

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL  
CIUDADANO  
CON BASE EN EL PLAN DE ACCIÓN  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

BOGOTÁ D.C., 6 DE FEBRERO DE 2017

OCI-INFORME-2017-024  
TRD 15.73 Gestión Participación

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. CLIENTES.....	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	3
5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.....	3
5.1 FUNCIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO .....	3
5.2 NORMAS APLICABLES AL TEMA AUDITADO .....	6
6. METODOLOGÍA .....	6
6.1. MEDICIÓN DEL RIESGO.....	6
6.2. MEDICIÓN DEL CONTROL .....	7
6.3. MEDICIÓN DE LA GESTIÓN .....	8
6.4. CONTINGENCIAS.....	8
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....	9
7.1. ESTADO DE INDICADORES .....	9
7.2. CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN.....	9
7.3. COMPONENTE EVALUACIÓN DE GESTIÓN.....	10
7.4. PRUEBA DE VERIFICACIÓN .....	10
7.5. OBSERVACIONES .....	12
7.6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO .....	12
8. FIRMAS.....	13
9. ANEXO 1. “ANÁLISIS, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN & SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES REPORTADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN A DICIEMBRE DE 2016”..	14

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

### 1. OBJETIVOS

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

### 2. ALCANCE

Establecer la gestión del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano para el cumplimiento de los indicadores de gestión descritos en el Plan de Acción, con corte a 31 de diciembre de 2016.

### 3. CLIENTES

Los clientes de la Auditoría son el Despacho del Ministro de Minas y Energía, el Representante de la Alta Dirección, la Oficina de Planeación, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, así como la ciudadanía en general<sup>1</sup>.

### 4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez, Jefe de la Oficina de Control Interno, quien supervisó la Auditoría, Armando Calderón Salom, Auditor Interno de la Oficina de Control Interno, quien la ejecutó.

### 5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

#### 5.1 FUNCIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Literal e) del Artículo 12, Ley 87 de 1993<sup>2</sup>.

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

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

**“Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios”.** (Negrilla fuera de texto)

- *Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014<sup>3</sup>.*

Rol de la Oficina de Control Interno. **“Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional:** *Su propósito es emitir un juicio profesional acerca del grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la entidad, para asegurar el adecuado cumplimiento de los fines institucionales”* (Negrilla fuera de texto)

Numeral 2.2.1 Auditoría Interna. **“Las Oficinas de Control Interno... deben auditar los procesos, con el fin de verificar su gestión, es decir, que se esté dando cumplimiento a lo programado”.** (Negrilla fuera de texto)

- Literal e) del Artículo 2.2.21.2.5 Evaluadores, Decreto 1083 de 2015.

Las Oficinas de Control Interno, **“...verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización...”.** (Negrilla fuera de texto)

- Artículo 39 de la Ley 909 de 2004<sup>4</sup>.

**“El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento”.** (Negrilla fuera de texto)

- Párrafos 3, 4 y 7 de la Circular 04 de 2005<sup>5</sup>

**“Con fundamento en los informes de seguimiento realizados por las Oficinas de Planeación, los Jefes de las Oficinas de Control Interno deberán verificar el**

<sup>3</sup> Adoptado mediante el Artículo 2.2.21.6.1 Objeto, Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

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

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

***cumplimiento de dicha información a través de las auditorías u otros mecanismos que validen los porcentajes de logro de cada compromiso***. (Negrilla fuera de texto)

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

- Literal f), Numeral 4.1 del Artículo 4, Acuerdo 137 de 2010, Comisión Nacional del Servicio Civil<sup>6</sup>.

***“Cada entidad podrá determinar si la evaluación emitida por la Oficina de Control Interno sobre la gestión de las áreas o dependencias será tomada en cuenta como criterio orientador de la evaluación individual de desempeño laboral del servidor o si esta constituye un factor de la calificación de servicios, decisión que debe adoptarse mediante acto administrativo***. (Negrilla fuera de texto)

***Para ello, se tomará como criterio de referencia para efectuar el proceso de evaluación del desempeño individual, la evaluación institucional a la gestión de las áreas o dependencias que efectúe la Oficina de Control Interno o quienes hagan sus veces, la cual se basa en la evaluación cuantitativa y cualitativa del grado de ejecución de los compromisos establecidos en las metas institucionales o por dependencias, liderado por las Oficinas de Planeación o las que hagan sus veces, de acuerdo con lo señalado en el inciso 2 del artículo 39 de la Ley 909 de 2004”***. (Negrilla fuera de texto)

- Numeral 5.9 del Artículo 5, Acuerdo 137 de 2010, Comisión Nacional del Servicio Civil.

***“Oficina de Control Interno. Remitir el informe sobre los resultados de la evaluación de gestión por áreas o dependencias de la entidad para que sean tomadas como criterio o factor en la evaluación del desempeño laboral de los servidores”***. (Negrilla fuera de texto)

<sup>6</sup> Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Servidores de Carrera Administrativa y en Período de Prueba.

- Literal a) del Artículo 8, Acuerdo 565 de 2016, Comisión Nacional del Servicio Civil<sup>7</sup>  
*“Dar a conocer a los responsables de la Evaluación del Desempeño por Áreas o Dependencias, de acuerdo con los términos establecidos para tal fin...”* (Negrilla fuera de texto)
- Numeral 3 del Artículo 17, Acuerdo 565 de 2016, Comisión Nacional del Servicio Civil  
*“Con base en el resultado obtenido de la Evaluación del Área o Dependencia por la Oficina de Control Interno, el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces remitirá la calificación de 1 a 10 de este componente, la cual se trasladará al evaluador para la calificación del evaluado ”* (Negrilla fuera de texto)

## 5.2 NORMAS APLICABLES AL TEMA AUDITADO

- Resolución 4 0089 del 29 de enero de 2016<sup>8</sup>.
- Comunicación 2016079375 del 24 de noviembre de 2016, de la Oficina de Planeación y Gestión Internacional, la cual se Anexa.

## 6. METODOLOGÍA

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

### 6.1. MEDICIÓN DEL RIESGO

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.

<sup>7</sup> Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de prueba.

<sup>8</sup> Por la cual se adopta el Plan de Acción del Ministerio de Minas y Energía para el año 2016.

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

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

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

**Ninguno:** Se asignará esta calificación, cuando la fecha de finalización de la meta o indicador no se haya vencido. *No presenta Materialización del Riesgo*, respecto del cumplimiento de la meta en las condiciones predefinidas en el Plan de Acción. [Se identifica con el color **Blanco**]

La medición del nivel del riesgo de gestión y la efectividad de la gestión, se determinó con base en el nivel de ejecución de los indicadores programados, a 31 de diciembre de 2016, así:

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

## 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<sup>9</sup>, 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. CONTINGENCIAS

- La Oficina de Planeación y Gestión Internacional mediante correo electrónico del 18 de enero de 2017, suministró la información requerida para iniciar la Auditoría de Gestión, cuatro (4) días hábiles posteriores a lo acordado, 12 de enero de 2017, reduciendo el tiempo para el respectivo análisis.

<sup>9</sup> Desde el punto de vista de la Economía, definida como la ausencia de desperdicio en la obtención de un resultado determinado. Glosario DAFP, del 6 de marzo de 2012.



- El “*Portafolio de Evidencias*” con la documentación necesaria para el análisis, verificación, validación y seguimiento, fue suministrado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano el 27 de enero de 2017, once (11) días hábiles posteriores a lo acordado, 12 de enero de 2017, reduciendo ostensiblemente el tiempo necesario para hacer la Auditoría de Gestión.
- Mediante comunicación 2017005951 del 30 de enero de 2017, se informó al área sobre las contingencias en la presentación del informe.
- Mediante comunicación 2017006526 de 1 de febrero de 2017, la Oficina de Planeación y Gestión Internacional remite la nueva versión del Plan de Acción Anual con corte a 31 de diciembre de 2016, lo cual conllevó a actualizar y ajustar el cuadro de análisis de la OCI<sup>10</sup>.
- Se efectuó reunión de trabajo con el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, el 3 de febrero de 2017, determinando que no había sido suministrada evidencia del cumplimiento del Indicador (5) “*Elaborar la caracterización de usuarios de la biblioteca*”, la cual fue suministrada el 6 de febrero de 2017.

## 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### 7.1. ESTADO DE INDICADORES

El análisis, verificación y validación de los indicadores descritos en el Plan de Acción del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2016, se encuentran registrados en el Anexo “*Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016*”, el cual hace parte integral del presente informe.

### 7.2. CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

Se establece que la ejecución del Plan de Acción del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, a 31 de diciembre de 2016<sup>11</sup>, fue del **94.64%** de conformidad con lo verificado, y no del 90.45% como fue reportado en el Aplicativo SIGME por el área organizacional responsable.

<sup>10</sup> Memorando que fue atendido por la OCI mediante comunicación 2017007112 del 2-Feb-2017,

<sup>11</sup> Con base en la Información suministrada por la Oficina de Planeación y Gestión Internacional mediante comunicación 2017006526 de 1 de febrero de 2017, donde remite la nueva versión del Plan de Acción Anual con corte a 31 de diciembre de 2016.

### 7.3. COMPONENTE EVALUACIÓN DE GESTIÓN

De conformidad con el resultado de la Auditoría de Gestión hecha por la Oficina de Control Interno al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, donde se verificó y validó la información reportada en los indicadores descritos en el Plan de Acción, con corte a 31 de diciembre de 2016, donde se consideraron las evidencias suministradas en el portafolio de evidencias, se establece que la calificación del *Componente de Evaluación de Gestión* es **9.46**.

Es pertinente tener en cuenta que esta calificación es dada por la Oficina de Control Interno, en ejercicio de la aplicación del Numeral 3 del Artículo 17 y al Parágrafo Transitorio del Artículo 57<sup>12</sup> del Acuerdo 565 de 2016, por lo cual, la calificación dada es un punto de referencia para la Evaluación del Desempeño Laboral.

### 7.4. PRUEBA DE VERIFICACIÓN

Criterio Normativo:

*Avance Indicador = (Valor Ejecutado / Valor Planeado) \* 100*

*Avance Meta =  $\sum \{ (Avance Indicador \times Ponderación Indicador) \}$*

*Avance Objetivo =  $\sum \{ (Avance Meta \times Ponderación Meta) \}$*

*Avance Ajustado<sup>13</sup> =  $\sum \{ (Avance Objetivo \times Ponderación Objetivo) \}$*

Prueba de Verificación: Con base en lo reportado en las columnas de “*Valor Ejecutado*” y “*Valor Planeado*” por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano en el Plan de Acción a 31 de diciembre de 2016, Aplicativo SIGME - Módulo Planeación Estratégica, se aplicó el criterio normativo con el fin de verificar la información reportada, obteniendo lo siguiente:

<sup>12</sup> Artículo 57, Acuerdo 565 de 2016: “PARÁGRAFO TRANSITORIO. Para la Evaluación del Desempeño Laboral a realizar en los periodos de Evaluación febrero 2015 a enero 2016 y febrero 2016 a enero 2017, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Acuerdo 137 de 2010 y en los Acuerdos que lo modifiquen o adicionen”

<sup>13</sup> Ejecución del Área Organizacional del Plan de Acción.

**Auditoría de Gestión**  
**GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

TOTAL	OBJETIVO			META			INDICADOR			INFORMACIÓN REPORTADA EN EL APLICATIVO SIGME A 31 DE DICIEMBRE DE 2016		
	Avance Ajustado	Cantidad de Objetivos	Ponderación Por Objetivo	Avance Objetivo	Cantidad de Metas	Ponderación Por Meta	Avance Meta	Cantidad de Indicadores	Ponderación Por Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Reportado
<b>90,45%</b>	1	100	90,45%	1	10	100,00%		1	60	100%	2	2
								2	40	100%	1	1
								3	50	100%	1	1
				2	15	100,00%		4	50	100%	1	1
								5	100	100%	1	1
								6	15	100%	100	100
				4	25	100,00%		7	15	100%	6	6
								8	30	100%	1	1
								9	10	100%	100	100
								10	10	100%	100	100
								11	20	100%	4	4,00
				5	15	51%		12	100	51,3%	1.850.000.000	949.597.848,43
								13	70	100%	4	4
				6	15	100,00%		14	30	100%	4	4
								15	15	100%	2	2
				7	15	85,00%		16	15	0%	1	0
								17	30	100%	8	8
								18	30	100%	20	21
								19	10	100%	1	1

**Observaciones Generales:**

1. El “*Avance Ajustado*” reportado en el Plan de Acción a 31 de diciembre de 2016, Aplicativo SIGME, Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, de 90.45%, fue calculado con base en las ponderaciones de los indicadores, metas y objetivos asignados. Lo anterior indica que el diseño en la formulación de la herramienta, está alineado con lo concebido por la firma desarrolladora del Software, SERTISOFT S.A.S.<sup>14</sup>, lo que conlleva a que la calidad de la información sea consistente y confiable para su análisis.
2. El “*Avance Objetivo*” reportado en el Plan de Acción a 31 de diciembre de 2016, Aplicativo SIGME, Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, de 90.45%, corresponde a la aplicación de la fórmula dada por la firma desarrolladora del Software.

<sup>14</sup> Según comunicación 2016079375 del 24 de noviembre de 2016, de la Oficina de Planeación y Gestión Internacional, mediante el cual remiten el “*Informe Análisis de las Formulas Empleadas para Medir el Avance de los Planes en el Módulo Planeación Estratégica en Minminas*”, de la firma SERTISOFT S.A.S.

## 7.5. OBSERVACIONES

Adicional a las observaciones remitidas mediante correo electrónico del 29 de diciembre de 2016, donde se divulga el informe OCI-Inf.110-2016 publicado en el Portal Web.

1. Se registra la misma evidencia "*Medición de la Satisfacción de Usuarios del Ministerio de Minas y Energía 2016*" para el cumplimiento de los indicadores: (3) Evaluar la satisfacción del ciudadano-clientes frente al servicio prestado; y (4) Realizar diagnóstico del servicio que se presta al ciudadano-cliente.
2. En el Portal Web de la entidad, no se encuentran Publicados los resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2015 - 2016, de conformidad con la consulta efectuada el 6 de febrero de 2017.
3. La Apropiación Inicial del proyecto "Fortalecimiento del Servicio que se Presta al Ciudadano – Cliente del Ministerio de Minas y Energía a Nivel Nacional", reportado por el Grupo de Presupuesto difiere de lo registrado en el Plan de Acción a cargo del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, por valor de \$2.100 millones Vs. \$1.850 millones, respectivamente, lo cual tiene incidencia el porcentaje de ejecución.

Apropiación Inicial de \$2.100 millones tuvo una reducción de \$523.192.537, la Apropiación Vigente y/o Definitiva para este proyecto fue de \$1.576 millones, de los cuales se ejecutó \$1.466 millones, es decir, el 93,02%.


4. La ejecución del Indicador (16) "*Desarrollar un programa de innovación para la participación ciudadana*", del Plan de Acción 2016, a cargo del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, fue de 0%.

## 7.6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

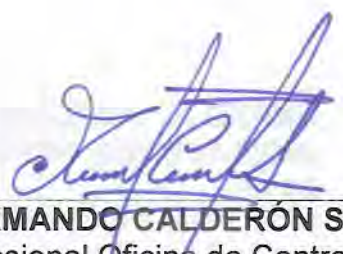
Adicional a las recomendaciones remitidas mediante correo electrónico del 29 de diciembre de 2016, donde se divulga el informe OCI-Inf.110-2016 publicado en el Portal Web.

1. El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, debe analizar la posibilidad de unir los indicadores: (3) "*Evaluar la satisfacción del ciudadano-clientes frente al servicio prestado*" y (4) "*Realizar diagnóstico del servicio que se presta al ciudadano-cliente*", considerando que cuentan con el mismo producto o evidencia de "*Medición de la Satisfacción de Usuarios del Ministerio de Minas y Energía 2016*".

2. El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe publicar en el Portal Web de la entidad los resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2015 - 2016, atendiendo los Principio de Publicidad y Transparencia.
3. El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe actualizar periódicamente el indicador (12) "*Ejecución Presupuestal proyecto Participación Ciudadana*" registrado en el Plan de Acción, considerando las adiciones, reducciones y bloqueos autorizados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
4. El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe incluir en el Plan de Acción 2017, el Indicador (16) "*Desarrollar un programa de innovación para la participación ciudadana*", teniendo en cuenta que su ejecución en la vigencia 2016, fue de 0%.

**8. FIRMAS**

---

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

---

**ARMANDO CALDERÓN SALOM**  
Profesional Oficina de Control Interno

**9. ANEXO 1. “ANÁLISIS, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN & SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES REPORTADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN A DICIEMBRE DE 2016”**



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
					1. Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en el Ministerio de Minas y Energía.	10	100	(1) Desarrollar una metodología de sensibilización al servidor público, evaluando los resultados de la misma frente a la atención al ciudadano cliente.	60	100	2	2	[Desarrollar metodología de sensibilización a servidores evaluando resultados frente a la atención]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	0
								(2) Diseñar una metodología de formación al servidor público para generar competencias de atención al ciudadano-cliente.	40	100	1	1	[Diseñar una metodología de formación al s. p. para generar competencias de atención al ciudadano]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	0



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
					2. Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos-clientes frente al servicio prestado por el Ministerio de Minas y Energía	15	100	(3) Evaluar la satisfacción del ciudadano-clientes frente al servicio prestado	50	100	1	1	[Evaluar la satisfacción del ciudadano-clientes frente al servicio prestado]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	0
								(4) Realizar diagnóstico del servicio que se presta al ciudadano-cliente	50	100	1	1	[Realizar diagnóstico del servicio que se presta al ciudadano-cliente]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	0

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
					3. Definir las características de la población que consulta la Biblioteca	5	100	(5) Elaborar la caracterización de usuarios de la biblioteca	100	100	1	1	[Encuesta de Caracterización Realizada]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	0
								(6) Diseñar la estrategia de rendición de cuentas anual con actividades, seguimiento y/o informe de resultados	15	100	100	100	[Estrategia de rendición de cuentas anual con actividades y seguimiento realizada]	%	Especiales	Eficacia	POSSO FONSECA HUGO ALEJANDRO	0	0

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
					il de la gestión pública.														

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
					4. Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el control social	25	100	(7) Participar a nivel sectorial en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	15	100	6	6	[Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano a nivel sectorial Asistidas]	Cantidad	Especiales	Eficacia	POSSO FONSECA HUGO ALEJANDRO	0	0
								(8) Realizar Audiencia Pública presencial cumpliendo los lineamientos de DAFP	30	100	1	1	[Realizar Audiencia Pública presencial cumpliendo los lineamientos del DAFP]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	0

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	90,45	de la ciudadanía ante los servicios prestados por el Ministerio de Minas y Energía.	100	90,45				(9) Realizar seguimiento las conversaciones virtuales o chats	10	100	100	100	[Realizar seguimiento las conversaciones virtuales o chats]	%	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	100	100
								(10) Realizar seguimiento los documentos en discusión	10	100	100	100	[Realizar informe de seguimiento de las solicitudes de publicación de documentos en discusión]	%	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	100	100

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
<b>GRUPO</b>		1. Aumentar el nivel de satisfacción						(11) Realizar seguimiento a la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano	20	100	4	4	[Realizar seguimiento a la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	1	1
					recto Fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano - cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional.	15	51,33	(12) Ejecución Presupuestal proyecto Participación Ciudadana	100	51,3	1.850.000.000	949.597.848,43	[Ejecución Presupuestal proyecto Participación Ciudadana 2016]	Pesos	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	44.000.000	44.972.740

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
					5. Ejecución Presupuestal proy														
					legal de los mecanismos de protección ciudadana PQRD's	15													
						100		(13) Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: Derechos de petición	70	100	4	4	[Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los M.P.C. Derechos de petición]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	1	1



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
					6. Ejercer control al cumplimiento			(14) Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: quejas, reclamos y denuncias	30	100	4	4	[Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los M.P.C. quejas, reclamos y denuncias]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	1,00	1,00
								(15) Definir e Implementar herramientas tecnológicas de servicio y control social.	15	100	2	2	[Canales de atención al ciudadano implementados]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	0
								(16) Desarrollar un programa de innovación para la participación ciudadana	15	0	1	0	[Desarrollar un programa de innovación para la participación ciudadana]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	0

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
					comunidad interesada.														

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
					7. Mejorar los canales y espacios de interacción dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía a la c	15	85												
								(17) Diseñar y desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos.	30	100	8	8	[Diseñar y desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos.]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	0

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S
Dependencia	Avance Ajustado	Objetivo	Ponderación Objetivo	Avance Objetivo	Meta	Ponderación Meta	Avance Meta	Indicador	Ponderación Indicador	Avance Indicador	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Formula	Unidad Medida	Clase	Tipo Indicador	Responsable	Valor Planeado Trim I	Valor Ejecutado Trim I
								(18) Generar espacios y encuentros presenciales o virtuales de atención, servicio y/o rendición de cuentas	30	100	20	21	[Generar espacios y encuentros presenciales o virtuales de atención y servicio]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	0	5
								(19) Implementar y desarrollar un centro de contacto ciudadano	10	100	1	1	[Implementar y desarrollar un centro de contacto ciudadano]	Cantidad	Especiales	Eficacia	AYALA DOVAL MARTHA CECILIA	1	1

Fuente: Información reportada por la Oficina de Planeación y Gestión Internacional, medinte correo electrónico y comunicación 2017006526 del 1 de febrero de 2017, la cual

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Esta actividad está programada para el segundo y cuarto trimestre.	1	0	Se prevé realizar este proceso con una Universidad, quienes tienen el conocimiento técnico para realizar este tipo de actividades y/o capacitaciones. Hasta el momento se ha recibido una propuesta.	0	2	EL día 26 de agosto de 2016 se realizó la conferencia IDENTIDAD, INTEGRIDAD Y LIDERAZGO EN EL SERVICIO PÚBLICO, con el objetivo de socializar y sensibilizar en temas de servicio y atención de calidad, con liderazgo e integridad para los involucrados con el sector minero energético, asistieron 400 funcionarios de las entidades adscritas. Este evento se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá en el lugar Centro Social de Agentes y Patrulleros.	1	0	Se realizó la actividad denominada VUELO POR LA TRANSPARENCIA, para la sensibilización en valores y cultura de servicio a los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía. Esta jornada se realizó durante los días 8 y 9 de noviembre con una participación de 322 funcionarios correspondientes a 16 dependencias de la entidad.
						Así mismo se realizó la evaluación de los resultados a través de una encuesta realizada durante el mes de agosto, en la cual se pueden resaltar algunos resultados: Considera que la conferencia "Identidad, Integridad y Liderazgo en el Servicio Público" fue: 87% excelente y 13% buena ¿Considera que los temas tratados en el evento "Identidad, Integridad y Liderazgo en el Servicio Público" son útiles para su desempeño laboral? Es de resaltar que en una escala de 1 a 5, el 74%			
Esta actividad está programada para el segundo trimestre según modificaciones realizadas de acuerdo con proyecto de inversión.	1	0	Se está realizando el levantamiento de la información con el fin de determinar cual es la mejor metodología a utilizar para la formación al servidor público.	0	0	Se encuentra en etapa pre contractual de estudio, para ser implementado en el cuarto trimestre.	0	1	Se diseñó la metodología de formación al servidor público, para generar competencias de atención al ciudadano-cliente, la cual será implementada al interior del Ministerio.

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Esta actividad está programada para el cuarto trimestre.	0	0	En la actualidad ya se cuenta con una encuesta interna que se ha aplicado en diferentes espacios, lo que nos ha permitido realizar la caracterización de nuestros ciudadanos - clientes, lo que aportaría para el proceso de levantamiento de información y así generar la línea base de la medición.	0	0	Se cuenta con el contrato GGC 333 de 2016. Se está realizando consolidación y análisis de las bases de datos de los clientes del sector minero energético de acuerdo a los lineamientos del Gobierno Nacional. Ya se cuenta con el cronograma de actividades.	1	1	A través del contrato GGC-333-2016, se realizó la evaluación de la satisfacción del ciudadano-clientes frente al servicio prestado. El cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios se realizó a 595 personas naturales y 208 personas jurídicas, para un total de 803 encuestas realizadas, obteniendo un 91% de satisfacción en personas naturales y un 97% en jurídicas, para un promedio general de satisfacción del 94%.
Esta actividad está programada para el cuarto trimestre.	0	0	En la actualidad ya se cuenta con una encuesta interna que se ha aplicado en diferentes espacios, lo que nos ha permitido realizar la caracterización de nuestros ciudadanos - clientes, lo que aportaría para el proceso de levantamiento de información y así generar la línea base de la medición.	0	0	Ya se cuenta con una encuesta interna que se ha aplicado en diferentes espacios, lo que nos ha permitido realizar un piloto de la caracterización de nuestros ciudadanos - clientes, lo que aportaría para el proceso de levantamiento de información y en especial el reconocimiento de sus necesidades y así generar la línea base de la medición.	1	1	A través del contrato GGC-333-2016, se realizó el diagnóstico del servicio que se presta al ciudadano-cliente del Ministerio.

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Actividad para realizar el cuarto trimestre de 2016	0	0	Se está desarrollando una actividad piloto con los usuarios que consultan la biblioteca; durante el segundo trimestre se aplicó la encuesta a 13 usuarios externos.	0	0	En el desarrollo de la actividad piloto con los usuarios que consultan la biblioteca, durante el tercer trimestre se aplicó la encuesta de caracterización a un total de 113 usuarios.	1	1	Se realizó la caracterización de los usuarios de la biblioteca de acuerdo a la información obtenida a través de la encuesta implementada.
Este indicador se formuló en el mes de mayo, no se tuvo en cuenta al momento de la formulación del Plan de Acción y este hace parte del Plan Estratégico Institucional	50	50	Se elaboró y publicó en el portal web del Ministerio el Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas 2016 y el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	25	25	Se realizó el levantamiento de información de avances con corte 30 de septiembre de 2016, a las actividades desarrolladas en cumplimiento de los indicadores planteados dentro del documento, consolidando en el informe pertinente.	25	25	Se realizó el seguimiento a las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia de rendición de cuentas, con corte 31 de diciembre de 2016.



T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Este indicador se formuló en el mes de mayo, no se tuvo en cuenta al momento de la formulación del Plan de Acción y este hace parte del Plan Estratégico Institucional	1	1	El día 30 de abril, se participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en la ciudad de Quibdó - Chocó, donde se brindo atención a 800 ciudadanos.	3	3	En el tercer trimestre se participó a nivel sectorial en tres ferias nacionales de servicio al ciudadano, las cuales fueron realizadas en Villa del Rosario Norte de Santander el 09 de Julio, en Florencia Caquetá el 20 de Agosto y en Puerto Asís Putumayo el 02 de septiembre, donde se atendieron un total de 559 niños y 1241 adultos.	2	2	Se apoyó en la organización y atención de los asistentes a la quinta y sexta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, realizadas en los municipios de Santander de Quilichao día 08 de octubre y Sincé Sucre el día 26 de noviembre, apoyando actividades de atención, registro, apoyando charlas de uso eficiente de la energía entrega de material para un aproximado de 623 y 677 ciudadanos respectivamente.
Se encuentra programada para realizarse el último trimestre de 2016	0	0	Se encuentra programada para realizarse el último trimestre de 2016	0	0	En el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se han realizado varias reuniones internas y con las entidades adscritas al Ministerio, para iniciar el alistamiento de la misma, definiendo que se realizará en la ciudad de Cali, el día viernes 18 de noviembre; así mismo se han realizado dos viajes a la ciudad de Cali para ajustar los requerimientos para el desarrollo de la misma.	1	1	Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sectorial, en la ciudad de Cali el 12 de diciembre de 2016, donde participaron 139 ciudadanos de diferentes lugares del país.

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Para el primer trimestre se realizó un chat de RETIE el día 08 de marzo con sus respectivas memorias	100	100	Para el segundo trimestre se realizó un chat de la Ley 1715 el 23 de junio, con sus memorias.	100	100	Para el tercer trimestre se realizó una sesión - conversación virtual (chat), sobre "Diligenciamiento Formato Básico Minero – FBM a través del SI.MINERO", esto se llevó a cabo el día 29 de agosto de 2016 en horario de 10:00 a.m. a 12:00 m.). Las memorias del evento pueden ser consultadas en el siguiente enlace: <a href="https://www.minminas.gov.co/chat-&gt;Sesiones de Chat Realizadas">https://www.minminas.gov.co /chat-&gt;Sesiones de Chat Realizadas</a>	100	100	Se dio cumplimiento al indicador durante todo el año, realizando seguimiento a todos los chat realizados. En el cuarto trimestre no de realizaron chat.
Para el primer trimestre se recibieron 21 solicitudes de documentos en discusión, a las cuales se les ha realizado su respectivo informe.	100	100	Para el segundo trimestre se han recibido 19 solicitudes de documentos en discusión, a las cuales se les ha realizado su respectivo informe.	100	100	Para el tercer trimestre se recibieron 19 solicitudes de documentos en discusión, a las cuales se les ha realizado el respectivo informe de seguimiento.	100	100	Para el cuarto trimestre se recibieron 18 solicitudes de documentos en discusión, los cuales fueron publicados y a los mismos se les realizo el respectivo informe de seguimiento

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Se realizó seguimiento a la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano para el segundo trimestre, evidenciando los avances de cada una de las actividades.	1	1	Se realizó seguimiento a la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano para el segundo trimestre, evidenciando los avances de cada una de las actividades.	1	1	Se realizó el seguimiento con corte 30 de septiembre de 2016, a las actividades desarrolladas en cumplimiento de los indicadores planteados dentro del documento, para elaborar el informe pertinente.	1	1	Se realizó el seguimiento con corte 31 de diciembre de 2016, a las actividades desarrolladas en cumplimiento de los indicadores planteados dentro de la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano, para elaborar el informe pertinente.
El valor obligado corresponde a los pagos realizados por concepto de prestación de servicios de profesionales y el pago del servicio del centro de contacto	208.000.000	221.059.912	El valor obligado corresponde a los pagos realizados por concepto de prestación de servicios de profesionales y el pago del servicio del centro de contacto y el operador logístico	496.000.000	245.708.432,51	El valor obligado para el tercer trimestre es de \$245.708.432,51 el cual corresponde a los pagos realizados por concepto de prestación de servicios profesionales, servicio de centro de contacto, imprenta nacional y operador logístico.	1.102.000.000	437.856.763,92	El valor obligado para el cuarto trimestre es de \$437.856.763,92 el cual corresponde a los pagos realizados por concepto de prestación de servicios profesionales, servicio de centro de contacto, imprenta nacional, operador logístico y Universidad de Caldas; el valor se reporta a corte 31 de diciembre de 2016, sin tener en cuenta las cuentas por pagar.

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Se realizó seguimiento a los derechos de petición recibidos durante el primer trimestre las cuales fueron un total de 827 al corte del 31 de marzo de 2016	1	1	Se realizó seguimiento a los derechos de petición recibidos durante el segundo trimestre las cuales fueron un total de 959 al corte del 30 de junio de 2016	1	1	Se realizó seguimiento a la totalidad de los derechos de petición recibidos durante el tercer trimestre, los cuales fueron un total de 1042 a corte 30 de septiembre.	1	1	Se realizó seguimiento a la totalidad de los derechos de petición recibidos durante el tercer trimestre, los cuales fueron un total de 869 a corte 31 de diciembre.

de Minas y Energía  
**stión al Plan de Acción**  
**instración Documental**  
**iciembre de 2016**

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Se realizó seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el primer trimestre las cuales fueron un total de 48 al corte del 31 de marzo de 2016	1,00	1,00	Se realizó seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el segundo trimestre las cuales fueron un total de 49 al corte del 30 de junio de 2016	1,00	1,00	Se realizó seguimiento a los términos de cumplimiento de la totalidad de las quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el tercer trimestre, las cuales fueron un total de 55 con corte 30 de septiembre.	1,00	1,00	Se realizó seguimiento a los términos de cumplimiento de la totalidad de las quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el cuarto trimestre, las cuales fueron un total de 40 con corte 31 de diciembre.
De acuerdo con lo planeado dentro del proyecto de inversión, la ejecución de éste indicador se modificó para los trimestres: segundo, tercero y cuarto.	1	1	Se realizó el proceso de contratación para la digitalización de documentos especializados para ponerlos a disposición de la ciudadanía en el marco de la transparencia y el control social. Este proceso se inició a través del CAO 014 de 2016 celebrado el 28 de junio de 2016	0	0	En el momento se está adelantando el proceso contractual con RTVC para implementar un Micro sitio Web de rendición de cuentas y micro capsulas informativas para el portal del Ministerio, así mismo se ajustaron los contenidos en el espacio de rendición de cuentas en el portal web.	1	1	Se desarrolló el micro sitio web de rendición de cuentas, el cual se puede consultar a través del siguiente enlace <a href="http://www.audienciapublica.gov.co/">http://www.audienciapublica.gov.co/</a>
Esta actividad está programada para el tercer trimestre de acuerdo con proyecto de inversión.	0	0	Se esta adelantando un proceso de estudio de con el fin de aunar esfuerzos para desarrollar el programa de innovación.	1	0	Se realizaron los estudios para aunar esfuerzos para el desarrollo un programa de innovación con el Museo de los Niños y/o Colciencias y se determinó que su ejecución se realizara en el 2017.	0	0	Se realizaron los estudios para aunar esfuerzos para el desarrollo un programa de innovación con el Museo de los Niños y/o Colciencias y se determinó que su ejecución se realizara en el 2017.

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV



T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Esta actividad está programada para el segundo, tercer y cuarto trimestre.	1	0	En la actualidad se cuenta con un contrato con la Imprenta Nacional, con el cual se espera contar con los servicios de diseño, producción e impresión de material físico o electrónico, para facilitar la transparencia, el acceso a la información pública y fomento la cultura democrática.	2	7	En el trimestre de Julio, agosto y septiembre se desarrollaron los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendón Si A la Paz</li> <li>• Folleto Etiquetad Energético</li> <li>• Memorias al Congreso de l República 2015-2016</li> <li>• Reglamento Seguridad D Higiene Minera</li> <li>• Política Minera</li> <li>• Pendón formalizació Minera</li> <li>• Folleto minería Bien hecha</li> <li>• Material de recordació campaña PAZ A LA CORRIENTE</li> </ul>	5	1	En el cuarto trimestre se desarrollo el cuaderno institucional.

de Minas y Energía  
**stión al Plan de Acción**  
**nistración Documental**  
**iciembre de 2016**

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
Detalle Avance I	Valor Planeado Trim II	Valor Ejecutado Trim II	Detalle Avance II	Valor Planeado Trim III	Valor Ejecutado Trim III	Detalle Avance III	Valor Planeado Trim IV	Valor Ejecutado Trim IV	Detalle Avance IV
Se realizaron dos eventos de energía: RETIE y seguridad energética; un evento de EITI, uno relacionado con energía nuclear y el congreso nacional de municipios.	5	5	Durante el segundo trimestre se realizaron 5 eventos de atención y servicio al ciudadano en diferentes ciudades del país, dentro de las cuales están la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Quibdó, el Encuentro para el fomento de los reglamentos técnicos y lineamientos del sector eléctrico en Cúcuta entre otros.	6	5	En el tercer trimestre se generaron cinco espacios de atención, los cuales se relacionan a continuación: 1. Nombre: Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Florencia, Caquetá Fecha: 20 de agosto de 2016 Beneficiarios: 500 personas 2. Nombre: III Encuentro Internacional de Técnicos Electricistas - Conte 25 años Fecha: 24,25 y 26 de Agosto de 2016 Beneficiarios: 200 personas	9	6	En el cuarto trimestre se generaron seis espacios de atención, los cuales se relacionan a continuación: 1. Nombre: Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Santander de Quilichao 2. Lineamientos técnicos y legales para el ejercicio laboral de técnicos electricistas y actualización normativa 2016 Fecha: 08 de octubre de 2016 3. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Sincé Sucre
						3. Nombre: Identidad, Integridad y Liderazgo en el Servicio Público Fecha: 26 de agosto de 2016 Beneficiarios: 400 personas 4. Nombre: Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Puerto Asís, Putumayo Fecha: 03 de septiembre de 2016 Beneficiarios: 735 personas 5. Nombre: Instalaciones eléctricas en lugares de atención médica y actualización RETIE 2016 - Montería Fecha: 09 y 10 de septiembre de 2016			4. Grid Edge Transformation Project-WEF 5. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2015-2016 6. Telecharla Eficiencia Energética
A través de la plataforma de Colombia compra eficiente se realizó la orden de compra número 7142 para el servicio de centro de contacto que dio inicio el día 8 de marzo de 2016	0	0	A través del centro de contacto ciudadano para el segundo trimestre se recibieron 10118 llamadas, en donde la concentración de llamadas de la ciudadanía fue en el Bogotá Capital con un total de 8812 llamadas para una participación del 87%.	0	0	A través de las líneas telefónicas del Ministerio por parte del centro de contacto ciudadano, se atendieron en este trimestre un total de 11.209 ciudadanos, en donde la concentración de ciudadanos fue en la ciudad de Bogotá, con una participación del 72.23% equivalente a 8.096 llamadas.	0	0	A través de las líneas telefónicas del Ministerio por parte del centro de contacto ciudadano, se atendieron en este trimestre un total de 9,493 ciudadanos, de las cuales 2425 fueron escaladas a diferentes áreas del Ministerio y 7,068 fueron gestionadas dando respuesta a los ciudadanos.

incluye ajustes en el Diseño de las Fórmulas del Aplicativo SIGME - Módulo Planeación Estratégic:

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado o por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
2	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se realizó en la ciudad de Bogotá el 26 de agosto de 2016, la conferencia " <i>Identidad, Integridad y Liderazgo en el Servicio Público</i> ", con una asistencia de 400. Así mismo, el 8 y 9 de noviembre de 2016, la actividad " <i>Vuelo por la Transparencia</i> ", a 16 áreas organizacionales del Ministerio de Minas y Energía, con una participación de 322 servidores públicos.		100%	Bajo	6			
			Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.					10		
1	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra presentación de 16 diapositivas de denominada " <i>Metodología de Formación al Servidor Público para la Atención del Ciudadano - Cliente</i> ", elaborada por el Grupo de Participación ciudadana.		100%	Bajo	4			
			El Diseño de la Metodología fue desarrollado en el Indicador 1. "Desarrollar una metodología de sensibilización al servidor público, evaluando los resultados de la misma frente a la atención al ciudadano cliente"  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.							

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
1	0	0	<p>El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión.</p> <p>La Evaluación de la Satisfacción del Cliente está programada para el cuarto trimestre de 2016, según el Plan de Acción.</p>	<p>El <i>Portafolio de Evidencias</i> registra documento word con resumen del documento "<i>Medición de la Satisfacción de Usuarios del Ministerio de Minas y Ebergía 2016</i>", sin fecha de elaboración.</p> <p>Los resultados muestran que la Satisfacción Global fue del 91% en Personas Naturales y del 97% en Personas Jurídicas.</p> <p>Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.</p>	100%	Bajo	5			
1	0	0	<p>El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión.</p> <p>El <i>Diagnóstico del Servicio que se Presta al Ciudadano</i> está programada para el cuarto trimestre de 2016, según el Plan de Acción.</p>	<p>El <i>Portafolio de Evidencias</i> registra el documento "<i>Medición de la Satisfacción de Usuarios del Ministerio de Minas y Ebergía 2016</i>", sin fecha de elaboración.</p> <p>Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.</p>	100%	Bajo	5	15		
				<p><u>Observación:</u> El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, registra la misma evidencia "<i>Medición de la Satisfacción de Usuarios del Ministerio de Minas y Energía 2016</i>" para el cumplimiento de los indicadores: (3) Evaluar la satisfacción del ciudadano-clientes frente al servicio prestado; y (4) Realizar diagnóstico del servicio que se presta al ciudadano-cliente.</p>						
				<p><u>Recomendación:</u> El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, debe analizar la posibilidad de unir los indicadores: (3) "<i>Evaluar la satisfacción del ciudadano-clientes frente al servicio prestado</i>" y (4) "<i>Realizar diagnóstico del servicio que se presta al ciudadano-cliente</i>", considerando que cuentan con el mismo producto o evidencia de "<i>Medición de la Satisfacción de Usuarios del Ministerio de Minas y Energía 2016</i>".</p>						

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado o por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
1	0	0	El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión.  <i>Elaborar la Caracterización de Usuarios de la Biblioteca</i> está programada para el cuarto trimestre de 2016, según el Plan de Acción.	El Portafolio de Evidencias registra Informe de Caracterización de Usuarios de Biblioteca, en el cual se identifican siete (7) usuarios.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	10	5		
100	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se elaboró el " <i>Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, del Ministerio de Minas y Energía 2016</i> ", que según lo manifestado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano no fue adaptado mediante acto administrativo.	El Portafolio de Evidencias registra el documento de Seguimiento al Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, con corte 31 de diciembre de 2016.  <u>Nota:</u> Respecto de este indicador, se mantienen las recomendaciones descritas en la Auditoría de Gestión, con corte a 30 de septiembre de 2016. (OCI.Inf.110-2016)  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	1,5			
			Así mismo, se elaboraron dos (2) documentos de Seguimiento al Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, con corte 30 de junio y 30 de septiembre de 2016, los cuales se encuentran publicados en el Portal Web de la entidad.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.							
			<u>Observación:</u> El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano formuló el " <i>Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Ministerio de Minas y Energía 2016</i> ", no obstante, no se encuentra adoptado formalmente por la Administración mediante acto administrativo, de manera que se documente la voluntad de la administración al respecto.							

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado o por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
			<p><u>Recomendación:</u> La Administración debe adoptar mediante acto administrativo el "Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Ministerio de Minas y Energía", de manera que se documente la voluntad de la administración respecto al tema. Dicho Plan debe contener todas las variables o actividades propias de un Plan que permita su ejecución, competencia, medición, seguimiento y control.</p>							
			<p><u>Observación:</u> Los documentos de "Seguimiento al Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas", con corte 30 de junio y 30 de septiembre de 2016, no cuentan con medición y análisis de datos, es decir, que determine el nivel de avance del Plan, incluya conclusiones y recomendaciones pertinentes para la toma de decisiones por los competentes, de conformidad con los numerales 8.2.3 Seguimiento y recomendación. Los productos o documentos de gestión, como los reportes y/o informes periódicos de seguimiento a la ejecución de los Planes y/o Programas descritos en el Plan de Acción, deben contar con seguimiento, medición y análisis de datos, que determine el nivel de avance, incluya conclusiones y recomendaciones pertinentes para la toma de decisiones por los competentes, que permita dar cumplimiento con lo establecido en los numerales 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Productos, y 8.4 Análisis de Datos, de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.</p>							
			<p><u>Recomendación:</u> En el indicador "Diseñar la estrategia de rendición de cuentas anual con actividades, seguimiento y/o informe de resultados", el término "Diseñar" debe diferenciarse de la ejecución de "Actividades" y del "Seguimiento". El documento de "Diseño" debe ser formulado por el competente y que describa el curso de acción a seguir en la implementación o desarrollo. Es pertinente considerar, que el "Diseño" se mide en forma distinta a la ejecución de "Actividades" y del "Seguimiento", por tal razón deben estar en indicadores separados.</p>							

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
6	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra prueba de cuatro (4) Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, realizadas en Quibdó, Villa del Rosario, Florencia y Puerto Asís.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	El <i>Portafolio de Evidencias</i> para el cuarto trimestre registra dos (2) Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, realizadas en Santander que Quilichao y Since, Sucre, para un total de seis (6) actividades en el año 2016.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	1,5	25		
1	0	0	El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión.  La <i>Audiencia Pública</i> está programada para el cuarto trimestre de 2016, según el Plan de Acción.	El <i>Portafolio de Evidencias</i> para el cuarto trimestre registra que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se efectuó en la ciudad de Cali, el 12 de diciembre de 2016, donde participaron 139 ciudadanos.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	3			
				<u>Observación:</u> En el Portal Web de la entidad, no se encuentran Publicados los resultados de la <i>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2015 - 2016</i> , de conformidad con la consulta efectuada el 6 de febrero de 2017.						
				<u>Recomendación:</u> El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe publicar en el Portal Web de la entidad los resultados de la <i>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2015 - 2016</i> , atendiendo los Principio de Publicidad y Transparencia.						

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado o por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
100	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra prueba de tres (3) Chat, respecto de Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, Reglamentación Ley 1715 de 2015, y Formato Básico Minero - FBM.  Teniendo en cuenta que se trata de un indicador que depende de terceros, sin que haya seguridad de que se realice otro Chat en el cuarto trimestre, se registra para cada trimestre como cumplimiento del 100%.		100%	Bajo	1			
			Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.  <u>Recomendación:</u> Formular indicadores que solo den cuenta del actuar y la gestión del área organizacional. Se deben registrar productos concluyentes de los procesos, procedimientos o actividades que administra, coordina y/o gestiona el área. La ejecución de los indicadores del área organizacional, no debe obedecer a factores externos, por cuanto puede afectar la ejecución del Plan de Acción formulado.							
100	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra prueba de tres (3) cuadros en Excel, donde se registra seguimiento trimestral a los documentos que se encuentran en discusión a través del Portal Web. El primer trimestre contiene 21 registros, el segundo 19 y el tercer trimestre 19.	El Portafolio de Evidencias para el cuarto trimestre registra cuadro en Excel, donde se registra seguimiento a los documentos que se encuentran en discusión a través del Portal Web, con 18 registros.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	1			
			Teniendo en cuenta que se trata de un indicador que depende de terceros, sin que haya seguridad de que se realice otros foro en el cuarto trimestre, se registra para cada trimestre como cumplimiento del 100%.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.  <u>Nota:</u> Aplica la misma recomendación planteada en el indicador (9) Realizar seguimiento las conversaciones virtuales o chats.						94,64	94,64



**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado o por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
4	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra prueba de tres (3) Informes Trimestrales de Seguimiento a la Política 2, Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	El Portafolio de Evidencias para el cuarto trimestre registra Informe de Seguimiento al Cuarto Trimestre de la Política 2, Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano,  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	2			
1.466.678.613,23	517.080.764,80	383.321.386,77	De conformidad con la información reportada por el Grupo de Presupuesto, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es responsable por la ejecución del proyecto " <i>Fortalecimiento del Servicio que se Presta al Ciudadano – Cliente del Ministerio de Minas y Energía a Nivel Nacional</i> ", por valor de \$1.850.000.000, que a 5 de octubre se encuentra comprometido \$1.196.231.351, que corresponde al 64,7%.	De conformidad con la información reportada por el Grupo de Presupuesto, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano es responsable por la ejecución del proyecto " <i>Fortalecimiento del Servicio que se Presta al Ciudadano – Cliente del Ministerio de Minas y Energía a Nivel Nacional</i> ", por valor de \$1.850.000.000, que a 31 de diciembre se encuentra comprometido \$1.466.678.613,23, que corresponde al 79,3%.	79,28%	Alto	7,93			
				<u>Observación:</u> La Apropriación Inicial del proyecto " <i>Fortalecimiento del Servicio que se Presta al Ciudadano – Cliente del Ministerio de Minas y Energía a Nivel Nacional</i> ", reportado por el Grupo de Presupuesto difiere de lo registrado en el Plan de Acción a cargo del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, por valor de \$2.100 millones Vs. \$1.850 millones, respectivamente, lo cual tiene incidencia el porcentaje de ejecución.				11,89		
				Teniendo en cuenta que la Apropriación Inicial de \$2.100 millones tuvo una reducción de \$523.192.537, la Apropriación Vigente y/o Definitiva para este proyecto fue de \$1.576 millones, de los cuales se ejecutó \$1.466 millones, es decir, el 93,02%.						

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado o por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
				<u>Recomendación:</u> El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe actualizar periódicamente el indicador (12) "Ejecución Presupuestal proyecto Participación Ciudadana" registrado en el Plan de Acción, considerando las adiciones, reducciones y bloqueos autorizados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.						
4	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra prueba de tres (3) Informes Trimestrales de Mecanismos de Participación Ciudadana, que incluye el tema de Derechos de Petición, sin firma, elaborados por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	El Portafolio de Evidencias para el cuarto trimestre registra Informe Mecanismos de Participación Ciudadana, de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016, que incluye el tema de Derechos de Petición, sin firma.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	7			
			<u>Recomendación:</u> Los informes que son evidencia del cumplimiento de algún indicador y son productos definitivos de la ejecución de un proceso, procedimiento o actividad, deben estar firmados por el competente, indicar el periodo del mismo, remitirse al competente para la toma de decisiones y publicarse de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia.	<u>Nota:</u> Respecto de este indicador, se mantiene la recomendación descrita en la Auditoría de Gestión, con corte a 30 de septiembre de 2016. (OCI.Inf.110-2016)						
			Teniendo en cuenta que los informes se constituyen en mecanismos de retroalimentación del proceso analizado y en atención a la etapa de "Actuar" del ciclo PHVA, el informe debe contener conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento continuo, cuando haya a lugar.					15		

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado o por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
4	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra prueba de tres (3) Informes Trimestrales de Mecanismos de Participación Ciudadana, que incluye el tema de Quejas, Reclamos y Denuncias, sin firma, elaborados por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	El Portafolio de Evidencias para el cuarto trimestre registra Informe Mecanismos de Participación Ciudadana, de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016, que incluye el tema de Quejas, Reclamos y Denuncias, sin firma.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	3			
			<u>Recomendación:</u> Considerar la posibilidad de unir el indicador (13) " <i>Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: Derechos de petición</i> " con (14) " <i>Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: quejas, reclamos y denuncias</i> ", teniendo en cuenta que el producto definitivo es el mismo.							
2	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra prueba de " <i>Comunicado de Aceptación de Oferta 014</i> ", Referencia: Invitación Pública Mínima Cuantía 017 de 2016, suscrito el 28 de junio de 2016. Así mismo, se registra seis (6) Actas de Control de Calidad del Proceso de Digitalización.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	El Portafolio de Evidencias para el cuarto trimestre registra en documento word que se desarrollo del micro sitio Web de Rendición de cuentas, el cual se puede consultar en el link: <a href="http://www.audienciapublica.gov.co/">http://www.audienciapublica.gov.co/</a>  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	1,5			
0	0	1	El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión.  El <i>Desarrollo del Programa de Innovación</i> estaba programada para el tercer trimestre de 2016, según el Plan de Acción.	El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión.  <u>Observación:</u> La ejecución del Indicador (16) " <i>Desarrollar un programa de innovación para la participación ciudadana</i> ", del Plan de Acción 2016, a cargo del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, fue de 0%.	0%	Alto	0			

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado o por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
				<p>El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión.</p> <p><u>Recomendación:</u> El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe incluir en el Plan de Acción 2017, el Indicador (16) "Desarrollar un programa de innovación para la participación ciudadana", teniendo en cuenta que su ejecución en la vigencia 2016, fue de 0%.</p>						
				<p>La OCI solicitó al Grupo de Participación informar las razones por las cuales no se ejecutó este indicador.</p> <p>A lo anterior, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico del 6-Feb-2017, manifestó lo siguiente:</p> <p>"JUSTIFICACION NO REALIZACION DE PROCEDIMIENTO DE INNOVACION ABIERTA</p>						
				<p><i>En julio se elaboraron estudios previos para adelantar el proceso contractual de ciencia y tecnología con el programa ONDAS de Colciencias, sin embargo, y de acuerdo con las reuniones de concertación con dicha entidad para ejecutar mediante convenio esta contratación, Colciencias ofreció como alternativa realizar un contrato marco con la Fundación FES Francisco José de Caldas,</i></p>						
				<p><i>que maneja los recursos de Colciencias a donde el Ministerio debía ingresar los recursos para que los tiempos contractuales fueran más reducidos.</i></p> <p><i>Mediante análisis contractual se estimó que esta figura no era conveniente y que debía desarrollarse un contrato directamente con Colciencias, mediante estimación de tiempos contractuales en las dos entidades y especialmente en Colciencias,</i></p>						

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado o por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
				<i>se informó por dicha entidad que el tiempo no alcanzaba para la ejecución propuesta, siendo preferible que la contratación se dejara para iniciar en el 2017 a más tardar en mayo, de tal manera que Colciencias incluyera los recursos desde el inicio del año, que ya se tienen estimados, para adelantar el convenio sin la intervención de la Fundación FES.</i>						
				<i>De acuerdo con lo anterior, en el Plan de Acción 2017 se ha dejado la misma meta, para ser ejecutada durante el presente año".</i>				12,75		
8	0	0	De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra prueba de siete (7) elementos desarrollados, así:  (1) PENDON SI A LA PAZ – EVIDENCIA FACTURA No. 85075 (2) FOLLETO ETIQUETADO ENERGÉTICO - EVIDENCIA FACTURA No. 85435 (3) MEMORIAS AL CONGRESO - EVIDENCIA FACTURA No. 85799 (4) REGLAMENTO DE SEGURIDAD	El Portafolio de Evidencias para el cuarto trimestre registra el documento CUADERNO INSTITUCIONAL, para un total de ocho (8) elementos desarrollados durante la vigencia.  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.	100%	Bajo	3			
			(5) POLÍTICA MINERA - EVIDENCIA FACTURA No. 85938 (6) FOLLETO MINERÍA BIEN HECHA (7) MATERIAL DE RECORDACIÓN PAZ A LA CORRIENTE  Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.							
			<u>Recomendación:</u> En el indicador "Diseñar y desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos", el término "Diseñar" debe diferenciarse del "Desarrollo". El documento de "Diseño" debe ser formulado por el competente y que describa el curso de acción a seguir en el desarrollo. Es pertinente considerar, que el "Diseño" se mide en forma distinta a su "Desarrollo", por tal razón deben estar en indicadores separados.							

**Análisis, Verificación, Validación & Seguimiento de la Oficina de Control Interno  
a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Diciembre de 2016**

AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN
Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI	Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [AC - L]	Pendiente por Ejecutar (Valor Planeado) Menos (Valor Evidenciado OCI) [K - AC]	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016	Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno  CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016	Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [AC / K]	Riesgo de Gestión	PUNTAJE EVIDENCIADO POR INDICADOR	PUNTAJE EVIDENCIADO POR META	PUNTAJE EVIDENCIADO POR OBJETIVO	PUNTAJE EVIDENCIADO POR ÁREA ORGANIZACIONAL
21	0	-1	<p>De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i>, se registra prueba de quince (15) eventos y espacios de atención y servicio al ciudadano, realizados a 30 de septiembre de 2016.</p> <p>Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.</p>	<p>El Portafolio de Evidencias para el cuarto trimestre registra seis (6) eventos y espacios de atención y servicio al ciudadano, para un total de veinte (20) en la vigencia.</p> <p>Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.</p>	105%	Bajo	3			
1	0	0	<p>De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i>, se registra pruebas mensuales de "INFORME GESTION INBOUND - OUTBOUND CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO", los cuales contienen estadísticas de Inbound, Tipificación, Tiempo Medio Operación, Base de Conocimiento, Calidad, Gestión Documental, Outbound - Mensajes SMS, Novedades y Proyectos.</p> <p>El Centro de Contacto Ciudadano en el Ministerio se encuentra funcionando.</p>	<p>El Portafolio de Evidencias para el cuarto trimestre registra tres (3) Informes de Gestión Inbound - Outbound del Centro de Contacto Ciudadano, correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016.</p> <p>Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias.</p>	100%	Bajo	1			