

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**AUDITORIA
AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Bogotá, D.C., 14 de Diciembre de 2016

Informe 089 de 2016

AUDITORIA PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. OBJETIVO

El objetivo de la evaluación consistió en determinar la gestión del *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano*, en el seguimiento a la atención de quejas reclamos y denuncias, derechos de petición de información, copias, conceptos y consultas, tomando como periodo de medición Junio – Noviembre 2016.

2. ALCANCE

Establecer la gestión del *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano*, frente a la normatividad que regula los mecanismos de participación ciudadana, con referencia al trámite adelantado a quejas reclamos y denuncias, derechos de petición de información, copias, conceptos y consultas recibidos por el Ministerio de Minas y Energía, durante el periodo comprendido entre los meses de Junio – Noviembre 2016.

3. CLIENTE

Los clientes de la evaluación son el Despacho Ministro, la Secretaría General, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, y el Grupo de Control Interno Disciplinario. De igual forma, para las áreas organizacionales que hayan tenido incumplimiento de términos.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez, Jefe Oficina de Control Interno, quien supervisó, revisó y publicó el informe y Sandra Milena Castro Achury, Auditor Interno de la Oficina de Control Interno.

5. CRITERIO NORMATIVO

- Ley 58 de 1982 Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso Administrativo. Art.1.
- Ley 87 de 1993¹, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

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

- Decreto 1826 de 1994, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993 en lo relacionado a la creación de oficinas y comités de coordinación de control interno.
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Capítulo VI Control Interno.
- Decreto 2145 de 1999², por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial.
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. inciso 3 artículo 6.
- Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, "por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto 381 de 2012³, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Minas y Energía.

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

³ Establece como función de la Oficina de Control Interno, "Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades del Ministerio sean apropiados, minimicen la ocurrencia de los riesgos, se mejoren permanentemente y se cumplan por los responsables de su ejecución", y "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana diseñados por el Ministerio, y el funcionamiento del Grupo de Participación Ciudadana, acorde con las normas que reglamentan la materia".

- Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011⁴
- Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. El acceso a la información como derecho art. 16 y 19.
- Resolución 40802 de Agosto 18 de 2016 por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, reclamos, denuncias- PQR`S. MME

6. METODOLOGÍA

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

6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO

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

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

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

Mediano: Es cuando el tópico analizado muestra un grado de desarrollo. Su aporte al logro de los objetivos no es sustancial y presenta dificultades operativas que retrasan la ejecución de las metas previstas. *Presenta algún grado de Materialización de Riesgo*

⁴ artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. Así mismo, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. [Se identifica con el color **Amarillo**]

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

6.2 MEDICIÓN DEL CONTROL

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

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

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

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

6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

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

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

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

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

6.4 VALIDACION

Este informe surtió trámite de validación mediante correo electrónico del 14 de Diciembre de 2016. Las observaciones al informe fueron recibidas mediante correo electrónico del 21 de Diciembre de 2016.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

De conformidad con lo estipulado en el Artículo 26 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realiza el informe de auditoría del segundo semestre de 2016, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, entre Junio y Noviembre de 2016, efectuó la función de registrar, direccionar y hacer seguimiento al cumplimiento de los términos de respuestas a las Quejas, reclamos y denuncias y derechos de petición que presentó la entidad.

El Grupo de Participación Ciudadana tiene como instrumento de seguimiento y control los siguientes Archivos:

1. Base de Datos 1: Quejas, Reclamos y Denuncias.
2. Base de Datos 2: Derechos de Petición

Riesgo Identificado: Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido.

Control Identificado: Aplicar la normatividad vigente y llevar control sobre los tiempos de respuesta.

7.1 Análisis de las Bases de datos

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano aporta dos Bases de Datos en Excel a través de las cuales registran la información así: la primera con todo lo referido a Quejas, Reclamos, y Denuncias, y la segunda: Derechos de Petición. Estas bases de datos son recibidas mediante correo electrónico del 01 de diciembre de 2016, para ser analizadas a la luz de la normatividad vigente anunciada en el numeral 5 del presente informe con énfasis en la Ley 1755 de Junio 30 de 2015 y la Resolución del MME No. 40802 de 2016.

Artículo 14 – Ley 1755 de 2015:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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

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

Artículo 24 Resolución 40802 de Agosto de 2016– MME

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

Riesgo Identificado⁵: Que las solicitudes se resuelvan por fuera del término legal establecido.

Control Identificado: Verificar en la base de datos la fecha final de respuesta a quejas reclamos y denuncias, derechos de petición, solicitudes de información, copias, conceptos y consultas.

Verificación OCI: Mediante correos electrónicos de fecha 15 de Noviembre de 2016 se solicitó al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, las Bases de Datos, recibiendo dos archivos: la primera de quejas reclamos, y denuncias y la segunda de derechos de petición, recibidos en la Entidad dentro del periodo comprendido entre los meses de Junio a Noviembre de 2016 por esta razón se analizara cada base de datos como un todo y finalmente se realizara un compendio con los datos que no cumplan con los términos de respuesta.

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

En el proceso de análisis de la base de datos denominada para el presente informe número uno (1), aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se encontró la información relacionada con Denuncias, Quejas y Reclamos. En total son noventa y cuatro (94) los archivos relacionados en la base de datos, 83 con respuesta dentro de los términos de ley, dos casos (2) con respuesta extemporánea y nueve (9)

⁵ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

radicados con fechas de contestación posterior al periodo evaluado. Esta Información se analizó por la OCI encontrando lo siguiente:

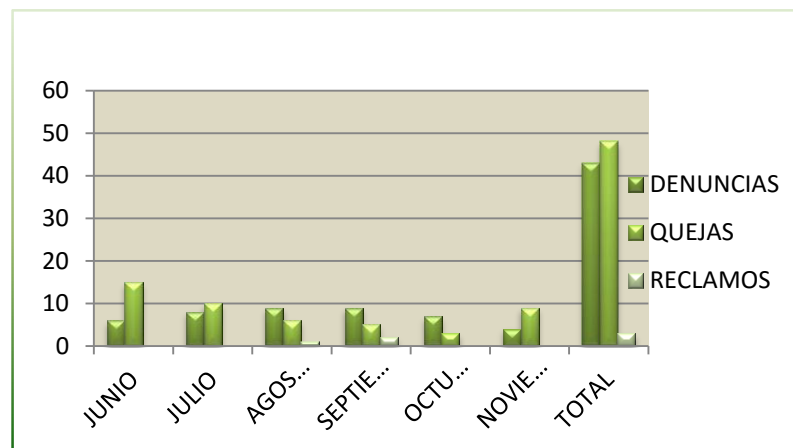
Tabla 1. Total Radicados y comportamiento mes a mes:

SOLICITUDES MES A MES							
	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
DENUNCIAS	6	8	9	9	7	4	43
QUEJAS	15	10	6	5	3	9	48
RECLAMOS	0	0	1	2	0	0	3
TOTAL	21	18	16	16	10	13	94

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se revela con el análisis de los datos que las solicitudes en el segundo semestre presentaron una leve disminución mes a mes, iniciando con veintiún (21) radicados en junio y finalizando con trece (13) radicados en noviembre. De igual forma evidencian los datos que las solicitudes referidas a “Quejas” son las constantes y representan el 51% del total de los radicados encontrados en la base de datos número uno.

Gráfico 1. Solicitudes Junio a Noviembre de 2016



Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Continuando con el análisis de la información se filtró la base de datos aportada por el Grupo de participación y Servicio al Ciudadano, con el objeto de evidenciar la responsabilidad de las diferentes dependencias del MME, frente al total de solicitudes radicadas en el periodo de Junio a Noviembre de 2016. Es así como la tabla 2., destaca la Dirección de Hidrocarburos con un **50%**, equivalente a 47 solicitudes, como la Dependencia con más solicitudes por contestar.

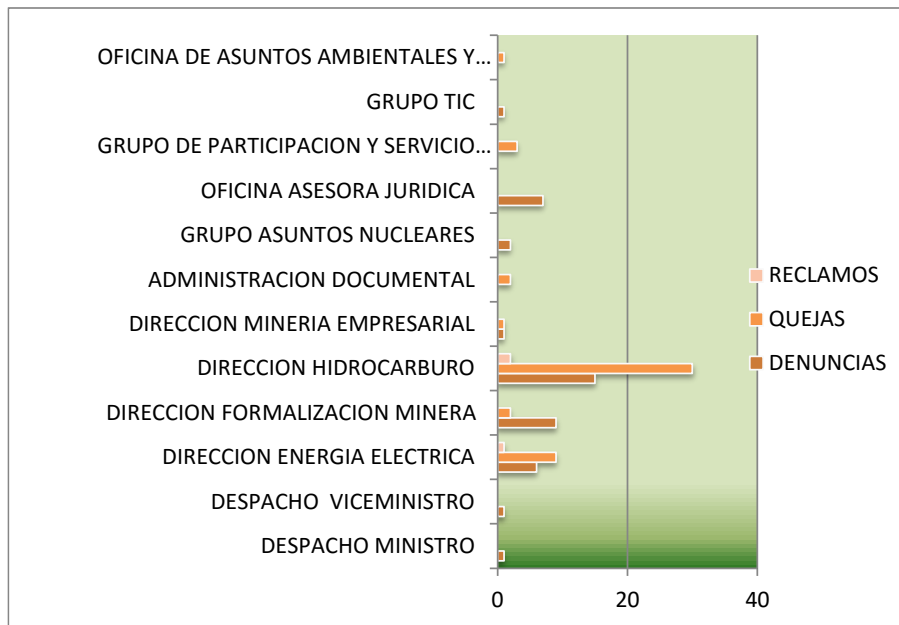
Tabla 2. Solicitudes por Dependencia

SOLICITUDES POR DEPENDENCIA JUNIO - NOVIEMBRE 2016													
	DESPACHO MINISTRO	DESPACHO VICEMINISTRO	DIRECCION ENERGIA ELECTRICA	DIRECCION FORMALIZACION MINERA	DIRECCION HIDROCARBURO	DIRECCION MINERIA EMPRESARIAL	ADMINISTRACION DOCUMENTAL	GRUPO ASUNTOS NUCLEARES	OFICINA ASESORA JURIDICA	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	GRUPO TIC	OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	TOTAL
DENUNCIAS	1	1	6	9	15	1	0	2	7	0	1	0	43
QUEJAS	0	0	9	2	30	1	2	0	0	3	0	1	48
RECLAMOS	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	1	1	16	11	47	2	2	2	7	3	1	1	94

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Como se mencionó anteriormente es la Dirección de Hidrocarburos la encargada de dar contestación al mayor número de radicados: quince (15) denuncias, treinta (30) quejas y dos (2) reclamos. Seguidamente se encuentra la Dirección de Energía Eléctrica con 16 radicados (17%) en su mayoría tipo Queja, el tercer lugar es para la Dirección de Formalización Minera con 13 solicitudes en su mayoría tipo Denuncia y en cuarto lugar se encuentra la oficina asesora Jurídica con siete (7) solicitudes.

Gráfico 2. Dependencias/Tipo de Solicitudes



Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Tabla 3. Radicados con Respuesta Fuera de Término

SOLICITUDES DE PQR'S/ TIEMPO DE RESPUESTA												TOTAL
JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		
RECIBIDOS		RECIBIDOS		RECIBIDOS		RECIBIDOS		RECIBIDOS		RECIBIDOS		
21		18		16		16		10		13		94
REPUESTA A TIEMPO	REPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	REPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	REPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	REPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	REPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	SIN RESPUESTA PERO SIN VENCIMIENTO	
19	2	18	0	16	0	16	0	10	0	13	0	

Con el análisis de los 94 archivos referenciados en la Base de Datos número (1), se evidenciaron **dos (2)** documentos clasificados como **Quejas** que no se respondieron a tiempo y que corresponden al Grupo de administración Documental, con los Radicados: 2016039897 y 2016040720.

Por otra parte se presentan nueve (9) casos de solicitudes que radicadas dentro del periodo evaluado Junio- Noviembre de 2016 no cuentan con respuesta a la fecha pero con términos vigentes para su contestación, por tal razón se relacionan por separado en la siguiente tabla.

Tabla 4. Radicados sin vencimiento de Términos

Nº	RADICADO	FECHA RDCO	FECHA VTO	TIPO DE DP	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	OBSERVACION	CLASIFICACION
4	2016075945	09/12/2016	01/12/2016	QUEJA	ACOSTA CARLOS	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	QUEJA VERBAL POR LA FALTA DE ATENCION A LA COMUNICACION CON FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA			SE ATIENDE VIA CORREO ELECTRONICO	
5	2016073037	15/11/2016	06/12/2016	QUEJA	BARRIOS RODRIGUEZ YEJUSON FERNANDO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DE MINICOMERCIO DE QUEJA POR PESIMO SERVICIO PRESTADO POR LA EDS PLUS DORADA UBICADA EN EL MUNICIPIO DE DORADA - CALDAS		NO HA VENCIDO		
6	2016077045	15/11/2016	06/12/2016	DENUNCIA	VISBAL DAVID	GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	DENUNCIA POR MALAS PRACTICAS CON RADIAIONES IONIZANTES EN LA CLINICA SHWO		NO HA VENCIDO		
7	2016077383	15/11/2016	06/12/2016	DENUNCIA	RODRIGUEZ CAMARGO LUIS	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	SOLICITUD DE INVESTIGAR DENUNCIAS REFERENTES AL PROGRAMA DE NORMALIZACION DE REDES ELECTRICAS PRONE EN BARRIO DE GIRARDOT DE MAGANGUE - BOLIVAR		NO HA VENCIDO		
8	2016077187	15/11/2016	06/12/2016	DENUNCIA	DENUNCIANTES CAMPESINOS Y ECOLOGISTAS OCLUTOS	DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	TRASLADO DE PRESIDENCIA DE DENUNCIA CONTRA DRAGAS DE LA EMPRESA ALMUEV MINEROS S.A.S EN CHOCHO		NO HA VENCIDO		
9	2016077006	15/11/2016	06/12/2016	QUEJA	MELO HUERTAS ANDRES MAURICIO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DE LA SUPERCOMERCIO DE QUEJA CONTRA LA ESTACION DE SERVICIO PLUS LA TOMA POR DESABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE		NO HA VENCIDO		
11	2016078710	22/11/2016	14/12/2016	QUEJA	RUEDA OMARA ELIZABETH	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	QUEJA RELACIONADA CON LA ESCASEZ DE GAS GLP EN LA CIUDAD DE IPALES		NO HA VENCIDO		
12	2016079395	24/11/2016	16/12/2016	QUEJA	BALSERO PALARO LEANDRO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	TRASLADO DE SUPERSERVICIOS DE QUEJA POR NO APLICACION DE SUBSIDIO GLP EN CILINDROS EN SAL ANDRES ISLAS		NO HA VENCIDO		
13	2016080135	28/11/2016	20/12/2016	QUEJA	ROSAS GUTIERREZ MARIA ELENA	OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	QUEJA RELACIONADA CON LA CAPACITACION MESA TECNICA DE DERECHOS HUMANOS		NO HA VENCIDO		

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Observación OCI:

- Se concluye entonces dentro del análisis de la información de la primera base de datos referida a Denuncias, Quejas, Reclamos Junio – Noviembre de 2016, que del total de 94 archivos, **el 2,13% equivalente a dos (2) casos se respondieron fuera del término establecido.**

Anotaciones de OCI:

- En la base de datos número 1 PQR´S libro Excel mes de septiembre se encontró que al radicado 2016060811 se asignó la fecha de vencimiento 31 de septiembre, dicha fecha no existe.
- En la base de datos número 1 PQR´S libro Excel mes de septiembre se encontró que al radicado 2016069756 se le asignó como fecha máxima de contestación el día 07 de noviembre el cual es festivo.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Se espera que a través de la automatización de PQRD`S a través del sistema de correspondencia, estos errores de manejo manual se subsanen pues el calendario tendría incluido en su totalidad las fechas de festividades.

7.1.2. Análisis Base de datos 2: Peticiones

En la segunda base de datos recibida del *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano* que contiene lo relacionado a Peticiones⁶, con corte Junio – Noviembre de 2016, se totalizó mil novecientos cuarenta y dos (**1942**) solicitudes, de las cuales mil setecientos cuarenta y siete (1747) se respondieron a tiempo, siete (7) fuera del tiempo reglamentario, y ciento ochenta y ocho (188) con fecha de respuesta posterior al periodo evaluado, que para el presente informe es el 28 de noviembre, según la base de datos.

Analizada la información para identificar el comportamiento mensual de los 1.942 reportes se puede sintetizar la siguiente tabla:

Tabla 5. Peticiones /Mes

RELACION DE TIPO DE SOLICITUDES POR MES							
SOLICITUD/MES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
D. DE PETICION	193	174	324	385	298	264	1638
CONCEPTOS	4	0	0	0	0	0	4
CONSULTAS	13	7	8	5	8	9	50
COPIAS	1	8	0	0	0	0	9
INFORMACION	90	110	0	0	0	0	200
COPIAS E INFORMACION	0	0	6	1	14	20	41
TOTAL POR MES	301	299	338	391	320	293	1942

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Los datos indican que septiembre fue el mes con mayor número de solicitudes radicadas ante el MME con 391 es decir el 20,1%, seguido por el mes de agosto con un total de

⁶ Derechos de Petición, clasificados internamente por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano entre Conceptos, Consultas, copias, Información

338 correspondiente al 17,4%. Que son los Derechos de Petición representados con el 84.3% los que se radican con mayor frecuencia ante el ministerio.

En cuanto a la responsabilidad de las dependencias frente al total de solicitudes radicadas ante el MME se encontró que:

Tabla 6. Dependencia/Total de Solicitudes por mes

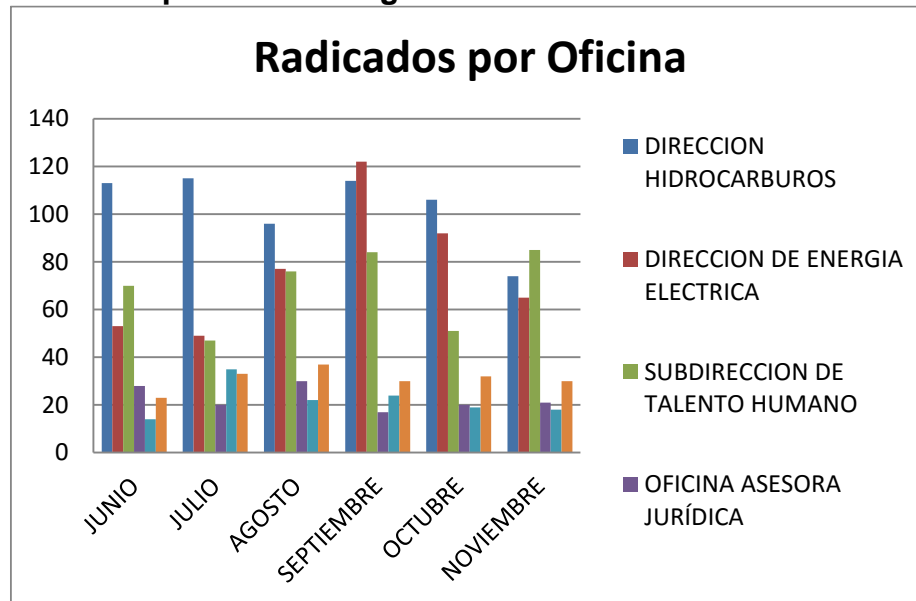
OFICINA/MES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL POR DEPENDENCIA
DESPACHO DEL MINISTRO	1	0	1	1	0	0	3
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ENERGIA	0	2	1	2	1	0	6
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	0	2	2	1	2	0	7
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	53	49	77	122	92	65	458
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	14	35	22	24	19	18	132
DIRECCION HIDROCARBUROS	113	115	96	114	106	74	618
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	3	2	4	9	8	3	29
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	1	7	1	2	1	4	16
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	2	1	2	2	2	0	9
GRUPO DE ENLACE AL CONGRESO	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	0	4	2	1	0	0	7
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	0	0	3	0	5	7	15
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	0	0	2	2	5
GRUPO DE REGALÍAS	1	3	4	3	1	2	14
OFICINA ASESORA JURÍDICA	28	20	30	17	20	21	136
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	7	1	1	7	3	3	22
OFICINA Y GRUPO DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	6	7	5	1	3	2	24
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	3	7	0	0	2	12
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	70	47	76	84	51	85	413
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	0	0	0	0	0	1	1
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	1	0	1	0	3
GRUPO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	1	0	2	0	0	1	4
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	1	1	2
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	0	0	1	1	2	1	5
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0	0	0	0
SIN OFICINA	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL POR MES	301	299	338	391	320	293	1942

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se observa en la tabla 6 que son cinco las Dependencias que reciben la mayor cantidad de oficios para su posterior respuesta. El primer lugar es para la Dirección de Hidrocarburos con 618 solicitudes equivalente al 31,8%, el segundo lugar le corresponde a la Dirección de Energía Eléctrica con 458 solicitudes es decir el 23,5%, le sigue con

el tercer lugar la Dirección de Talento Humano con 413 solicitudes con el 21,2%; El cuarto y quinto puesto es para La Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Formalización Minera con 7,0 % y 6,7% Respectivamente.

Grafica 3. Radicados por Oficina Segundo Semestre



Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Esta gráfica permite observar las cinco Dependencias con más solicitudes por contestar, pero también evidencia una sexta barra de color naranja denominada “Oficinas Restantes” que permiten evidenciar como veintiún (21) oficinas juntas suman solo ciento ochenta y cinco (185) solicitudes en seis (6) meses, frente a la Dirección de Hidrocarburos con 618 solicitudes en el mismo tiempo.

OFICINAS CON MAYOR NUMERO DE SOLICITUDES							
DEPENDENCIA/ TOTAL RECIBIDO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
OFICINAS RESTANTES (21)	23	33	37	30	32	30	185

Continuando con el análisis de la información de la base de datos numero 2 aportada por el Grupo de Participación y Servicio Ciudadano, se presenta el compendio que evidencia el total de solicitudes que se respondieron **fuera de término**.

Tabla 7. Solicitudes de Derechos de Petición.

SOLICITUDES DE DERECHOS DE PETICION / TIEMPO DE RESPUESTA												
JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		TOTAL DP
D.P. RECIBIDOS		D.P. RECIBIDOS		D.P. RECIBIDOS		D.P. RECIBIDOS				D.P. RECIBIDOS		
193		174		324		385		298		264		1638
REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	SIN RESPUESTA PERO SIN VENCIMIENTO	
193	0	174	0	322	2	383	2	297	1	51	213	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se observa en la tabla anterior que de los 1.638 **Derechos de Petición** radicados ante el MME, cinco (5) fueron atendidos fuera del término legal. Las Oficinas implicadas son:

- Oficina Asesora Jurídica: **2 D.P.**
Radicados: 2016052538, 2016070633
- Dirección De Energía Eléctrica: **1 DP**
Radicado: 2016054862
- Dirección de Formalización Minera: **1 D.P**
Radicado: 2016060295
- Dirección de Hidrocarburos: **1 D.P**
Radicado: 2016061864

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: A continuación la OCI hace referencia a conceptos y consultas por separado, es de resaltar que esté era un manejo que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano corrigió desde el mes de agosto, para facilitar la identificación de clasificaciones. Por lo tanto, tanto lo identificado como concepto y consulta debe ser agrupado en una sola sub clasificación de derechos de petición que se denomina: CONSULTA

Anotación OCI: Se tendrá en cuenta esta clasificación para el siguiente informe.

Tabla 8. Solicitud de Conceptos

SOLICITUDES DE CONCEPTOS / TIEMPO DE RESPUESTA												
JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		TOTAL CONCEPTOS
CONCEPTOS RECIBIDOS		CONCEPTOS RECIBIDOS		CONCEPTOS RECIBIDOS		CONCEPTOS RECIBIDOS		CONCEPTOS RECIBIDOS		CONCEPTOS RECIBIDOS		
4		0		0		0		0		0		4
REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	SIN RESPUESTA PERO SIN VENCIMIENTO	
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se evidencia en la tabla 8., que los 4 **conceptos** radicados ante el MME, fueron atendidos dentro del término legal.

Tabla 9. Solicitud de Consultas

SOLICITUDES DE CONSULTAS / TIEMPO DE RESPUESTA												
JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		TOTAL CONSULTAS
CONSULTAS RECIBIDAS		CONSULTAS RECIBIDAS		CONSULTAS RECIBIDAS		CONSULTAS RECIBIDAS		CONSULTAS RECIBIDAS		CONSULTAS RECIBIDAS		
13		7		8		5		8		9		50
REPUESTA A TIEMPO	REPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	REPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	REPUESTA FUERA DEL TIEMPO	REPUESTA A TIEMPO	REPUESTA FUERA DEL TIEMPO			REPUESTA A TIEMPO	SIN RESPUESTA PERO SIN VENCIMIENTO	
13	0	7	0	7	1	4	1	8	0	0	9	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se observa según lo plasmado en la tabla 9., que de las 50 **consultas** radicadas ante el MME, dos (2) fueron atendidas fuera del término legal. Los oficios en mención se relacionan a continuación:

- Oficina Asesora Jurídica: **2** consultas
Radicados: 2016051715 y 2016062447

Tabla 10. Solicitud de Copias Junio y Julio

SOLICITUDES DE COPIAS / FECHA DE RESPUESTA ERRADA		
JUNIO	JULIO	TOTAL
RECIBIDOS	RECIBIDOS	
1	8	9

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Examinando la información referida a **solicitud de copias** (tabla 10.) se afirma que todos los radicados (9) se contestaron en un término de 15 días.

Tabla 11. Solicitud de Información Junio y Julio

SOLICITUDES DE INFORMACION /FECHA DE RESPUESTA ERRADA		TOTAL
JUNIO	JULIO	
RECIBIDOS	RECIBIDOS	
90	110	200

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Con relación a la tabla 11., **solicitud de Información** se afirma que a los doscientos (200) radicados se les asignó un término de 15 días para su contestación

Tabla 12. Solicitud de Copias e Información Agosto-Noviembre.

SOLICITUDES DE COPIAS E INFORMACION / FECHA DE CONTESTACION ERRADA							
AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
RADICADOS		RADICADOS		RADICADOS		RADICADOS	
6		1		14		20	
ASIGNACION DE FECHA CORRECTA	FECHA DE CONTESTACION INCORRECTA	ASIGNACION DE FECHA CORRECTA	FECHA DE CONTESTACION INCORRECTA	ASIGNACION DE FECHA CORRECTA	FECHA DE CONTESTACION INCORRECTA	ASIGNACION DE FECHA CORRECTA	FECHA DE CONTESTACION INCORRECTA
3	3	1	0	10	4	9	11

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

En la tabla 12 se evidencian siete (7) casos en los cuales el Grupo de Participación y Servicio Ciudadano asignó 15 días para la contestación de Solicitudes referidas a Copias e información, cuando, de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 40802 de 2016 MME, el tiempo de respuesta es de diez (10) días para estos casos.

Los radicados referidos son los siguientes:

- 2016056417
- 2016056277
- 2016056558
- 2016069577
- 2016072628
- 2016072803
- 2016073327

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano:

Radicado 2016056277 - Este radicado tuvo una clasificación inadecuada al colocarse solo como solicitud de copias e información, sin embargo los 15 días asignados para la respuesta se debe a que además de copias de unas normas, requerían información de interés general o particular cuyo tiempo es de 15 días, y en estos casos se le debe asignar el mayor tiempo de días según las preguntas o inquietudes que presente. Es de resaltar que las preguntas no se contestan por separado sino en una unidad.

Observación OCI: Revisado en p8 el radicado en cuestión, efectivamente contiene dos solicitudes, una de copias y otra de información más puntual. Se acoge la validación del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.

En la Tabla 13 se presenta el compendio de contestaciones realizadas fuera del término legal según los numerales 7.1.1 y 7.1.2., del presente informe (corte Junio – Noviembre de 2016) de igual forma se plasma el total de fechas de respuesta asignadas de manera errada y las dependencias responsables:

Tabla 13. Total Contestaciones fuera de tiempo (compendio numerales 7.1.1 y 7.1.2) **y total Radicados con fecha errada.**

COMPENDIO FUERA DE TERMINO JUNIO - NOVIEMBRE 2016					
DEPENDENCIA/TIPO	QUEJAS	DERECHOS DE PETICION	CONSULTAS	FECHAS DE CONTESTACION MAL ASIGNADAS	TOTAL
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	2				2
OFICINA ASESORA JURIDICA		2	2		4
DIRECCION ENERGIA ELECTRICA		1			1
DIRECCION FORMALIZACION MINERA		1			1
DIRECCION HIDROCARBUROS		1			1
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO				7	7
TOTAL	2	5	2		16

Elaborada por OCI, con la información suministrada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Observación OCI: De las 2036 solicitudes (sumando las dos bases de datos) recibidas en la Entidad durante el periodo Junio a Noviembre de 2016, nueve (9) fueron contestadas fuera de término, lo que corresponde al 0,44% del total de solicitudes. De igual forma se detectó que a seis (6) radicados es decir el 0,29 % le fueron asignados fechas que no corresponden a los tiempos de respuesta.

Si bien estos porcentajes son bajos frente a la cantidad de solicitudes recibidas por el Ministerio, el compromiso de la Entidad, tal y como lo expresa en la *Carta de Trato Digno*, es "brindar a los ciudadanos un trato respetuoso y equitativo, y a ofrecer un servicio excelente en todos los asuntos que sean de su competencia, con oportunidad y eficacia, a través de todos los canales con los que cuenta la entidad".

Lo anterior indica, que el riesgo “Que las solicitudes de la comunidad se resuelvan por fuera del término legal establecido”, se materializó entre junio a noviembre de 2016, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado **no fue 100% eficiente**, y la Gestión **no fue 100% inefectiva**.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Se sugiere dejar como riesgo medio, dado que la atención de requerimientos fuera de términos ha disminuido de manera progresiva.

Observación OCI: Si bien el número de respuestas de las solicitudes de la comunidad fuera de término ha ido disminuyendo, aun se sigue presentando y las áreas organizacionales deben garantizar el estricto cumplimiento en los tiempos de respuesta. Por lo anterior se mantiene el nivel de riesgo Alto, a cargo de las Dependencias responsables de dar respuesta.

Oportunidad de Mejora: Las Áreas organizacionales deben dar estricto cumplimiento a los términos legales al responder los Derechos de Petición de los Ciudadanos, de conformidad con el marco normativo vigente.

Oportunidad de Mejora: En igual sentido el Grupo de Control Interno Disciplinario, respecto de los Derechos de Petición que se respondieron por fuera del término legal, debe ejercer seguimiento y control y aplicar el procedimiento con sujeción a las disposiciones, facultades y competencias establecidas en la ley disciplinaria, de conformidad con el numeral 9 del Artículo 17 del Decreto 381 del 12 de febrero de 2012

7.2 Solicitudes de justificación a Dependencias por respuesta fuera del término

En cumplimiento de su función, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó a las Dependencias, justificación de las razones por las cuales no se respondieron los Derechos de Petición dentro del término legal. Encontrando que del total de 9 solicitudes con respuesta extemporánea detectadas por la Auditoría, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano solicitó justificación al 100% de estas. En la Tabla 14 se relacionan las justificaciones a los Derechos de Petición:

Tabla 14. Solicitud de Justificación: Peticiones Extemporáneas

Auditoría al Proceso de Servicio al Ciudadano informe 2016 - Informe 089 de 2016

SOLICITUD JUSTIFICACIONES D.P. EXTEMPORANEOS										
RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	RADICADO SOLICITUD JUSTIFICACION	RADICADO RESPUESTA A JUSTIFICACION
2016052538	08/08/2016	30/08/2016	PETICIONES	ZAMBRANO GALVIS MISAEAL ALEXANDER	OFICINA ASESORA JURIDICA	DP SOLICITANDO CERTIFICAR NATURALEZA JURIDICA DE CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A.E.S.P	2016062682	19/09/2016	2016062826	2016064377
2016054862	18/08/2016	08/09/2016	PETICIONES	MARTINEZ H. JAIR	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	TRASLADO DE PRESIDENCIA DE SOLICITUD RELACIONADA CON EL APOYO PARA IMPLEMENTACION DE LA ENERGIA SOLAR	2016060498	09/09/2016	2016063935	2016067161
2016060295	08/09/2016	29/09/2016	PETICIONES	ASOCIACION POR NUESTROS DERECHOS	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	DP SOLICITANDO INFORMACION SOBRE EXPLOTACION DE LA PIEDRA CALIZA EN MUNICIPIO DE SUCRE - SANTANDER	2016066292	03/10/2016	2016072975	2016074783
2016061864	14/09/2016	05/10/2016	PETICIONES	GARCIA VARGAS ALEXANDRA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DP SOLICITANDO INFORMACION Y DOCUMENTACION SOBRE EL CONTRATO QUE FUE OTORGADO A FAVOR DE ECOPETROL S.A PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO CONSTRUCCION Y OPERACION DEL POLIDUCTO DE ORIENTE	2016070500	19/10/2016	2016072973	2016074204
2016070633	20/10/2016	11/11/2016	PETICIONES	CUBILLOS OTALORA DEIBER ALEJANDRO	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE REQUISITOS PARA ACCEDER A BENEFICIOS SOBRE IMPUESTO DE RENTA ESTABLECIDOS EN DECRETO 2143 DE 2015 Y LA LEY 1715 DE 2014	2016076968	15/11/2016	EL MEMORANDOS SE ENCUENTRA REVISADO PENDIENTE DE FIRMA PARA ENVIAR	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

El radicado No. 2016070633 (petición de fecha 20 de Octubre 2016) entregado a la Oficina Asesora Jurídica no presenta la respectiva contestación. Es decir que de las cinco (5) solicitudes de justificación adelantadas por el Grupo de participación y Servicio Ciudadano en lo referente a peticiones, recibió contestación de cuatro (4). La Dependencia que no cumplió con lo solicitado Fue la Oficina Asesora Jurídica.

Seguidamente se analizó lo referente a la solicitud de justificaciones a las “Consultas” emitidas fuera del término de ley, Tabla 15.

Tabla 15. Solicitud de Justificación: Consultas Extemporáneas

Auditoría al Proceso de Servicio al Ciudadano informe 2016 - Informe 089 de 2016

SOLICITUD JUSTIFICACIONES CONSULTAS EXTEMPORANEAS										
RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	RADICADO SOLICITUD JUSTIFICACION	RADICADO RESPUESTA A JUSTIFICACION
2016051715	03/08/2016	15/09/2016	CONSULTAS	ARAUJO IBARRA & ASOCIADOS S.A.	OFICINA ASESORA JURIDICA	DP DE CONSULTA RELACIONADA CON LA DEFINICION DEL CONCEPTO DE ENERGIA	2016062620	16/09/2016	2016063937	2016065069
2016062447	16/09/2016	31/10/2016	CONSULTAS	WILDER HINCAPIE VARGAS	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRASLADO MINHACIENDA DE SOLICITUD DE NORMATIVIDAD VIGENTE PARA COBROS DE ALUMBRADO PUBLICO Y DISPOSICIONES LEGALES PARA PREDIOS NO CONSTRUIDOS	2016077005	15/11/2016	EL MEMORANDOS SE ENCUENTRA REVISADO PENDIENTE DE FIRMA PARA ENVIAR	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Con relación a la solicitud de Justificación por respuesta extemporánea de “consultas” se encontró que el Grupo de Participación y Servicio Ciudadano requirió a la oficina implicada y obtuvo respuesta del radicado 2016051715. Quedando pendiente la respuesta del oficio número 2016062447.

Tabla 16. Solicitud de Justificación: Quejas Extemporáneas

SOLICITUD JUSTIFICACIONES QUEJAS EXTEMPORANEAS										
RADICADO	FECHA RBDO	FECHA VTO	TIPO	REMITENTE	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	RADICADO SOLICITUD JUSTIFICACION	RADICADO RESPUESTA A JUSTIFICACION
2016039897	15/06/2016	07/07/2015	QUEJA	FERTIPETROL S.A.S.	GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	QUEJA Y RECLAMO POR LA NO ENTREGA POR PARTE DE LA EMPRESA DE MENSAJERIA 472 DE CORRESPONDENCIA Y NOTIFICACIONES A LA EMPRESA FERTIPETROL S.A.S	2016052087	04/08/2016	2016050209	2016052086
2016040720	20/06/2016	12/07/2016	QUEJA	MARTINEZ FREDY ALEXANDER	GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	QUEJA REFERENTE A LA ATENCION EN LA VENTANILLA DE RADICACION DEL MINISTERIO	2016047220	18/07/2016	2016050228	2016052088

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Con base en el hallazgo de “Quejas” entregadas de manera extemporánea, se encuentra que el Grupo de Participación y Servicio Ciudadano requirió a la oficina implicada y obtuvo las respuestas del caso.

Tabla 17. Radicados con asignación de fechas erradas: Copias e Información

249	2016056417	25/08/2016	15/09/2016 se vence el 8 de septiembre	SOLICITUD DE COPIAS E INFORMACION	ROJAS REYES ANGIE LORENA	DIRECCION DE HIDROCARBUR OS	SOLICITUD DE NORMATIVIDAD PARA IMPORTACION DE NAFTA	2016057448	30/08/2016	Contestacion en 3 dias
254	2016056277	24/08/2016	14/09/2016 se vence el 7	SOLICITUD DE COPIAS E INFORMACION	KARPT GONZALEZ GABRIEL FRANCISCO	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD DE DOCUMENTOS DE ACUERDO CON RESOLUCION EXPEDIDA	2016059448	06/09/2016	Contestacion en 9 dias
260	2016056558	25/08/2016	15/09/2016 se vence el 8	SOLICITUD DE COPIAS E INFORMACION	ARTICULO 20	DIRECCION DE HIDROCARBUR OS	SOLICITUD DE COPIA DE NORMA SOBRE EXPORTACION DE GAS NATURAL	2016060935	12/09/2016	Contestacion en 12 dias
153	2016069577	14/10/2016	04/11/2016 venia 31 octubre	SOLICITUD DE COPIAS E INFORMACION	GRUPO EMPRESARIAL PALMERO - TUMACO	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION 40953 DEL 05/10/2016	2016072294	27/10/2016	Contestacion en 8 dias
273	2016072628	27/10/2016	21/11/2016 vence el 11	SOLICITUD DE COPIAS E INFORMACION	ESTACION DE SERVICIO AUTOMOTRIZ FULL COMPANY S.A.S.	DIRECCION DE HIDROCARBUR OS	SOLICITUD DE RESOLUCION POR LA CUAL ASIGNAN CUPOS DE FRONTERA DEL AÑO 2016	2016077484	16/01/2016	Contestacion en 11 dias
288	2016072803	28/10/2016	22/11/2016 vence el 15	SOLICITUD DE COPIAS E INFORMACION	SALAZAR DANIEL	DIRECCION DE HIDROCARBUR OS	SOLICITUD DE COPIA SIMPLE DEL ACTO ADMINISTRATIVO DE CONCESION DEL CODIGO SICOMNO. 41003001	2016075890	09/11/2016	Contestacion en 7 dias
306	2016073327	31/10/2016	23/11/2016 vence el 16	SOLICITUD DE COPIAS E INFORMACION	INSTITUTO COLOMBIANO DE CERTIFICACION	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DP SOLICITANDO INFORMACION RELACIONADA CON RETIE PARA INSTALACIONES ELÉCTRICAS EN ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS	2016077949	18/11/2016	Contestacion en 12 dias

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

A pesar que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano asignó a los oficios radicados (tabla 17) un término superior al establecido en la Resolución 40802 de 2016 MME, las diferentes dependencias encargadas de la contestación trabajaron por dar cumplieron dentro de los plazos de ley (10 días). Solo tres casos se respondieron después de los diez días pero dentro del plazo asignado por el grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, razón por la cual no se reflejan como extemporáneos.

Oportunidad de Mejoramiento: Las Áreas organizacionales deben dar estricto cumplimiento a los términos legales al responder las solicitudes de los Ciudadanos, de conformidad con el marco normativo vigente.

Oportunidad de Mejoramiento: En igual sentido el Grupo de Control Interno Disciplinario, respecto de los radicados que se respondieron por fuera del término legal, debe ejercer seguimiento y control y aplicar el procedimiento con sujeción a las disposiciones, facultades y competencias establecidas en la ley disciplinaria, de conformidad con el numeral 9 del Artículo 17 del Decreto 381 del 12 de febrero de 2012.

7.3 Función Disciplinaria Grupo de Control Interno Disciplinario

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

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

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

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

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

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

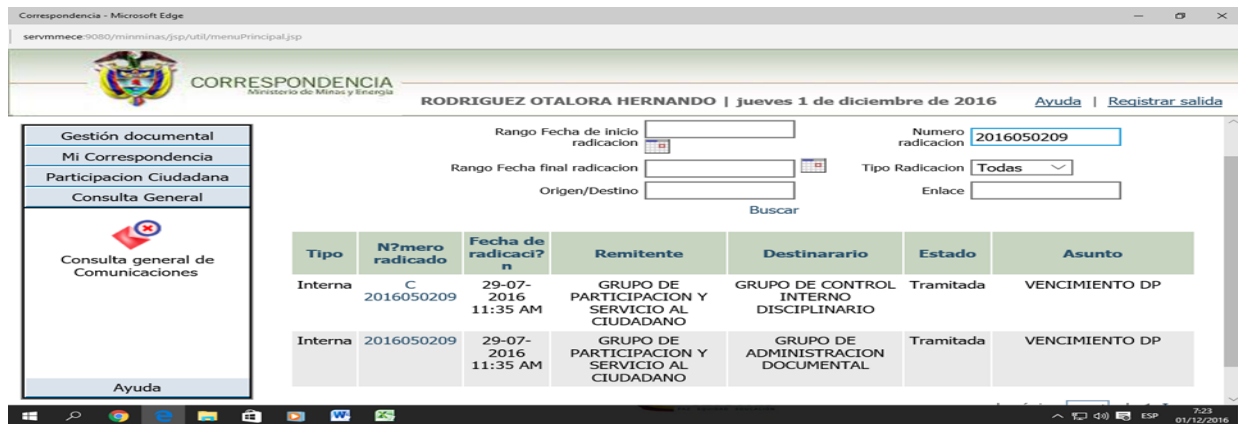
Artículo 24 de la Resolución 40802 de Agosto 18 de 2016 MME, determina **FALTA DISCIPLINARIA**, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la

contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas del que trata el Código de Procedimiento y de lo contencioso Administrativo; constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen Disciplinario.

Riesgo Identificado⁷: Que el Grupo de Control Interno Disciplinario no tenga conocimiento de las peticiones que fueron atendidos por fuera del término legal establecido, para lo de su competencia.

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

Tabla 18. Evidencias copias de memorandos de solicitud justificaciones a grupo de control interno disciplinario.



Tipo	Nºmero radicado	Fecha de radicación	Remitente	Destinatario	Estado	Asunto
Interna	C 2016050209	29-07-2016 11:35 AM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Tramitada	VENCIMIENTO DP
Interna	2016050209	29-07-2016 11:35 AM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	Tramitada	VENCIMIENTO DP

Fuente Grupo Control Interno Disciplinario

⁷ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

Auditoría al Proceso de Servicio al Ciudadano informe 2016 - Informe 089 de 2016

Correspondencia - Microsoft Edge
servmmece:9080/minminas/jsp/uti/menuPrincipal.jsp

CORRESPONDENCIA
Ministerio de Minas y Energía

RODRIGUEZ OTALORA HERNANDO | jueves 1 de diciembre de 2016 [Ayuda](#) | [Registrar salida](#)

Rango Fecha de inicio radicación:
Numero radicación:
Rango Fecha final radicación:
Tipo Radicación:
Origen/Destino:
Enlace:
Buscar

Tipo	N?mero radicado	Fecha de radicación	Remitente	Destinatario	Estado	Asunto
Interna	C 2016063937	22-09-2016 03:19 PM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION
Interna	2016063937	22-09-2016 03:19 PM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	OFICINA ASESORA JURIDICA	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION

Consulta general de Comunicaciones

Ayuda

7:25 01/12/2016

Fuente Grupo Control Interno Disciplinario

Correspondencia - Microsoft Edge
servmmece:9080/minminas/jsp/uti/menuPrincipal.jsp

CORRESPONDENCIA
Ministerio de Minas y Energía

RODRIGUEZ OTALORA HERNANDO | jueves 1 de diciembre de 2016 [Ayuda](#) | [Registrar salida](#)

Rango Fecha de inicio radicación:
Numero radicación:
Rango Fecha final radicación:
Tipo Radicación:
Origen/Destino:
Enlace:
Buscar

Tipo	N?mero radicado	Fecha de radicación	Remitente	Destinatario	Estado	Asunto
Interna	C 2016062826	19-09-2016 11:58 AM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION
Interna	2016062826	19-09-2016 11:58 AM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	OFICINA ASESORA JURIDICA	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION

Consulta general de Comunicaciones

Ayuda

7:25 01/12/2016

Fuente Grupo Control Interno Disciplinario

Auditoría al Proceso de Servicio al Ciudadano informe 2016 - Informe 089 de 2016

Correspondencia - Microsoft Edge
servmmece:9080/minminas/jsp/uti/menuPrincipal.jsp

CORRESPONDENCIA
Ministerio de Minas y Energía

RODRIGUEZ OTALORA HERNANDO | jueves 1 de diciembre de 2016 [Ayuda](#) | [Registrar salida](#)

Rango Fecha de inicio radicación:
Rango Fecha final radicación:
Origen/Destino:

Numero radicación: 2016063935
Tipo Radicación: Todas
Enlace:

Buscar

Tipo	N?mero radicado	Fecha de radicación	Remitente	Destinatario	Estado	Asunto
Interna	2016063935	22-09-2016 03:16 PM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHOS DE PETICION
Interna	C 2016063935	22-09-2016 03:16 PM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHOS DE PETICION

Consulta general de Comunicaciones

Ayuda

Página 1 de 1

7:26 01/12/2016

Fuente Grupo Control Interno Disciplinario

Correspondencia - Microsoft Edge
servmmece:9080/minminas/jsp/uti/menuPrincipal.jsp

CORRESPONDENCIA
Ministerio de Minas y Energía

RODRIGUEZ OTALORA HERNANDO | jueves 1 de diciembre de 2016 [Ayuda](#) | [Registrar salida](#)

Rango Fecha de inicio radicación:
Rango Fecha final radicación:
Origen/Destino:

Numero radicación: 2016072975
Tipo Radicación: Todas
Enlace:

Buscar

Tipo	N?mero radicado	Fecha de radicación	Remitente	Destinatario	Estado	Asunto
Interna	2016072975	28-10-2016 04:11 PM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION
Interna	C 2016072975	28-10-2016 04:11 PM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Tramitada	VENCIMEINTO DERECHO DE PETICION

Consulta general de Comunicaciones

Ayuda

Página 1 de 1

7:27 01/12/2016

Fuente Grupo Control Interno Disciplinario

Correspondencia - Microsoft Edge
servmmece:9080/minminas/jsp/uti/menuPrincipal.jsp

 **CORRESPONDENCIA**
Ministerio de Minas y Energía

RODRIGUEZ OTALORA HERNANDO | jueves 1 de diciembre de 2016 [Ayuda](#) | [Registrar salida](#)

Gestión documental
Mi Correspondencia
Participación Ciudadana
Consulta General

Rango Fecha de inicio radicación:
Numero radicación:
Rango Fecha final radicación:
Tipo Radicación:
Origen/Destino:
Enlace:
Buscar

Tipo	Nºmero radicado	Fecha de radicación	Remitente	Destinatario	Estado	Asunto
Interna	C 2016072973	28-10-2016 04:07 PM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION
Interna	2016072973	28-10-2016 04:07 PM	GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	Tramitada	VENCIMIENTO DERECHO DE PETICION

Consulta general de Comunicaciones

Ayuda

Página 1 de 1 Tr

7:27 01/12/2016 ESP

Fuente Grupo Control Interno Disciplinario

Observación inicial OCI: De las nueve (9) comunicaciones enviadas por parte del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano a las diferentes dependencias solicitando justificación por la respuesta extemporánea, siete (7) fueron informadas a la Oficina de control Interno Disciplinario tal como se evidencia en los pantallazos adjuntados anteriormente. Sin embargo no se encontró como verificar el envío de los radicados 2016070633 y 2016062447 que también se encontraron dentro de los radicados vencidos.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Se sugiere dejar como un riesgo medio y no alto, porque solamente de dos vencimientos se encontraba en proceso la elaboración de solicitud de la justificación.

Observación OCI: Mediante correo electrónico del 22 de diciembre, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano remitió copia de la comunicación 2016081543 del 2 de diciembre de 2016, con la cual se solicitó justificación a la Oficina Asesora Jurídica en relación con los radicados 2016062447 y 2016070633.

Por lo anterior se acoge la observación del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, tomando como evidencia la comunicación 2016081543 remitida a la Oficina Asesora Jurídica.

El riesgo de “*Que el Grupo de Control Interno Disciplinario no tenga conocimiento de los Derechos de Petición que fueron atendidos por fuera del término legal establecido, para lo de su competencia*”, no se materializó entre Junio a Noviembre de 2016, ubicándose en un nivel de riesgo **bajo**, permitiendo determinar que el control aplicado fue **Eficiente** y la gestión fue **Efectiva**.

7.4. Despacho Correspondencia 472 - Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.

Criterio Normativo:

Los numerales 5.1.7, 5.4.1 y 5.4.2 del “*Procedimiento para el Trámite de Correspondencia Interna y Externa*” Código GD-P-02-versión 05, establecen que “El documento se entrega inmediatamente al funcionario encargado de la digitalización quien luego de haberlo digitalizado, lo coloca en la gaveta dispuesta para la correspondencia radicada, **quedando disponible para su posterior entrega...**”, que “*Todos los documentos a ser enviados a través del correo oficial deben tener su respectivo número de radicación a fin de que sirva de soporte al envío de correo...*”, y que “*Los documentos del Ministerio de Minas y Energía con destino externo, son recibidos en el Centro de Administración de Documentos – CADA, en donde luego de efectuar su digitalización, son entregados al funcionario encargado del correo, para que se encargue del trámite de envío o de entrega a la mano*”.

Riesgo Identificado⁸: Que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho.

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

Verificación OCI: Mediante correo electrónico de fecha 8 de Noviembre de 2016, se solicita “*Remisión del muestreo aleatorio que ese Grupo realiza, a fin de comprobar que se esté dando cumplimiento a los términos legales establecidos para atender los DP, dentro del periodo objeto de evaluación*”

Mediante correo electrónico del 01 de Diciembre de 2016, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano remitió la información solicitada, sobre la cual la OCI procedió a determinar el nivel de riesgo cuando las comunicaciones no son entregadas a tiempo en su despacho. Dicho análisis se indica en la siguiente tabla:

Análisis OCI:

⁸ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

El siguiente es el resultado del análisis realizado a los 42 radicados seleccionados de forma aleatoria aportados por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.

Tabla 20. Despacho Correspondencia 472: El sistema no registra fecha de envío.

MUESTREO REALIZADO CON 472								
RADICADO	TIPO DP	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTUM EN CORREO	OBSERVACIONES CAI	OBSERVACIONES GPYS
2016039811	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2016044973	07/07/2016			CORREO ELECTRONICO	EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2016051590	PETICIONES	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	20160505484	25/08/2016				NO APARECE INFORMACIÓN
2016065694	PETICIONES	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2016071382	24/10/2016			CORREO ELECTRONICO	EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2016065503	PETICIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016074004	21/10/2016			SOLO ENVIARON LA COPIA	EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2016063507	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016069087	12/10/2016			CORREO ELECTRONICO	EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2016063190	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016068570	11/10/2016			CORREO ELECTRONICO	EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2016069290	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016074865	04/11/2016			CORREO ELECTRONICO	EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2016068854	PETICIONES	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2016074062	02/11/2016			CORREO ELECTRONICO	EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2016068446	PETICIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016074034	02/11/2016			CORREO ELECTRONICO	EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO
2016068525	PETICIONES	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2016074024	02/11/2016			CORREO ELECTRONICO	EN EL SISTEMA DEL 472 NO APARECE FECHA DE ENVÍO

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Como evidencia la tabla anterior son 10 los archivos (23.8%) que no cuentan con registro de la fecha de envío, lo que impide verificar el cumplimiento de los mismos. Este número es elevado, teniendo en cuenta que la muestra seleccionada es de 42 archivos en total.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Es importante resaltar que el envío de comunicaciones a través de medios diferentes al correo físico, como lo es el correo electrónico, es válido. De acuerdo con lo anterior, aquellos resaltados en la muestra como “no aparece información”, no quiere decir necesariamente que no se haya enviado. Para poder llevar un mayor control se indica a las dependencias que el envío por correo electrónico también sea informado al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y así ingresar esta situación en la base de datos. Efectivamente ya se está consolidando esta estrategia y para el 2017 se incluirá en las observaciones estos casos.

Tabla 21: Despacho Correspondencia 472:

Auditoría al Proceso de Servicio al Ciudadano informe 2016 - Informe 089 de 2016

MUESTREO REALIZADO CON 472								
RADICADO	TIPO DP	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUÍA 472	FECHA DE POSTURAS EN CORREO	OBSERVACIONES CAI	OBSERVACIONES GPYS
2016036816	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016042013	23/06/2016	RN595940092CO	29/06/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016037091	DERECHO DE PETICION	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016042214	24/06/2016	YG 132383281CO	28/06/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016037973	DERECHO DE PETICION	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016043186	29/06/2016	YG 132307117CO	01/07/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016040103	DERECHO DE PETICION	OFICINA ASESORA JURIDICA	2016045425	08/07/2016	YG 134109591CO	13/07/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016043949	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016049273	26/07/2016	YG 136116269CO	30/07/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016044736	DERECHO DE PETICION	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016049962	28/07/2016	yg 136116428co	30/07/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016045745	DERECHO DE PETICION	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016051243	02/08/2016	YG 136707076CO	05/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016046079	DERECHO DE PETICION	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016051690	03/08/2016	YG 136707345CO	05/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016047260	DERECHO DE PETICION	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016053086	09/08/2016	RN620315963CO	12/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016050674	CONSULTAS	OFICINA ASESORA JURIDICA	2016060920	12/09/2016	YG 140874061CO	14/09/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016050843	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016055776	22/08/2016	RN626483987CO	26/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016050893	PETICIONES	GRUPO DE REGALIAS	2016055947	23/08/2016	RN626484038CO	26/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016051001	PETICIONES	OFICINA ASESORA JURIDICA	2016056307	24/08/2016	YG 139075696CO	27/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016051018	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016056388	24/08/2016	YG 139234295CO	30/08/2016	DEVOLUCION	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016051109	PETICIONES	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2016055809	23/08/2016	YG 138762217CO	25/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016051207	PETICIONES	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2016055917	23/08/2016	RN626484015CO	26/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016051429	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016056734	25/08/2016	YG 139234154CO	30/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016051852	PETICIONES	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2016056641	25/08/2016	YG 139234066CO	30/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016064868	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016070300	19/10/2016	YG 144767142CO	21/10/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016064840	PETICIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016070361	19/10/2016	YG 144766867CO	21/10/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016064730	PETICIONES	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2016070231	19/10/2016	YG 144644801CO	20/10/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016063973	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016069763	14/10/2016	YG 144766615CO	21/10/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016063976	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016069663	14/10/2016	YG 144501188CO	19/10/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016063822	PETICIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016069497	13/10/2016	YG 144500626CO	19/10/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016062922	PETICIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016068135	10/10/2016	ENVIADO A LA MANO CON MOTORIZADO	11/10/2016	ENTREGADO	ENTREGADO FUERA DE TÉRMINO
2016069409	PETICIONES	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	2016074731	03/11/2016	RN665244927CO	05/11/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016069366	PETICIONES	OFICINA ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2016074465	03/11/2016	YG 146384698CO	05/11/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016068858	PETICIONES	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	2016074444	03/11/2016	RN664332381CO	04/11/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2016068267	PETICIONES	GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	2016073895	01/11/2016	YG 146816915CO	10/11/2016	ENTREGADO	ENVIADO FUERA DE TÉRMINO

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

El análisis de la información evidencia la dificultad existente frente al envío de la correspondencia, en la tabla anterior se relaciona 29 radicados entregados después de los 15 días. No obstante su radicación se dio dentro del término

Tabla 22: Despacho Correspondencia 472: Entregados a Tiempo.

MUESTREO REALIZADO CON 472								
RADICADO	TIPO DP	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	FECHA RTA	NÚMERO DE GUIA 472	FECHA DE POSTURA EN CORREO	OBSERVACIONES CAI	OBSERVACIONES GPYS
2016036432	DERECHO DE PETICION	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016041835	23/06/2016	ENVIADO A LA MANO CON MOTORIZADO	23/06/2016		ENTREGADO A TIEMPO
2016036469	DERECHO DE PETICION	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016041868	23/06/2016	ENVIADO A LA MANO CON MOTORIZADO	23/06/2016		ENTREGADO A TIEMPO
2016052718	PETICIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2016057691 2016057705	30/08/2016 30/08/2016	YG139234066CO	30/08/2016	ENTREGADO	ENVIADO DENTRO DE TÉRMINO

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Observación OCI: De acuerdo al muestreo que realiza el Grupo de Participación Servicio al Ciudadano frente a la fecha de despacho de los derechos de petición por parte del Grupo de Gestión Documental, a través de la empresa de correo 472, se pudo determinar que de las 42 comunicaciones registradas, **el 92,8% de las mismas, fue despachado fuera de término o no se puede verificar dicho envío, lo que indica que los peticionarios no reciben a tiempo sus respuestas.** Se evidencia con el análisis de la información que las dependencias encargadas de las contestaciones, entregan al personal encargado de tramitar la *Correspondencia en su mayoría Externa* el día que se vencen los términos legales, sin tener en cuenta que después de realizado este proceso, el trámite continua hasta lograr que el peticionario reciba su contestación, por esta razón se aumenta notoriamente el porcentaje de enviados fuera del término legal.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Se resalta que los términos terminan cuando se incorpora o se remite al peticionario la respuesta correspondiente, pero no hasta la fecha en que la recibe.

Observación OCI: En efecto la fecha que se tiene en cuenta para medir el cumplimiento en los tiempos de entrega es la de despacho de correspondencia. No obstante se recomienda a las áreas mejorar los tiempos de respuesta de tal manera que no se entregue al CADA la correspondencia el último día de vencimiento de las solicitudes.

Lo anterior indica, que el riesgo “*que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho*”, **se materializó** entre Junio - Noviembre de 2016, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado **no fue eficiente**, y la Gestión **no fue Efectiva**.

Oportunidad de Mejora: Teniendo en cuenta que las responsables de dar respuesta oportuna a los Derechos de Petición son las áreas organizacionales, éstas deben enviar con la suficiente antelación al vencimiento de los términos al Centro de Administración

de Documentos – CADA, las comunicaciones de respuesta, de manera que se cumplan con los términos legales establecidos.

Oportunidad de Mejora: No obstante la labor del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano realiza una importante labor de seguimiento al cumplimiento de los tiempos de ley para dar respuesta oportuna a los Derechos de petición y demás mecanismos de participación, aun se presentan incumplimientos por parte de las áreas, razón por la cual se sugiere al *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano*, continuar con los mecanismos de alerta hacia las demás dependencias de la Entidad, para hacer seguimiento al cumplimiento de los términos para dar respuesta a los Derechos de Petición.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ha efectuado mayores controles y se han intensificado las alertas, de manera presencial, telefónica, por correo y por escrito, por lo tanto no se acepta nuevamente esta oportunidad de mejora, pues se han agotado los medios disponibles. Ya actualmente, la responsabilidad es de cada una de las dependencias encargadas de atención en oportunidad y de fondo, por lo que el incumplimiento no depende solamente de las alertas efectuadas sino de los procedimientos internos en casa oficina.

Observación OCI: Esta Oficina reconoce la importante labor de seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta a los Derechos de Petición y demás requerimientos de la ciudadanía. No obstante mantiene la oportunidad de mejora, en aras de que dicha labor de seguimiento continúe y se logre mitigar el riesgo de respuesta fuera de término.

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

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

Criterio Normativo: La *Política de la Seguridad de la Información*, establece que “*El Ministerio de Minas y Energía reconoce la información como un activo estratégico para el cumplimiento de su misión y por lo tanto se compromete a su cuidado y manejo apropiado, a fin de identificar y mitigar los riesgos de la información institucional, disponiendo herramientas y requerimientos para ello*”⁹.

⁹ Documento “*Políticas de Seguridad de la Información*” Numeral 4.1 Política General de Seguridad de la Información consultado en ene link: <https://www.minminas.gov.co/documents/10180/189141/PoliticaSeguridadInformacion-22Jun2012.pdf/ca680d5d-2dd0-4aff-95d4-21e92687ee0c>

- Procedimiento para el trámite de correspondencia Interna y Externa. Código GD-P-02 Versión 05, Fecha 25/04/2011, Numeral 5.1.7: “Una vez realizado el ingreso de toda la información en la base de datos, el funcionario radicador imprime el rotulo en el documento. El documento se entrega inmediatamente al funcionario encargado de la digitalización quien luego de haberlo digitalizado, lo coloca en una gaveta dispuesta para la correspondencia radicada, quedando disponible para su posterior entrega a la dependencia respectiva o para la retención y archivo correspondiente en el Grupo de Administración Documental”.

Riesgo Identificado¹⁰: Que los Derechos de petición y las correspondientes respuestas no se encuentren digitalizadas en el sistema de correspondencia.

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

Verificación OCI: La OCI, procede a consultar el Sistema de Correspondencia P8, y verifica en forma aleatoria dentro del periodo objeto de evaluación, los Derechos de Petición que cumplan con el proceso de digitalización de la información. Del total de radicados (1942) se tomara el 3% para su análisis es decir 58 radicados con respectiva contestación.

Tabla 23. Digitalización de la Información

No.	RADICADO	ASUNTO	RADICADO RTA	VERIFICACION OCI- DOCUMENTO DIGITALIZADO	
				ENTRADA	SALIDA
1	2016036463	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES LABORALES PARA TRAMITE PENSIONAL DE MARIA TERESA SANCHEZ	2016041116	SI	SI
2	2016036469	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES LABORALES PARA TRAMITE PENSIONAL DE JOSE ANTONIO NUÑEZ	2016041868	SI	SI
3	2016036470	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES LABORALES PARA TRAMITE PENSIONAL DE RAFAEL IGNACION CASTRO	2016041867	SI	SI
4	2016036563	DP META DE PRODUCCION PARA VERIFICAR ASIGNACION DE RECURSOS POR CUMPLIMIENTO EN VOLUMEN DE PRODUCCION DE MINERALES E HIDROCARBUROS EN EL AÑO 2016	2016041143	SI	SI
5	2016036593	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PRECIOS DE COMBUSTIBLE ACPM A NIVEL NACIONAL	2016040301	SI	SI
6	2016036607	DP SOLICITANDO LOS CONCEPTOS DE LOS MESES DE ABRIL Y MAYO DE 2016	2016034412	SI	SI
7	2016036711	DP SOLICITANDO INTERPRETACION Y ALCANCE AL NUMERAL 17.10.1.B DEL REGLAMENTO TECNICO DE INTALACIONES ELECTRICAS	2016039868	SI	SI

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

8	2016036735	DP REFERENTE A NORMALIZACION DEL SISTEMA ELECTRICO DE BARRIO UBICADO EN MALAMBO – ATLANTICO	2016039810	SI	SI
9	2016036744	DP SOLICITANDO EXPLOCACION DE INFORMACION REGISTRADA EN EL SICOM	2016039032	SI	SI
10	2016036752	SOLICITUD REFERENTE A LA VIGENCIA DE LA NORMA DEL ETIQUETADO	2016041542	SI	SI
11	2016049858	SOLICITUD DE COPIA ELECTRONICA DE LA RESOLUCION NO. 002857 DEL 10 DE OCTUBRE DE 1977/APORTE MINERO NO. 871)	2016052366	SI	SI
12	2016049868	TRASLADO DE ECOPETROL DE PUNTO 1 DE SOLICITUD REFERENTE A EMPRESAS QUE REALIZAN COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCION DE COMBUSTIBLE EN DPTO DE HUILA	2016055084	SI	SI
13	2016049882	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE FACTORES SALARIALES PARA PENSION	2016054771	SI	SI
14	2016049970	PETICION REFERENTE A LA EVALUACION DEL OFRECIMIENTO DE LOS CAMPOS PETROLEROS EN VENTA DEL AREA HUILA, POR PARTE DE ECOPETROL	2016055180	SI	SI
15	2016050110	SOLICITUD DE CONCEPTO DE CERTIFICACION DE DISTRIBUIDORES MINORISTAS DE COMBUSTIBLE	2016050846	SI	SI
16	2016050111	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ACLARACION DE ANEXO DE LA RESOLUCION 90902	2016055736	SI	SI
17	2016050117	DP SOLICITANDO COPIAS DE LOS DECRETOS 1275 DE 1970 Y 257 DE 1975	2016052383	SI	SI
18	2016050120	SOLICITUD DE MODIFICACION DEL VOLUMEN DE LOS TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE EDS	2016053859	SI	SI
19	2016050134	DP REFERENTE A LOS PRECIOS DE COMBUSTIBLE Y SU VARIABILIDAD	2016053861	SI	SI
20	2016050164	COPIA DEL DECRETO POR EL CUAL SE FIJA LA PROPORCION EN QUE DEBE DISTRIBUIRSE EL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO ENTRE LOS MUNICIPIOS AFECTADOS Y QUE CORRESPONDE PAGAR A EMGESA S.A. E.S.P PROPIETARIA DE LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA EL QUIMBO	2016052426	SI	SI
21	2016056277	SOLICITUD DE DOCUMENTOS DE ACUERDO CON RESOLUCION EXPEDIDA	2016059448	SI	SI
22	2016056284	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON PORCENTAJE DE ENERGIA RENOVABLE	2016057478	SI	SI
23	2016056286	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON CONVENIO	2016059639	SI	SI
24	2016056415	SOLICITUD RELACIONADA CON TITULO MINERO	2016061527	SI	SI
25	2016056510	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON VOLTAJES DE ALUMBRADO PUBLICO	2016061615	SI	SI
26	2016056567	VERIFICACION DE INFORMACION LABORAL PARA BONO PENSIONAL	2016060765	SI	SI
27	2016056558	SOLICITUD DE COPIA DE NORMA SOBRE EXPORTACION DE GAS NATURAL	2016060935	SI	SI
28	2016056508	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	2016062294	SI	SI
29	2016056502	SOLICITUD DE EXPEDICION DE CONCEPTO TECNICO FRENTE A RETIE Y RETIQ	2016061904	SI	SI
30	2016056552	SOLICITUD DE FORMALIZAR LA MINERIA	2016058094	SI	SI
31	2016065169	DP TRASLADO DE MINTRANSPORTE PARA SOLICITUD DE INFORMACION DE PROYECTO PINES	2016067613	SI	SI

32	2016065433	DP PROCURADURIA SOLICITUD INFORMACION REFERENTE A LOS AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACION DE LA LEY 1658 DE 2013	2016070679	SI	SI
33	2016065503	DP SOLICITUD DE CERTIFICACIONES DE ASIGNACIONES , HORAS EXTRAS, DOMINICALES, RECARGOS NOCTURNOS , AUXILIOS, DEL SEÑOR FABIO CASTILLO	2016071004	SI	SI
34	2016065506	DP SOLICITUD DE CERTIFICADO PARA BONO PENSIOANL EN FORMATOS 1 , 2 Y 3 B	2016069760	SI	SI
35	2016065509	DP SOLICITUD DE MANUAL DE FUNCIONES DE DESCRIPCION DE NATURALEZA DE EMPLEO, DENOMINACION , GRADO, ASIGNACION BASICA SALARIAL DE ACUERDO SU 377 DE 2014	2016069344	SI	SI
36	2016065416	DP TRASLADO CREG SOBRE CONSULTA REALIZADA POR EL SEÑOR JORGE PINTO NOLLA ACERCA DE TEMAS DE RETILAP	2016068876	SI	SI
37	2016065418	DP TRASLADO CREG DE ACUERDO A SOLICITUD REALIZADA POR LA SUPERSERVICIOS DP ENVIADO POR EL SEÑOR JORGE PINTO	2016070453	SI	SI
38	2016065529	DP SOLICITUD DE INFORMACION RETILAP ACERCA DE RESOLUCION 180540 DE 2010 EN LA SECCION 320 LUMINARIAS	2016068853	SI	SI
39	2016065527	DP SOLICITUD DE INFORMACION DE CIUDADANO PARA SER PARTE DEL PROGRAMA PAZALACORRIENTE EN LA VEREDA LAS NUBES	2016067377	SI	SI
40	2016065523	DP PREGUNTA DE CIUDADANO ACERCA DE INSPEGAS S.A.S CUAL ES LA INTERPRETACION QUE SE LE DEBE DAR AL DESARROLLO DE LA PRUEBA DE MONOXIDO	2016070460	SI	SI
41	2016065526	DP BIOCOMBUSTIBLES EN COLOMBIA DEL SEÑOR JOSE BOTERO	2016071210	SI	SI
42	2016073338	REMISION DE PETICIONES DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE BELEN, SAN BERNARDO, SAN JOSE DE ALBAN Y SAN PEDRO DE CARTAGO RELACIONADAS CON LA INCLUSION EN LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS AL SUBSIDIO DEL CONSUMO DE GLP	2016078118	SI	SI
43	2016073339	REMISION DE PETICIONES DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE COLON GENOVA RELACIONADAS CON LA INCLUSION EN LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS AL SUBSIDIO DEL CONSUMO DE GLP	2016077477	SI	SI
44	2016073340	REMISION DE PETICIONES DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE SAN LORENZO RELACIONADAS CON LA INCLUSION EN LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS AL SUBSIDIO DEL CONSUMO DE GLP	2016076497	SI	SI
45	2016073341	REMISION DE PETICIONES DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE TAMINANGO RELACIONADAS CON LA INCLUSION EN LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS AL SUBSIDIO DEL CONSUMO DE GLP	2016075733	SI	SI
46	2016073350	SOLICITUD DE CONFIRMACION CERTIFICACIONES DE TIEMPOS PUBLICOS DE LILIA ADALGIZA ROMERO SOTO	2016077376	SI	SI
47	2016075301	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE REQUISITOS PARA PRODUCTO DE CONTROL DE ILUMINACION	2016080574	SI	SI
48	2016075317	TRASLADO DE MININTERIOR DE DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON LA EMPRESA SOPESA S.A E.S.P Y LA ADQUISICION DE UNA PLANTA RSU	2016076816	SI	SI
49	2016075352	DP RELACIONADO A LAS DESICIONES ADMINISTRATIVA REALIZADAS SOBRE RECONOCIMIENTO A LA EMPRESA FERTIPETROL COMO DISTRIBUIDOR MAYORISTA RELACIONADA CON LA ZONA DE FRONTERA	2016080342	SI	SI

50	2016075413	SOLICITUD DE COPIAS DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICION ENVIADO POR EL SEÑOR MARIO DUQUE MONSALVE	2016076087	SI	SI
51	2016075422	DP SOLICITANDO CERTIFICACION DE TIEMPO DE SERVICIO PARA TRAMITE PENSIONAL	2016080562	SI	SI
52	2016075453	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ACTIVIDAD MINERA ILEGAL SOBRE SECTORES DEL TERRITORIO NACIONAL	2016080605	SI	SI
53	2016075457	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CONEXION BOMBA CONTRA INCENDIO	2016079293	SI	SI
54	2016075458	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON LA APLICACION DE LA LEY DE LAS ENERGIA NO CONVENCIONALES EN EL PAIS	2016079314	SI	SI
55	2016075460	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CERTIFICACION RETIE PARA OBRA	2016076173	SI	SI
56	2016075473	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON EL SUMINISTRO DE ENERGIA POR PARTE DE LA EMPRESA ELECTRICARIBE	2016076660	SI	SI
57	2016073589	SOLICITUD DE CONFIRMACION CERTIFICACIONES DE TIEMPOS PUBLICOS DE OSWALDO ECHEVERRY	2016077768	SI	SI
58	2016073534	DP SOLICITANDO INFORMACION SOBRE CUALES DE LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS APARECEN EN EL ARCHIVO CENTRAL Y CUANTIA PARA LA OBTENCION DE COPIAS AUTENTICADAS	2016076752	SI	SI

Fuente Sistema de correspondencia P8 – 12/12/2016

Observación OCI: De la muestra seleccionada se evidencia, que todos los registros se encuentran debidamente digitalizados en el Sistema de Correspondencia P8.

Lo anterior indica, que el riesgo de “*Que los Derechos de petición y las correspondientes respuestas no se encuentren digitalizadas en el sistema de correspondencia*”, no se materializó entre junio y noviembre de 2016, ubicándose en un nivel de riesgo **Bajo**, permitiendo determinar que el control aplicado de “*Verificar la aplicación de la normatividad vigente, por parte de quien realiza la radicación de correspondencia*” fue **Eficiente**.

Se resalta la labor adelantada por los responsables del tema, por cuanto el proceso de digitalización de los documentos, de conformidad con la muestra aleatoria, indica que se ha estado verificando que la información tanto de entrada como de respuesta de los derechos de petición dentro del periodo objeto de evaluación ha sido efectiva.

8. INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Criterio Normativo: De conformidad con lo establecido en el Capítulo Quinto, Artículo 26 Presentación de Informes de la Resolución 40802 de 2016, el Coordinador del Grupo de Participación y Servicio al ciudadano deberá presentar a la Alta dirección del Ministerio de Minas y energía un informe trimestral que contenga las estadísticas y el

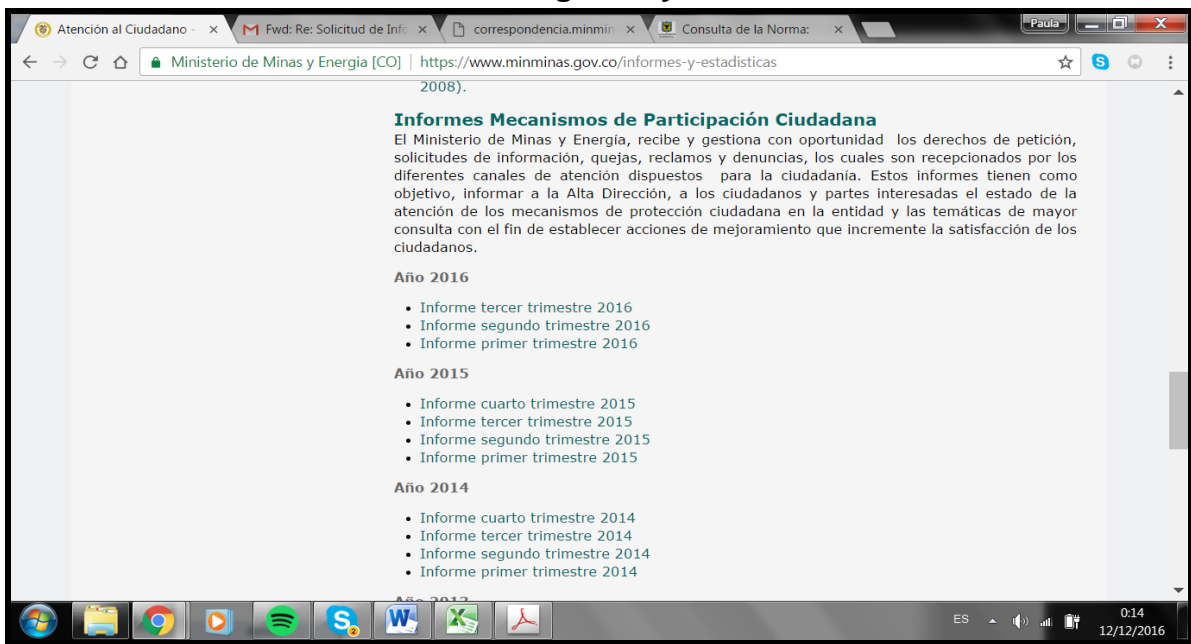
tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas y tramitadas en la entidad, en los términos que determina la ley, incluyendo las acciones generales de atención a través de los diferentes canales y señalando las acciones de mejora necesarios para optimizar el servicio. El Informe será publicado en la WEB de la entidad. Subrayado fuera de texto.

Riesgo Identificado¹¹: Presentación y publicación inoportuna del Informe con destino a la Alta Dirección y a los ciudadanos.

Control Identificado: Verificar la presentación y publicación oportuna del Informe de mecanismos de participación ciudadana.

Verificación OCI: Se procede a revisar la página web de la Entidad con el fin de verificar la publicación del Informe. Revisada la pagina el día 12 de Diciembre de 2016, se encuentra publicado el informe correspondiente al segundo y tercer trimestre de 2016, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

Tabla 24. Publicación del Informe Segundo y tercer trimestre 2016.



Fuente Pagina WEB-MME

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

¹¹ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

Segundo y tercer trimestre de 2016, ubicándose en un nivel de riesgo **Bajo**, permitiendo determinar que el control aplicado **fue Eficiente**.

Se establece que la gestión del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de cumplir con lo estipulado en el Capítulo Quinto, Artículo 26 Presentación y publicación de Informe trimestral de la Resolución 40802 de 2016, correspondiente al tercer trimestre, **fue Efectiva**.

9. ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACION

Criterio Normativo: El numeral 5.1.2. Copias de Usuario Final, del “Procedimiento Gestión de la Seguridad Informática”, establece que en todos los computadores conectados a la red del Ministerio, se encuentra en el disco duro C:\ la carpeta “Información Institucional”, en la cual los usuarios deben guardar todos los archivos que deseen se les tome copia de seguridad.

Riesgo Identificado¹²: Que los archivos de carácter institucional, no queden guardados en la carpeta X:\ “Información Institucional” en el equipo del funcionario responsable.

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

Verificación OCI: Mediante correo electrónico de fecha diciembre 12 de 2016, se solicita al Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación suministrar la evidencia que permita determinar el uso que hacen los integrantes del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, de la denominada “*Carpeta Institucional*”

Al respecto, el Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación, mediante correo electrónico de fecha 12 de diciembre remitió la información solicitada, la cual se presenta a continuación:

Tabla 23. Carpeta Institucional.

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

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA				
DICIEMBRE 12 DE 2016				
NOMBRE	UBICACIÓN ACTUAL	ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN	RUTA	IMAGEN
Aida Marcela Nieto Penagos	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	23/09/2016 7:53AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\amnieto.PNG
Andri Rodrigo Barajas Barbosa	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	26/05/2015 04:21 PM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\arbarajas.PNG
Daniela Patricia Ortiz Peña	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	No registra	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\dportiz.jpg
Diego Fernando Duarte Mendez	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	No registra	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\dfduarte.jpg
Diego Hernandez Molina	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	No registra	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\dhernandezm.jpg
Dolly Ivon Ramirez Romero	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	13/04/2016 11:22AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\diramirez.PNG
Hernando Rodriguez Otalora	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	12/09/2016 2:56PM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\hrodriguez.PNG
Hugo Alejandro Posso Fonseca	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	31/07/2015 2:27PM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\haposso.PNG
Johana Alexandra Rendon Vargaz	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	7/12/2016 12:33PM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\jarendon.PNG
Jonathan Paul Rodriguez Rojas	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	No registra	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\jprodriguez.jpg
Leonardo Garzon Rico	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	07/12/2016 10:37AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\lgarzonr.PNG
Lina Maria Montenegro Sabogal	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	22/09/2016 4:12PM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\lmmontenegro.PNG
Luis Enrique Castelblanco Cardenas	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	No registra	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\lecastelblanco.jpg
Luisa Fernanda Hurtado Bernal	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	23/09/2016 10:23AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\lfhurtado.PNG
Martha Cecilia Ayala Doval	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	31/07/2015 9:11AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\mcajala.PNG
Martha Liia Cubillos Sierra	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	01/09/2016 8:00AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\mlicubillos.PNG
Michael Jeferson Cifuentes Farieta	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	No registra	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\mjcifuentes.jpg
Sonia Ruth Sarmiento Parrado	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	23/09/2016 10:17AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\srarmiento.PNG

Fuente: Grupo TIC

Observación OCI: La información producida por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, producto de la gestión del Proceso de Servicio al Ciudadano, está disponible en la carpeta institucional. No obstante dentro del periodo evaluado (Junio - Noviembre de 2016), solo diez (10) funcionarios de los dieciocho (18) verificados realizaron actualización de la misma **por lo menos una vez**. En la tabla 24 se relacionan los empleados que cumplieron con el proceso de Aseguramiento de la información.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Del listado indicado e información por el Grupo TIC: Daniela Patricia Ortiz, no pertenece al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano; Diego Hernández es subcontratista y no debe incluir información en la carpeta institucional; Jonathan Rodríguez, se retiró de la entidad hace más de dos meses; Luis Castelblanco es contratista reciente y la documentación a su cargo solo será incluida al finalizar el mes de diciembre; Michael Jeferson Cifuentes, no pertenece a la entidad hace aproximadamente tres años. Diego Duarte, es el único contratista que no ha incluido información en la carpeta institucional, por lo tanto se le solicitará esta gestión de manera inmediata.

Observación OCI: Se acoge la observación del Grupo de Participación y se solicitara al Grupo de tecnologías de la Información actualizar la base de datos de los integrantes del grupo y ser más precisos en el suministro de esta información.

Tabla 24. Proceso de Aseguramiento de la Información.

Funcionarios que realizaron la Actualización

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA				
DICIEMBRE 12 DE 2016				
NOMBRE	UBICACIÓN ACTUAL	ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN	RUTA	IMAGEN
Aida Marcela Nieto Penagos	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	23/09/2016 7:53AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\amnieto.PNG
Hernando Rodríguez Otolara	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	12/09/2016 2:56PM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\hrodriguez.PNG
Hugo Alejandro Posso Fonseca	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	31/07/2015 2:27PM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\haposso.PNG
Johana Alexandra Rendon Vargaz	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	7/12/2016 12:33PM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\jarendon.PNG
Leonardo Garzon Rico	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	07/12/2016 10:37AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\lgarzonr.PNG
Lina María Montenegro Sabogal	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	22/09/2016 4:12PM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\lmmontenegro.PNG
Luisa Fernanda Hurtado Bernal	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	23/09/2016 10:23AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\lfhurtado.PNG
Martha Cecilia Ayala Doval	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	31/07/2015 9:11AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\mcajala.PNG
Martha Liia Cubillos Sierra	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	01/09/2016 8:00AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\mlcubillos.PNG
Sonia Ruth Sarmiento Parrado	Grupo_Participacion y Servicio al Ciudadano	23/09/2016 10:17AM	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\srarmiento.PNG

Fuente: Grupo TIC

Lo anterior indica, que el riesgo “que los archivos de carácter institucional, no queden guardados en la carpeta X:\ “Información Institucional” en el equipo del funcionario competente”, se materializó en un contratista durante el periodo de análisis, ubicándose en un nivel de riesgo **bajo**.

Se establece que la gestión de los funcionarios responsables de guardar la información en el disco duro X:\, carpeta “Información Institucional”, del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, durante el periodo de análisis, fue **Efectiva**.

Oportunidad de Mejora: La OCI recomienda actualizar **permanentemente** la información en la denominada “*carpeta institucional*”, con el fin de cumplir con el numeral 1.2. Copias de Usuario Final, del “Procedimiento Gestión de la Seguridad Informática”

10. CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA PM-16-00042

Tabla 25. Evidencias Plan de Mejoramiento PM-16-00042

Tipo de Documento	Nombre	Clase - Estado	Fecha
Plan de mejora - Otras fuentes	Plan de mejora - otras fuentes - Fuente de hallazgo: Auditoria evaluación independiente	Documento XML - Radicado	2016-08-12 9:01:38 AM
Cierre efectivo de la acción - Documento Word	ACCION CORRECTIVA PQRD 'S AGOSTO 2016.docx	Documento Anexo	2016-08-19 7:57:48 AM
Cierre efectivo de la acción - Adobe Acrobat	MEMORANDO FUNCIONARIOS CARPEINSTITIT.pdf	Documento Anexo	2016-08-31 3:50:46 PM
Cierre efectivo de la acción - Adobe Acrobat	Mecanismos Ciudadanos - MinminasPQRD'S.pdf	Documento Anexo	2016-08-31 3:59:28 PM
Cierre efectivo de la acción - Adobe Acrobat	RESOLUCION PQRD'S 40802.pdf	Documento Anexo	2016-09-01 2:06:21 PM

1 [Total páginas: 1][Total registros: 5]

Fuente SIGME

TABLA 26. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORA PM-16-00042 Participación y Servicio al Ciudadano								
NUMERO DEL HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	EFEECTO DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA META	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA DE LA META	UNIDAD DE MEDIDA DE LA META	CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA
1	Las bases de datos de seguimiento de PQRD's se encuentran organizadas de acuerdo con la normatividad general y no con la clasificación que hace la Ley 1755.	No es posible diferenciar los tipos de derechos de petición de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755.	Revisar y ajustar la base de datos a fin de registrar la información de manera más clara y unificada, conforme a la clasificación y términos según la Ley 1755.	Actualizar la base de datos de PQRD's de acuerdo con la Ley 1755	Base de datos unificada de acuerdo con Ley 1755	BASE SE DATOS	1	100%
2	La Resolución 90564 no se encuentra actualizada de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015	El Ministerio no tiene actualizada la normatividad interna de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755	Gestionar la actualización de la Resolución conforme a las últimas normas emitidas en cuanto al trámite de PQRD's	Actualizar la Resolución de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755	Actualizar la Resolución de acuerdo con la Ley 1755	Resolución actualizada	1	100%
3	Las definiciones de PQRD's no se encuentran publicadas de manera unificada de acuerdo con la normatividad vigente.	En el momento de la consulta puede encontrarse diferencia en la información que suministre el portal de acuerdo con el tipo de consulta que se realice.	Ajustar los términos y definiciones del portal web conforme a los parámetros normativos de la Ley 1755	No aplica	No aplica	No aplica	1	100%
4	Al realizar la consulta se encontró que algunos funcionarios y contratistas no están guardando la información en la carpeta institucional X	El área de TIC no puede realizar la copia de seguridad de la información correspondiente al usuario responsable debido a que no se encuentra guardada en la carpeta de seguridad	Enviar memorando a los funcionarios y contratistas del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano recordando la obligatoriedad en guardar la información en la carpeta X	Garantizar que toda la información correspondiente a cada usuario pueda ser guardada de acuerdo con los parámetros de seguridad establecidos por el Ministerio	Memorando enviado a funcionarios y contratistas	Memorando	1	100%

FUENTE OCI

De acuerdo a los hallazgos de la auditoria al proceso de servicio al ciudadano realizado por la Oficina de Control Interno en el mes de Junio de 2016 y después de analizadas las evidencias del Plan de Mejoramiento, referidas en la tabla 25 se puede determinar que se cumplió con el 100% de los objetivos del Plan de Mejoramiento **PM-16-00042** del primer semestre del 2016. Por tanto se da su cierre efectivo

Observación OCI: No obstante se da por cerrado el Plan de Mejora PM-16-00042, se sugiere implementar otro mecanismo para que los servidores públicos del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano actualicen permanentemente la Carpeta Institucional, a fin de mitigar el riesgo de no contar con un respaldo de la información a cargo del grupo.

11. CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA PM-16-00023

Tabla 27. Evidencias Plan de Mejoramiento PM-16-00023

EXPEDIENTE DEL PROCESO No. PH-16-00023

Tipo de Documento	Nombre	Clase - Estado	Fecha	Etapa
Plan de mejora - Otras fuentes	Plan de mejora - otras fuentes - Fuente de hallazgo: Auditoría evaluación independiente	Documento XML - Radicado	2016-05-19 3:11:13 PM	PM - Plan de mejora
Avance de la acción de mejora	Plan de mejora - Acción: Implementar herramientas de caracterización a través de diversos medios par	Documento XML - Radicado	2016-06-30 3:39:22 PM	PM - Realizar acción de mejora
Avance de la acción de mejora - Documento Word	Encuesta final de caracterización 2016.docx	Documento Anexo	2016-06-30 3:39:22 PM	PM - Realizar acción de mejora
Cierre efectivo de la acción - Adobe Acrobat	INF FINAL CARACTERIZACION&#amp;#769;N DE USUARIOS DEL MME 2016.pdf	Documento Anexo	2016-12-07 12:17:16 PM	PM - Realizar acción de mejora

1 [Total páginas: 1] [Total registros: 4]

Fuente SIGME

TABLA 28. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

	CAUSA DEL HALLAZGO	EFEECTO DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA META	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA DE LA META	UNIDAD DE MEDIDA DE LA META	CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA
1	Se observa que no se terminó la caracterización de ciudadanos de acuerdo con el PDA 2015	No reconocer de la manera más completa posible las características de los ciudadanos que interactúan con la entidad a través de diversos medios, impidiendo fortalecer el servicio ciudadano a través de su contexto, necesidades e intereses	Implementar herramientas de caracterización a través de diversos medios para incrementar el reconocimiento de las características de los ciudadanos - clientes	Incrementar el reconocimiento de las características de los ciudadanos de acuerdo con su contexto y aspectos demográficos, geográficos y necesidades e intereses	implementar en varios espacios de interacción encuestas de caracterización para el reconocimiento en su contexto de los aspectos demográficos, geográficos y necesidades e intereses	3 encuestas de caracterización implementadas en diferentes espacios de interacción	3	100%

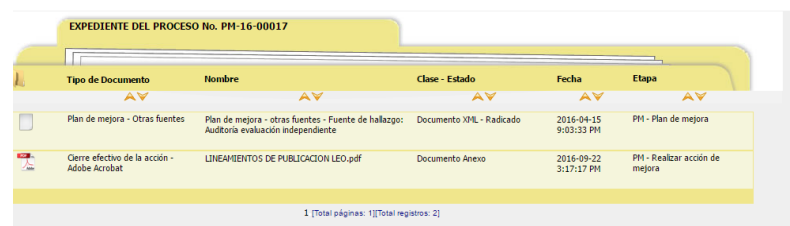
De acuerdo al hallazgo enunciado anteriormente y después de analizadas las evidencias del Plan de Mejoramiento, referidas en la tabla 28 se puede determinar que se cumplió con el 100% de los objetivos del Plan de Mejoramiento **PM-16-00023**, por tanto se da su cierre efectivo. El documento de Caracterización de Usuarios del MME -2016 fue aportado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico 21 de diciembre de 2016.

12. CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA PM-16-00017

TABLA 29. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

	CAUSA DEL HALLAZGO	EFFECTO DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA META	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA DE LA META	UNIDAD DE MEDIDA DE LA META	CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA
1	Se observa que no hay lineamientos de publicación que brinde las herramientas necesarias y que facilite la adecuación del sitio Web, que permita a las áreas organizacionales cumplir de manera más eficiente con la publicación de toda la información producida y gestionadas, en consonancia con los principios de transparencia, publicidad, facilitación, celeridad, calidad y divulgación proactiva de la información, establecidos en la normatividad vigente y en especial con la Ley 1712	La ciudadanía, antes de control o partes interesadas no pueden visibilizar la gestión de la entidad, por no encontrarse publicada en el portal web de la entidad	Elaborar los lineamientos de publicación en el portal web y socializarlos al interior de la entidad, para facilitar que cada responsable de procedimiento prepare y solicite la publicación en el Portal Web, conforme a lo indicado en la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información.	Facilitar a los responsables de los procesos internos de la entidad, preparar, remitir y verificar la información que deba ser publicada en el portal web de manera oportuna y de conformidad con la Ley 1712 de 2014, para que los interesados puedan visibilizar la gestión de manera eficaz.	Contar con la información disponible en el portal web, que dan cuenta de la gestión de la entidad, siendo pertinente, completa, oportuna, clara y conforme a lineamientos de Gobierno Nacional.	Lineamientos de publicación web elaborados y socializados internamente.	1	

Tabla 30. Evidencias Plan de Mejoramiento PM-16-00017



Tipo de Documento	Nombre	Clase - Estado	Fecha	Etapa
Plan de mejora - Otras fuentes	Plan de mejora - otras fuentes - Fuente de hallazgo: Auditoría evaluación independiente	Documento XML - Radicado	2016-04-15 9:03:33 PM	PM - Plan de mejora
Cierre efectivo de la acción - Adobe Acrobat	LINEAMIENTOS DE PUBLICACION LEO.pdf	Documento Anexo	2016-09-22 3:17:17 PM	PM - Realizar acción de mejora

De acuerdo al hallazgo enunciado anteriormente y después de analizadas las evidencias del Plan de Mejoramiento, referidas en la tabla 30 se puede determinar que se cumplió con el objetivo del Plan de Mejoramiento **PM-16-00017**.

Validación del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Aunque en su momento la acción de mejora estaba formulada para ser atendida solamente por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, el Grupo de Prensa y Comunicaciones ha realizado un proceso de intervención importante, por lo que se cuenta actualmente con un documento conjunto de manual de publicación web y un procedimiento interno en proceso de validación que acaba de formularse bajo el liderazgo del Grupo de Comunicaciones y Prensa y donde el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano tiene intervención en la publicación de contenidos.

Se adjunta al informe de validación los documentos mencionados.

Observación OC1: De acuerdo al hallazgo enunciado anteriormente y después de analizadas las evidencias del Plan de Mejoramiento, referidas en la tabla 30 se puede determinar que se cumplió con el objetivo del Plan de Mejoramiento **PM-16-00017**.

13. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS

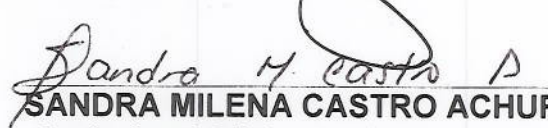
Con base en la evaluación realizada, la Oficina de Control Interno determinó la *Eficiencia* del control establecido para el cumplimiento de la variable analizada, la valoración del *riesgo* inherente y la *Efectividad* de la gestión realizada, cuyo resultado es el que se muestra en el siguiente cuadro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

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

14. FIRMAS



INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno



SANDRA MILENA CASTRO ACHURY
Profesional Oficina de Control Interno