

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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016**

BOGOTÁ D.C., 28 DE DICIEMBRE DE 2016

OCI-INFORME-110-2016
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. MESA DE MEJORAMIENTO..... | 8 |
| 6.5. CONTINGENCIAS..... | 8 |
| 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA | 9 |
| 7.1. VERIFICACIÓN & VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA | 9 |
| 7.2. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO | 9 |
| 7.2.1 Oportunidades de Mejoramiento Generales..... | 9 |
| 7.2.2 Oportunidades de Mejoramiento Particulares | 10 |
| 8. ANEXO “VERIFICACIÓN & VALIDACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS INDICADORES REPORTADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN A SEPTIEMBRE DE 2016” | 12 |

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 30 de septiembre 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 general¹.

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 1993².

¹ 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.

² 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 2014³.*

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 2004⁴.

“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 2005⁵

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

³ 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.

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

⁵ 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 Civil⁶.

“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)

⁶ 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 Civil⁷

“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)

5.2 NORMAS APLICABLES AL TEMA AUDITADO

- Resolución 4 0089 del 29 de enero de 2016⁸.

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.

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*

⁷ Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Período de prueba.

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

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 30 de septiembre 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% | 49% | Alto | SI |
| 50% | 67% | Mediano | |
| 68% | 100% | Bajo | NO |
| Fecha Finalización Diciembre | | Ninguno | NO |

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 utilizados⁹, 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. MESA DE MEJORAMIENTO

Se hizo Mesa de Mejoramiento¹⁰, analizando los resultados de la verificación de las evidencias, el 23 de noviembre de 2016, recomendando acciones para el mejoramiento continuo de los indicadores formulados.

6.5. CONTINGENCIAS

Fue necesario revisar el portafolio de evidencias y actualizarlo por parte del Auditado. Al Auditor se le presentó factor de contingencia, dado que debió atender otros temas prioritarios a su cargo.

⁹ 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.

¹⁰ Con Hugo Alejandro Posso Fonseca.

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

7.1. VERIFICACIÓN & VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA

La verificación y validación de los indicadores descritos en el Plan de Acción del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, con corte a 30 de septiembre de 2016, se encuentran registrados en el Anexo “*Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016*”, el cual hace parte integral del presente informe.

7.2. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

7.2.1 Oportunidades de Mejoramiento Generales

1. Se sugiere crear la carpeta “*Portafolio de Evidencias*” para cada uno de los indicadores descritos en el Plan de Acción, que contenga las evidencias definitivas del cumplimiento del indicador, como productos definitivos o concluyentes de su gestión, de conformidad con la cantidad de productos ejecutados y reportados en dicho Plan.
2. 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 NTCGP 1000:2009.
3. 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.
4. 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.

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.

5. Cuando en el Plan de Acción se considere la formulación de algún Plan o Programa, este debe estar formalmente adoptado por el competente, contener todas las variables o actividades propias que permita cumplir con su objetivo, facilite su ejecución, se determine la competencia y responsabilidad de las actividades, la fecha de cumplimiento, establecer indicadores de gestión que facilite la medición, el seguimiento y el control, y se determinen los recursos económicos con que se cuenta para su ejecución.
6. Cuando el indicador formulado obedezca a la ejecución de algún Plan o Programa, cuyo valor planeado se encuentre en porcentaje (%), los valores porcentuales reportados en los avances de ejecución trimestral, deben estar soportados en los documentos de seguimiento, medición y análisis de datos que hace el área organizacional.
7. Incluir en el Plan de Acción por lo menos un indicador que mida la efectividad (Impacto) de los procesos, procedimientos y/o actividades a cargo del área organizacional.

7.2.2 Oportunidades de Mejoramiento Particulares

8. 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.
9. 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.
10. Considerar la posibilidad de unir el indicador (13) "*Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: Derechos*

de petición" con (14) "Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: quejas, reclamos y denuncias", teniendo en cuenta que el producto definitivo es el mismo.

11. 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.
12. Revisar la formulación de los indicadores para la vigencia 2017, de manera que se registre el actuar del Grupo y los productos concluyentes de los procesos, procedimientos o actividades en que interviene.

8. ANEXO “VERIFICACIÓN & VALIDACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS INDICADORES REPORTADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN A SEPTIEMBRE DE 2016”

**Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016**

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

**Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016**

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

**Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016**

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T |
|-------------|-----------------|----------|----------------------|-----------------|--|------------------|-------------|--|----------------|-----------------|--|---------------|------------|----------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|--|------------------------|-------------------------|
| Dependencia | Avance Ajustado | Objetivo | Ponderación Objetivo | Avance Objetivo | Meta | Ponderación Meta | Avance Meta | Indicador | Valor Planeado | Valor Ejecutado | Formula | Unidad Medida | Clase | Tipo Indicador | Responsable | Valor Planeado Trim I | Valor Ejecutado Trim I | Detalle Avance I | Valor Planeado Trim II | Valor Ejecutado Trim II |
| | | | | | Definir las características de la población que consulta la Biblioteca | 5 | 0 | (5) Elaborar la caracterización de usuarios de la biblioteca | 1 | 0 | [Encuesta de Caracterización Realizada] | Cantidad | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 0 | 0 | Actividad para realizar el cuarto trimestre de 2016 | 0 | 0 |
| | | | | | (6) Diseñar la estrategia de rendición de cuentas anual con actividades, seguimiento y/o informe de resultados | | | | 100 | 75 | [Estrategia de rendición de cuentas anual con actividades y seguimiento realizada] | % | Especiales | Eficacia | POSSO FONSECA HUGO ALEJANDRO | 0 | 0 | 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 |

Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T |
|-------------|-----------------|----------|----------------------|-----------------|------|------------------|-------------|-----------|----------------|-----------------|---------|---------------|-------|----------------|-------------|-----------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------------|
| Dependencia | Avance Ajustado | Objetivo | Ponderacion Objetivo | Avance Objetivo | Meta | Ponderacion Meta | Avance Meta | Indicador | Valor Planeado | Valor Ejecutado | Formula | Unidad Medida | Clase | Tipo Indicador | Responsable | Valor Planeado Trim I | Valor Ejecutado Trim I | Detalle Avance I | Valor Planeado Trim II | Valor Ejecutado Trim II |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016**

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

Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T |
|---------------------|-----------------|----------|----------------------|-----------------|--|------------------|-------------|--|----------------|-----------------|--|---------------|------------|----------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|--|------------------------|-------------------------|
| Dependencia | Avance Ajustado | Objetivo | Ponderación Objetivo | Avance Objetivo | Meta | Ponderación Meta | Avance Meta | Indicador | Valor Planeado | Valor Ejecutado | Formula | Unidad Medida | Clase | Tipo Indicador | Responsable | Valor Planeado Trim I | Valor Ejecutado Trim I | Detalle Avance I | Valor Planeado Trim II | Valor Ejecutado Trim II |
| de Minas y Energía. | | | | | Desarrollar actividades de participación ciudadana y de intervención en el con | 25 | 56,25 | (7) Participar a nivel sectorial en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano | 6 | 4 | [Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano a nivel sectorial Asistidas] | Cantidad | Especiales | Eficacia | POSSO FONSECA HUGO ALEJANDRO | 0 | 0 | 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 |
| | | | | | | | | (8) Realizar Audiencia Pública presencial cumpliendo los lineamiento de DAFP | 1 | 0 | [Realizar Audiencia Pública presencial cumpliendo los lineamientos del DAFP] | Cantidad | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 0 | 0 | Se encuentra programada para realizarse el último trimestre de 2016 | 0 | 0 |

**Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016**

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T |
|--|-----------------|--|----------------------|-----------------|------|------------------|-------------|---|----------------|-----------------|---|---------------|------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------------|--|------------------------|-------------------------|
| Dependencia | Avance Ajustado | Objetivo | Ponderación Objetivo | Avance Objetivo | Meta | Ponderación Meta | Avance Meta | Indicador | Valor Planeado | Valor Ejecutado | Formula | Unidad Medida | Clase | Tipo Indicador | Responsable | Valor Planeado Trim I | Valor Ejecutado Trim I | Detalle Avance I | Valor Planeado Trim II | Valor Ejecutado Trim II |
| GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO | 50,4 | satisfacción de la ciudadanía ante los servicios prestados por el Ministerio | 100 | 45,4 | | | | (9) Realizar seguimiento las conversaciones virtuales o chats | 100 | 100 | [Realizar seguimiento las conversaciones virtuales o chats] | % | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 100 | 100 | Para el primer trimestre se realizó un chat de RETIE el día 08 de marzo con sus respectivas memorias | 100 | 100 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016**

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T |
|-------------|-----------------|------------------------|----------------------|-----------------|------|------------------|-------------|---|----------------|-----------------|--|---------------|------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------------|--|------------------------|-------------------------|
| Dependencia | Avance Ajustado | Objetivo | Ponderación Objetivo | Avance Objetivo | Meta | Ponderación Meta | Avance Meta | Indicador | Valor Planeado | Valor Ejecutado | Formula | Unidad Medida | Clase | Tipo Indicador | Responsable | Valor Planeado Trim I | Valor Ejecutado Trim I | Detalle Avance I | Valor Planeado Trim II | Valor Ejecutado Trim II |
| | | Aumentar el nivel de : | | | | | | (10) Realizar seguimiento los documentos en discusión | 100 | 100 | [Realizar informe de seguimiento de las solicitudes de publicación de documentos en discusión] | % | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 100 | 100 | Para el primer trimestre se recibieron 21 solicitudes de documentos en discusión, a las cuales se les ha realizado su respectivo informe. | 100 | 100 |
| | | | | | | | | (11) Realizar seguimiento a la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano | 4 | 3 | [Realizar seguimiento a la Política de Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano] | Cantidad | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 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 |

**Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016**

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T |
|-------------|-----------------|----------|----------------------|-----------------|---|------------------|-------------|--|----------------|-----------------|--|---------------|------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------------|---|------------------------|-------------------------|
| Dependencia | Avance Ajustado | Objetivo | Ponderación Objetivo | Avance Objetivo | Meta | Ponderación Meta | Avance Meta | Indicador | Valor Planeado | Valor Ejecutado | Formula | Unidad Medida | Clase | Tipo Indicador | Responsable | Valor Planeado Trim I | Valor Ejecutado Trim I | Detalle Avance I | Valor Planeado Trim II | Valor Ejecutado Trim II |
| | | | | | Ejecución Presupuestal proyecto Fortalecimiento del servicio que se presta al ciudadano - cliente del Ministerio de Minas y Energía a nivel nacional. | 15 | 27,66 | (12) Ejecución Presupuestal proyecto Participación Ciudadana | 1.850.000.000 | 511.741.085 | [Ejecución Presupuestal proyecto Participación Ciudadana 2016] | Pesos | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 44.000.000 | 44.972.740 | 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 |
| | | | | | mimiento legal de los mecanismos de protección ciudadana PQRD's | 15 | 75 | (13) Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: Derechos de petición | 4 | 3 | [Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los M.P.C. Derechos de petición] | Cantidad | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 1 | 1 | 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 |

**Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016**

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T |
|-------------|-----------------|----------|----------------------|-----------------|---------------------------|------------------|-------------|--|----------------|-----------------|--|---------------|------------|----------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|---|------------------------|-------------------------|
| Dependencia | Avance Ajustado | Objetivo | Ponderación Objetivo | Avance Objetivo | Meta | Ponderación Meta | Avance Meta | Indicador | Valor Planeado | Valor Ejecutado | Formula | Unidad Medida | Clase | Tipo Indicador | Responsable | Valor Planeado Trim I | Valor Ejecutado Trim I | Detalle Avance I | Valor Planeado Trim II | Valor Ejecutado Trim II |
| | | | | | Ejercer control al cumpli | | | (14) Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: quejas, reclamos y denuncias | 4,00 | 3,00 | [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 | 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 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | (15) Definir e Implementar herramientas tecnológicas de servicio y control social. | 2 | 1 | [Canales de atención al ciudadano implementados] | Cantidad | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 0 | 0 | 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 |

**Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016**

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T |
|-------------|-----------------|----------|----------------------|-----------------|--|------------------|-------------|--|----------------|-----------------|---|---------------|------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------------|---|------------------------|-------------------------|
| Dependencia | Avance Ajustado | Objetivo | Ponderación Objetivo | Avance Objetivo | Meta | Ponderación Meta | Avance Meta | Indicador | Valor Planeado | Valor Ejecutado | Formula | Unidad Medida | Clase | Tipo Indicador | Responsable | Valor Planeado Trim I | Valor Ejecutado Trim I | Detalle Avance I | Valor Planeado Trim II | Valor Ejecutado Trim II |
| | | | | | e interacción dispuestos por el Ministerio de Minas y Energía a la comunidad interesada. | 15 | 66,25 | (16) Desarrollar un programa de innovación para la participación ciudadana | 1 | 0 | [Desarrollar un programa de innovación para la participación ciudadana] | Cantidad | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 0 | 0 | Esta actividad está programada para el tercer trimestre de acuerdo con proyecto de inversión. | 0 | 0 |
| | | | | | | | | (17) Diseñar y desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos. | 8 | 7 | [Diseñar y desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos.] | Cantidad | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 0 | 0 | Esta actividad está programada para el segundo, tercer y cuarto trimestre. | 1 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Ministerio de Minas y Energía
Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Seguimiento Tercer - Plan de Acción Anual 2016

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T |
|-------------|-----------------|----------|----------------------|-----------------|----------------------------------|------------------|-------------|--|----------------|-----------------|---|---------------|------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------------|--|------------------------|-------------------------|
| Dependencia | Avance Ajustado | Objetivo | Ponderación Objetivo | Avance Objetivo | Meta | Ponderación Meta | Avance Meta | Indicador | Valor Planeado | Valor Ejecutado | Formula | Unidad Medida | Clase | Tipo Indicador | Responsable | Valor Planeado Trim I | Valor Ejecutado Trim I | Detalle Avance I | Valor Planeado Trim II | Valor Ejecutado Trim II |
| | | | | | Mejorar los canales y espacios d | | | (18) Generar espacios y encuentros presenciales o virtuales de atención, servicio y/o rendición de cuentas | 20 | 15 | [Generar espacios y encuentros presenciales o virtuales de atención y servicio] | Cantidad | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 0 | 5 | 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 |
| | | | | | | | | (19) Implementar y desarrollar un centro de contacto ciudadano | 1 | 1 | [Implementar y desarrollar un centro de contacto ciudadano] | Cantidad | Especiales | Eficacia | AYALA DOVAL MARTHA CECILIA | 1 | 1 | 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 |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|--|-------------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| 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 | 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. Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias. | 100% | Bajo |
| 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 | 0 | 1 | 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> ", la cual es una Propuesta Inicial elaborada por el Grupo de Participación ciudadana (No es documento definitivo) La elaboración del <i>Diseño de la Metodología</i> estaba programada para el segundo trimestre de 2016, según el Plan de Acción. | 0% | Alto |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|---|-------------------------|--------------------------|--|---|---|---|--|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| 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. | 0 | 0 | 1 | El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión. La Evaluación de la Satisfacción del Cliente está programada para el cuarto trimestre de 2016, según el Plan de Acción. | 0% | Ninguno |
| 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. | 0 | 0 | 1 | El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión. El <i>Diagnóstico del Servicio que se Presta al Ciudadano</i> está programada para el cuarto trimestre de 2016, según el Plan de Acción. | 0% | Ninguno |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|---|-------------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| 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. | 0 | 0 | 1 | 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. | 0% | Ninguno |
| 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. | 75 | 0 | 25 | 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. 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. | 75% | Bajo |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|-------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------|---|---|---|---|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| | | | | | | | <p><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.</p> <p><u>Recomendación:</u> La Administración debe adoptar mediante acto administrativo el "<i>Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Ministerio de Minas y Energía</i>", 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 "<i>Seguimiento al Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</i>", 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 Medición de los Productos, y 8.4 Análisis de Datos, de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.</p> | | |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| | | | | Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016 | | | | | | |
|-------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------|---|---|---|---|--|------------------------|--|
| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | |
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento | |
| | | | | | | | <p><u>Recomendación:</u> 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 NTCGP 1000:2009.</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> | | | |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|---|-------------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| El día 30 de abril, se participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en la ciudad de Quibdó - Chocó, donde se brindó 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. | 4 | 0 | 2 | 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. | 67% | Mediano |
| 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. | 0 | 0 | 1 | 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. | 0% | Ninguno |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|---|-------------------------|--------------------------|---|---|---|---|--|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| 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: Sesiones de Chat Realizadas">https://www.minminas.gov.co/chat->Sesiones de Chat Realizadas | 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%. Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias. | 100% | Bajo |
| | | | | | | | <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. | | |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|--|-------------------------|--------------------------|--|---|---|---|--|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| 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 | 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. 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. | 100% | Bajo |
| | | | | | | | Nota: Aplica la misma recomendación planteada en el indicador (9) Realizar seguimiento las conversaciones virtuales o chats. | | |
| 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. | 3 | 0 | 1 | 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. | 75% | Bajo |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|---|-------------------------|--------------------------|---|---|---|---|---|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| 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 | 245.708.433 | 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. | 1.196.231.351 | 684.490.266 | 653.768.649 | 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%. | 64,7% | Mediano |
| 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. | 3 | 0 | 1 | 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. | 75% | Bajo |
| | | | | | | | <p><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.</p> <p>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.</p> | | |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|--|-------------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| 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. | 3,00 | 0,00 | 1,00 | 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. | 75% | Bajo |
| | | | | | | | <u>Recomendación:</u> Considerar la posibilidad de unir el indicador (13) "Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: Derechos de petición" con (14) "Realizar seguimiento a los términos de cumplimiento de los Mecanismos de protección ciudadana: quejas, reclamos y denuncias", teniendo en cuenta que el producto definitivo es el mismo. | | |
| 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 | 0 | 1 | De conformidad con la información registrada en el <i>Portafolio de Evidencias</i> , se registra prueba de "Comunicado de Aceptación de Oferta 014", 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. | 50% | Mediano |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|---|-------------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| 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 | 1 | El <i>Portafolio de Evidencias</i> no registra evidencia de gestión. El <i>Desarrollo del Programa de Innovación</i> staba programada para el tercer trimestre de 2016, según el Plan de Acción. | 0% | Alto |
| 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"> • Pendón Si A la Paz • Folleto Etiquetado Energético • Memorias al Congreso de la República 2015-2016 • Reglamento Seguridad D Higiene Minera • Política Minera • Pendón formalización Minera • Folleto minería Bien hecha • Material de recordación campaña PAZ A LA CORRIENTE | 7 | 0 | 1 | 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 (5) POLÍTICA MINERA - EVIDENCIA FACTURA No. 85938 (6) FOLLETO MINERÍA BIEN HECHA (7) MATERIAL DE RECORDACIÓN PAZ A LA CORRIENTE | 88% | Bajo |
| | | | | | | | Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias. <u>Recomendación:</u> En el indicador " <i>Diseñar y desarrollar elementos didácticos físicos y/o electrónicos</i> ", 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. | | |

Verificación & Validación de la Oficina de Control Interno a los Indicadores Reportados en el Plan de Acción a Septiembre de 2016

| U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|--|-------------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|------------------------|
| Detalle Avance II | Valor Planeado Trim III | Valor Ejecutado Trim III | Detalle Avance III | Valor Ejecutado Acumulado Evidenciado por OCI | Variación Reporte Información (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Ejecutado Reportado) [Y-K] | Pendiente por Ejecutar (Valor Evidenciado OCI) Menos (Valor Planeado) [J-Y] | Observaciones, Comentarios y Oportunidades de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno | Porcentaje de Cumplimiento del Indicador (Valor Evidenciado OCI) Dividido (Valor Planeado) [Y/J] | Riesgo de Cumplimiento |
| 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 3. Nombre: Identidad, | 15 | 0 | 5 | 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. Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias. | 75% | Bajo |
| 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. | 1 | 0 | 0 | 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. El Centro de Contacto Ciudadano en el Ministerio se encuentra funcionando. Valor reportado corresponde al portafolio de evidencias. | 100% | Bajo |