

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**AUDITORIA
AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Bogotá, D.C., 25 de julio de 2016

Informe 033 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, solicitudes de información, copias, conceptos y consultas, tomando como periodo de medición Enero – Mayo 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, solicitudes de información, copias, conceptos y consultas recibidos por el Ministerio de Minas y Energía, durante el periodo comprendido entre los meses de Enero a Mayo de 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 Disciplinario Interno. 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 la evaluación, Gladys Yolanda Ramos Quintero, Profesional Especializado encargado de las funciones de Jefe de Control Interno quien 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

- 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 9 0564 de 2014 – MME, Por el cual se reglamenta el tramite interno de Derechos de Petición, quejas, Reclamos y Denuncias, - PQRDS
- Circular Externa 01 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, con asunto orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición.
- Circular 9 004 de 2013 Secretaria General MME – Estricto cumplimiento a los términos para dar respuesta al derecho de petición⁵.

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

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”.

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.

⁵ Establece que "Las Oficinas de Control Interno..., en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana"..., deberán incluir en su ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento" y, que "Las Oficinas de Control Interno..., deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos”.

Interno procedió a identificarlo con base en el criterio normativo aplicable, para posteriormente analizarlo, valorarlo y determinar su **materialización**.

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

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

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

Alto: Significa que el tópico muestra un desarrollo, pero su funcionamiento causa problemas para la normal ejecución de la gestión. Si bien no impide el logro de los 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 30 de junio de 2016. Las observaciones al informe fueron recibidas mediante correo electrónico del 19 de julio de 2016.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

De conformidad con lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011⁶, la Oficina de Control Interno realiza el informe de evaluación del primer semestre de 2016, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, entre enero y mayo de 2016, efectuó la función de registrar, direccionar y hacer seguimiento al cumplimiento de los términos

⁶ **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

de respuestas a las quejas reclamos y denuncias, derechos de petición, solicitudes de información, copias, conceptos y consultas que la ciudadanía presento a la entidad.

El Grupo de Participación Ciudadana tiene como instrumento de seguimiento y control dos (2) Bases de Datos.

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

Control Identificado: Aplicar la normatividad vigente.

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 correos electrónicos del 13 y 15 de Junio de 2016, para ser analizadas a la luz de la normatividad vigente anunciada en el numeral 5 del presente informe con énfasis en la las resoluciones 90564 de 2014 y la Ley 1755 de Junio 30 2015.

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 9 0564 del 26 de mayo de 2014 – 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 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley Disciplinaria”.

Riesgo Identificado⁷: 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 8 y 15 de junio de 2016 se solicitó al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, las Bases de Datos, recibiendo dos bases de datos: 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 Enero a Mayo de 2016⁸ 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: Quejas, Reclamos y Denuncias

En el proceso de análisis de la base de datos denominada número uno, aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano se encontró la información relacionada con Quejas, Reclamos y Denuncias. En total son 75 los archivos relacionados en la base de datos. Esta Información se analizó detenidamente encontrando lo siguiente:

Tabla 1. Total Radicados y comportamiento mes a mes:

	SOLICITUDES POR MES					TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	
DENUNCIAS	5	8	5	2	6	26
QUEJAS	7	10	9	9	10	45
RECLAMOS	1	1	1	0	0	3
DERECHO DE PETICION	0	0	1	0	0	1
TOTAL	13	19	16	11	16	75

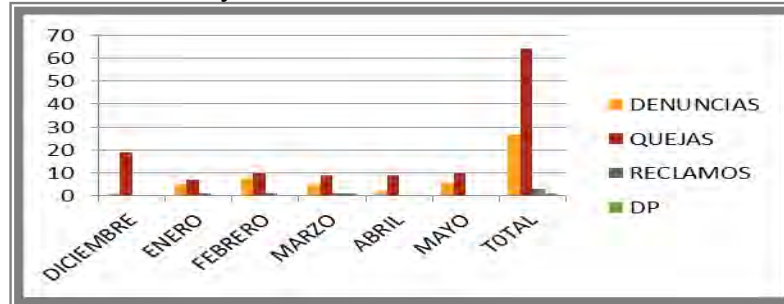
Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se revela con el análisis de los datos, que el comportamiento de los radicados mes a mes se mantiene dentro de un rango de 11 como mínimo en el mes de Abril a 19 como máximo en el mes de Febrero. Que el número de QUEJAS representa el **60%** de los radicados con un total de 45 quejas presentadas dentro del periodo de enero a Mayo de 2016.

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.

⁸ Se recibió también la información correspondiente al mes de diciembre de 2015. No obstante para el presente informe se tomó la información de enero a mayo de 2016.

Grafico 1. Solicitudes Enero a Mayo de 2016



Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

De igual forma se filtró la información de 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 Enero a Mayo de 2016, es así como la tabla 2. destaca que la Dirección de Hidrocarburos con un **50.66%**, equivalente a 38 solicitudes, es la Dependencia con más solicitudes por contestar.

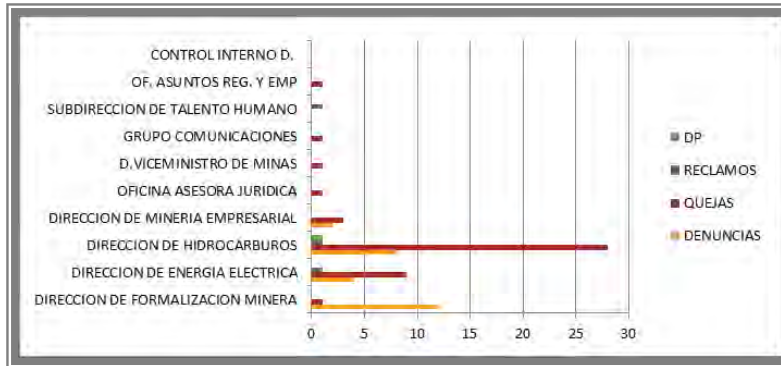
Tabla 2. Solicitudes por Dependencia

SOLICITUDES POR DEPENDENCIA											
	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	OFICINA ASESORA JURIDICA	D. VICEMINISTRO DE MINAS	GRUPO COMUNICACIONES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	OF. ASUNTOS REG. Y EMP	CONTROL INTERNO D.	TOTAL
DENUNCIAS	12	4	8	2	0	0	0	0	0	0	26
QUEJAS	1	9	28	3	1	1	1	0	1	0	45
RECLAMOS	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3
DP	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	13	14	38	5	1	1	1	1	1	0	75

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

En total son 10 las Dependencias que se ven comprometidas en contestar la correspondencia referida a Quejas, Denuncias, Reclamos aportada en la base de datos analizada. Como se mencionó anteriormente, es la Dirección de Hidrocarburos la encargada dar contestación a un mayor porcentaje de solicitudes radicadas como Quejas, seguida por la Dirección de Energía Eléctrica con 14 radicados en su mayoría tipo Queja y la Dirección de Formalización Minera con 13 solicitudes en su mayoría tipo Denuncia.

Grafico 2. Dependencias/Tipo de Solicitudes



Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

De los 75 archivos referenciados en la Base de Datos número 1 con Reclamaciones, Quejas, Denuncias, solo se evidenció un documento clasificado como Reclamación que no se respondió a tiempo, el cual se relaciona a continuación. Este fue radicado en el mes de enero ante la Dirección de Hidrocarburos.

Tabla 3. Radicado 2016004898 Fuera de Término

12	2016004898	26/01/2015	16/02/2016	RECLAMO	ANONIMO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA SOBRE OPERACION DE	2016012010	22/02/2016	VENCIDO 4 DIAS
----	------------	------------	------------	---------	---------	----------------------------	-----------------------------	------------	------------	----------------

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

De igual forma se presentan dos casos de solicitudes que radicadas dentro del periodo evaluado enero mayo de 2016, no tienen vencidos los términos de contestación por tal razón se relacionan por separado.

Tabla 4. Radicados sin vencimiento de Términos

2016035087	26/05/2016	20/06/2016	DENUNCIA	ORDOÑEZ NUÑEZ ASHLEY	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	DE MINTRANSPORTE DE
2016035900	31/05/2016	22/06/2016	QUEJA	DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	CONDUCTA IRREGULAR CONTRA

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se concluye entonces dentro del análisis de la información de la primera base de datos referida a Denuncias, Quejas, Reclamaciones entre enero-mayo de 2016, que del total de 75 archivos, solo el 1,33% equivalente a un (1) caso se respondió fuera del término establecido y dos casos presentaron ampliación de plazos de respuesta.

7.1.2. Análisis Base de datos: Derechos de Petición

En la segunda base de datos recibida del *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano* que contiene lo relacionado a Derechos de Petición⁹, con corte enero a mayo de 2016, se totalizo 1482 solicitudes, de las cuales 1254 se respondieron a tiempo, 152 fuera del tiempo reglamentario, 74 sin vencimiento a la fecha de corte del presente informe y 2 casos con solicitud de ampliación del tiempo de respuesta.

Analizada la información para identificar el comportamiento mensual de los 1482 reportes se puede sintetizar la siguiente tabla:

Tabla 5. Derechos de Petición /Mes (Clasificados por tipo)

RELACION DE TIPO DE SOLICITUDES POR MES						
SOLICITUD/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL POR TIPO
D. DE PETICION	186	196	180	240	217	1019
CONCEPTOS	5	9	4	3	4	25
CONSULTAS	6	9	3	4	9	31
COPIAS	4	5	3	0	3	15
INFORMACION	38	78	100	65	111	392
TOTAL POR MES	239	297	290	312	344	1482

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Los datos indican que el mes de mayo fue el mes con mayor número de solicitudes radicadas ante el MME con 344 es decir el 23,31%, seguido por el mes de abril con un total de 312 para un 21,05%. En el mes de enero se presentaron aproximadamente 100 solicitudes menos comparándolo con el mes de mayo.

Si bien la información analizada corresponde en su totalidad a Derechos de Petición, estos se presentan por tipo, de acuerdo a la clasificación que se hace al interior del Grupo de Participación y servicio al Ciudadano.

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

⁹ Derechos de Petición, clasificados internamente por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano entre Conceptos, Consultas, copias, Información

RECIBIDOS POR OFICINA						
OFICINA/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL POR DEPENDENCIA
DESPACHO DEL MINISTRO	2	1	1	0	0	4
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ENERGIA	2	1	2	2	2	9
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS	1	1	2	1	2	7
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	46	48	73	36	58	261
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	10	25	26	23	40	124
DIRECCION HIDROCARBUROS	53	103	93	90	112	451
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	1	4	2	4	6	17
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	2	5	2	1	0	10
GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES	0	0	5	5	0	10
GRUPO DE ENLACE AL CONGRESO	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	3	1	0	0	2	6
GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	1	0	2		3
GRUPO DE REGALÍAS	3	0	1	0	1	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	24	32	22	19	26	123
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	1	6	4	0	2	13
OFICINA Y GRUPO DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	5	10	17	29	24	85
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	2	1	0	0	7
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	77	56	35	98	66	332
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	1	0	1	0	0	2
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	1	3
GRUPO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	1	0	1	0	0	2
SECRETARIA GENERAL	1	1	1	1	0	4
OFICINA DE PLANEACION Y GESTION INTERNACIONAL	0	0	1	1	1	3
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0	1	1
TOTAL POR MES	239	297	290	312	344	1482

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Son seis las Dependencias que reciben la mayor cantidad de oficios para su posterior respuesta. El primer lugar es para la Dirección de Hidrocarburos con 451 solicitudes equivalente al **30,43%**, el segundo puesto le corresponde a la Subdirección del Talento Humano con 332 solicitudes es decir el 22,40%, le sigue con el tercer lugar la Dirección de Energía Eléctrica con 261 solicitudes, con el 17,61%, el cuarto y quinto puesto son para la Dirección de Formalización Minera y la Oficina Asesora Jurídica con 8.3% y 8.2% Respectivamente y por último el sexto lugar es para la Oficina Y Grupo De Asuntos Regulatorios Y Empresariales con 85 solicitudes con el 5,73%.

Grafica 3. Dependencia/Total Recibidos



Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Continuando con el análisis de la información de las bases de datos aportadas por el Grupo de Participación y Servicio Ciudadano, se presentará a continuación 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										
ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		TOTAL DP
D.P. RECIBIDOS		D.P. RECIBIDOS		D.P. RECIBIDOS		D.P. RECIBIDOS		D.P. RECIBIDOS		
186		196		180		240		217		1019
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	
182	4	192	4	179	1	240	0	165	52	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se observa que de los 1019 Derechos de Petición radicados ante el MME, nueve (9) fueron atendidos fuera del término legal las oficinas implicadas son:

- Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales: 4 D.P.
Radicados: 2016001836, 2016002808, 2016003395 y 2016010342.
- Oficina Asesora Jurídica: 2 D.P.
Radicados: 2016011286 y 2016011969
- Dirección de Hidrocarburos: 1 D.P.
Radicado: 2016016013
- Dirección de Formalización Minera: 1 D.P.
Radicado: 2016010343
- Grupo de Regalías: 1 D.P.
Radicado: 2016003449

En lo referente a **Derechos de Petición**, es importante mencionar que en la base de Datos número uno analizada en el numeral 7.1.1. del presente informe, se encontró un registro clasificado como “derecho de Petición” lo que puede generar falta de claridad en el manejo de las bases de datos. Solo debería existir un archivo por cada tipo de solicitud radicada ante el Ministerio para controlar el trámite que se dará a los mismos.

Observación OCI: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, en la base de datos correspondiente a Quejas, Reclamos y Denuncias también ha incluido Derechos de Petición, lo cual puede generar errores a la hora de dar trámite a las solicitudes

Oportunidad de Mejora: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe revisar las bases de datos que maneja para llevar el control de las diferentes solicitudes de los ciudadanos, a fin de dar el tratamiento correspondiente, en atención a lo dispuesto en la normatividad vigente.

Tabla 8. Solicitud de Conceptos

SOLICITUDES DE CONCEPTOS / TIEMPO DE RESPUESTA										TOTAL CONCEPTOS
ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		
CONCEPTOS RECIBIDOS		CONCEPTOS RECIBIDOS		CONCEPTOS RECIBIDOS		CONCEPTOS RECIBIDOS		CONCEPTOS RECIBIDOS		
5		9		4		3		4		25
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	1	9	0	4	0	3	0	3	1	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se evidencia que de los 25 **conceptos** radicados ante el MME, uno (1) fue atendido fuera del término legal. La Dependencia responsable es:

- Dirección de Hidrocarburos. Radicado: 2016001613

Tabla 9. Solicitud de Consultas

SOLICITUDES DE CONSULTAS / TIEMPO DE RESPUESTA										TOTAL CONSULTAS
ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		
CONSULTAS RECIBIDOS		CONSULTAS RECIBIDOS		CONSULTAS RECIBIDOS		CONSULTAS RECIBIDOS		CONSULTAS RECIBIDOS		
6		9		3		4		9		31
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	
5	1	9	0	3	0	2	2	6	3	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se observa que de las 31 **consultas** radicadas ante el MME, una (1) fue atendida fuera del término legal según lo plasmado en la base de datos. La comunicación en mención es la que se relaciona a continuación:

- La Oficina Asesora Jurídica. Radicado: 2016003444

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 19 de julio, el grupo de Participación y Servicio al Ciudadano indico lo siguiente: “*No se acoge, por cuanto, el documento auditado radicado 2016003444 y clasificado como consulta tuvo una asignación de 30 días para su respuesta conforme a la norma.*”

Observación OCI: En efecto, al revisar la base de datos, el radicado 2016003444 fue registrado correctamente en la base de datos, con fecha de inicio 20/01/2016 y de respuesta 3/03/2016, es decir asignándole 30 días para su respuesta. No obstante su respuesta, según lo registrado en la misma base de datos fue 18/03/2016, es decir 15 días después del vencimiento. En atención a lo anterior, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano requirió a la OAJ mediante comunicación 2016017937 15/03/2016.

En ese sentido se observa que el Grupo requirió oportunamente al área responsable de la respuesta, una vez se presentó el incumplimiento.

Tabla 10. Solicitud de Copias

SOLICITUDES DE COPIAS / TIEMPO DE RESPUESTA										TOTAL COPIAS
ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		
RECIBIDOS		RECIBIDOS		RECIBIDOS		RECIBIDOS		RECIBIDOS		
4		5		3		0		3		15
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	
2	2	5	0	3	0	0	0	1	2	

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Analizando la información referida a **solicitud de copias** se aclara que de los 15 radicados, trece (13) se respondieron a tiempo y dos (2) por fuera de los 10 días. La oficina relacionada es:

- Grupo de Administración Documental: 2
Radicados: 2016003387 y 2016004225

Observación: La atención de solicitudes referente a solicitud de copias, no se está atendiendo dentro de los términos legales (10 días).

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: mediante correo electrónico del 19 de julio de 2016, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano indicó lo siguiente: *“El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano realiza seguimiento, a los términos de respuesta, genera alertas entre otros, y la atención directa y oportuna depende de cada una de las dependencias”.*

Oportunidad de Mejora. El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe verificar y registrar las clasificaciones y tiempos de respuesta, que permitan evitar el riesgo de incumplimiento en los términos de respuesta por parte de las Dependencias responsables.

Tabla 11. Solicitud de Información

SOLICITUDES DE INFORMACION / TIEMPO DE RESPUESTA					TOTAL INFOR.
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	
RECIBIDOS	RECIBIDOS	RECIBIDOS	RECIBIDOS	RECIBIDOS	
38	78	100	65	111	392

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se logra determinar que de las 392 **solicitudes de Información** radicados ante el MME, ciento treinta y nueve (139 equivalente al 35,45%) fueron atendidos dentro de los 15 días siguientes a su radicación y no dentro de los 10 días siguientes.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 19 de julio de 2016, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano informó lo siguiente:

“No se acoge la observación, por cuanto es diferente la atención de derechos de copias y de información de 10 días al derecho de petición de información de 15 días que puede ser de interés general o particular.

El primero hace referencia a la información que de acuerdo con su misión y producción documental la entidad ya tiene consigo y es de su responsabilidad, mientras que la segunda es información correspondiente a inquietudes o aclaraciones que la entidad debe elaborar con base a información que consolide, analice, recopile y por lo tanto la debe generar pues no está elaborada previamente. De hecho una herramienta que se encuentra en proceso de elaboración y que ayudaría a esta determinación con mayor facilidad, es el correspondiente al inventario de activos de información, donde se relaciona la producción documental que la entidad debe tener de manera permanente en el ejercicio de sus funciones y que puede entregarse al ciudadano dentro de los 10 días a los que se refiere la norma.

Esta información fue analizada con la Oficina de Control Interno Disciplinario y puede observarse igualmente en la guía de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República:

http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-para-responder-a-solicitudes-de-acceso-a-informacion%20publica_web.pdf¹⁰

“El sujeto obligado debe identificar si la información que es solicitada existe o si debe ser creada. Para estos efectos, debe revisar en el Registro de Activos de Información. Este último, es un inventario organizado de la información que se encuentra en posesión, custodia o bajo control de la entidad, independientemente del formato, físico o digital”

Observación OCI: Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 1755¹¹ de 2015, y teniendo en cuenta que las solicitudes de información de interés particular se consideran incluidas como una solicitud a responder dentro de los 15 días siguientes a su recibo, se acoge la observación del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano en cuanto al tiempo para atender dichas peticiones. No obstante lo anterior, no se considera que la cartilla enunciada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano sea un documento vinculante para la interpretación de la norma, dado que el mismo no ha sido reglamentada por la Entidad.

Oportunidad de Mejora: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe actualizar la Resolución 9 0564 de 2014 *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y quejas”*, vinculando todas aquellas normas y disposiciones que han sido expedidas con posterioridad a dicha norma.

En la Tabla 12 se presenta el compendio de Respuestas realizadas fuera del término legal según los numerales 7.1.1 y 7.1.2. del presente informe con corte Enero – Mayo de 2016 y las dependencias responsables:

DEPENDENCIA/TIPO DE SOLICITUD	DERECHOS DE PETICION	CONCEPTOS	CONSULTAS	COPIAS	RECLAMOS	TOTAL
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE	0	0	0	0	0	0

¹⁰http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-para-responder-a-solicitudes-de-acceso-a-informacion%20publica_web.pdf

¹¹ *“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.

MINAS						
DIRECCION DE ENERGIA ELECTRICA	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	1	0	0	0	0	1
DIRECCION HIDROCARBUROS	1	1	0	0	1	3
DIRECCION DE MINERIA EMPRESARIAL	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	0	0	0	2	0	2
GRUPO DE REGALÍAS	1	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	0	1	0	0	3
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	0	0	0	0	0	0
OFICINA Y GRUPO DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	4	0	0	0	0	4
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0
TOTAL SOLICITUDES CON RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	9	1	1	2	1	14

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

Observación OCI: De las 1482 solicitudes recibidas en la Entidad durante el periodo enero- mayo de 2016, 14 fueron respondidas fuera de término, lo que corresponde al 1% del total de solicitudes. Si bien este porcentaje podría parecer mínimo, 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 enero y mayo de 2016, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado **fue Eficiente 100%**, y la Gestión **fue 100% Efectiva**.

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 13 se relacionan las justificaciones a los Derechos de Petición:

Tabla 13. Solicitud de Justificación: Derechos de Petición Extemporáneos

2016001836	13/01/2016	03/02/2016	DERECHO DE PETICION	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	DP SOLICITANDO DECLARACION DE EMERGENCIA ECONOMICA PARA ADOPTAR MEDIDAS TENDIENTES A MASIFICAR USO DE ENERGIAS ALTERNATIVAS	2016016853	10/03/2016	2016015156	2016018754
2016002808	18/01/2016	08/02/2016	DERECHO DE PETICION	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	SOLICITUD REFERENTE AL CARGO POR CONFIABILIDAD DEL SECTOR ENERGETICO	2016009348	11/02/2016	2016010377	2016018754
2016003395	20/01/2016	10/02/2016	DERECHO DE PETICION	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	DP RELACIONADO CON TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS SIMPLIFICADOS PARA LOS AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA. LEY 1715	2016016821	10/03/2016	2016015156	2016018754
2016003449	20/01/2016	10/02/2016	DERECHO DE PETICION	GRUPO DE REGALIAS	TRASLADO DEL DNP DE SOLICITUD DE INCLUSION DEL PROYECTO "EL MANANTIAL T COMO PROYECTO DE INTERES NACIONAL Y ESTRATEGICO	2016022283	06/04/2016	2016017888	2016021290
2016010342	16/02/2016	08/03/2016	DERECHO DE PETICION	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	TRASLADO DE PRESIDENCIA DE DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON LA REGLAMENTACION DE LA LEY 1715	2016016835	10/03/2016	2016017901	2016018754
2016010343	16/02/2016	08/03/2016	DERECHO DE PETICION	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	DP SOLICITANDO AVANCES DEL PROGRAMA DE FORMALIZACION MINERA CON LOS MINEROS TRADICIONALES EN LAS AREAS DE ACERIAS PAZ DEL RIO	2016016418	09/03/2016	2016017880	
2016011286	18/02/2016	10/03/2016	DERECHO DE PETICION	OFICINA ASESORA JURIDICA	DP SOLICITUD DE ACLARACION A LA APROBACION DEL PRESUPUESTO DEL FONDO SOLDICOM	2016017035	11/03/2016	2016027870	2016029891
2016011969	22/02/2016	14/03/2016	DERECHO DE PETICION	OFICINA ASESORA JURIDICA	DP SOBRE LA EXPEDICION DE LA NORMATIVA REGLAMENTARIA DEL ARTICULO 91 DE LA LEY 1753 DE 2015	2016018453	17/03/2016	2016027870	2016029891
2016016013	08/03/2016	01/04/2016	DERECHO DE PETICION	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD A JUSTE PLAN DE ABASTECIMIENTO DE ZONA DE FRONTERA	2016021423	04/04/2016	2016027866	2016030303

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Sin embargo el radicado No. 2016010343 de fecha 16 de febrero de 2016 entregado a la Dirección de Formalización Minera no presenta la respectiva contestación por eso en la tabla número 13 se encuentra el espacio en blanco. Es decir que de las nueve solicitudes de justificación adelantadas por el Grupo de participación y Servicio Ciudadano recibió contestación de 8 es decir el 88.8% de las dependencias acataron la solicitud de justificación.

Seguidamente se analizó lo referente a la solicitud de justificaciones a los “conceptos” emitidos fuera del término de ley, encontrando que efectivamente requirió a Dirección para que justificara el radicado 2016001613 de enero de 2016; sin embargo la Dependencia implicada no respondió la solicitud. Tabla 14.

Tabla 14. Solicitud de Justificación: Conceptos Extemporáneos

2016001613	12/01/2016	23/02/2016	SOLICITUD CONCEPTO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD DE CONCEPTO REFERENTE AL REGLAMENTO DE INSTALACIONES INTERNAS DE GAS COMBUSTIBLE	2016019244	22/03/2016	2016017897
------------	------------	------------	--------------------	----------------------------	--	------------	------------	------------

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Con relación a la solicitud de Justificación, por respuesta extemporánea de “consultas” se encontró que nuevamente el Grupo de Participación y Servicio Ciudadano requirió a la oficina implicada y en esta oportunidad si obtuvo la respectiva respuesta, tal como se indica en la tabla 15.

Tabla 15. Solicitud de Justificación: Consultas Extemporáneas

2016003444	20/01/2016	03/03/2016	SOLICITUD CONSULTA	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRASLADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE CONSULTA RELACIONADA CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE A LA MOVILIDAD ELECTRICA EN COLOMBIA	2016018737	18/03/2016	2016017937	2016020433
------------	------------	------------	--------------------	--------------------------	--	------------	------------	------------	------------

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Con base en el hallazgo de “Copias” entregadas de manera extemporáneamente, se encuentra que el Grupo de Gestión Documental no fue requerida para que justifique su incumplimiento. Lo anterior dado que en la base de datos utilizada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, a los radicados 2016003387 y 2016004225¹², les fue asignado un tiempo de respuesta mayor al contemplado en la Ley para la entrega de copias¹³.

Oportunidad de Mejora: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe asegurarse de que la base de datos que utiliza como herramienta para cumplir con su función de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, contemple en todos los casos, los términos de respuesta definidos por la Ley.

En cuanto al “reclamo” que se respondió por fuera del término, no se evidencia requerimiento de justificación por parte del Grupo de Participación y Servicio Ciudadano.

Tabla 16. Solicitud de Justificación: Reclamo Extemporáneo

12	2016004898	26/01/2015	16/02/2016	RECLAMO	ANONIMO	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DENUNCIA SOBRE OPERACION DE	2016012010	22/02/2016	VENCIDO 4 DIAS
----	------------	------------	------------	---------	---------	----------------------------	-----------------------------	------------	------------	----------------

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

¹² Correspondientes al mes de enero de 2016

¹³ Ley1755 de 2015 Art, 14, solicitud de copias.

De acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se solicitó a las Dependencias justificar las razones por las cuales no se atendieron las solicitudes radicadas. Se enviaron 14 solicitudes a las diferentes áreas. Sin embargo no fue requerido el Grupo de Gestión Documental en relación con la atención de las solicitudes recibidas con radicados 2016004225 y 2016003787.

Observación. Verificado el portal web de la entidad, en el sitio; Atención al Ciudadano/mecanismos de participación ciudadana/peticiones, quejas, reclamos y denuncias se observa que se está informando a la ciudadanía que la solicitudes de información se atienden dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

https://www.minminas.gov.co/mecanismos-ciudadanos

- 1. Datos Abiertos
- 1. Información de Interés
- 1. Rendición de Cuentas
- 1. Carta de Trato Digno
- 1. Biblioteca: estudios y publicaciones
- 1. Caracterización
- 1. Ayudas en Línea
- 1. Ventanilla Única Trámites y OPAS
- 1. Protección de Datos Personales

decisiones, cuestionar, indagar o sugerir en los procesos que se adelantan, acorde con el principio de democracia participativa acogido por la Constitución Nacional y que supone un proceso político abierto y libre por parte del ciudadano.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos

Los Mecanismos de Protección Ciudadana son los instrumentos instituidos para proteger una eventual o real pérdida, vulneración o amenaza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, que se ejercen mediante acción judicial, y cuando fuere posible restituir las cosas a su estado anterior.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD

Los ciudadanos pueden formular ante el Ministerio solicitudes respetuosas a través de los diversos canales de atención, y el Ministerio de Minas y Energía las clasificará de acuerdo al requerimiento presentado.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general.
Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario.
Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Derecho que tiene cualquier persona para solicitar el suministro de cualquier información que posea la entidad, y que debe ser resuelta en un término de 15 días siguientes a su recepción.

www.minminas.gov.co¹⁴

Por otra parte se observa que en el mismo portal, en el sitio de peticiones, quejas y reclamos, se hace alusión a la Resolución 90564 de 2014, como el procedimiento que regula la atención de las PQR'S interpuestas por la ciudadanía y para solicitud de información se indica un periodo de 10 días para su respuesta

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Por medio de éste servicio los usuarios registrados y autenticados en el portal del Ministerio de Minas y Energía podrán crear y hacer seguimiento de solicitudes, quejas, reclamos, derechos de petición y denuncias.

Tenga en cuenta que el procedimiento que regula la atención de las PQRD'S interpuestas por la ciudadanía desde el Ministerio de Minas y Energía, se encuentra en la Resolución 90564 del 26 de mayo de 2014.

A continuación encontrará las diferentes definiciones de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD's, haciendo clic en el enlace correspondiente.

- Peticiones
- Derecho de Petición

El Derecho de Petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. El derecho de petición está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de tutela.

Existen los siguientes tipos de solicitud de Derecho de Petición:

- **Consultas:** Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias que deben ser resueltas dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- **Peticiones de interés particular o general:** Cuando se hace llegar a las autoridades la solicitud del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa, con miras a que se tomen las medidas pertinentes, sean éstas de carácter individual o colectivo. El término de respuesta corresponde a los 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- **Solicitud o petición de información:** Petición que se hace a las autoridades, para que éstas den a conocer cómo han actuado, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias y/o permitan el acceso a documentación que reposa en la entidad, en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para su respuesta.

¹⁴ Consultada el 8 de julio de 2016

Oportunidad de mejora: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe ajustar lo observado en la *página web* del Ministerio bajo los mismos parámetros. Así mismo debe ajustar el procedimiento que regula la atención de las PQR'S interpuestas por la ciudadanía, definido mediante Resolución 90564 de 2014.

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 9 0564 de 2014, 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 Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley Disciplinaria.

Riesgo Identificado¹⁵: 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

Verificación de Auditoria:

La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico del 8 de Junio 2016, solicita al Grupo Interno Disciplinario la colaboración para que entregara a esta Oficina, la relación de los Derechos de Petición respondidos fuera de término, durante el periodo comprendido entre enero a mayo de 2016, sobre los cuales ha sido informado y las acciones que se han iniciado al respecto por parte de Control Interno Disciplinario.

En respuesta a dicha solicitud, el Coordinador del Grupo de Control Interno Disciplinario, mediante correo electrónico del 24 de junio de 2016, remitió la base de datos que se analizara a continuación Tabla 18:

Tabla 18. Relación de Derechos de Petición reportados por Control Interno Disciplinario Enero-Mayo de 2016.

¹⁵ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

RADICADO	FECHA RECIBIDO	FECHA VENCIMIENTO	DEPENDENCIA	ASUNTO	RADICADO RTA	FECHA RTA	SOLICITUD JUSTIFICACION	RESPUESTA JUSTIFICACION
2016002808	18/01/2016	08/02/2016	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	DP DE LA PROCURADURIA POR EL CARGO DE CONFIABILIDAD	2016009348	11/02/2016	2016010377 16-02-2016	
2016001836	13/01/2016	03/02/2016	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	DP SOLICITANDO DECLARACION DE EMERGENCIA ECONOMICA			2016015156 04-03-2016	
2016003395	20/01/2016	10/02/2016	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	DP RELACIONADO CON TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS SIMPLIFICADOS PARA LOS AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA			2016015156 04-03-2016	
2016006527	01/02/2016	22/02/2016	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	DP SOLICITUD DE CONCEPTO REFERENTE A REGLAMENTOS DE INSTALACIONES INTERNAS DE GAS COMBUSTIBLE	2016014332	01/03/2016	2016016111 08-03-2016	
2016010343	16/02/2016	08/03/2016	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	DP SOLICITANDO AVANCES DEL PROGRAMA DE FORMALIZACION MINERA DEL AREA DE ACERIAS PAS DEL RIO			2016017880 15-03-2016	
2016003449	20/01/2016	10/02/2016	GRUPO DE REGALIAS	TRASLADO DE DP DEL DNP SOLICITUD CONCEPTO			2016017888 15-03-2016	
2016001613	12/01/2016	23/02/2016	DIRECCION DE HIDROCARBUROS	SOLICITUD DE CONCEPTO RELATIVO A GAS COMBUSTIBLE			2016017897 15-03-2016	
2016004807	26/01/2016	16/02/2016					2016017901 15-03-2016	

Fuente Grupo Control Interno Disciplinario

Observación OCI (inicial): De las 14 comunicaciones enviadas por parte del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano a las diferentes dependencias solicitando justificación por la respuesta extemporánea, según lo informado por el Grupo de Control Interno Disciplinario, solo siete (7) le fueron informadas al Grupo se encuentran relacionadas en la tabla 18.

Validación Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: mediante correo electrónico del 19 de julio de 2016, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano indicó lo siguiente: *“Las copias remitidas a Control Interno Disciplinario puede evidenciarse en el sistema de correspondencia. También se remitió correo electrónico con evidencias para su verificación”*

Observación OCI: En atención a la evidencia aportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, enviada mediante correo electrónico del 19 de julio de 2016, se observan los pantallazos del sistema p8, los cuales fueron verificados en el sistema por esta oficina, encontrando que en efecto fueron copiados al Grupo de Control Interno Disciplinario, lo cual es contrario a lo informado por este Grupo.

Oportunidad de mejora: El Grupo de Control Interno Disciplinario debe verificar y ajustar la base de datos en la cual relaciona las comunicaciones que le son copiadas por parte del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, a fin de llevar un control efectivo y actuar en lo de su competencia.

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 enero y mayo 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 05¹⁶, 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 Identificado¹⁷: 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 Junio 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 (Enero a Mayo de 2016)*”

Mediante correo electrónico del 14 de Junio 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 de que las comunicaciones no sean entregadas a tiempo para su despacho. Dicho análisis se indica en la siguiente tabla:

Análisis OCI:

¹⁶ Consultado el 30 de junio de 2016 en el e link

<https://sigme.minminas.gov.co/SIGME/ModuloReportesDinamicos/InterfazUsuario/HomeRepDinamicos.asp?Portal=GC>

¹⁷ 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 87 radicados seleccionados de forma aleatoria.

Tabla 20. Análisis Muestreo Despacho Correspondencia 472

ANÁLISIS MUESTREO REALIZADO CON 472		
Numero de Respuestas de Derechos de Petición que se enviaron dentro de la fecha en que debió ser despachada por el Sistema de Correspondencia 472 - NIVEL DE RIESGO BAJO	30	34,48%
Cantidad de Respuestas de Derechos de Petición que se enviaron por fuera de la fecha en que debió ser despachada por el Sistema de Correspondencia 472 - NIVEL DE RIESGO ALTO	46	52,87%
ENVIADOS POR CORREO ELECTRONICO	5	5,74%
NO ENVIADOS	5	5,74%
NO EXISTE	1	1,14%

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 87 comunicaciones registradas, **el 52,87% de las mismas, fue despachado fuera de término, 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.

Lo anterior indica, que el riesgo “*que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho*”, **se materializó** entre enero a mayo 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% 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*, intensificar 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.

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.

Validación del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano: mediante correo electrónico del 19 de julio de 2016, se indicó lo siguiente: “*Con respecto a la verificación de 472, el Grupo realiza una verificación aleatoria, sin embargo no es posible verificar en su totalidad esta labor que está a cargo del Grupo de Gestión Documental*”.

Adicionalmente se aportó por parte del Grupo de Participación Ciudadana, copia de los correos electrónicos que desde el Grupo se envían a las Dependencias, con el fin de recordar la fecha de vencimiento de los Derechos de Petición de la semana siguiente, con lo cual es posible evidenciar la gestión que realiza el Grupo.¹⁸

No obstante se evidencia la gestión realizada por el grupo de participación Ciudadana en procura de que las áreas responsables de responder en tiempo los diferentes mecanismos de participación ciudadana, se mantiene la observación, por considerar

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*”¹⁹.

¹⁸ Correo electrónico a la Dirección de Energía, del 8 de marzo de 2016. Dirección de Hidrocarburos 16 de marzo, Subdirección de Talento Humano y Dirección de Formalización Minera 5 de julio de 2016. Viceministro de Minas 13 de julio de 2016.

¹⁹ 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 Identificado²⁰: 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 (1482) se tomara el 5% para su análisis es decir 75 radicados con respectiva contestación.

Tabla 21. Digitalización de la Información

No.	RADICADO	ASUNTO	RADICADO RTA	VERIFICACION OCI-DOCUMENTO DIGITALIZADO	
				ENTRADA	SALIDA
1	2016000074	VERIFICACION INFORMACION LABORAL PARA TRAMITE PENSIONAL DE MARTHA EUGENIA GARCIA	2016004679	SI	SI
2	2016000097	SOLICITUD DE COPIA DE ACTA DE AUDIENCIA RELACIONADA CON INCUMPLIMIENTO DEL GRUPO TECNOTRONIX S.A.S	2016000900	SI	SI
3	2016000256	TRASLADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE SOLICITUD RELACIONADA CON EL CUMPLIMIENTO ESTABLECIDO EN EL RETILAP	2016003821	SI	SI
4	2016000263	TRASLADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE DP SOLICITANDO REVISION Y ACTUALIZACION DE NORMATIVIDAD APLICABLE A SISTEMAS DE DISTRIBUCION, MANEJO Y SEGURIDAD DE GAS	2016004481	SI	SI

²⁰ 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.

5	2016000255	TRASLADO DE MININTERIOR DE SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LAS ACCIONES TOMADAS POR ESTA ENTIDAD EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA HUMANITARIA POR CIERRE DE LA FRONTERA CON VENEZUELA	2016000255	SI	SI
6	2016000362	DP DE CONSULTA - NECESIDAD DE MARCADO PARA COMBUSTIBLES QUE SE INTRODUCEN EN UNA ZONA FRANCA	2016010998	SI	SI
7	2016000437	DP SOLICITANDO INFORMACION RELACIONADA CON EL PRECIO DEL PETROLEO	2016004173	SI	SI
8	2016000439	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON ACCEDER AL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN EL DPTO DEL CESAR	2016002816	SI	SI
9	2016000465	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON LA RENOVACION DEL RETILAP PARA UN PRODUCTO	2016004823	SI	SI
10	2016000470	SOLICITUD DE CONCEPTO DE EQUIVALENCIA DE LA NORMA TECNICA UL 508 Y UL 218 CON RETIE	2016001263	SI	SI
11	2016000467	SOLICITUD DE APOYO A LA ASOCIACION DE CACAOTEROS	2016003672	SI	SI
12	2016000604	SOLICITUD DE CONCEPTO DE EQUIVALENCIA NORMAS UL PARA PANELES SOLARES	2016002214	SI	SI
13	2016000648	DP SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LAS ESTADISTICAS DE VENTAS A NIVEL NACIONAL DE COMBUSTIBLES	2016002240	SI	SI
14	2016000650	SOLICITUD RELACIONADA CON LA AUTENTICIDAD DE LOS DICTAMENES DE INSPECCION DE INSTALACIONE ELECTRICAS	2016002533	SI	SI
15	2016000659	CONSULTA REFERENTE AL USO DE CONDUCTORES SEGUN EL REGLAMENTO RETIE	2016004881	SI	SI
16	2016006128	SOLICITUD DE CERTIFICACION PARA TRAMITE PENSIONAL	2016011320	SI	SI
17	2016006137	SOLICITUD DE EXPEDICION DE CERTIFICACION LABORAL PARA TRAMITE PENSIONAL	2016011718	SI	SI
18	2016006203	DP SOLICITANDO ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS QUE REPOSA EN EL MME PARA UNICO CANAL DE COMUNICACION	2016006770	SI	SI
19	2016006205	SOLICITUD DE EXPEDICION DE CERTIFICADO DE TIEMPOS DE SERVICIO LABORADOS	2016010673	SI	SI
20	2016006217	DP RELACIONADO CON EL PRECIO DEL BARRIL DE PETROLEO EN EL PAIS	2016010084	SI	SI
21	2016006225	DP RELACIONADO CON EL CONCEPTO JURIDICO, ECONOMICO Y POLITICO PARA QUE EN LA REDUCCION DE LOS PRECIOS DE LA GASOLINA NO SE APLIQUEN A LA GASOLINA EXTRA	2016007593	SI	SI
22	2016006339	DP RELACIONADO CON LA EXPEDICION DE LA LEY 1715	2016011023	SI	SI

23	2016006357	DP SOLICITANDO PROCEDIMIENTO DETALLADO Y TERMINOS ESTABLECIDOS PARA TRAMITE DE INSCRIPCION EN SICOM	2016009636	SI	SI
24	2016006384	SOLICITUD DE EXPEDICION DE COPIA DE RESOLUCION NO. 31649 DEL 21/12/2015	2016007158	SI	SI
25	2016006409	SOLICITUD DE CONFIRMACION DE PERMISOS OTORGADOS PARA OPERACION, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCION, VENTA Y COMERCIALIZACION DE HIDROCARBUROS AL CLUB DE PESCA DE CARTAGENA	2016011907	SI	SI
26	2016006520	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE DECRETO DE CLASIFICACION DE MINERIA	2016009448	SI	SI
27	2016006527	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CONDICIONES DE POLIZA DE HIDROCARBUROS	2016014332	SI	SI
28	2016006553	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES LABORALES Y SALARIALES EN FORMATOS 1 Y 2 PARA BONO PENSIONAL DE MARIA PUELLO	2016011319	SI	SI
29	2016006554	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES LABORALES Y SALARIALES EN FORMATOS 1 Y 2 PARA BONO PENSIONAL DE ALBA RUTH CASTRO HERNANDEZ	2016011603	SI	SI
30	2016006555	DP SOLICITANDO INFORMACION SOBRE HIDROELECTRICA DEL RIO CALIMA O ANCHICAYA	2016006968	SI	SI
31	2016013709	SOLICITUD DE CONFIRMACION DE ENTREGA DE COPIA DE ESCRITURA PUBLICA PARA CONTRATO GSA 014-2006	2016015238	SI	SI
32	2016013893	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE TARIFA DE COMBUSTIBLE	2016014836	SI	SI
33	2016013898	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE APLICACION DEL REGLAMENTO RETIE	2016015201	SI	SI
34	2016013993	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE GAS NATURAL	2016018253	SI	SI
35	2016013996	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON LA EXPEDICION RESOLUCION SOBRE LINEAMIENTOS DE LA POLITICA PUBLICA ENERGETICA EN GENERACION DE FUENTES DE ENERGIA	2016018468	SI	SI
36	2016013995	DP SOLICITANDO INFORMACION SOBRE PROYECTO UPME - 2013	2016014825	SI	SI
37	2016014006	SOLICITUD DE CONCEPTOS JURIDICOS DEL MES DE ENERO Y FEBRERO DE 2016	2016019307	SI	SI
38	2016014068	SOLICITUD DE CERTIFICACION SOBRE RECLAMACIONES POR RENDIMIENTOS FINANCIEROS PAGADOS DE REGALIAS	2016018417	SI	SI
39	2016014148	DP RELACIONADO CON LA ACREDITACION COMO ORGANISMO DE INSPECCION DE LA EMPRESA CERTIFICADORA DE REDES DE GAS S.A	2016018343	SI	SI
40	2016014159	DP SOLICITANDO INFORMACION SOBRE BENEFICIOS DE LA LEY 1715	2016016848	SI	SI

41	2016014166	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE OLEODUCTOS QUE PASAN POR EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA	2016017873	SI	SI
42	2016014168	SOLICITUD DE INFORMACION REFERENTE A NORMA PARA REDES ELECTRICAS	2016018359	SI	SI
43	2016014207	DP PROCESO DE FORMALIZACION MINERA MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL CHOCO Y ANTIOQUIA	2016016083	SI	SI
44	2016014208	DP CONSULTA SOBRE LOS COSTOS DEL CANON SUPERFICARIOS EN LAS ZONAS DE RESERVA FORESTAL	2016017313	SI	SI
45	2016014234	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE VACANTES DE LOS EMPLEOS DENOMINADOS CONDUCTOR MECANICO, CELADOR Y AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	2016015053	SI	SI
46	2016020936	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE REGLAMENTO RETIE - TRANSFORMADORES ELECTRICOS	2016023274	SI	SI
47	2016020938	SOLICITUD DE ACLARACION A LA INTERPRETACION DE LITERAL J DEL NUMERAL 22.2 DEL RETIE	2016025996	SI	SI
48	2016020939	SOLICITUD DE INTERPRETACION DEL LITERAL G NUMERAL 20.2.9 DEL RETIE	2016024977	SI	SI
49	2016020941	SOLICITUD DE ACLARACION DEL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 28.3.11 DEL RETIE	2016026015	SI	SI
50	2016020943	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE BENEFICIO TRIBUTARIOS ECONOMICOS EN LA IMPLEMENTACION DE PANELES SOLARES	2016025864	SI	SI
51	2016020957	TRASLADO DE MINAMBIENTE DE DP REFERENTE A COMBUSTIBLE EN LA ZONA FRONTERIZA ENTRE COLOMBIA Y VENEZUELA	2016026750	SI	SI
52	2016021009	DP REFERENTE A LA REGLAMENTACION DE LA LEY 1715	2016024081	SI	SI
53	2016021027	SOLICITUD DE FORMULARIO PARA TRAMITE PENSIONAL	2016026543	SI	SI
54	2016021030	DP SOLICITANDO INFORMAR CUANDO SE EMPIEZA A PAGAR CREDITO	2016021913	SI	SI
55	2016021033	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE BONO PENSIONAL	2016024627	SI	SI
56	2016021160	DP NORMAS TECNICAS PARA LA CONSTRUCCION DE ESTACIONES DE SERVICIO	2016026579	SI	SI
57	2016021173	DP REFERENTE AL FONDO ESTABILIZACION DE PRECIOS DE COMBUSTIBLES	2016025049	SI	SI
58	2016021344	CONSULTA SOBRE RESOLUCION 40245 DE 2016	2016027092	SI	SI
59	2016021475	DP SOLICITUD CODIGO COMERCIALIZADOR INDUSTRIAL	2016027129	SI	SI

60	2016021480	DP SOLICITANDO INFORMACION SOBRE LA AUTORIZACION DEL MME PARA ALMACENAR, DISTRIBUIR Y COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLES DE LA EMPRESA C.I EXPORTECNICAS S.A	2016027405	SI	SI
61	2016028611	DP SOLICITANDO INFORMACION SOBRE LA TECNICA DE FRACTURAMIENTO HIDRAULICO	2016033869	SI	SI
62	2016028612	SOLICITUD DE MODIFICACION DE CERTIFICADO LABORAL DE ALFONZO DE JESUS CORONADO	2016033869	SI	SI
63	2016028613	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE INFORMACION LABORAL CON DESTINO A LA EMISION DE BONOS PENSIONALES	2016033852	SI	SI
64	2016028615	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIOS DE ESNORALDO LOPEZ ROJAS	2016033861	SI	SI
65	2016028617	SOLICITUD DE INFORME REFERENTE A PROBLEMAS GENERADAS POR LA EXPLOTACION MINERA	2016031385	SI	SI
66	2016028620	DP SOLICITANDO LA RESOLUCION DE PENSION DEL SR. MARTIN PERALZA	2016031080	SI	SI
67	2016028820	TRASLADO DE PROSPERIDAD SOCIAL DE PETICION RELACIONADA CON AMPLIACION DE SUBSIDIOS PARA LA COMPRA DE GAS POR PIPAS	2016031542	SI	SI
68	2016028908	DP SOLICITANDO CUPO DE COMBUSTIBLE DE ACUERDO A DOCUMENTACION ENTREGADA AL MME	2016034287	SI	SI
69	2016028954	TRASLADO DE PRESIDENCIA DE QUEJA POR AUTORIZACION DE ALCALDIA DE MONTELIBANO PARA CONSTRUCCION DE ESTACION DE SERVICIO	2016034328	SI	SI
70	2016028958	SOLICITUD REFERENTE A REFINERIAS QUE SE DEDIQUEN A PRODUCCION, COMERCIALIZACION Y EXPORTACION DE DERIVADO DEL PETROLEO	2016034021	SI	SI
71	2016029110	DP SOLICITANDO INFORMACION SOBRE PRODUCCION ANUAL POR MUNICIPIOS DE PRODUCCION DE CARBON DESDE 1990 AL 2010	2016031140	SI	SI
72	2016029178	SOLICITUD DE INFORMACION REFERENTE AL ACTUAL ORDENAMIENTO JURIDICO SOBRE ASPECTOS MINEROS	2016030301	SI	SI
73	2016029224	TRASLADO DE MONTAGAS DE SOLICITUD DE REGISTRO COMO BENEFICIARIO DEL SUBSIDIO POR EL CONSUMO DE GAS GLP	2016034295	SI	SI
74	2016029226	TRASLADO DE PRESIDENCIA DE SOLICITUD DE AYUDA PARA PAGAR DEUDA CON ELECTRICARIBE	2016034568	SI	SI
75	2016029228	TRASLADO DE LA PRESIDENCIA DE SOLICITUD RELACIONADA CON LA CRISIS EN LOS MUNICIPIOS DE ARAUCA Y TAME POR EL INCREMENTO DE LAS TARIFAS DEL SERVICIO DE ENERGIA	2016031359	SI	SI

Fuente Sistema de correspondencia P8 – 28/06/2016

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 2015, 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 22 Presentación de Informes de la Resolución 9 0564 de 2014, 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.

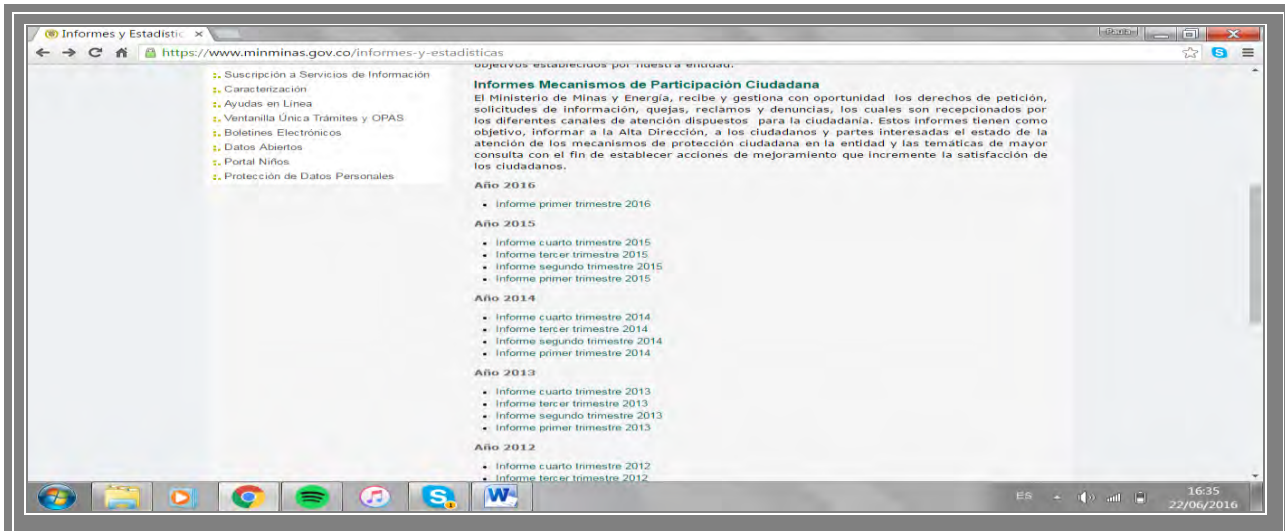
Riesgo Identificado²¹: Presentación y publicación inoportuna del Informe con destino a la Alta Dirección y a los ciudadanos.

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 22 de Junio de 2016, se se encuentra publicado el informe correspondiente al primer trimestre de 2016, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

Tabla 22. Publicación del Informe Primer Trimestre 2016.

²¹ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.



Fuente 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 primer 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 22 Presentación y publicación de Informe trimestral de la Resolución 9 0564 de 2014, 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 Identificado²²: 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”.

²² 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.

Verificación OCI: Mediante correo electrónico de fecha Junio 14 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 del 22 de Junio remitió la información solicitada, la cual se presenta a continuación:

Tabla 23. Carpeta Institucional.

PLANTA DE PERSONAL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA				
NOMBRE	UBICACIÓN ACTUAL	ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN	ruta	IMAGEN
Aida Marcela Nieto Penagos	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	17 de Marzo de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Aida Marcela Nieto Penagos.jpg
Liced Machado Garcia	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	16 de Marzo de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Liced Machado Garcia.jpg
Dolly Ivon Ramirez Romero	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	13 de Abril de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Dolly Ivon Ramirez Romero.jpg
Andri Rodrigo Barajas Barbosa	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	26 de mayo de 2015	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Andri Rodrigo Barajas Barbosa.jpg
Hernando Rodriguez Otalora	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	16 de Junio de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Hernando Rodriguez Otalora.jpg
Leonardo Garzon Rico	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	24 de Mayo de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Leonardo Garzon Rico.jpg
Martha Lilia Cubillos Sierra	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	17 de Mayo de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Martha Lilia Cubillos Sierra.jpg
Martha Cecilia Ayala Doval	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	31 de Julio de 2015	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Martha Cecilia Ayala Doval.jpg
Luisa Fernanda Hurtado Bernal	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	04 de Mayo de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Luisa Fernanda Hurtado Bernal.jpg
Hugo Alejandro Posso Fonseca	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	31 de Julio de 2015	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Hugo Alejandro Posso Fonseca.jpg
Lina Maria Montenegro Sabogal	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	16 de Marzo de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Lina Maria Montenegro Sabogal.jpg

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 al mes de corte de la presente Evaluación (Mayo 2016), solo cuatro de los funcionarios realizan actualización de la misma.

Tabla 24. Funcionarios que Cumplen con el proceso de Aseguramiento de la Información.

NOMBRE	UBICACIÓN ACTUAL	ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN	ruta	IMAGEN
Hernando Rodriguez Otalora	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	16 de Junio de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Hernando Rodriguez Otalora.jpg
Leonardo Garzon Rico	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	24 de Mayo de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Leonardo Garzon Rico.jpg
Martha Lilia Cubillos Sierra	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	17 de Mayo de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Martha Lilia Cubillos Sierra.jpg
Luisa Fernanda Hurtado Bernal	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	04 de Mayo de 2016	X:\Informacion_Institucional	Imágenes\Luisa Fernanda Hurtado Bernal.jpg

Fuente: Grupo TIC

Se evidencia que siete (7) funcionarios no cumplen con el “Procedimiento Gestión de la Seguridad Informática” y más aún cuando tres servidores hace más de diez (10) meses no usan la “Carpeta Institucional”.

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 durante el periodo de análisis, ubicándose en un nivel de riesgo **alto**, permitiendo determinar que el control fue **ineficiente**.

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 **No 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. RESUMEN CALIFICACIÓN DE VARIABLES ANALIZADAS

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

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

11. FIRMAS

GLADYS YOLANDA RAMOS QUINTERO

Profesional Especializado encargado de las funciones de
Jefe Oficina de Control Interno

SANDRA MILENA CASTRO ACHURY

Profesional Oficina de Control Interno