

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

EVALUACIÓN PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. OBJETIVO

El objetivo de la evaluación, consistió en determinar la gestión e interacción del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano con la ciudadanía, a través de la oportuna respuesta a los requerimientos de participación ciudadana y la gestión adelantada por su competencia.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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 los Directores de Partición recibidos por el Ministerio de Minas y Energía, durante el periodo comprendido entre los meses de Junio y noviembre de 2015

EVALUACIÓN

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.

Diciembre de 2015

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estuvo conformado por Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez, Jefe Oficina de Control Interno, quien supervisó la evaluación, y Sandra Milena Castro Acuña, Auditor Interno de la Oficina de Control Interno.

5. CRITERIO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Ley 1758 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 los contenciosos administrativos."
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Bogotá, D.C., 31 de diciembre de 2015

Informe de Evaluación del Proceso de Servicio al Ciudadano, Informe O&S de 2015. Documento de trabajo interno. No debe ser divulgado fuera del Ministerio de Minas y Energía.



EVALUACIÓN PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. OBJETIVO

El objetivo de la evaluación, consistió en determinar la gestión e interacción, del *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano* con la ciudadanía, a través de la oportuna respuesta a los derechos de Petición como mecanismo de participación ciudadana y la gestión adelantada por el Grupo de Control Interno Disciplinario en lo que corresponde a su competencia.

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 los Derechos de Petición recibidos por el Ministerio de Minas y Energía, durante el periodo comprendido entre los meses de Junio y noviembre de 2015

3. CLIENTE

Los cliente 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, y Sandra Milena Castro Achury, Auditor Interno de la Oficina de Control Interno.

5. CRITERIO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993¹, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- 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.
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

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".

- Ley 1474 de 2011³, 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.
- Decreto 2145 de 1999⁴, 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.
- Decreto 2539 de 2000, por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de 1999.
- Decreto 381 de 2012⁵, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Minas y Energía.
- Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011⁶
- 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.

² Indica que es deber de todo servidor público, "Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio".

³ Establece, respecto de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, que "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". Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

⁴ 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.

⁵ Establece como función de la Oficina de Control Interno, "Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades del Ministerio sean apropiados, minimicen la ocurrencia de los riesgos, se mejoren permanentemente y se cumplan por los responsables de su ejecución", y "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana diseñados por el Ministerio, y el funcionamiento del Grupo de Participación Ciudadana, acorde con las normas que reglamentan la materia".

⁶ 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.

- Circular 9 004 de 2013 Secretaria General MME – Estricto cumplimiento a los términos para dar respuesta al derecho de petición⁷

6. METODOLOGÍA

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

6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO

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

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

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

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

⁷ 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".

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 diciembre de 2015.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

De conformidad con lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011⁸, la Oficina de Control Interno realiza el informe de evaluación del segundo semestre de 2015, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, entre junio y noviembre 30 de 2015, efectuó la función de registrar, direccionar y hacer seguimiento al cumplimiento de los términos de respuestas a los Derechos de Petición que la ciudadanía presentó a la entidad.

El Grupo de Participación Ciudadana tiene como instrumento de seguimiento y control una (1) Base de Datos, correspondientes a los Derechos de Petición.

7.1 Análisis Derechos de Petición

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, dispone de una Base de Datos en Excel, a través de la cual registran los Derechos de petición que recibe la entidad. Mediante correo electrónico del 3 de diciembre de 2015, se recibe la Base de Datos correspondiente.

Criterio Normativo:

Artículo 6, Ley 962 de 2005:

"(...) Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública".

Artículo 10, Ley 962 de 2005⁹

⁸ 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.

“Artículo 10. Utilización del correo para el envío de información. Modifíquese el artículo 25 del Decreto 2150 de 1995, el cual quedará así:

"Artículo 25. Utilización del correo para el envío de información. Las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado y por correo electrónico.

En ningún caso, se podrán rechazar o inadmitir las solicitudes o informes enviados por personas naturales o jurídicas que se hayan recibido por correo dentro del territorio nacional.

Las peticiones de los administrados o usuarios se entenderán presentadas el día de incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo.

Las solicitudes formuladas a los administrados o usuarios a los que se refiere el presente artículo, y que sean enviadas por correo, deberán ser respondidas dentro del término que la propia comunicación señale, el cual empezará a contarse a partir de la fecha de recepción de la misma en el domicilio del destinatario. Cuando no sea posible establecer la fecha de recepción del documento en el domicilio del destinatario, se presumirá a los diez (10) días de la fecha de despacho en el correo.

Igualmente, los peticionarios podrán solicitar el envío por correo de documentos o información a la entidad pública, para lo cual deberán adjuntar a su petición un sobre con porte pagado y debidamente diligenciado.

Parágrafo. Para efectos del presente artículo, se entenderá válido el envío por correo certificado, siempre y cuando la dirección esté correcta y claramente diligenciada".

Artículo 5 - Resolución 9 0564 del 26 de mayo de 2014 – MME¹⁰,

“Términos para Resolver las Peticiones: Salvo norma legal especial y sopena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

⁹ 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.

¹⁰ Por el cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, quejas, Reclamos y Denuncias, - PQRDS

Los numerales 1,2,3,4,5,6,7,8 y 9, de la mencionada Resolución indica los casos en los cuales las peticiones estarán sometidas a términos especiales:

“... Petición de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción...”

“...las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta al MME en temas de su competencia deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción...”

“...Cuando no se comprenda su finalidad, se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes.....”

“...Si el MME no es competente informara de inmediato al interesado verbalmente o dentro de los 10 días siguientes al de la recepción...”

“...Expedición de copias o fotocopias.... Dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir del radicado de la solicitud.....”

“.....Solicitudes de información de los Honorables Congresistas, deberán tramitarse dentro de los 5 días siguientes al radicado de las mismas...”

“... Cuando más de 10 ciudadanos formulen peticiones de información análogas, el MME podrá dar una única respuesta que publicara en un diario de amplia circulación o la pondrá en el portal WEB y entregara copias a quienes las soliciten....”.

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 Identificado¹¹: Que los Derechos de Petición se resuelvan por fuera del término legal establecido.

Control Identificado: Verificar en la base de datos la fecha final de respuesta de los derechos de petición.

Verificación OCI: Mediante correo electrónico de fecha 27 de noviembre de 2015 se solicitó al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, la Base de Datos de los

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

Derechos de Petición recibidos en la Entidad dentro del periodo comprendido entre los meses de Junio y noviembre de 2015.

Verificación OCI:

Realizado el análisis de la información reportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se determina que de 1.507 Derechos de Petición recibidos por el MME, se identificaron 1.474 con respuesta dentro del término legal, 33 con respuesta fuera del término legal y 134 sin vencimiento a la fecha de corte del presente informe.

La siguiente tabla indica los Derechos de Petición dentro del periodo objeto de evaluación, cuantificando los atendidos dentro y fuera del término legal, y aquellos DP sin vencimiento a la fecha de corte del presente informe, así:

MES	RECIBIDOS	CON RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO LEGAL	CON RESPUESTA FUERA DEL TERMINO LEGAL	CON VENCIMIENTO POSTERIOR AL PERIODO DE ANALISIS
Junio	180	172	8	0
Julio	251	247	4	0
Agosto	233	229	4	0
Septiembre	300	293	6	0
Octubre	253	243	5	0
Noviembre	290	290	0	134
TOTAL	1507	1474	27	134

Fuente Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Observación OCI: De conformidad con el análisis a la Base de Datos que reporto el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se estableció que entre los meses de junio y noviembre de 2015, el Ministerio de Minas y Energía recibió 1.507 DP, de los cuales se atendieron por fuera del término legal establecido, **27 Derechos de Petición.**

En consecuencia el **2% de los Derechos de Petición**, dentro del periodo objeto de evaluación fueron atendidos fuera del término legal.

Resumen por Área Organizacional:

De conformidad con la información reportada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, se evidencio lo siguiente frente a cada una de las áreas que respondieron fuera de término:

Dependencia	Total	%
Dirección de Energía Eléctrica	4	15%
Dirección de Formalización Minera	3	11%
Oficina Asesora Jurídica	6	22%
Oficina de Asuntos Regulatorios	6	22%
Subdirección de Talento Humano	3	11%
Grupo Gestión Documental	2	7%
Oficina Asuntos Ambientales y sociales	2	7%
Dirección de Hidrocarburos	1	4%
TOTAL	27	100%

Fuente: Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Se observa que de los 27 Derechos de Petición atendidos fuera del término legal, las siguientes áreas organizacionales presentan un mayor número de requerimientos, así:

- Dirección de Energía Eléctrica (15% DP fuera término legal)
- Dirección de Hidrocarburos (4% DP fuera término legal)
- Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales (7% DP fuera término legal)
- Dirección de Formalización Minera (11% DP fuera término legal)
- Subdirección de Talento Humano (11% DP fuera término legal)
- Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales (22% DP fuera término legal)
- Oficina Asesora Jurídica (22% DP fuera término legal)
- Grupo de Gestión Documental (7% DP fuera término legal)

Lo anterior indica, que el riesgo “Que los Derechos de Petición se resuelvan por fuera del término legal establecido”, se materializó entre Junio y noviembre 30 de 2015, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado **no fue 100% Eficiente**, y la Gestión **No fue 100% Efectiva**. Es importante resaltar que el riesgo se ha venido materializando en las diferentes áreas organizacionales de la

Entidad y que es responsabilidad de los dueños de los procesos implementar mecanismos de seguimiento y control para que no se siga presentando DP atendidos fuera del término legal.

No obstante haberse encontrado 27 DP atendidos fuera del término legal por parte de las diferentes áreas organizacionales de la entidad, se resalta la labor adelantada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, por cuanto se observa que los controles aplicados han minimizado el riesgo de incumplimiento normativo. Se considera importante sistematizar el proceso.

Oportunidad de Mejoramiento: 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 Mejoramiento: 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.

A continuación se relacionan las solicitudes realizadas por el Grupo:

SOLICITUD JUSTIFICACIONES DEPENDENCIAS								
RADICADO	FECHA RECIBIDO	FECHA VENIMIENTO	REMITENTE	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	FECHA RTA	SOLICITUD JUSTIFICACION	RESPUESTA JUSTIFICACION
2015039158	11/06/2015	28/07/2015	GOMEZ MORENO ELISEO	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2015047805	15/07/2015	2015058218 / 2015065831	2015061763
2015039704	16/06/2015	08/07/2015	LOPERA HERNANDEZ LUIS EDUARDO	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2015047346	14/07/2015	2015057073	2015062196
2015039742	16/06/2015	08/07/2015	INVERSIONES CASTILLA Y BARBOSA S.A.S.	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2015047607	14/07/2015	2015058218 / 2015065831	2015061763
2015039983	17/06/2015	09/07/2015	RINCON SUAREZ JUAN CARLOS	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2015047606	14/07/2015	2015058218 / 2015065831	2015061763
2015042777	25/06/2015	17/07/2015	CABANA DIAZ MYLA FARIT	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2015049417	22/07/2015	2015056499	
2015049509	23/07/2015	06/08/2015	ISAURA DELGADO DE CUESTA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	2015065975	22/09/2015	2015076009	2015081003
2015058693	28/08/2015	09/10/2015	CENTRO REGIONAL DE EMPRESAS Y EMPRENDIMIENTOS RESPONSABLES	OFICINA ASESORA JURIDICA	2015076136	28/10/2015	2015077226	2015078390
2015062519	09/09/2015	30/09/2015	VISTA CAPITAL S.A. EN LIQUIDACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	2015076090	28/10/2015	2015077226	2015078390
2015064588	16/09/2015	29/10/2015	CONTRERAS MARIN CARLOS	OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES			2015083974	
2015067387	28/09/2015	20/10/2015	AMAYA NERIS ENRIQUE	GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	2015074655	22/10/2015	2015076009	2015081003
2015074720	22/10/2015	13/11/2015	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA	OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2015081057	17/11/2015	2015083967	

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana

Observación OCI: 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 los derechos de petición. Se enviaron 11 solicitudes a las áreas. No obstante fueron 27 los derechos de petición respondidos fuera del término.

Validación Grupo de Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 31 de diciembre de 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano remitió la validación al informe preliminar, y sobre este numeral en particular indicó lo siguiente:

*“Efectivamente, de los 27 derechos de petición que la Oficina de Control Interno verificó que se encontraban vencidos, realmente **21** se encontraban fuera del término legal, por lo que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano realizará las solicitudes de justificación para actualizar esta acción que se remite con copia a Control Interno Disciplinario para lo pertinente, es decir que se emitirán en los próximos días 10 que hicieron falta. Los otros **6** derechos de petición corresponden a errores en digitación por lo que fueron corregidos en la base de datos de seguimiento, lo anterior previa revisión contra el sistema de correspondencia P8*

A continuación se enlistan los radicados que fueron contestados dentro del término: (Subrayado fuera de texto)

2	201503770	04/09/2015	30/09/2015	INFORMACION	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	VERIFICACION DE INFORMACION LABORAL PARA TRAMITE PENSIONAL DE JAIRO RAFAEL CANTILLO Y NELSON RICO ONDRAGON	2015030465	12/09/2015		11	SE CORRIGE FECHA	
13	201503115	05/08/2015	28/07/2015	INFORMACION	PALOMINO PADILLA JOSE JACINTO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD DE CERTIFICACION PARA EXFUNCIONARIO DE MINERCOL LTDA	2014050002	28/09/2015		29	SE CORRIGE FECHA DE RECIBIDO QUE ERA 05/08/2015	
17	2015059441	01/09/2015	22/03/2015	INFORMACION	MARTINEZ REYES MARITZA	OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	OP SOLICITANDO INFORMACION REFERENTE A LA INVERSION SOCIAL REALIZADA EN LOS AÑOS 2012 A 2015 EN EL MUNICIPIO DE PUERTO GAITANE DE ACUERSO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA CEPESA	2015001026	03/09/2015	TRASLADO DE HIDROCARBUROS A OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES 2015061618 08/09/2015	14	SE CORRIGE RADICADO Y FECHA DE RESPUESTA	
18	2015000938	04/09/2015	19/10/2015	SOLICITUD DE CONCEPTO	LOPERA HERNANDEZ LUIS EDUARDO	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRASLADO DE LA CORTE CONSTITUCIONAL - PRESIDENCIA DE OP RELACIONADO CON EL ARTICULO 19 DE LA LEY 1793 DE 2015	2015072002	16/10/2015		4	SE CORRIGE FECHA DE VENCIMIENTO. SE TRATA DE UNA SOLICITUD DE CONCEPTO	
23	2015070005	06/10/2015	28/10/2015	INFORMACION	AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS - ANH	DIRECCION HIDROCARBUROS	TRASLADO RELACIONADO CON LAS TABLAS DE AFORO DE TANQUES	2014074758	23/10/2015				SE CORRIGE FECHA DE VENCIMIENTO
29	2015074865	23/10/2015	17/11/2015	INFORMACION	CENSS - CERTIFICACIONES DE EMPLEADORES	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD DE CERTIFICACION PARA BONO PENSIONAL DE ALICIA GUTIERREZ LACOUTURE	2015079909	10/10/2015				SE CORRIGE NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA

Así mismo se observa que la subdirección de Talento Humano no ha dado respuesta a solicitud de justificación realizada por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano con radicado interno 2015056449, con ocasión de la respuesta fuera de término a la solicitud realizada por parte de la Ex funcionaria Myla Farit Cabana.

Así mismo no se observa respuesta a las solicitudes de justificación enviadas a la Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales mediante radicados 2015083974 y 2015083967, por la respuesta extemporánea a las solicitudes elevadas por el Señor Carlos Contreras Marín y por la Corporación Autónoma Regional del Valle.

Oportunidad de Mejoramiento: La OCI recomienda elevar solicitudes de justificación a las áreas, respecto de todos los Derechos de Petición que fueron respondidos fuera del término. Así mismo se recomienda reiterar las solicitudes de justificación a las áreas responsables e informar al Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Validación Grupo de Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 31 de diciembre de 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano remitió la validación al informe preliminar, y sobre este numeral en particular indicó lo siguiente:

“Al respecto del seguimiento a los derechos de petición y la subsecuente remisión de las solicitudes de justificación a las dependencias que atienden derechos de petición fuera de término, y para corregir este proceso manual se establecerá una acción de mejora con el fin de generar mayor confiabilidad al

seguimiento, mientras que el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICS saca en funcionamiento la herramienta de correspondencia que contribuirá a llevar de manera sistematizada el proceso de control y seguimiento”.

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 Identificado¹²: 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.

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 21 de diciembre de 2015, solicita al Grupo Interno Disciplinario informar si el Grupo había recibido copia de las comunicaciones que se encontraban en la base de datos adjunta, en relación con los Derechos de Petición respondidos fuera de término.

En respuesta a dicha solicitud, el Coordinador del Grupo de Control Interno Disciplinario, mediante correo electrónico de la misma fecha indicó lo siguiente:

“Del análisis se puede observar lo siguiente:

1. *Existe una confusión inexplicable en el Grupo de Participación pues la copia de los memorandos solicitando explicación a las áreas por vencimientos de derechos de petición los están enviando a la Oficina de Control Interno y no al grupo de control interno disciplinario.*
2. *Es necesario que en el grupo de participación y en general en todo el Ministerio se analice el contenido de los derechos de petición para determinar, el tipo de derecho de petición que se trata y establecer el término legal”.*

La OCI procedió a verificar en el sistema de correspondencia P8, si las comunicaciones de solicitud de justificación enviadas por el Grupo de Participación y Servicio al

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

Ciudadano fueron remitidas con copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, encontrando lo siguiente:

REMITENTE	DEPENDENCIA	RADICADO RTA	FECHA RTA	SOLICITUD JUSTIFICACION	RESPUESTA JUSTIFICACION	Verificación OCI
GOMEZ MORENO ELISEO	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2015047805	15/07/2015	2015058218 / 2015065831	2015061763	No tiene copia
LOPERA HERNANDEZ LUIS EDUARDO	DIRECCION DE FORMALIZACION MINERA	2015047346	14/07/2015	2015057073	2015062196	No tiene copia
INVERSIONES CASTILLA Y BARBOSA S.A.S.	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2015047607	14/07/2015	2015058218 / 2015065831	2015061763	No tiene copia
RINCON SUAREZ JUAN CARLOS	OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES	2015047606	14/07/2015	2015058218 / 2015065831	2015061763	No tiene copia
CABANA DIAZ MYLA FARIT	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2015049417	22/07/2015	2015056499		No tiene copia
ISAURA DELGADO DE CUESTA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	2015065975	22/09/2015	2015076009	2015081003	Copia a Control Interno
CENTRO REGIONAL DE EMPRESAS Y EMPRENDIMIENTOS RESPONSABLES	OFICINA ASESORA JURIDICA	2015076136	28/10/2015	2015077226	2015078390	Copia a Control Interno
VISTA CAPITAL S.A. EN LIQUIDACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	2015076090	28/10/2015	2015077226	2015078390	Copia a Control Interno
CONTRERAS MARIN CARLOS	OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES			2015083974		Copia a Control Interno
AMAYA NERIS ENRIQUE	GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL	2015074655	22/10/2015	2015076009	2015081003	Copia a Control Interno
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA	OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	2015081057	17/11/2015	2015083967		Copia a Control Interno Disciplinario

Fuente: Grupo de participación y Servicio al Ciudadano

Observación OCI: De las 11 comunicaciones enviadas por parte del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano a las áreas organizaciones, solicitando justificación por la respuesta extemporánea de los derechos de petición, solo una (1) fue enviada con copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, cinco (5) fueron enviadas erróneamente a la Oficina de Control Interno y las cinco (5) restantes no tienen copia en el sistema de correspondencia.

Oportunidad de Mejoramiento: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe informar de manera oportuna al Grupo de Control Interno Disciplinario sobre el incumplimiento de las áreas organizacionales en dar respuesta a los derechos de petición, para lo de su competencia.

Oportunidad de Mejoramiento: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano debe tener la trazabilidad de las comunicaciones que envía tanto a las áreas como al Grupo de Control Interno Disciplinario, en relación con la gestión para la oportuna respuesta a los derechos de petición y cerciorarse de que son recibidas y atendidas oportunamente

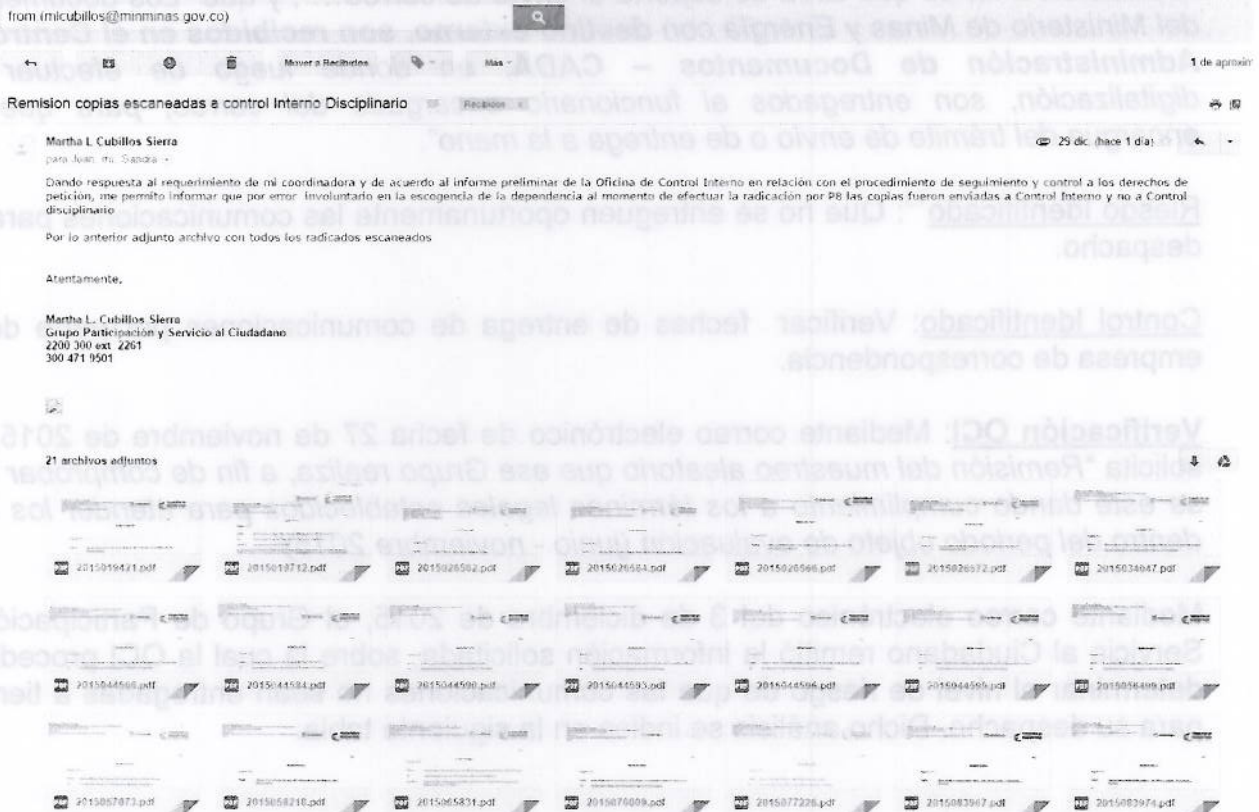
El riesgo de "Que el Grupo de Control Interno Disciplinario no tenga conocimiento de los Derechos de Petición que fueron atendidos por fuera del término legal establecido, para

lo de su competencia”, se materializó entre Junio y noviembre de 2015, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado no fue **Eficiente** y la gestión no fue **Efectiva**.

Validación Grupo de Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 31 de diciembre de 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano remitió la validación al informe preliminar, y sobre este numeral en particular indicó lo siguiente:

“El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, verificó las solicitudes de justificación con remisión de copia al Grupo de Control Interno Disciplinario, observando que aunque las comunicaciones están correctamente elaboradas, el funcionario encargado de la radicación por equivocación remitió las copias a través del aplicativo en su mayoría a la Oficina de Control Interno y no al Grupo de Control Interno Disciplinario, por lo que de manera inmediata se remitieron las comunicaciones correctamente.”

Evidencia:



Sin embargo se instaurará una acción de mejoramiento, en la que se verifique por parte del encargado del seguimiento, las remisiones y la trazabilidad correspondiente a través del sistema de correspondencia P8”.

Comentario OCI: En efecto se verificó que las comunicaciones que por error fueron enviadas inicialmente a la Oficina de Control Interno, fueran enviadas al Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia. En el siguiente informe de seguimiento se verificara la adopción de la acción de mejora propuesta por el grupo de Participación Ciudadana.

7.3. 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*”, 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 Identificado¹³: 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 27 de noviembre de 2015, 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 (junio - noviembre 2015)*”

Mediante correo electrónico del 3 de diciembre de 2015, 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:

¹³ 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.

Evaluación al Proceso de Servicio al Ciudadano informe 068 de 2015

RADICADO	FECHA RBO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	FECHA POSTURA EN CORREO 472	Nivel de Riesgo - OCI	OBSERVACIONES PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2015036179	01/06/2015	2015041939	23/06/2015	25/06/2015		ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2015037161	03/06/2015	2015042069	24/06/2015	24/06/2015		ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015038379	09/06/2015	2015044074	02/07/2015	02/07/2015		ENTREGADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015038406	09/06/2015	2015044186	02/07/2015	02/07/2015		ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015038530	09/06/2015	2015043916	01/07/2015	02/07/2015		ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015038572	09/06/2015	2015044439	02/07/2015	06/07/2015		ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2015038724	10/06/2015	2015044082	02/07/2015	02/07/2015		ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015038834	10/06/2015	2015044026	01/07/2015	06/07/2015		ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2015039254	12/06/2015	2015045337	07/07/2015	08/07/2015		ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2015039339	12/06/2015	2015045058	06/07/2015	08/07/2015		ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2015039484	12/06/2015	2015045337	07/07/2015	08-jul		ENTREGADO FUERA DE TÉRMINO
2015039870	16/06/2015	2015045011	06/07/2015	07/07/2015		ENTREGADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015039922	16/06/2015	2015045415	07/07/2015	08/07/2015		ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015040209	17/06/2015	2015046025	08/07/2015	09/07/2015		ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015040627	18/06/2015	2015046516	09/07/2015	09/07/2015		ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015041395	22/06/2015	2015047149	13/07/2015	15/07/2015		ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2015041808	23/06/2015	2015047349	14/07/2015	14/07/2015		ENTREGADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015041809	23/06/2015	2015047366	14/07/2015	14/07/2015		ENTREGADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015041811	23/06/2015	2015047559	14/07/2015	15/07/2015		ENTREGADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015041832	23/06/2015	2015047596	14/07/2015	14/07/2015		ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015041909	23/06/2015	2015047645	14/07/2015	16/07/2015		ENVIADO FUERA DE TÉRMINO
2015042356	24/06/2015	2015047699	15/07/2015	15/07/2015		ENVIADO DENTRO DE LOS TÉRMINOS
2015068489	01/10/2015	2015074459	22/10/2015	23/10/2015		A TIEMPO
2015068908	02/10/2015	2015075067	23/10/2015	28/10/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015069579	05/10/2015	2015075492	26/10/2015	27/10/2015		A TIEMPO
2015069837	06/10/2015	2015073776	20/10/2015	21/10/2015		A TIEMPO
2015069949	06/10/2015	2015075632	27/10/2015	29/10/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015070005	06/10/2015	2015074758	23/10/2015	26/10/2015		ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2015070164	06/10/2015	2015075614	27/10/2015	29/10/2015		ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2015070499	07/10/2015	2015076423	29/10/2015	30/10/2015		ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2015070520	07/10/2015	2015076093	28/10/2015	30/10/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015070960	08/10/2015	2015076686	30/10/2015	03/11/2015		ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2015071033	08/10/2015	2015076686	30/10/2015	03/11/2015		ENTREGADO FUERA DE TERMINO

Evaluación al Proceso de Servicio al Ciudadano informe 068 de 2015

RADICADO	FECHA RBO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	FECHA POSTURA EN CORREO 472	Nivel de Riesgo - OCI	OBSERVACIONES PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2015059367	01/09/2015	2015075426	22/09/2015	28/10/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015059832	02/09/2015	2015066263	23/09/2015	25/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015059951	02/09/2015	2015066282	23/09/2015	28/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015059952	02/09/2015	2015066112	23/09/2015	23/09/2015		A TIEMPO
2015059953	02/09/2015	2015065974	22/09/2015	23/09/2015		A TIEMPO
2015059954	02/09/2015	2015066024	23/09/2015	23/09/2015		A TIEMPO
2015059965	02/09/2015	2015066276	23/09/2015	29/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015060274	03/09/2015	2015066499	24/09/2015	29/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015060867	04/09/2015	2015067128	25/09/2015	29/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015061930	08/09/2015	2015067543	28/09/2015	30/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015062060	08/09/2015	2015067649	29/09/2015	30/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015062472	09/09/2015	2015068155	30/09/2015	02/10/2015		ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2015065253	18/09/2015	2015070805	08/10/2015	09/10/2015		A TIEMPO
2015052465	03/08/2015	2015057944	26/08/2015	27/08/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015052483	03/08/2015	2015057691	25/08/2015	26/08/2015		A TIEMPO
2015052536	03/08/2015	2015057994	26/08/2015	27/08/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015053241	05/08/2015	2015058745	28/08/2015	28/08/2015		A TIEMPO
2015053263	05/08/2015	2015058545	27/08/2015	31/08/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015053296	05/08/2015	2015058492	27/08/2015	31/08/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015054614	12/08/2015	2015059709	01/09/2015	02/09/2015		A TIEMPO
2015054616	12/08/2015	2015059759	01/09/2015	02/09/2015		A TIEMPO
2015054626	12/08/2015	2015059760	01/09/2015	02/09/2015		A TIEMPO
2015054628	12/08/2015	2015059823	02/09/2015	02/09/2015		A TIEMPO
2015055140	13/08/2015	2015060500	03/09/2015	07/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015055158	13/08/2015	2015060240	03/09/2015	04/09/2015		A TIEMPO
2015056080	19/08/2015	2015062426	09/09/2015	11/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015057361	24/08/2015	2015063596	14/09/2015	15/05/2015		ENTREGADO FUERA DE TERMINO
2015057524	25/08/2015	2015063994	15/09/2015	16/09/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015057708	25/08/2015	2015064242	15/09/2015	16-sep		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015058597	28/08/2015	2015064966	18/09/2015	18/09/2015		A TIEMPO
2015077065	03/11/2015	2015082690	24/11/2015	25/11/2015		A TIEMPO
2015077069	03/11/2015	2015082916	24/11/2015	27/11/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO
2015077884	05/11/2015	2015083622	26/11/2015	30/11/2015		ENVIADO FUERA DE TERMINO

Fuente Grupo de Administración Documental

Análisis OCI:

El siguiente es el resultado del análisis realizado a los 32 radicados seleccionados en forma aleatoria.

RESULTADO DEL ANÁLISIS DESPACHO DE CORRESPONDENCIA 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	46%
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	36	55%

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 66 comunicaciones registradas, **el 55% de las mismas, fue despachado fuera de término, lo que indica que los peticionarios no reciben a tiempo sus respuestas.**

Lo anterior indica, que el riesgo “*que no se entreguen oportunamente las comunicaciones para su despacho*”, **se materializó** entre Junio y Noviembre 30 de 2015, 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 Mejoramiento: Teniendo en cuenta que las responsables de dar respuesta oportuna a los Derechos de Petición son las áreas organizacionales, éstas deben enviar en forma oportuna al Centro de Administración de Documentos – CADA, las comunicaciones de respuesta, de manera que se cumplan con los términos legales establecidos.

Oportunidad de Mejoramiento: Se sugiere al *Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano*, adoptar mecanismos de alerta hacia las demás dependencias de la Entidad, para hacer seguimiento al cumplimiento de los términos para dar respuesta a los Derechos de Petición.

Validación Grupo de Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 31 de diciembre de 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano presentó la siguiente observación antes esta oportunidad de mejora:

“El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ha realizado una amplia divulgación con respecto a la remisión de las respuestas de PQRD`S a tiempo para ser impuestos a través del servicio de correo 472, sin embargo es necesario que cada dependencia ejerza acciones de autocontrol para evitar que el envío se realice posterior a la fecha de vencimiento de acuerdo con el artículo 10 de la Ley 962 de 2005”.

Comentario OCI: En efecto se ha evidenciado que el Grupo de Participación Ciudadana ha realizado diferentes eventos en los cuales se ha sensibilizado a las demás dependencias sobre la importancia de responder en tiempo los derechos de petición, contando además con los tiempos administrativos que toma el reparto y entrega de la correspondencia.

No obstante, y con el fin reforzar esta labor, se hace necesario que el Grupo de Servicio al Ciudadano fortalezca la actividad de alertar a las demás dependencias sobre el vencimiento de los derechos de petición.

En esta oportunidad de mejoramiento 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.

Oportunidad de Mejoramiento: Se recomienda al Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano desarrollar estrategias conjuntas con el Grupo de Administración Documental para que el despacho efectivo de los Derechos de Petición se lleve a cabo dentro del Término de Ley.

Validación Grupo de Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 31 de diciembre de 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano presentó la siguiente observación antes esta oportunidad de mejora:

“El procedimiento de remisión a través del correo 472 se encuentra a cargo del Grupo de Gestión Documental, por lo tanto será dicha dependencia quien ejerza acciones para evitar remitir a través del sistema 472 de correo, comunicaciones con tiempos distantes a los que realmente reflejan su radicado. El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano reiterará esta solicitud al Grupo de Gestión Documental para los ajustes correspondientes”.

Comentario OCI: Se acoge el comentario realizado por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta que el control final del despacho de los documentos está a cargo del Grupo de Gestión Documental. En tal sentido se informará al Grupo de Gestión Documental.

7.4. 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**”.

Riesgo Identificado¹⁴: 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 para verificar la digitalización de la información.

	RADICADO ENTRADA	ASUNTO	RADICADO SALIDA	Verificación OCI - documento digitalizado	
				ENTRADA	SALIDA
1	2015037456	DP RELACIONADO CON LIQUIDACION DE LA EMPRESA CORELCA	2015043393	X	X
2	2015039704	TRASLADO DE LA UPME DE DERECHO DE PETICION SOBRE NORMATIVIDAD	2015047346	X	X
3	2015039983	DP RELACIONADO CON EL VENCIMIENTO DE LA REGULACION	2015047606	X	X
4	2015043754	SOLICITUD COPIA DE RESPUESTA A RADICADO PRESENTADO POR EL	2015044772	X	X
5	2015043835	DERECHO DE PETICION LIQUIDACION CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	2015049122	X	X
6	2015043872	DP SOLICITUD APLIACION RESPUESTA RADICADO 2015042407SOBRE	2015049199	X	X
7	2015044233	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE INFORMACION LABORAL	2015048692	X	X
8	2015052466	SOLICITUD DE INFORMACION REFERENTE AL COLTAN O ARENAS	2015056220	X	X
9	2015052526	DP REFERENTE A LA PRESENTACION DE CERTIFICACION PLENA DE	2015053939	X	X

¹⁴ 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.

Evaluación al Proceso de Servicio al Ciudadano informe 068 de 2015

	RADICADO ENTRADA	ASUNTO	RADICADO SALIDA	Verificación OCI - documento digitalizado	
				ENTRADA	SALIDA
10	2015052584	DP SOLICITANDO ELABORACION DE CONTRATO DE PRESTACION DE	2015053873	X	X
11	2015052929	SOLICITUD DE CERTIFICACION DE EXFUNCIONARIA DE LA EMPRESA	2015057425	X	X
12	2015059370	SOLICITUD DE EXPEDICION DE CERTIFICADO DE EMPLEADO PUBLICO	2015062885	X	X
12	2015059378	TRASLADO DE LA ANLA DE DERECHO DE PETICION RELACIONADO CON	2015062848	X	X
13	2015059916	SOLICITUD DE EXPEDICION DE FORMATOS 1, 2 Y 3 PARA TRAMITE DE	2015063309	X	X
14	2015059913	TRASLADO DE LA CREG DE PETICION RELACIONADA CON LA	2015062621	X	X
15	2015060173	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION QUE FIJA PRECIOS DE	2015064501	X	X
16	2015068710	CONSULTA ACERCA DE VERTIMIENTOS Y EMISIONES DE INSTALACIONES DE	2015071999	X	X
17	2015068489	SOLICITUD DE EXPEDICIÓN DE FORMATOS 2 Y 3 PARA TRÁMITE	2015074459	X	X
18	2015068712	CONSULTA RELACIONADA CON EL RETIE	2015069955	X	X
19	2015068901	CAMBIO NOMBRE RAZÓN SOCIAL PETROAMERICA	2015074961	X	X
20	2015069187	SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO - NAVAS GUALDRON CARLOTA	2015074877	X	X
21	2015078218	DP SOLICITUD DE INFORMACION SI ANTE EL MME FIGURAN INSCRITAS	2015079360	X	X
22	2015078221	DP SOLICITUD DE INFORMACION SI ANTE EL MME FIGURAN INSCRITAS	2015079360	X	X
23	2015078223	DP SOLICITUD DE INFORMACION SI ANTE EL MME FIGURAN INSCRITAS	2015079360	X	X
24	2015078224	DP SOLICITUD DE INFORMACION SI ANTE EL MME FIGURAN INSCRITAS	2015079360	X	X

Fuente Sistema de correspondencia P8 – 21/12/2015

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

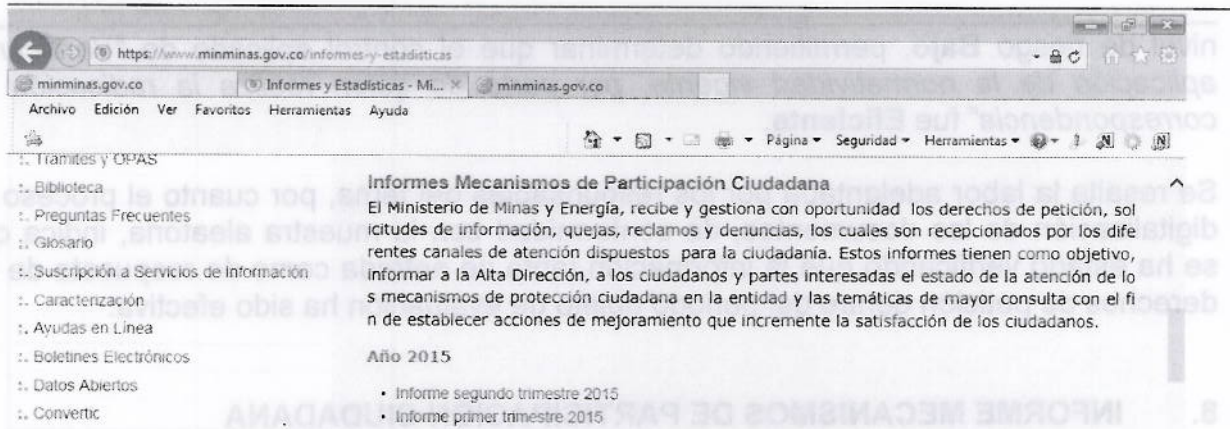
Criterio Normativo: De conformidad con lo establecido en el Capítulo Quinto, Artículo 22 Presentación de Informes de la Resolución 9 0564 de 2014, el Coordinador del Grupo de Participación y Servicio al ciudadano deberá presentar a la Alta dirección del Ministerio de Minas y energía un informe trimestral 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 Identificado¹⁵: 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 18 de diciembre de 2015, no se encuentra publicado aún el informe correspondiente al tercer trimestre, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

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.



Fuente Pagina WEB-MME

Se evidencio que a la fecha de consulta de la página web no se encuentra publicado el Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana, correspondiente al tercer trimestre de 2015.

Lo anterior indica, que el riesgo inherente de "*Presentación y publicación inoportuna del Informe con destino a la Alta Dirección y a los ciudadanos*", **se materializó** para el tercer trimestre de 2015, ubicándose en un nivel de riesgo **Alto**, permitiendo determinar que el control aplicado **no 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, **no fue Efectiva**.

Validación Grupo de Servicio al Ciudadano: Mediante correo electrónico del 31 de diciembre de 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano presentó la siguiente observación:

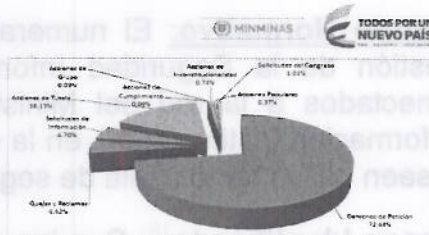
El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ha elaborado el informe del tercer trimestre y se encuentra en proceso de remisión a la Alta Dirección y publicación en el portal web, lo cual sucederá a más tardar el 4 de enero de 2016, sin embargo instaurará una acción de mejora para que luego de vencido cada trimestre dentro de los siguientes 20 días sea emitido el informe y contrarrestar las demoras en publicación.

Evidencia:

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Julio - agosto - septiembre de 2015

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano



Esta grafica muestra que 786 requerimientos corresponden a Derechos de Petición, 51 a Solicitudes de Información, 48 a Quejas y Reclamos, 175 a Acciones de Tutela, 8 a Acciones Inconstitucionales, 4 a Acciones Populares y 11 a Solicitudes por parte de los Congresistas.

DERECHOS DE PETICIÓN

El mayor porcentaje de derechos de petición durante este trimestre fue recibido por la Dirección de Hidrocarburos, estas peticiones correspondieron en su mayoría a solicitudes de cupos y precios de combustible y requisitos para la inclusión en el subsidio de GLP; el segundo lugar en porcentaje se encuentra en la Subdirección de Talento Humano, quienes recibieron solicitudes de información de certificaciones laborales para trámites pensionales.

El comportamiento de los Derechos de Petición del tercer trimestre, se refleja en la siguiente grafica:



El siguiente cuadro muestra el resumen de los Derechos de Petición sin contestar o contestados fuera de término en el tercer trimestre del año 2015:

DEPENDENCIA	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINO	N/O ATENDIDOS
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	2
OFICINA ASesoría JURÍDICA	3	0
OFICINA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	0	1
OFICINA DE ASUNTOS REGULADORES Y EMPRESARIALES	0	3
TOTAL	5	4

GRUPO DE GESTIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12	0	0	0	0	12
OFICINA ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES	11	0	0	1	0	12
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	10	0	0	0	0	10
OFICINA DE ASUNTOS REGULADORES Y EMPRESARIALES	10	0	0	0	0	10
GRUPO DE ASUNTOS REGULADORES	8	0	0	0	0	8
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0	0	0	0	4
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	2	0	0	0	0	2
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	2	0	0	0	0	2
DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA DE RIESGOS	1	1	1	1	0	4
OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTERNACIONAL	1	0	0	0	0	1
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0	1
GRUPO DE SERVICIOS COLECTIVOS	1	0	0	0	0	1
OFICINA DE ASUNTOS REGULADORES	1	0	0	0	0	1
TOTAL	67	1	1	1	0	70

TEMATICAS DE MAYOR CONSULTA

A través de los diferentes canales a disposición de la Ciudadanía, incluyendo el correo institucional y la atención personalizada, las consultas que realizó la ciudadanía con mayor frecuencia, fueron las siguientes:

TEMÁTICA	DEPARTAMENTO	DEPARTAMENTO
Solicitudes relacionadas con títulos y licencias mineras.	Solicitudes de información general y conceptos relacionados con el RETS.	Solicitudes de información acerca de requisitos para la inclusión en el subsidio de GLP.
Solicitudes de información acerca de concesiones mineras.	Solicitudes de información acerca del estado de la reglamentación de la Ley 1715.	Solicitudes de aumento de cupo de combustible en zonas de frontera.
Solicitudes de información con relación a la normalización de la actividad de explotación minera en Colombia.	Solicitudes de información relacionadas con proyectos de autogeneración.	Solicitudes de información acerca de poblaciones que no se encuentran en área de servicio exclusivo de gas natural.
Solicitudes de orientación para el proceso de formalización de pequeños y medianos mineros.	Solicitudes de información relacionadas con los requerimientos para el desarrollo de proyectos de energía.	Solicitudes de información relacionadas con la producción de petróleo en diferentes campos.
Solicitudes de información relacionada con la situación de los hidrocarburos en el país.	Solicitudes de información relacionadas con la Resolución 00274 de 2014.	Solicitud de expedición de copia de la que única para transportar petróleo crudo.

Comentario OCI: Se pudo evidenciar que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ha elaborado el informe correspondiente al tercer trimestre. No obstante a la fecha no se ha presentado a la Alta Dirección ni ha sido publicado. Por lo anterior se mantiene la observación inicial y en el siguiente informe de seguimiento se verificara la aplicación de la acción de mejora propuesta por el Grupo.

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 Identificado¹⁶: Que los archivos de carácter institucional, no queden guardados en la carpeta X:\ “Información Institucional” en el equipo del funcionario responsable.

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

Verificación OCI: Mediante correo electrónico de fecha diciembre 17 de 2015, se solicita al Grupo de Tecnologías de Información y Comunicación suministrar la evidencia que permita determinar el uso que hacen los integrantes del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, de la denominada “Carpeta Institucional”

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

PLANTA DE PERSONAL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA				
NOVIEMBRE 17 DE 2015				
NOMBRE	UBICACIÓN ACTUAL	ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN	ruta	IMAGEN
Aida Marcela Nieto Penagos	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	14 de Septiembre de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Aida Marcela Nieto Penagos.jpg
Liced Machado Garcia	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	14 de Octubre de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Liced Machado Garcia.jpg
Dolly Ivon Ramirez Romero	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	11 de Diciembre de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Dolly Ivon Ramirez Romero.jpg
Andri Rodrigo Barajas Barbosa	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	26 de mayo de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Andri Rodrigo Barajas Barbosa.jpg
Hernando Rodriguez Ojalora	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	31 de Julio de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Hernando Rodriguez Ojalora.jpg
Leonardo Garzon Rico	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	24 de Noviembre de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Leonardo Garzon Rico.jpg
Martha Lilia Cubillos Sierra	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	21 de Octubre de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Martha Lilia Cubillos Sierra.jpg
Francisco Eliecer Sarmiento Devia	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	30 de Septiembre de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Francisco Eliecer Sarmiento Devia.jpg
Carlos Andres Hoyos Perez	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	10 de Agosto de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Carlos Andres Hoyos Perez.jpg
Martha Cecilia Ayala Doval	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	31 de Julio de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Martha Cecilia Ayala Doval.jpg
Luisa Fernanda Hurtado Bernal	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	14 de Septiembre de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Luisa Fernanda Hurtado Bernal.jpg
Hugo Alejandro Posso Fonseca	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	31 de Julio de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\Hugo Alejandro Posso Fonseca.jpg
Lina Maria Montenegro Sabogal	Grupo Participacion y Servicio al Ciudadano	10 de Agosto de 2015	X\Informacion_Institucional	imagenes\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 (Noviembre 2015), solo uno de los funcionarios realiza actualización de la misma

¹⁶ 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.

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”, no se materializó durante el periodo de análisis, ubicándose en un nivel de riesgo **medio**, permitiendo determinar que el control fue **Eficiente**.

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

Oportunidad de Mejoramiento. La OCI recomienda actualizar constantemente 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. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ha formulado en el aplicativo SIGME las siguientes oportunidades de mejora, con el fin de mejorar el proceso, así:

Oportunidad de Mejora 1

Configurar PDF		Generar PDF						
1	Tipo de hallazgo: Oportunidad de mejora	Metodología: Lluvia de ideas	Anexo análisis- causa:					
	Reportado por: Auditores internos de gestión independiente	Fecha hallazgo: 2014-10-01						
	Hallazgo: El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, debe revisar los procedimientos del proceso de control a los derechos de petición							
Nro	CAUSA DEL HALLAZGO	EFEECTO DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA META	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA DE LA META	UNIDAD DE MEDIDA DE LA META	Tipo de acción implementada:
1	El procedimiento no se encuentra actualizado conforme con la Resolución 90564 de 2014	La socialización del procedimiento interno puede generar confusión en los funcionarios, en comparación con la normatividad interna de Derechos de Petición	Actualizar el procedimiento interno PQ1 - Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información, conforme a la Resolución 90564 de 2014	Unificar los criterios y lineamientos para el procedimiento interno de derechos de petición	Un procedimiento interno elaborado, oficializado y divulgado	Un procedimiento elaborado, oficializado y divulgado	1	Fecha: Responsable de ejecutar la meta: Observaciones:

Fuente: Sistema de Información SIGME, Diciembre 2015

Verificación OCI: Mediante mesa de trabajo realizada el 21 de diciembre de 2015¹⁷, se indica por parte del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano que el proyecto de modificación del procedimiento se encuentra aún en ajuste dado que, adicional a la Resolución 9 0564 de 2014, fue expedida la Ley 1755 de 2015, con lo cual se tuvo que replantear el ajuste del procedimiento. A la fecha del presente informe no ha sido expedido el Procedimiento final ajustado.

¹⁷ Con la funcionaria Martha Amaya, Profesional del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

Estado de la Oportunidad de Mejora: Pendiente

Oportunidad de Mejora 2:

3		Tipo de hallazgo:	Oportunidad de mejora	Metodología:	Lluvia de ideas	Anexo análisis- causa:	
Reportado por:		Auditoría interna de gestión independiente		Fecha hallazgo:		2014-10-01	
Hallazgo:		El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, debe analizar la posibilidad de sistematizar el proceso, por cuanto la Base de Datos actual no es un mecanismo seguro y confiable para el manejo de la información, para lo cual se sugiere consultar al Grupo TIC					
Nro	CAUSA DEL HALLAZGO	EFEECTO DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA META	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA DE LA META	UNIDAD DE MEDIDA DE LA META
1	Se lleva una base de datos en excel que implica un alto riesgo de error y pérdida de tiempo por reprocesos	La base de datos de seguimiento implica margen de error humano y reproceso al ser ingresada manualmente los datos derivados de PS	Se llevará a cabo una mesa de trabajo con el Grupo TIC y el Grupo de Gestión Documental para efectuar análisis del aplicativo PS y determinar la forma de migrar la información para seguimiento con base en un solo ingreso de datos	Unificar requerimientos para la ayuda tecnológica ya existente (PS) que permite contar con una base sistematizada para el seguimiento a PQR'S	Elaborar una lista de requerimientos para el control y seguimiento de PQR's que deriven del aplicativo PS, a fin de que el Grupo de Sistemas viabilice su implementación o se obtenga una alternativa adecuada para sistematizar el proceso	Lista de requerimientos consolidada para someter a viabilización de Sistemas	1
						Tipo de acción implementada: Mejora continua Fecha: 2014-10-27 Inicio 2015-05-30 Fin Responsable de ejecutar la meta: RODRIGUEZ OTALORA HERNANDO Observaciones:	

Verificación OCI: Mediante mesa de trabajo realizada el 21 de diciembre de 2015¹⁸, se indica por parte del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano que se han realizado varios requerimientos al Grupo de Tecnologías de la Información con el fin de lograr la sistematización del proceso, dada la delicadeza del tema y el alto margen de error humano que se puede presentar al manejar una base de datos manual.

Mediante comunicación con radicado interno No. 2015057454 del 24 de agosto de 2015, el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano presenta ante el Grupo TIC los requerimientos para el sistema que permita llevar el control de las peticiones quejas y reclamos.

Observación OCI: Verificados los requerimientos que ha realizado el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ante el Grupo TIC para contar con una herramienta que permita llevar un control efectivo de los Derechos de Petición y demás mecanismos de participación ciudadana, y dado que el objetivo de la acción de mejora propuesta por el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano fue unificar requerimientos para la ayuda tecnológica ya existente (p8) que permita contar con una base sistematizada para el seguimiento a los PQR's, esta oportunidad de mejora se considera cumplida.

No obstante no se cierra la observación hasta tanto no se cuente con el proceso sistematizado

Estado de la Oportunidad de Mejora: Pendiente

¹⁸ Con la funcionaria Martha Amaya, Profesional del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

OBSERVACIÓN OCI: Con el fin de verificar el estado de la solicitud elevada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico del 22 de diciembre de 2015, la OCI solicitó al Grupo TIC informar en qué estado se encuentra la solicitud elevada mediante comunicación 2015057454 del 24 de agosto de 2015.

En respuesta a dicha solicitud, el Grupo TIC respondió en los siguientes términos:

“Atendiendo la solicitud de información realizada por la doctora Sandra Castro, me permito informar que frente al requerimiento del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano en cuanto a la implementación de un Software de Seguimiento a PQRDS, se tendrá en cuenta para la vigencia 2016, sin embargo, cabe aclarar que la mayoría de funcionalidades se desarrollaron en el Módulo de PQRDS del Portal Web del Ministerio, dadas las diferentes solicitudes del Grupo de Participación Ciudadana.

En el primer trimestre de 2016 se concretarán, conjuntamente con el Grupo de Participación Ciudadana, las funcionalidades para el Software de Seguimiento solicitado, optando por desarrollos que no ameriten duplicar esfuerzos, es decir, analizando la viabilidad de desarrollos y sin que se repitan funcionalidades existentes en el Portal Web de la entidad.

En cuanto a la integración con el sistema de correspondencia, la nueva versión del P8 se tendrá en producción a finales de marzo del próximo año”.

11. 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.

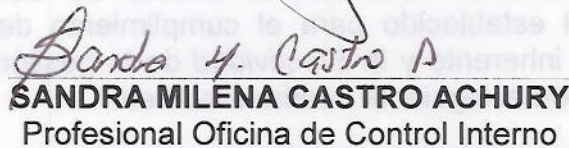
VARIABLE ANALIZADA	CONTROL EFICIENTE	VALORACION DEL RIESGO	GESTION EFECTIVA	RESPONSABLE
Derechos de Petición	No fue 100%	Alto	No fue 100%	Áreas Organizacionales
Interacción con el Grupo Control Interno Disciplinario	No	Alto	No	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Despacho de Correspondencia	No fue 100%	Alto	No fue 100%	Áreas Organizacionales - Grupo Gestión Documental
Digitalización de documentos	SI	Bajo	SI	Grupo Gestión

Evaluación al Proceso de Servicio al Ciudadano informe 068 de 2015

VARIABLE ANALIZADA	CONTROL EFICIENTE	VALORACION DEL RIESGO	GESTION EFECTIVA	RESPONSABLE
				Documental
Informe Mecanismos de participación Ciudadana	No	Alto	No	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Aseguramiento de la información	Si	Medio	Si	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Seguimiento al Plan de Mejoramiento	Si	Bajo	Si	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

12. FIRMAS


INGRID CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ
 Jefe Oficina de Control Interno


SANDRA MILENA CASTRO ACHURY
 Profesional Oficina de Control Interno

VARIABLE ANALIZADA	CONTROL EFICIENTE	VALORACION DEL RIESGO	GESTION EFECTIVA	RESPONSABLE
Detección de Petición	No fue 100%		No fue 100%	Áreas Organizacionales
Interacción con el Grupo Control Interno Disciplinado	No		No	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Despacho de Correspondencia	No fue 100%		No fue 100%	Áreas Organizacionales - Grupo Gestión Documental
Digitalización de documentos	Si		Si	Grupo Gestión