, esperando las respuestas de las áreas y evaluando si los mencionados vencimientos afectan o no el deber funcional que debe observar todo servidor público.*

**Observación OCI:** De la información aportada por el Grupo de Participación Ciudadana, la cual fue verificada por la OCI en el Sistema de Correspondencia P8, 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 mayo 16 y noviembre 30 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 Identificado**<sup>12</sup>: Que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho.

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

<sup>12</sup> Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

**Verificación OCI:** Mediante correo electrónico del 4 de diciembre de 2017, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano remitió base de datos con el *muestreo aleatorio* que ese Grupo realiza, a fin de comprobar que se esté dando cumplimiento a los términos legales establecidos para atender los DP, dentro del periodo objeto de evaluación”

La Oficina de Control Interno vinculó al Grupo de Administración Documental en la presente Auditoría con el fin de validar la información aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano frente a la oportunidad en la entrega de las respuestas a los peticionarios.

Mediante correo electrónico del 19 de diciembre de 2017, el Grupo de Administración documental remitió sus observaciones frente al muestreo realizado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.

A continuación, se presentan los registros que dentro del muestreo fueron entregados dentro del término:

RADICADO	FECHA REIBIDO	VENCIMIENTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	FECHA ENTREGA CADA	FECHA ENTREGA A 472	NÚMERO DE GUÍA 472	OBSERVACIONES GPYSC
2017049430	1/08/2017	24/08/2017	2017054533	22/08/2017	23/08/2017	24/08/2017	YG170423661CO	Enviado dentro de los términos
2017049472	1/08/2017	24/08/2017	2017055198	24/08/2017	24/08/2017	25/08/2017	YG170524784CO	Enviado dentro de los términos
2017050245	2/08/2017	25/08/2017	2017055647	25/08/2017	28/08/2017	COPIA	ENVIADO COMO COPIA	Enviado dentro de los términos
2017050337	3/08/2017	28/08/2017	2017055895	28/08/2017	28/08/2017	28/08/2017	ENTREGADO A LA MANO	Entregado dentro de los términos
2017057959	4/09/2017	25/09/2017	2017063326	25/09/2017	28/09/2017	CORREO ELECTRONICO	ENVIADO COMO CORREO ELECTRONICO	Enviado dentro de los términos
2017057955	4/09/2017	25/09/2017	2017063345	25/09/2017	26/09/2017	CORREO ELECTRONICO	ENVIADO COMO CORREO ELECTRONICO	Enviado dentro de los términos
2017058054	4/09/2017	25/09/2017	2017063095	25/09/2017	26/09/2017	26/09/2017	ESTE RADICADO NO LO UTILIZO LA DEPENDENCIA, Y NO A REALIZADO LA SOLICITUD PARA EL CAMBIO DE IMAGEN	Enviado dentro de los términos
2017058294	5/09/2017	26/09/2017	2017063695	26/09/2017	28/09/2017	CORREO ELECTRONICO	ENVIADO COMO CORREO ELECTRONICO	Enviado dentro de los términos
2017058403	5/09/2017	26/09/2017	2017063396	26/09/2017	26/09/2017	ELIANA GARCIA	LLEVADO POR EL FUNCIONARIO NTERNO 26-09-2017	Entregado dentro de los términos
2017066085	4/10/2017	26/10/2017	2017070825	25/10/2017	25/10/2017	COPIA	ENVIADO COMO COPIA	Enviado dentro de los términos
2017066204	5/10/2017	27/10/2017	2017071148	26/10/2017	26/10/2017	26/10/2017	YG175539437CO	Enviado dentro de los términos
2017069017	18/10/2017	9/11/2017	2017074407	8/11/2017	10/11/2017	CORREO ELECTRONICO	ENVIADO COMO CORREO ELECTRONICO	Enviado dentro de los términos

Como evidencia la tabla anterior, son 12 los archivos (43%) que fueron entregados a tiempo por parte de la empresa de correspondencia 472.

Respecto a los entregados fuera de término, según la información del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, el Grupo de Gestión Documental validó la hora, fecha y recorrido de entrega de los documentos al CADA, así:

RADICADO	FECHA REIBIDO	VENCIMIENTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	FECHA ENTREGA CADA	HORA	FECHA ENTREGA A 472	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	HORA	FECHA DE ENTREGA A DESTINO	OBSERVACIONES CADA	OBSERVACIONES GPYSC
2017049739	1/08/2017	14/09/2017	2017060941	14/09/2017	18/09/2017	10:30	18/09/2017	YG172289735CO	RECIBIDO 18-09-2017	12:00	ENTREGADO 19-09-2017	CADA en el 2° recorrido del 18-09. Se entregó al destinatario el 19. No hubo demora por parte del CADA	Envío fuera de los términos
2017049522	1/08/2017	24/08/2017	2017055198	24/08/2017	24/08/2017	2:45	25/08/2017	YG170524784CO	RECIBIDO 25-08-2017	7:00	ENTREGADO 29-08-2017	La dependencia lo entregó al CADA en el 3° recorrido del 24-08. Despachado por 4-72 el 25-08. Se entregó al destinatario el 19. No hubo demora por parte del CADA	Envío fuera de los términos
2017050063	2/08/2017	25/08/2017	2017055566	25/08/2017	25/08/2017	2:15	28/08/2017	RN814544021CO	RECIBIDO 28-08-2017	7:20	ENTREGADO 30-08-2017	Entregado al CADA en el 3° recorrido del viernes 25-08. El día hábil siguiente 28-08 la empresa 4-72 hace el envío y es entregado en el destino el 30-08. No hubo demora por parte del CADA	Envío fuera de los términos
2017050066	2/08/2017	25/08/2017	2017055566	25/08/2017	25/08/2017	2:15	28/08/2017	RN814544021CO	RECIBIDO 28-08-2017	7:20	ENTREGADO 30-08-2017	Entregado al CADA en el 3° recorrido del viernes 25-08. El día hábil siguiente 28-08 la empresa 4-72 hace el envío y es entregado en el destino el 30-08. No hubo demora por parte del CADA	Envío fuera de los términos
2017050065	2/08/2017	25/08/2017	2017055566	25/08/2017	25/08/2017	2:15	28/08/2017	RN814544021CO	RECIBIDO 28-08-2017	7:20	ENTREGADO 30-08-2017	Entregado al CADA en el 3° recorrido del viernes 25-08. El día hábil siguiente 28-08 la empresa 4-72 hace el envío y es entregado en el destino el 30-08. No hubo demora por parte del CADA	Envío fuera de los términos
2017057916	4/09/2017	17/10/2017	2017068803	17/10/2017	17/10/2017	2:05	18/10/2017	ENTREGADO A LA MANO	RECIBIDO 18-10-2017	7:40	MOTORIZADO 18-10-2017	recorrido del 17-10. El día siguiente 18-10 fue entregado por motorizado de 4-72. No hubo demora por parte del CADA	entregado por fuera de los términos
2017064932	2/10/2017	24/10/2017	2017070403	24/10/2017	24/10/2017	2:45	24/10/2017	ENTREGADO A LA MANO	CIBIDO 25-10-2017	7:35	MOTORIZADO 25-10-2017	Entregado al CADA en el 3° recorrido del 24-10. El día siguiente 25-10 es entregado por el motorizado de 4-72. No hubo demora por parte del CADA	Entregado por fuera de los términos
2017065263	2/10/2017	24/10/2017	2017070572	24/10/2017	25/10/2017	10:50	26/10/2017	YG175436993CO	RECIBIDO 26-10-2017	1:00	ENTREGADO 28-10-2017	Entregado al CADA en el 2° recorrido del 25-10. El día siguiente 26-10 la empresa 4-72 hace el envío y es entregado en el destino el 28-10. No hubo demora por parte del CADA	Envío por fuera de los términos
2017065348	3/10/2017	25/10/2017	2017070670	25/10/2017	26/10/2017	8:10	26/10/2017	YG175436830CO	RECIBIDO 26-10-2017	10:15	ENTREGADO 27-10-2017	Entregado al CADA en el 1° recorrido del 26-10. El mismo día 26-10 la empresa 4-72 hace el envío y es entregado en el destino el	Envío por fuera de los términos
2017065449	3/10/2017	25/10/2017	2017070660	25/10/2017	30/10/2017	11:10	30/10/2017	YG175658385CO	RECIBIDO 30-10-2017	12:15	ENTREGADO 1-11-2017	Entregado al CADA en el 2° recorrido del 30-10. El mismo día 30-10 la empresa 4-72 hace el envío y es entregado en el destino el 1-11. No hubo demora por parte del CADA	Envío por fuera de los términos
2017065915	4/10/2017	26/10/2017	2017071022	26/10/2017	26/10/2017	10:45	26/10/2017	ENTREGADO A LA MANO	RECIBIDO 27-10-2017	12:20	MOTORIZADO 27-10-2017	Entregado al CADA en el 2° recorrido del 26-10. El día siguiente 27-10 es entregado por el motorizado de 4-72. No hubo demora por parte del CADA	Entregado por fuera de los términos
2017066084	4/10/2017	26/10/2017	2017071353	26/10/2017	27/10/2017	2:50	30/10/2017	YG175658346CO	RECIBIDO 30-10-2017	7:10	ENTREGADO 31-10-2017	Entregado al CADA en el 3° recorrido del viernes 27-10. El día hábil siguiente 30-10 la empresa 4-72 hace el envío y es entregado en el destino el 31-10. No hubo demora por parte del CADA	Envío por fuera de los términos
2017066230	5/10/2017	27/10/2017	2017071610	27/10/2017	31/10/2017	8:20	31/10/2017	YG175772099CO	RECIBIDO 31-10-2017	9:40	ENTREGADO 1-11-2017	Entregado al CADA en el 1° recorrido el 31-10. El mismo día 31-10 la empresa 4-72 hace el envío y es entregado en el destino el 1-11. No hubo demora por parte del CADA	Envío por fuera de los términos
2017068417	13/10/2017	7/11/2017	2017074042	7/11/2017	8/11/2017	8:40	8/11/2017	YG176407551CO	RECIBIDO 8-11-2017	10:10	ENTREGADO 10-11-2017	Entregado al CADA en el 1° recorrido el 8-11. El mismo día 8-11 la empresa 4-72 hace el envío y es entregado en el destino el 10-11. No hubo demora por parte del CADA	Envío por fuera de los términos



**Observación:** Tomando en consideración la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental, se establece que las áreas organizacionales encargadas de dar las respuestas al usuario final, por una parte radican las respuestas en una fecha determinada y la entrega del documento al CADA se da hasta dos días después, y por otra parte, radican las respuesta el mismo día de vencimiento del Derecho de Petición, sin tener en consideración el tiempo que toma el procedimiento de despacho de la correspondencia externa.

Lo anterior, en atención 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).

**Oportunidad de Mejora:** Las áreas organizacionales deben considerar dentro de sus mecanismos de control de respuesta oportuna a Derechos de Petición, los tiempos que tarda la ejecución del procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.

**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, aun se presentan incumplimientos por parte de las áreas, 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.

Lo anterior indica, que el riesgo “*que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho*”, se **materializó** entre el 16 de mayo y el 30 de noviembre de 2017, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado **no fue 100% eficiente**, y la Gestión **no fue 100% Efectiva**.

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

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

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

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

**Riesgo Identificado**<sup>14</sup>: Que los Derechos de petición y las correspondientes respuestas no se encuentren digitalizadas en el sistema de correspondencia.

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

**Verificación OCI**: La OCI, procede a consultar el Sistema de Correspondencia P8, y verifica en forma aleatoria dentro del periodo objeto de evaluación, los Derechos de Petición que cumplan con el proceso de digitalización de la información. Del total de radicados (2.659) se tomó el 2% para su análisis.

**Tabla 11. Digitalización de la Información**

DEPENDENCIA	RADICADO RTA	FECHA RTA	SI	NO
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017033002	23/05/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017030597	12/05/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017029140	8/05/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017032967	22/05/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017030916	15/05/2017	x	
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017037870	12/06/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017038043	12/06/2017	x	
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017038048	12/06/2017	x	
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2017036408	5/06/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017036989	7/06/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017044902	13/07/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017043870	10/07/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017047407	25/07/2017	x	
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	2017045578	14/07/2017	x	
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017052648	14/08/2017	x	
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2017046304	18/07/2017	x	
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017052659	14/08/2017	x	

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

<sup>14</sup> Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

DEPENDENCIA	RADICADO RTA	FECHA RTA	SI	NO
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2017057333	31/08/2017	x	
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2017057333	31/08/2017	x	
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2017058861	6/09/2017	x	
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2017056429	29/08/2017	x	
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2017058912	6/09/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017060180	12/09/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017062666	21/09/2017	x	
OFICINA ASESORA JURIDICA	2017062059	20/09/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017056573	30/08/2017	x	
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2017061841	19/09/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017067323	10/10/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017067323	10/10/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017067323	10/10/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017067323	10/10/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017067323	10/10/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017067323	10/10/2017	x	
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017078483	22/11/2017	x	
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2017078473	22/11/2017	x	
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017075999	14/11/2017	x	
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2017074445	8/11/2017	x	
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2017074058	7/11/2017	x	

Fuente Sistema de correspondencia P8 Histórico

**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 mayo 16 y el 30 de noviembre 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

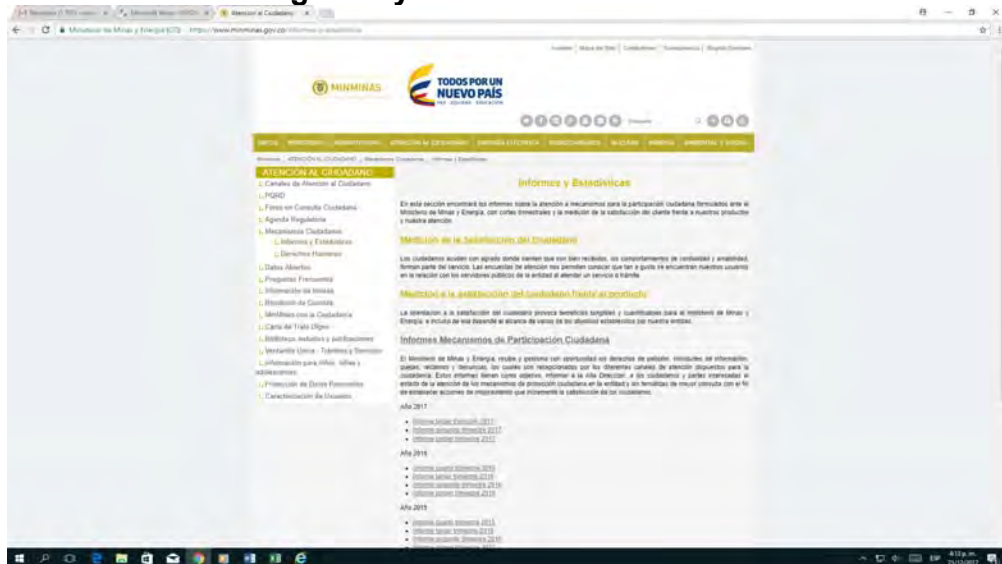
**Criterio Normativo:** De conformidad con lo establecido en el Capítulo Quinto, Artículo 26 Presentación de Informes de la Resolución 40802 de 2016, el Coordinador del Grupo

Página 27 de 31

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.

**Verificación OCI:** Se procede a revisar la página web de la Entidad<sup>15</sup> con el fin de verificar la publicación del Informe. Revisado el portal web, se encuentran publicados los informes correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre de 2017, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

### Publicación del Informe Segundo y tercer trimestre 2017.



Fuente Portal WEB-MME

En el siguiente informe se verificará la publicación del informe del cuarto trimestre.

Lo anterior indica, que el riesgo inherente de “*Presentación y publicación inoportuna del Informe con destino a la Alta Dirección y a los ciudadanos*”, **no se materializó** para el periodo de análisis, ubicándose en un nivel de riesgo **Bajo**, permitiendo determinar que el control aplicado **fue Eficiente**.

Se establece que la gestión del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de cumplir con lo estipulado en el Capítulo Quinto, Artículo 26 Presentación y publicación

<sup>15</sup> 18 de diciembre de 2017

de Informe trimestral de la Resolución 40802 de 2016, correspondiente al tercer trimestre, fue Efectiva.

## 9. ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACION

**Criterio Normativo:** El numeral 5.1.2. Copias de Usuario Final, del “Procedimiento Gestión de la Seguridad Informática”, En todos los computadores conectados a la red del Ministerio, se ha creado una unidad de red denominada: Información Institucional (X): Allí los usuarios deben guardar todos los archivos institucionales que el usuario selecciona y desea que se les tome copia de seguridad.

El sistema de backup y respaldo automatizado del Ministerio, ubicado en el Centro de Cómputo del Ministerio, estará tomando una copia diaria incremental, copia completa semanal, mensual y anual.

**Riesgo Identificado**<sup>16</sup>: Que los archivos de carácter institucional, no estén guardados y actualizados en la carpeta X:\ “Información Institucional” en el equipo del funcionario responsable.

**Control Identificado:** Verificar que los funcionarios incluyan los archivos de carácter institucional en la carpeta X:\ “Información Institucional”.

**Verificación OCI:** La OCI solicitó al Grupo TIC la información relacionada con el manejo que hacen los funcionarios y contratistas del Grupo de Participación Ciudadana, respuesta que fue recibida el 22 de diciembre, y se relaciona a continuación:

<sup>16</sup> Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA				
DICIEMBRE 22 DE 2017				
NOMBRE	UBICACIÓN ACTUAL	ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN	RUTA	IMAGEN
1 WILSON JAVIER TORRES PENA	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	12/12/2017 05:08:00 p. m.	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\witorres.JPG</a>
2 SONIA RUTH SARMIENTO PARRADO	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	28/06/2017 03:24 AM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\srsarmiento.JPG</a>
3 OMAR FRANCISCO DIAZ RAMIREZ	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	21/12/2017 04:49 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\ofdiaz.JPG</a>
4 MARTHA LILIA CUBILLOS SIERRA	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	09/06/2017 03:52 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\mrcubillos.JPG</a>
5 MARTHA CECILIA AYALA DOVAL	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	14/09/2017 03:26 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\mrcayala.JPG</a>
6 LUISA FERNANDA HURTADO BERNAL	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	27/09/2017 10:37 AM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\lfhurtado.JPG</a>
7 LUIS ENRIQUE CASTELBLANCO CARDENAS	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	28/06/2017 05:30 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\lecstelblanco.JPG</a>
8 LINA MARIA MONTENEGRO SABOGAL	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	17/03/2017 08:44 AM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\lmmontenegro.JPG</a>
9 LILIANA ESTEFANIA CAMARGO OSPINA	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	NO EXISTE	X:\Informacion_Institucional	
10 JUAN SEBASTIAN REYES	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	12/12/2017 12:21 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\isreves.JPG</a>
11 JOHANA ALEXANDRA RENDON VARGAS	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	12/12/2017 09:55 AM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\jarendon.JPG</a>
12 HUGO ALEJANDRO POSSO FONSECA	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	30/08/2017 02:11 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\haposso.JPG</a>
13 HERNANDO RODRIGUEZ OTALORA	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	03/01/2017 12:37 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\hrodriguez.JPG</a>
14 GINNETH LORAINA VARGAS ROMERO	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	10/08/2017 08:40 AM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\glvargas.JPG</a>
15 DIEGO FERNANDO DUARTE MENDEZ	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	27/09/2017 07:29 AM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\dfduarte.JPG</a>
16 DANIEL FELIPE REYES SOTO	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	10/11/2017 03:00 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\ctellez.JPG</a>
17 Cristian Tellez	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	24/11/2017 04:19 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\ctellez.JPG</a>
18 CRISTHIAN GERARDO MOLINA CORTES	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	24/11/2017 05:01 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\cgmolina.JPG</a>
19 ANDRI RODRIGO BARAJAS BARBOSA	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	26/05/2015 04:21 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\arbarajas.JPG</a>
20 ANA MARCELA RIVERA CHAVEZ	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	15/12/2017 06:12 PM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\amrivera.JPG</a>
21 AIDA MARCELA NIETO PENAGOS	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	17/03/2017 08:15 AM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\amnieto.JPG</a>
22 ADRIANA PATRICIA PINZON HURTADO	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL	07/12/2017 09:35 AM	X:\Informacion_Institucional	<a href="#">imagenes\appinzon.JPG</a>

**Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano:** En mesa de trabajo realizada el 27 de diciembre de 2017, se validó la información aportada por el Grupo TIC, estableciendo lo siguiente:

La carpeta institucional de la funcionaria Aida Marcela Nieto fue actualizada en el mes de agosto de 2017 y no en el mes de marzo.

La labor del funcionario Hernando Rodríguez Otálora está siendo apoyada por Wilson Javier Torres, quien tiene actualizada la información el día 12 de diciembre de 2017. No se hace doble copia para no duplicar información.

Los colaboradores de la biblioteca manejan la información directamente en el aplicativo Coha, por lo cual no hacen uso de la carpeta institucional.

Los colaboradores del Call Center, que son la mayoría de quienes se relacionaron en la tabla anterior no hacen uso de la carpeta institucional, salvo algunos casos particulares como Wilson Javier Torres, Omar Francisco Ramírez, Juan Sebastián Reyes hacen copia de la información, por manejar información particular.

Para el caso de la funcionaria Martha Lilia Cubillos, cuya información fue actualizada en el mes de junio de 2017, se deja la siguiente Oportunidad de Mejora:

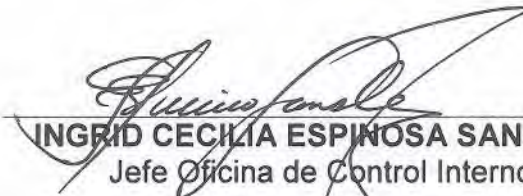
**Oportunidad de Mejora:** La funcionaria Martha Lilia Cubillos debe realizar de manera periódica, el aseguramiento de la información a su cargo con el fin de garantizar la disponibilidad de la misma, frente a cualquier eventualidad con los sistemas de información de la entidad.

## 10. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS

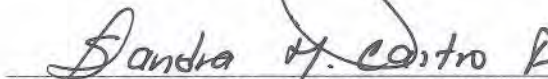
Con base en la evaluación realizada, la Oficina de Control Interno determinó la *Eficiencia* del control establecido para el cumplimiento de la variable analizada, la valoración del *riesgo* inherente y la *Efectividad* de la gestión realizada, cuyo resultado es el que se muestra en el siguiente cuadro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

VARIABLE ANALIZADA	CONTROL EFICIENTE	VALORACION DEL RIESGO	GESTION EFECTIVA	RESPONSABLE
Cumplimiento a tiempos de respuesta a Derechos de Petición y PQR's	No fue 100%	Alto	No fue 100%	Áreas Organizacionales
Interacción con el Grupo Control Interno Disciplinario	Si	Bajo	Si	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Entrega oportuna de las comunicaciones para su despacho.	No fue 100%	Alto	No fue 100%	Áreas Organizacionales
Digitalización de documentos	SI	Bajo	SI	Grupo Gestión Documental
Informe Mecanismos de participación Ciudadana	SI	Bajo	SI	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Aseguramiento de la información	SI	Bajo	SI	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

## 11. FIRMAS



**INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno



**SANDRA MILENA CASTRO ACHURY**  
Profesional Oficina de Control Interno