

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORIA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Bogotá, D.C., 053 junio de 2017

Informe 053 de 2017

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	7
7.1.1 Análisis de base de Datos 1: Quejas, Reclamos y Denuncias	8
7.1.2. Análisis Base de datos 2: Derechos de Petición	11
7.2 Solicitudes de justificación a Dependencias por respuesta fuera del término	13
7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario	14
7.4. Despacho Correspondencia 472 - Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.	17
7.5. Sistema de Correspondencia digitalización de la información de los Derechos de Petición.	23
8. INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	26
9. SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORA – INFORME 089 DE 2016.	28
10. ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACION	28
11. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS	31
12. FIRMAS	31

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 diciembre de 2016 a 15 de mayo 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 diciembre de 2016 a 15 de mayo de 2017.

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 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 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".

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

- 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**]

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

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.

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 23 de junio de 2017. Las observaciones al informe fueron recibidas mediante correo electrónico del 28 de junio 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 primer semestre de 2017, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, entre diciembre de 2016 y mayo 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

Riesgo Identificado: Que las solicitudes de la comunidad 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 Quejas, Reclamos, y Denuncias, y la segunda: Derechos de Petición. Estas bases de datos son recibidas mediante correo electrónico del 24 de mayo 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 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 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 2017031700 del 17 de mayo de 2017 se solicitó al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, las Bases de Datos, recibiendo dos archivos: la primera de quejas reclamos, y denuncias y la segunda de derechos de petición, recibidos en la Entidad dentro del periodo comprendido entre los meses de diciembre de 2016 y mayo 15 de 2017.

Por esta razón se analizara cada base de datos como un todo y finalmente se realizara un compendio con los datos que no cumplan con los términos de respuesta, de presentarse el caso.

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

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.

encontró la información relacionada con Denuncias, Quejas y Reclamos. En total son Ochenta y Nueve (89) registros, de los cuales 56 corresponden a Quejas, 31 a Denuncias, 2 reclamos.

Tabla 1. Total Radicados y comportamiento mes a mes:

Mes	Quejas	Denuncias	Petición	Reclamo	TOTAL
Diciembre	15	1	0	0	16
Enero	8	12	0	0	20
febrero	10	5	0	0	15
Marzo	10	1	0	1	12
Abril	7	7	0	0	14
Mayo	6	5	0	1	12
TOTAL	56	31	0	2	89

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – tabulación OCI

Se deduce con el análisis que el 62% de las solicitudes recibidas durante el periodo de análisis corresponden a Quejas, seguido de las Denuncias, con un 34%

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 45%, seguido de la Dirección de Energía Eléctrica, con un 33%, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 2. Solicitudes por Dependencia

	Dirección de Energía	Dirección de Formalización Minera	Dirección de Hidrocarburos	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asuntos Ambientales	VICE Minas	TOTAL
Diciembre	4	3	7	2	0	0	16
enero	5	1	11	3	0	0	20
febrero	6	3	5	0	1	0	15
Marzo	8	0	3	1	0	0	12
Abril	4	2	5	3	0	0	14
Mayo	2	0	9	0	0	1	12
TOTALES	29	9	40	9	1	1	89

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 tres (3) solicitudes fueron respondidas fuera del término legal. En el mes de febrero, dos (2), radicados 2017016167 y 2017016158, a cargo de la Dirección de Hidrocarburos.

Se observa en la misma base de datos que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó justificación de respuesta a la Dirección de Hidrocarburos, mediante comunicaciones con radicados 2017019007 y 2017019007 23/03/2017 del 23 de marzo de 2017.

Oportunidad de Mejoramiento: La Dirección de Hidrocarburos 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 2016⁷

Tabla 3. Radicados sin vencimiento de Términos

Para la fecha de corte del presente informe (15 de mayo de 2017), 10 de las 12 solicitudes radicas en la Entidad, tienen fecha de respuesta posterior, razón por la cual se presentan de manera separada en la siguiente tabla:

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

Tabla 3. Radicados sin vencimiento de Términos

FOREZ IHON	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	DENUNCIA RELACIONADA CON MINERÍA ILEGAL EN LA VEREDA MUNDO NUEVO MUNICIPIO DE LA CALERA	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	
GINNA MARITZA HILARION MORENO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DE RECLAMACION REALIZADO POR MINTRANSPORTE RELACIONADO CON LA CALIDAD DEL COMBUSTIBLE EDS PETROBRAS SOLICITA VISITA DE INSPECCION	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	
OTAYA CHICA MARIA DELIA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	QUEJA RELACIONADA CON EL SUBSIDIO DE GAS GLP INDICANDO QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS Y SOLICITANDO ACTIVACION	2017033198	23/05/2017
CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO - NARIÑO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	REMISION DE DENUNCIAS REALIZADAS POR CIUDADANOS DEL MUNICIPIO DE PASTO FRENTE A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE GAS	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	
PERSONERIA MUNICIPAL DE CUMBAL	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	QUEJA REALACIONADA CON EL SUBSIDIO DE GAS GLP EN CILINDROS POR PARTE DEL RESGUARDO INDIGENA MAYASQUER MUNICIPIO DE CUMBAL NARIÑO	2017033185	23/05/2017
MARIN OROZCO JOHN	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA RELACIONADA CON EL ALMACENAMIENTO IMPORTACION DE ALCOHOL CARBURANTE O ETHANOL CARBURANTE POR PARTE DE TERPEL Y BRAVO PETROLEUM	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	
SALAS FRANCELLY	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	QUEJA POR LA NEGACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO POR PARTE DE LA EMPRESA DE ENERGIA DEL MUNICIPIO LA CUMBRE EN EL VALLE DEL CAUCA	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	
TORRES MESA NANCY NASLI	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	QUEJA POR MALA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENERGIA EN EL MUNICIPIO DE TAURAMENA CASANARE POR PARTE DE LA EMPRESA ENERCA S.A ESP	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	
CASTILLA A. SANDRA L	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA RELACIONADA CON ESTACION DE SERVICIO EL ROSAL UBICADA EN LA VIA NACIONAL OCAÑA-ABREGO POR POR QUE LA DOCUMENTACION PRESENTADA NO CORRESPONDE TOTAL O PARCIALMENTE A LA REALIZADA	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	
FAJARDO LORZA DANIEL	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	QUEJA RELACIONADA CON EL PORQUE LA EDS TERPEL CANDELARIA KM2 VIA CANDELARIA PALMIRA ESTA BLOQUEADA POR ERROR DEL MME	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	QUEJA VERBAL
CORDOBA MAURICIO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA IRREGULARIDADES DE TERPEL EN EL MARCO LEGAL NORMATIVO VIGENTE	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	
DAZA JESUS	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	QUEJA RELACIONADA CON BRINDAR INFORMACION SOBRE LO QUE SE DEBE HACER CON VENTA DE CILINDROS DE GAS GLP CON SUBSIDIO SIN AUTORIZACION CITACION PRESENTADA CON LA EMPRESA MONTAGAS	NO SE HA VENIDO A LA FECHA	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Observación OCI: De la información aportada y analizada por la OCI se establece que en la base de datos referida a Denuncias, Quejas, Reclamos recibidos en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2016 y el 15 de mayo de 2017, se recibieron un total de 89 solicitud por estos conceptos, de los cuales, tres (3), es decir el 3%, 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 Peticiones⁸, recibidas dentro del periodo del 1 de diciembre de 2016 al 15 de mayo de 2017, se totalizaron mil seiscientos sesenta y siete (1.667).

De los registros entregados en la base de datos, solo se respondieron fuera de término tres (3) Derechos de Petición.

Uno (1) en el mes de enero de 2017 a cargo de la Oficina Asesora Jurídica – 2017004751

Dos (2) en el mes de febrero de 2017 a cargo de la Dirección de Hidrocarburos - 2017010154 y 2017010941.

⁸ Derechos de Petición, clasificados internamente por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano entre Conceptos, Consultas, copias, Información

Analizada la información para identificar el comportamiento mensual de los 1.667 reportes se puede sintetizar la siguiente tabla:

Tabla 4. Peticiones por mes/ Dependencias

Dependencias	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo (*)	TOTALES
Despacho Ministro	1	0	0	0	1	0	2
Despacho Vice Minas	0	1	5	1	7	2	16
Despacho Vice Energía	1	2	1	4	0	0	8
Dirección de Energía	55	60	75	72	78	44	384
Dirección de Formalización	17	24	17	29	21	13	121
Dirección de Minería Empresarial	4	0	3	137	8	0	152
Dirección de Hidrocarburos	73	79	110	0	122	81	465
Grupo de Gestión Contractual	2	4	0	0	3	1	10
Grupo de Gestión Financiera y	3	0	0	1	0	0	4
Grupo Administración	1	0	4	3	2	2	12
Grupo de Regalías	2		2	3	2	0	9
Grupo de Comunicaciones	0	1	2	0	1	0	4
Grupo Asuntos Nucleares	0	0	1	0	1	1	3
Grupo TIC	0	3		2	2	0	7
Grupo de Participación y Servicio	0	0	0	3	0	0	3
Oficina Asesora Jurídica	23	25	26	31	30	13	148
Oficina Asuntos Ambientales	1	3	3	2	5	1	15
Oficina de Asuntos Regulatorios	3	2	5	2	1	0	13
Oficina de Planeación	2	0	1	0		0	3
Secretaría General	1	0	1	0	1	0	3
Subdirección Administrativa y	2	1	0	5	1	2	11
Subdirección de Talento Humano	40	42	82	52	40	18	274
TOTAL	231	247	338	347	326	178	1667
(*) hasta 15 de mayo de 2017							

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano – tabulación OCI

Dentro del periodo de análisis, marzo fue el mes con mayor número de solicitudes recibidas, con un 21%, seguido del mes de febrero y abril con 20% respectivamente.

Se observa además que la Dependencia con mayor número de solicitudes continua siendo la Dirección de Hidrocarburos, con 28% del total de comunicaciones radicadas en el periodo de evaluación, seguida de la Dirección de Energía con el 23% del total de las solicitudes, y la Subdirección de Talento Humano con el 16%. Las demás Dependencias en conjunto suman el 33% del total, lo que denota la concentración que hay en las Direcciones de Hidrocarburos, Energía Eléctrica y Subdirección de Talento Humano.

Observación OCl: De las 1.756 solicitudes, (sumando las dos bases de datos) recibidas en la Entidad durante el periodo 1 diciembre de 2016 a 15 de mayo de 2017, cinco (5) fueron respondidas fuera de término, es decir el 0.28% 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 2016 y el 15 de mayo 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 Áreas organizacionales deben dar estricto cumplimiento a los términos legales al responder los Derechos de Petición 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 3 solicitudes 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 – Control”, y una vez consultado el sistema de correspondencia p8, se evidencia por parte de la OCI que las solicitudes de justificación fueron respondidas por las áreas respectivas.

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 Identificado⁹: 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 comunicación 2017035127 del 31 de mayo de 2017, el Profesional Especializado encargado del Grupo de Control Interno Disciplinario informó lo siguiente en relación con la solicitud efectuada por la OCI10:... “se han recibido a corte 15 de mayo de 2017, tres (3) memorandos por parte del Grupo de Participación Ciudadana, relacionados de la siguiente manera:

Tabla 5 Información Grupo CI Disciplinario

No. Radicado	Fecha Radicación	Dependencia que incumplió	Tramite
2016081543	02/12/2016	Oficina Asesora Jurídica radicado 2016062417	Aperturado Exp 472 – En desarrollo
2017019007	23/03/2017	Dirección de Hidrocarburos – radicado 2017010154	En desarrollo
2017019043	23/03/2017	Oficina Asesora Jurídica radicado 2017004751	En desarrollo

⁹ 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.

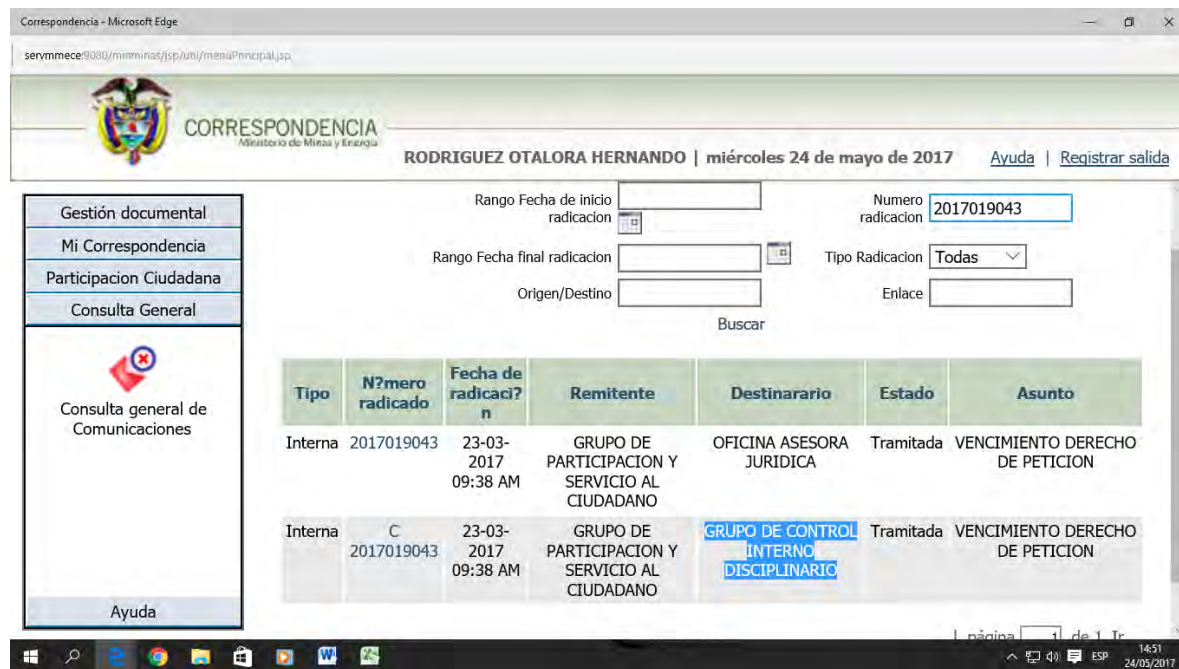
¹⁰ Mediante comunicación 2017034348 del 26/05/2017

“Es de anotar que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, a partir del 19 de mayo de 2017, esta remitiendo correos en donde se informa sobre los vencimientos de los Derechos de Petición tanto a la correspondiente Dependencia como al Grupo de Control Interno Disciplinario. Este control se está desarrollando de manera quincenal.

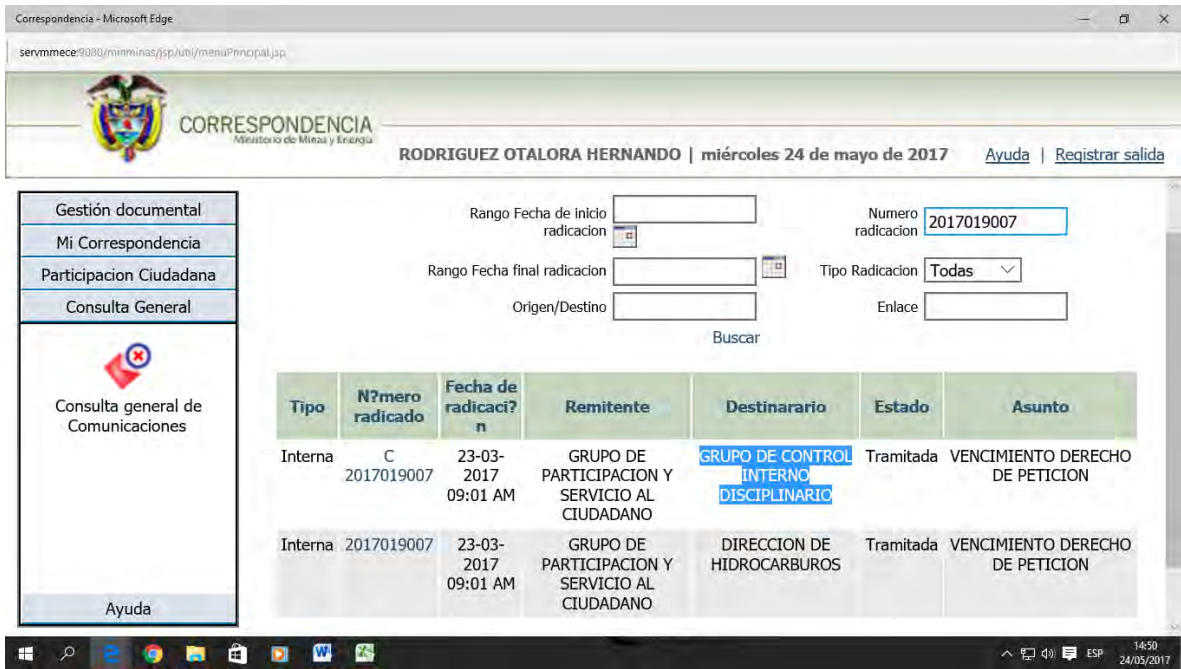
Revisados los números de radicados relacionados por el Grupo de Control Interno Disciplinario, se observa que el radicado 2016081543 del 2/12/2016 no hace referencia a Derechos de Petición sin responder dentro del periodo de análisis. Respecto a los otros dos radicados indicados, éstos corresponden con los informados por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.

Evidencias copias de memorandos de solicitud justificaciones a grupo de control interno disciplinario.

Mediante correo electrónico del 24 de mayo de 2017, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano aportó como evidencia de envío de copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, los pantallazos del sistema de correspondencia P8, así:



Tipo	Número radicado	Fecha de radicación	Remitente	Destinatario	Estado	Asunto
Interna	2017019043	23-03-2017 09:38 AM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	OFICINA ASESORA JURIDICA	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION
Interna	C 2017019043	23-03-2017 09:38 AM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION



Tipo	N°mero radicado	Fecha de radicación	Remitente	Destinatario	Estado	Asunto
Interna	C 2017019007	23-03-2017 09:01 AM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION
Interna	2017019007	23-03-2017 09:01 AM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION

Fuente Grupo Participación Ciudadana.

Así mismo, mediante comunicación 2017035127 del 31 de mayo de 2017, el Grupo de Control Interno disciplinario respondió a la Solicitud de la OCI, indicando los radicados que le han sido copiados por parte del Grupo de Participación Ciudadana, los cuales coinciden con la información aportada por dicho grupo.

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, y confrontada con la información aportada por el Grupo de Control Interno Disciplinario, 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 Identificado¹¹: 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 24 de mayo de 2017, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano recibió 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*”

Análisis OCI:

El siguiente es el resultado del análisis realizado a los 49 radicados seleccionados de forma aleatoria aportados por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.

Tabla 6 - Entregados a tiempo:

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	OBSERVACIONES CADA	OBSERVACIONES GPYSC
2017000300	3/01/2017	25/01/2017	2017003224	19/01/017	A LA MANO	20/01/2017	RECIBIDO	ENTREGADO A TIEMPO
2017007496	3/02/2017	24/02/2017	2017012102	23/02/2017	A LA MANO	24/02/2017	RECIBIDO	ENTREGADO A TIEMPO
2017008011	7/02/2017	28/02/2017	2017008965	10/02/2017	A LA MANO	10/02/2017	RECIBIDO	ENTREGADO A TIEMPO
2017014151	2/03/2017	24/03/2017	2017016187	9/03/2017	YG157401202CO	11/03/2017	RECIBIDO	ENTREGADO A TIEMPO

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.

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Como evidencia la tabla anterior son 4 los archivos (8%) que fueron entregados a tiempo por parte de la empresa de correspondencia 472.

Tabla 7. Enviados a tiempo

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	OBSERVACIONES CADA	OBSERVACIONES GPYSC
2017000357	3/01/2017	25/01/2017	2017003051	19/01/2017	YG153280764co	21/01/2017	RECIBIDO	ENVIADO A TIEMPO
2017001598	12/01/2017	2/02/2017	2017006068	31/01/2017	YG154104837co	1/02/2017	RECIBIDO	ENVIADO A TIEMPO
2017001600	12/01/2017	2/02/2017	2017004256	24/01/2017	YG153636511co	26/01/2017	RECIBIDO	ENVIADO A TIEMPO
2017001596	12/01/2017	26/01/2017	2017004086	24/01/2017	RN701169347co	26/01/2017	RECIBIDO	ENVIADO A TIEMPO
2017001684	13/01/2017	3/02/2017	2017006473	1/02/2017	YG154203208CO	2/02/2017	RECIBIDO	ENVIADO A TIEMPO
2017008434	8/02/2017	22/02/2017	2017011926	22/02/2017	RN714478280CO	21/02/2017	RECIBIDO	ENVIADO A TIEMPO
2017011519	21/02/2017	14/03/2017	2017017038	14/03/2017	RN724978170CO	11/03/2017	RECIBIDO	ENVIADO A TIEMPO

De la información aportada de infiere que 7 comunicaciones fueron enviadas a tiempo, lo que corresponde al 14% del total de la muestra.

Tabla 8 Entregado fuera de término

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN	OBSERVACIONES CADA	OBSERVACIONES GPYSC
2017006486	1/02/2017	22/02/2017	2017011930	22/02/2017	A LA MANO	23/02/2017	RECIBIDO	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2017006842	2/02/2017	23/02/2017	2017011983	23/02/2017	A LA MANO	24/02/2017	RECIBIDO	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2017006969	2/02/2017	23/02/2017	2017012098	23/02/2017	A LA MANO	24/02/2017	RECIBIDO	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2017007391	3/02/2017	24/02/2017	2017012354	24/02/2017	A LA MANO	27/02/2017	RECIBIDO	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2017007635	6/02/2017	27/02/2017	2017013001	27/02/2017	A LA MANO	2/03/2017	RECIBIDO	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2017007991	7/02/2017	28/02/2017	2017013262	28/02/2017	A LA MANO	1/03/2017	RECIBIDO	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2017008979	10/02/2017	3/03/2017	2017014511	3/03/2017	A LA MANO	6/03/2017	RECIBIDO	ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2017008986	10/02/2017	3/03/2017	2017014559	3/03/2017	A LA MANO	6/03/2017	RECIBIDO	ENTREGADO FUERA DE TERMINO

Según la tabla anterior, 8 de las 49 comunicaciones fueron entregadas fuera de término, lo que corresponde al 16% del muestreo. Llama la atención que estas comunicaciones

no cuentan con número de guía de la empresa 472 y fueron entregadas a la mano, situación que puede ser la causa de que se tengan como entregadas fuera de término.

Tabla 9: Enviado fuera de término

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	OBSERVACIONES CADA	OBSERVACIONES GPYSC
2017000624	5/01/2017	20/01/2017	2017003332	20/01/2017	RN716429896CO	24/02/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017000700	5/01/2017	27/01/2017	2017004690	25/01/2017	RN722848588CO	8/03/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017000688	5/01/2017	27/01/2017	2017004984	26/01/2017	RN702698632CO	28/01/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017001744	12/01/2017	2/02/2017	2017004199	24/01/2017	RN721064663CO	4/03/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017002516	17/01/2017	7/02/2017	2017007719	6/02/2017	RN707569475CO	8/02/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017004745	26/01/2017	16/02/2017	2017010639	16/02/2017	YG155623541CO	18/02/2017	DEVOLUCION	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017006422	1/02/2017	22/02/2017	2017011398	21/02/2017	YG156000137CO	23/02/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017006799	2/02/2017	23/02/2017	2017011939	23/02/2017	YG156106495CO	24/02/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017007636	6/02/2017	27/02/2017	2017012796	27/02/2017	YG156456955CO	1/03/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017007673	6/02/2017	27/02/2017	2017012979	27/02/2017	YG156561653CO	2/03/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017009096	10/02/2017	3/03/2017	2017014695	3/03/2017	YG157026436CO	8/03/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017009187	10/02/2017	3/03/2017	2017014484	3/03/2017	YG156903667CO	7/03/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017010862	17/02/2017	10/03/2017	2017016363	10/03/2017	YG157535629CO	14/03/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO
2017011567	21/02/2017	14/03/2017	2017017160	14/03/2017	YG157809495CO	16/03/2017	RECIBIDO	ENVIADO FUERA DE TERMINO

Respecto a las comunicaciones clasificadas como “Enviadas fuera de término”, son 14 las comunicaciones aquellas solicitudes que fueron enviadas fuera del término, lo que corresponde al 29% de la muestra. Se observan comunicaciones como las identificadas con radicados 2017033332 y 2017004690, que fueron entregadas con fechas muy superiores a la fecha de respuesta registrada, lo que indica, no solo que los peticionarios recibieron su respuesta mucho después de la fecha de vencimiento, si no que no existe un control o manejo posterior de las comunicaciones, una vez son entregadas a la firma de correos.

Oportunidad de Mejora: El Grupo de Gestión Documental debe generar o intensificar los controles a fin de que las fechas de recibo de las comunicaciones radicadas, ya para su puesta en el correo, no superen los dos (2) días descritos en el numeral 16 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.

Tabla10. No aparece información en sistema 472

RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	OBSERVACIONES CADA	OBSERVACIONES GPYSC
2017000347	3/01/2017	25/01/2017	2017003598	23/01/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017003295	20/01/2017	10/02/2017	2017009231	10/02/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017004739	26/01/2017	16/02/2017	2017010485	16/02/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017006421	1/02/2017	22/02/2017	2017011929	22/02/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017006970	2/02/2017	23/02/2017	2017011399	21/02/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017006998	2/02/2017	23/02/2017	2017009138	10/02/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017008014	7/02/2017	28/02/2017	2017012063	23/02/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017008431	8/02/2017	1/03/2017	2017013874	1/03/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017008996	10/02/2017	3/03/2017	2017014742	3/03/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017009064	10/02/2017	3/03/2017	2017014050	2/03/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017009631	14/02/2017	7/03/2017	2017015516	7/03/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017009888	14/02/2017	7/03/2017	2017015503	7/03/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017011348	21/02/2017	14/03/2017	2017017080	14/03/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017013940	1/03/2017	23/03/2017	2017015920	9/03/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2017013958	1/03/2017	23/03/2017	2017015291	7/03/2017	SICOM			NO APARECE INFORMACION
2017014159	2/03/2017	16/03/2017	2017016216	9/03/2017	CORREO ELECTRONICO			EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO

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, dado que, según se indica en la tabla anterior, las respuestas fueron enviadas 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 49 comunicaciones registradas, 80% 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 encargas 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 tramite continua hasta lograr que el peticionario reciba su contestación, por esta razón se aumenta notoriamente el porcentaje de enviados fuera del término legal.

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

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

Lo anterior indica, que el riesgo “*que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho*”, **se materializó** entre diciembre de 2016 y el 15 de mayo 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**.

Oportunidad de Mejora: Teniendo en cuenta que las responsables de dar respuesta oportuna a los Derechos de Petición son las áreas organizacionales, éstas deben enviar con la suficiente antelación al vencimiento de los términos al Centro de Administración de Documentos – CADA, las comunicaciones de respuesta, de manera que se cumplan con los términos legales establecidos.

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.

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”¹².

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 Identificado¹³: 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 (1.756) se tomó el 4% para su análisis es decir 66 radicados.

Tabla 11. Digitalización de la Información

RADICADO	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	RESPUESTA DIGITALIZADA	
			SI	NO
2016081175	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016083124	X	
2016081191	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016083956	X	
2016081201	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016084491	X	
2016081221	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2016083834	X	

¹² 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>

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.

RADICADO	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	RESPUESTA DIGITALIZADA	
			SI	NO
2016081226	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016086574	X	
2016081320	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016082825	X	
2016081417	OFICINA ASESORA JURIDICA	2016085438	X	
2016081528	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016087155	X	
2016081589	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016084500	X	
2016081592	OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	2016085583	X	
2017000077	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017004139	X	
2017000125	OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2017000777	X	
2017000086	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017001837	X	
2017000250	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017000612	X	
2017000300	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2017003224	X	
2017000347	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017003598	X	
2017000357	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017003051	X	
2017000373	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017002160	X	
2017000358	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017004114	X	
2017000566	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2017003311	X	
2017000577	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017003358	X	
2017006421	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017011929	X	
2017006486	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2017011930	X	
2017006422	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017011398	X	
2017006541	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2017010860	X	
2017006584	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017008314	X	
2017006623	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017009223	X	
2017006635	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2017009250	X	
2017006637	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017011408	X	
2017006705	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017011423	X	
2017006728	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017011402	X	
2017013534	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017018803	X	

RADICADO	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	RESPUESTA DIGITALIZADA	
			SI	NO
2017013544	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017016234	X	
2017013546	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2017015237	X	
2017013547	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2017016367	X	
2017013633	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017015277	X	
2017013624	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y	2017018353	X	
2017013775	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017015019	X	
2017013648	GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	2017014537	X	
2017013778	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017016228	X	
2017013663	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2017015874	X	
2017013724	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017018397	X	
2017013772	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017015916	X	
2017013956	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017016586	X	
2017013937	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	2017016406	X	
2017021569	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017026346	X	
2017021736	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017025181	X	
2017021636	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017026380	X	
2017021708	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017026415	X	
2017021715	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017026365	X	
2017021710	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017026359	X	
2017021735	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017024515	X	
2017021745	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017026246	X	
2017021749	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017026368	X	
2017021761	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017026364	X	
2017021771	OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2017023923	X	
2017027199	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017033002	X	

RADICADO	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	RESPUESTA DIGITALIZADA	
			SI	NO
2017027196	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017030597	X	
2017027191	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017029140	X	
2017027354	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017032967	X	
2017027455	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2017030916	X	
2017027351	GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	2017029151	X	
2017027197	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2017031679	X	
2017027575	OFICINA ASESORA JURIDICA	2017033284	X	
2017027699	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2017033228	X	
2017027698	OFICINA ASESORA JURIDICA	2017033370	X	

Fuente Sistema de correspondencia P8 – 22/06/2017

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 Identificado¹⁴: 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 22 de junio de 2017, se encuentra publicado el informe correspondiente al primer trimestre de 2017, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

Publicación del Informe Segundo y tercer trimestre 2016.



Fuente Portal WEB-MME

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

Se establece que la gestión del Grupo de 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 tercer trimestre, **fue Efectiva**.

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

9. SEGUIMIENTO A OPORTUNIDADES DE MEJORA – INFORME 089 DE 2016.

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 9 de 2.036 solicitudes sin responder, lo que corresponde al 0.44%. En la presente Auditoría el resultado fue 6 de 1.756, lo que corresponde a un 0.34% 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. 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 backups 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 Identificado¹⁵: 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: Mediante correo electrónico de junio de 2017, se solicita al Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación suministrar la evidencia que permita

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.

determinar el uso que hacen los integrantes del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, de la denominada “Carpeta Institucional”

Al respecto, el Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación, mediante correo electrónico del 23 de junio de 2017 remitió la información solicitada, la cual se presenta a continuación:

Tabla 12: Información Carpeta Institucional.

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA				
NOMBRE	UBICACIÓN ACTUAL	ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN	ruta	IMAGEN
HERNANDO RODRIGUEZ OTALORA	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	20/06/2017 12:15 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\hrodriguez.png
MARTHA LILIA CUBILLOS SIERRA	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	09/06/2017 03:52 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\mlcubillos.png
MARTHA CECILIA AYALA	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	14/09/2016 03:26 AM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\mcayala.png
LUISA FERNANDA HURTAO BERNAL	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	25/05/2017 02:32 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\lfhurtado.png
ANA MARCELA NIETO	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	23/05/2017 06:27 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\amnieto.png
ANA MARCELA RIVERA	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	21/06/2017 03:21 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\amrivera.png
DIEGO FERNANDO DUARTE	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	15/03/2017 09:58 AM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\dfduarte.png
HUGO ALEJANDRO POSSO	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	14/03/2017 04:04 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\haposso.png
JUAN CAMILO GOMEZ	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	22/03/2017 03:35 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\jigomez.png
LINA MARIA MONTENEGRO	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	15/03/2017 09:02 AM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\lmmontenegro.png
LUIS ENRIQUE CASTELBLANCO	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	14/03/2017 06:43 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\lecastelblanco.png
MICHAEL JEFERSON CIFUENTES	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	12/12/2016 05:05 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\mjcfuentes.png
SONIA SARMINETO PARRADO	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	23/09/2016 10:17 AM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\srsarmiento.png
DANIEL FELIPE REYES	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	22/05/2017 08:03 AM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\dfreyes.png
DEISI PAOLA GARCIA	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	NO REPORTA	X:\Informacion_Institucional	imagenes\dpogarcia.png
GINNETH LORAIN VARGAS	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	NO REPORTA	X:\Informacion_Institucional	imagenes\glvargas.png
JOHANA ALEXANDRA RENDON	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	21/06/2017 02:49 PM	X:\Informacion_Institucional	imagenes\jarendon.png
LINA MARCELA VELASCO	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	NO REPORTA	X:\Informacion_Institucional	imagenes\lmvelasco.png
WILLIAM JAVIER TORRES	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	NO REPORTA	X:\Informacion_Institucional	imagenes\wjtorres.png

Fuente Grupo TIC

Observación inicial OCI: De los 19 servidores públicos relacionados en la información aportada por el grupo TIC, 4 han actualizado su información durante el mes de junio de 2017¹⁶, 8 entre los meses de marzo y mayo de 2017, y 7 no actualización información desde 2016, o no reporta información. (Posible retiro de contratistas).

Validación Grupo de Participación y Servicio Ciudadano: Mediante correo electrónico del 28 de junio de 2017, el grupo indicó lo siguiente:

MICHAEL JEFERSON CIFUENTES	PERTENECEN AL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO, EMPEZARON A MANEJAR LA CARPETA INSTITUCIONAL A PARTIR DE JUNIO DE 2017
DEISY PAOLA GARCIA	
GINETH LORAIN VARGAS	
LINA MARCELA VELASCO	
WILSON JAVIER TORRES	
DANIEL FELIPE REYES	

¹⁶ Indicados en color verde

- La funcionaria Martha Cecilia Ayala se encuentra incapacitada a partir del mes de enero de 2017.
- La contratista Sonia Sarmiento Parrado no tiene instalada en el computador a cargo la carpeta X: "Información Institucional"
- Se debe corregir en la tabla 12: Información Carpeta Institucional el nombre de Aida Marcela Nieto

Observación OCl: Tomando en consideración lo expresado por el Grupo, no se tiene en cuenta el reporte que considera a la funcionaria que se encuentra en incapacidad.

Frente a la contratista que indica no tener instalada en su computador la carpeta institucional, teniendo en cuenta que, según lo informado por el Grupo TIC si existe la carpeta y la misma fue actualizada por última vez el 23 de septiembre de 2016, y considerando lo dispuesto en el numeral 5.1.2 del Procedimiento Gestión de la Seguridad Informática", a cargo del grupo TIC, el cual indica "*En todos los computadores conectados a la red del Ministerio, se ha creado una unidad de red denominada: Información Institucional (X)....*", el Grupo de Participación deberá adelantar las gestiones ante el Grupo TIC para que le sea habilitada la carpeta institucional, en caso de no contar con ella, a fin de garantizar la seguridad de la información a cargo del contratista.

Oportunidad de Mejora: El Grupo de Participación deberá adelantar las gestiones ante el Grupo TIC para que le sea habilitada la carpeta institucional, en caso de no contar con ella, a fin de garantizar la seguridad de la información a cargo del contratista.

Oportunidad de Mejora: Los contratistas del grupo de call center, deberán hacer uso de la carpeta institucional, siguiendo los parámetros establecidos el numeral 5.1.2 del Procedimiento Gestión de la Seguridad Informática

Observación final OCl: De los 18 servidores públicos activos, relacionados en la información aportada por el grupo TIC, 4 han actualizado su información durante el mes de junio de 2017¹⁷, 8 entre los meses de marzo y mayo de 2017.

Lo anterior indica que el riesgo "*Que los archivos de carácter institucional, no estén guardados y actualizados en la carpeta X:\ "Información Institucional" en el equipo del funcionario responsable*", **se materializó** para el caso de algunos funcionarios del grupo, ubicándose en un nivel de riesgo **medio**.

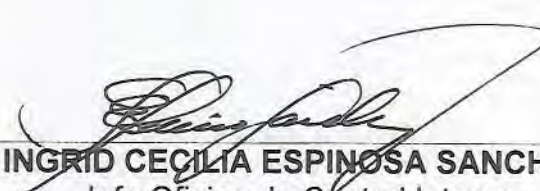
¹⁷ Indicados en color verde

11. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS

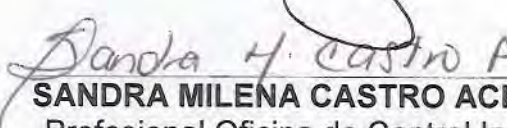
Con base en la evaluación realizada, la Oficina de Control Interno determinó la *Eficiencia* del control establecido para el cumplimiento de la variable analizada, la valoración del *riesgo* inherente y la *Efectividad* de la gestión realizada, cuyo resultado es el que se muestra en el siguiente cuadro 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
Despacho de Correspondencia	No fue 100%	Alto	No fue 100%	Áreas Organizacionales - Grupo Gestión Documental
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	No fue 100%	Medio	No fue 100%	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

12. FIRMAS



INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno



SANDRA MILENA CASTRO ACHURY
Profesional Oficina de Control Interno