

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO
A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE
COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**

PRIMER COMITÉ - NOVIEMBRE DE 2021 A FEBRERO -2022

BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2022

**OCI-INFORME-2022-038
TRD 115.9 Compromisos Comité**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIO NORMATIVO:	3
4. EQUIPO DE TRABAJO	3
5. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO	4
6. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADQUIRIDOS.....	4
7. MODIFICACIÓN DEL DECRETO DE FUNCIONES ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
8. FIRMA.....	13

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA.

1. OBJETIVO:

Informe de Seguimiento a compromisos que presenta la Oficina de Control Interno a los Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno¹, para su conocimiento y competencia, con el propósito de tomar decisiones e impartir instrucciones para el mejoramiento continuo de los procesos en la entidad.

2. ALCANCE:

Para efectos de conocer los compromisos adquiridos en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, así como los seguimientos efectuados en dicha instancia, puede consultar el Portal Web de la entidad, Ministerio / Sistema de Control Interno / Comité Institucional de Coordinación de Control, en el siguiente link: <https://www.minminas.gov.co/comite-de-coordinacion-del-sistema-de-control-interno>, los cuales se publicaron en atención a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.

3. CRITERIO NORMATIVO:

Numeral 9.3, Revisión por la Dirección Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001-2015, "La Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. Artículos: 2.221.1.5.-2.2.21.1.6. del Decreto 648 de 2017.

4. EQUIPO DE TRABAJO:

Los integrantes del Equipo de Auditoría de seguimiento son Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez, Jefe Titular de la Oficina de Control Interno, Tarcila Isabel Martínez Herazo, Profesional, encargada de la auditoría de seguimiento.

¹ En calidad de *Órgano de Dirección, así como Órgano de Coordinación y Asesoría del Ministro de Ministerio de Minas y Energía.*

5. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO:

6. Seguimientos Compromisos Adquiridos.

✓ **MODIFICACIÓN DEL DECRETO DE FUNCIONES**

Compromiso: La Secretaría General, la Dirección de Minería Empresarial, La Dirección de Formalización Minera y la Oficina Asesora Jurídica mantendrán informado al Comité respecto de la modificación del Decreto 381 de 2012, acorde con lo conceptualizado. **EN EJECUCIÓN –**

MODIFICACIÓN DEL DECRETO DE FUNCIONES

Responsables: Secretaría General, Dirección de Hidrocarburos, Dirección de Minería Empresarial, Dirección de Formalización Minera y Oficina Asesora Jurídica.

Compromiso: La Secretaría General, la Dirección de Minería Empresarial, La Dirección de Formalización Minera y la Oficina Asesora Jurídica mantendrán informado al Comité respecto de la modificación del Decreto 381 de 2012, acorde con lo conceptualizado.

Avance: “La doctora Paula Galeano, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, manifiesta y en respuesta mediante correo electrónico 18 de marzo de 2022, informar Como se informó en el Comité anterior, de acuerdo con el numeral 2 del artículo 8 del Decreto 381 de 2012, corresponde a la Oficina Asesora Jurídica la revisión del proyecto de decreto que modifique la estructura del Ministerio de Minas y Energía.

Sin embargo, mediante memorando radicado No. 3-2022-003771 del 04-02-2022 la Secretaria General informó a las áreas del MME que iba a trabajar en la estructuración de una propuesta de modificación y actualización del Decreto 381 de 2012, y solicitó se informara las funciones que se consideren deben ser incluidas o modificadas en el Decreto 381 de 2012.

Por lo anterior, reiteramos que a la fecha la Oficina Asesora Jurídica continua atenta al envío del referenciado proyecto de modificación para su correspondiente revisión.”

Seguimiento OCI. Este compromiso inicio desde la Evaluación Integral de la Dirección Minería Empresarial -INF -035 -2014, y auditorias de seguimiento vigencias posteriores.

Igualmente se revisó y estableció el compromiso en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a partir del 27 de abril de 2015, hasta la fecha. Las gestiones reportadas no reflejan avances significativos.

FORTALECIMIENTO ESPACIO DE INTERACCIÓN CON CIUDADANOS Y/O PARTES INTERESADAS

Compromiso: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe fortalecer los espacios de interacción establecidos con los ciudadanos, usuarios, grupo de valor y/o partes interesadas, de manera que permita registrar su participación, los compromisos y la retroalimentación para la toma de decisiones.

El doctor Erik Julián Dávila, Coordinador del Grupo de Gestión con el Ciudadano y Gestión de la Información, informa mediante correo electrónico de fecha 11 de marzo de 2022, Informe de seguimiento a la medición de la satisfacción del cliente, vigencia 2021.

Políticas y lineamientos para generar y comunicar la información que facilite las acciones de control y seguimiento del funcionamiento del sistema de control interno SCI.

1. Espacios ciudadanos:

El Ministerio desarrolla de manera permanente diversos espacios, dirigidos a los ciudadanos y partes interesadas en el sector minero energético, con el fin de socializar, dialogar y rendir cuentas sobre su gestión.

Los espacios que se programan y que tienen en cuenta la caracterización de los usuarios, a nivel nacional y regional, son convocados de manera oportuna a través de la sección de eventos que se encuentra en la página principal del portal.

ESPACIOS CIUDADANOS (Eventos)				
Trimestre	Cantidad	Presencial	Virtual	Participantes
I	9	9	0	615
II	22	19	3	1.040
III	55	53	2	2.760
IV	49	47	2	2.476
TOTAL	135	128	7	6.891

Foros Ciudadanos:

FOROS PUBLICADOS EN 2021			
Trimestre	Documentos	Comentarios	Documento más Publicado
I	31	131	Resolución
II	23	122	
III	22	122	
IV	33	125	
Total	109	500	

FOROS POR AREA TEMATICA		
Área	Documentos	Comentarios
Hidrocarburos	44	250
Energía	39	186
General	11	16
Regalías	6	11
Ambiental	4	30
Minería	4	5
Tecnología	1	2
Total	109	500

Informes de seguimiento a la medición 2021**-Medición de la satisfacción 2021.**

La encuesta convocó a nuestros grupos de valor con el fin de conocer su opinión. Fueron obtenidas 372 respuestas.

Los ciudadanos que respondieron la encuesta se encuentran en un rango de edad entre 25 y 64 años.

Bogotá es la ciudad con la mayor participación en la encuesta con el 34%, seguida por Antioquia con el 6,5%, Cundinamarca y Boyacá.

El Correo electrónico es el medio más usado por los ciudadanos con el 64%.

El Minenergía debe promover los mecanismos para que los ciudadanos conozcan la carta de trato digno y la política de servicio del Minenergía

El lenguaje que usa el Minenergía es apropiado, claro y coherente de acuerdo con la ciudadanía con un 89% de aceptación.

Medición Usuarios SICOM 2021.

1. Se debe plantear un cronograma de capacitaciones por diferentes niveles para el año 2022, en el cual se retomen y profundicen los conocimientos de uso y lenguaje del SICOM.
2. Es importante evaluar el sistema actual de capacitación y evaluación a los usuarios del SICOM, con el fin de implementar mejoras que redunden en un mayor conocimiento y resultados en próximas encuestas de medición.
3. Se requiere fortalecer el uso de la página web de SICOM con los usuarios, ya que el medio más usado para solicitar soporte es la línea Telefónica, esto permitirá a los propios usuarios resolver sus inquietudes de forma más rápida.
4. Dentro del cronograma de capacitaciones planteado se debe desarrollar un módulo de realización de trámites ya que el 34% de los usuarios no conoce el proceso para realizarlos. El 48% de los usuarios encuestados consideran que la capacitación inicial del SICOM, no le sirvió para operar el sistema correctamente.

Conclusiones:

El 23,6% de los usuarios califica como regular y el 6,4% mala, la orientación e información que le han brindado en el SICOM, indicador bastante alto, lo que permite evaluar y generar planes de mejora a los procesos internos de capacitación a los funcionarios.

Se deben mejorar los tiempos de respuesta a la solución de los trámites por medio de capacitaciones y talleres, ya que el 25% de los usuarios califican como regular y el 17,1% como malo.

Se deben mejorar los niveles de confianza al realizar los trámites ante el SICOM, ya que el 20,7% de los usuarios califican como regular y el 5,7% como malo.

Se deben mejorar los indicadores de calidad en el servicio por los diferentes canales de atención, ya que el 25,0% de los usuarios califican como regular y el 5,0% como malo.

El índice de Medición de la Satisfacción del cliente obtenido para el 2021 fue de 68,5%, este mismo indicador en el 2020 fue de 88,6%, mostrando una disminución porcentual de 20,1%.

Es muy importante desarrollar talleres que promuevan a los ciudadanos a denunciar cualquier caso de corrupción presentado y a identificar estos casos, del mismo modo los diferentes canales de denuncia oficial que existen.

-Instrumentos de servicio de Minenergía.

Mecanismo - Canal	Cantidad	%
Correo Electrónico	149	69%
Teléfono	31	14%
Portal Web	26	12%
Presencial	5	2%
Otros	4	2%
Total	215	100%

Concepto	Excelente	Bueno	Malo	Ns/ Nr	TOTAL
Nivel de confianza en soluciones a tramites y servicios	38%	51%	6%	5%	100%
Facilidad y sencillas para realizar la solicitud	37%	55%	4%	4%	100%
Calidad del servicio por diferentes canales de atención	33%	56%	7%	5%	100%
Nivel de satisfacción general con servicios y productos ofrecidos	36%	53%	7%	3%	100%
Promedio	36%	54%	6%	4%	100%

Trámites y Servicios:

Informe encuesta de Satisfacción Tramites y Servicios y otros Procedimientos Administrativos -OPAS-2021.

- El trámite más solicitado es “Certificado de dedicación exclusiva del sector hidrocarburos”.

- La mayoría de la ciudadanía no ha presentado ninguna dificultad en la presentación del trámite y la minoría que ha presentado dificultad se refieren a tiempos de respuesta.
- La mayoría de la ciudadanía marca como excelente y buena la información recibida para el desarrollo del trámite y un 95% le genera confianza realizar trámites y OPAS ante la entidad.
- Para mejorar la satisfacción de nuestra ciudadanía debemos mejorar los tiempos de respuesta, así como también establecer trámites totalmente en línea que le faciliten a la ciudadanía la radicación.
- Es necesario realizar socialización al interior de la entidad con el fin de manejar una estandarización de información que permita dar claridad frente a los requisitos de cada trámite aumentar y la confianza de la ciudadanía.

Satisfacción sobre las respuestas brindadas desde atención de primer nivel.

- Las solicitudes atendidas por el canal de primer nivel cumplen con la meta establecida en el ANS (2 días hábiles).
- Los resultados muestran que el tiempo de respuesta está entre excelente (46%), bueno (36%) y malo (18%).

La temática que en su mayoría se atiende tienen relación con el acceso al subsidio de GLP en cilindros, el Ministerio no determina quien es beneficiario, por tanto, se indica que el trámite se debe realizar ante el SISBEN oficina que tiene la responsabilidad de determinar las condiciones de acceso al programa.

- El 64% manifiesta haber recibido la información de manera clara y oportuna y un 36% opina que la respuesta no fue lo suficientemente clara.

Sobre este resultado se determina que las personas que indican que no fue suficientemente clara son aquellas que el Sisbén no le ha brindado la información correcta por eso el objetivo de la estrategia será dar claridad sobre los requisitos que se deben cumplir para ser parte del programa y los trámites requeridos.

Informe de seguimiento a la medición de la satisfacción del cliente, vigencia 2021

Mecanismos de participación Ciudadana.

El Ministerio recibe y gestiona con oportunidad los derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y denuncias, los cuales son recepcionados por los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Estos informes tienen como objetivo, informar a la Alta Dirección, a los ciudadanos y partes interesadas el estado de la atención de los mecanismos de protección ciudadana en la entidad y las temáticas de mayor consulta con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de los ciudadanos.

2. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -2021.

Compromiso: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe coordinar con las direcciones, la caracterización de los clientes, grupos de valor y/o partes interesadas. – **Cumplida con Actualización.**

CONCLUSIONES:

- Se deben plantear mecanismos para que la población entre 18 y 24 años, participen en los procesos de medición de satisfacción del Minenergía, consulten la información del sector minero energético, conozcan las oportunidades de este y sean partícipes en los procesos de mejora continua que se llevan a cabo.
- Aunque el correo electrónico es el medio más usado por los ciudadanos (64%), es importante dar a conocer los diferentes canales de comunicación del Minenergía para atender las necesidades de información y consulta de servicios en todo el territorio colombiano y que los procesos de medición de la satisfacción sean tenidos en cuenta en mayor medida en todas las ciudades y departamentos del país.

3. ESTADO PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL – CGR

Compromiso: Con base en los seguimientos hechos por la Oficina de Control Interno a diciembre del 2021, se encuentran 20 actividades pendientes que corresponden a la Dirección de Energía Eléctrica. **Estado:** **Acción de permanente Ejecución**

Comentario al interior del Comité: La doctora Ingrid Cecilia, informa que esta actividad es de carácter permanente, la Oficina de Control Interno, viene cumpliendo con seguimientos periódicos, donde se solicita a las áreas información con relación al avance de cada una de las actividades que están establecidas o constituidas dentro del plan de mejora suscrito con la CGR.

AREA ORGANIZACIONAL RESPONSABLE		NÚMERO DE ACTIVIDADES	CUMPLIDAS	PENDIENTE	REALIZACION POSTERIOR
1	Despacho Vice Minas	2	1	0	1
2	Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano	3	3	0	0
3	Dirección de Energía Eléctrica	145	87	20	38
4	Dirección de Formalización Minera	19	14	0	5
5	Dirección de Hidrocarburos	12	10	0	2
6	Dirección de Minería Empresarial	2	2	0	0
7	Oficina Asesora Jurídica	4	4	0	0
8	Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	6	6	0	0
9	Oficina de Control Interno	1	1	0	0
10	Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	1	1	0	0
11	Subdirección Administrativa y Financiera	58	34	0	24
12	Subdirección de Talento Humano	1	1	0	0
13	Grupo TIC	1	1	0	0
14	Comunicaciones y Prensa	1	1	0	0
TOTAL		256	166	20	70

SEGUIMIENTO A DICIEMBRE DE 2021				
ESTADO DE LAS ACTIVIDADES	NIVEL DE RIESGO		NÚMERO DE ACTIVIDADES	%
CUMPLIDA		BAJO	166	64,8%
PENDIENTE		ALTO	20	7,8%
REALIZACIÓN POSTERIOR		NINGUNO	70	27,3%
TOTAL			256	100%

Nota: El seguimiento con corte a febrero está en elaboración. Lo anterior con ocasión al corte periódico definido al interior del Ministerio.



Actividades pendientes CGR a Diciembre de 2021

Actividades Dirección de Energía: Las 20 actividades pendientes están a cargo de la Dirección de Energía. En general se refieren a liquidación de Convenios, implementación de sistema de giro para recursos FSSRI.

	Cantidad Actividades	PENDIENTES													
		2,2	5	6	15	17	32	74	98-1	100	130,1	130,2	173	174	175
Dirección de Energía	20	176	177	178	224-1	224-2	227-1								

Nota: El seguimiento con corte a febrero está en elaboración. Lo anterior con ocasión al corte periódico definido al interior del Ministerio.



Auditorías y asuntos CGR 2022

Auditorías en Ejecución

- Auditoría Financiera Vigencia 2021:
- Actuación Especial Áreas de Servicio Exclusivo de San Andrés y Amazonas .
- Actuación Especial Fondos PRONE - FAER -FSSRI-FOES
- Actuación Especial Subsidios por Transporte de Combustibles líquidos en el Departamento de Nariño

Conclusión La Oficina de Control Interno, viene cumpliendo con los seguimientos a los compromisos adquiridos por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno relacionado con los avances de estos.

Adicionalmente fue dado a las Oficina de Control Interno, la gestión de seguimiento de las Alertas emitidas por el ente de Control fiscal, como cabeza de Sector respecto a las alertas del Ministerio y las entidades del sector.

4. Firma



INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno



TARCILA ISABEL MARTINEZ HERAZO
Profesional Oficina de Control Interno Interno