

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

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO
A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE
COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
PRIMER COMITÉ DEL 29 DE JUNIO DE 2021**

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2021

**OCI-INFORME-2021-053
TRD 115.9 Compromisos Comité**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIO NORMATIVO:	3
4. EQUIPO DE TRABAJO	3
5. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO	4
6. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADQUIRIDOS.....	4
7. MODIFICACIÓN DEL DECRETO DE FUNCIONES	11
8. FIRMA.....	14

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

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. CRITERIO NORMATIVO:

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

4. EQUIPO DE TRABAJO

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

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

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

6. Seguimiento Compromisos Adquiridos.

- 1. Avance articulado con el Grupo TIC con respecto a las actividades asociada a adquisición del sistema documental, automatización de procesos y firma digital.**

Estado: En proceso:

Durante la vigencia 2021, se ha adelantado la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA en su fase I. El sistema permite armonizar la conformación de expedientes que dan cuenta de las actuaciones durante la totalidad del ciclo de vida, desde la recepción de cualquier comunicación hasta la resolución efectiva del trámite.

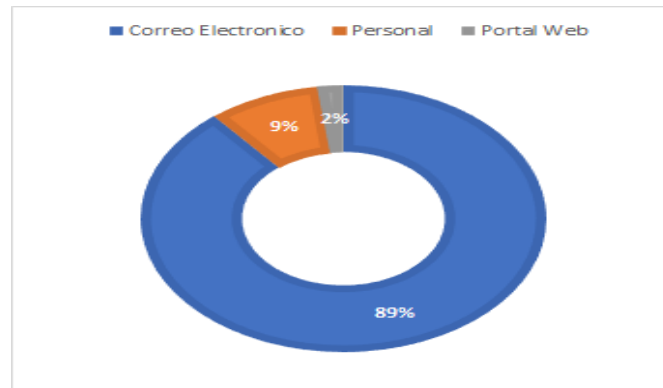
Es de anotar que los servicios se disponen gradualmente para facilitar la aprehensión del Sistema dada la multiplicidad de funciones asociadas.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), el Ministerio dio un salto importante en la gestión de información al entorno digital haciendo posible la toma de decisiones plenamente documentadas y respaldadas con tecnología al servicio de la gestión pública.

Mediante esta gestión se ha facilitado la operación institucional en condiciones remotas, el acceso a la información y el trabajo colaborativo entre los miembros del equipo, y a la fecha se han recibido y gestionado más de 19.000 comunicaciones entrantes, empleando medios digitales en el 91% de los casos (correo electrónico y portal web) y la conformación de más de 16.000 expedientes electrónicos con los cuales se está organizando y controlando la gestión de información documentada de temáticas administrativas, operativas y misionales para la totalidad de áreas y procesos adoptados en el Ministerio.

De otra parte, y para lograr estos resultados se adelantaron procesos de acompañamiento a todo el Ministerio con más de 40 jornadas de capacitación, convocando a la totalidad de usuarios internos.

Mecanismos de recepción de información



2. Seguimiento de la firma digital con las áreas Organizacionales sobre las comunicaciones en el sistema de correspondencia.

Estado: **Cumplida:**

El servicio de firmado de comunicaciones oficiales se ha implementado a través del Sistema documental ARGO, integrando su funcionalidad con el consumo de certificados digitales proporcionados por el proveedor Gestión de Seguridad Electrónica S.A. - GSE, avalado por el Organismo de Acreditación correspondiente, facilitado el uso de certificados de firma digital para la totalidad de usuarios con rol de jefe de área (Viceministerios, Secretaría General Subdirecciones, Direcciones, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupos), al interior del Ministerio.

Con corte a la fecha, el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos – ARGO aplicativo que integra los servicios de firmado electrónico, simple y avanzado; mediante el cual se gestionaron más de 49000 documentos digitales y se configuraron 3000 expedientes electrónicos para facilitar la gestión de información de forma integral.

3. Avance del cumplimiento de los objetivos sectoriales en el desarrollo del sistema de gestión documental, correspondiente a las áreas de las entidades del sector.

Estado: **En proceso:**

Con el fin de lograr el cumplimiento de objetivos sectoriales a nivel de los diferentes procesos documentales, el Ministerio ha adelantado acciones en los siguientes frentes:

3.1. Entidades Adscritas

Con objetivo de identificar el estado actual de la gestión documental en cada entidad y establecer estrategias y metodologías mediante trabajo colaborativo que permitan las buenas prácticas documentales y el cumplimiento de la política nacional de archivos y demás normatividad archivística aplicable en el sector, el día 29 de abril del 2021 se llevó a cabo la Primera Mesa Sectorial en materia de Gestión Documental contando con la participación de las entidades adscritas.

En este espacio, se fijaron compromisos para realizar un autodiagnóstico, en cuanto al proceso de gestión documental en cada entidad, a través matrices de autoevaluación las cuales a la fecha ya fueron remitidas al Ministerio y que tienen como finalidad consolidar información, para establecer grupos focalizados, puntos críticos y temas a trabajar en conjunto en las próximas mesas sectoriales.

La siguiente mesa sectorial está proyectada para el segundo semestre de 2021.

3.2. Entidades Liquidadas

- ❖ **Electrolima:** Con el fin de brindar apoyo a la transferencia de documentación relacionada con las historias laborales, se reactivaron los comités técnicos para realizar acompañamiento y asesoría de este proceso. A la fecha se han realizado 2 sesiones y se estima de acuerdo al cronograma propuesto por Electrolima, el 04 de agosto de 2021 como fecha prevista para la transferencia, dejando como único saldo la documentación relacionada con el proceso de liquidación.
- ❖ **Amazonas:** Durante el 2020 se adelantaron algunos procesos de revisión y observaciones para ajustes documentales por parte de la Electrificadora, más sin embargo por consecuencia de la pandemia, se detuvo el proceso de transferencia, durante esa vigencia. Para el 2021, se retomó el proceso y se tiene prevista una mesa de trabajo para el mes de Julio con el fin de establecer un Comité Técnico que permita reactivar el proceso.

4. Fortalecimiento, motorización y efectividad de los espacios de interacción establecidos con los ciudadanos, usuarios, grupo de valor y/o partes interesadas, para el registro de su participación, los compromisos y la retroalimentación para la toma de decisiones.

Estado: Acción de permanente ejecución – Cumplida:

Debido a la contingencia presentada por la emergencia sanitaria del COVID-19 entre 15 de octubre de 2020 al 18 de junio de 2021, se realizaron 48 espacios ciudadanos, de los cuales 44 fueron presenciales y 4 virtuales, los cuales beneficiaron aproximadamente a 3323 ciudadanos y partes interesadas.

Para adelantar cada uno de estos ejercicios de diálogo, la entidad implementó herramientas digitales con el fin acercar el sector a las regiones, mejorar la atención en el servicio, entregar información transparente y oportuna, y generar espacios que contribuyan a la gestión del conocimiento, estableciendo procesos de retroalimentación entre las partes.

De otra parte y de acuerdo a las políticas de transparencia y participación ciudadana, el Ministerio considera importante el involucramiento de todos sus grupos de valor en la construcción de la normatividad del sector Minero Energético, permitiendo el ejercicio de sus derechos y el control social, y la toma de decisiones a través de comentarios a los proyectos normativos que se pretende expedir, en donde del 15 de octubre de 2020 al 18 de junio de 2021 se publicaron 48 documentos para consulta a los ciudadanos y grupos de valor, recibiendo un total de 208 comentarios.

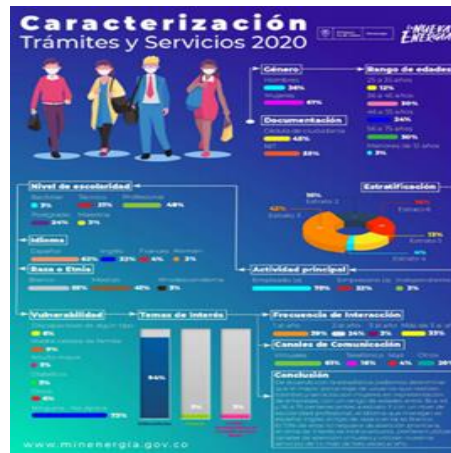
5. Actualización de la caracterización de los clientes, grupos de Valor y/o partes interesadas, identificando una metodología orientada en forma en que se enfoquen las comunicaciones y alimentar la base de datos.

Estado: Acción de permanente ejecución – Cumplida:

El proceso de caracterización de usuarios surge de la necesidad de diseñar e implementar de manera eficiente la prestación del servicio del Ministerio de Minas y Energía a la ciudadanía. Por esto, se han venido realizando ejercicios de identificación de las características sociodemográficas, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, que permitan recolectar información para generar acciones más focalizadas hacia la calidad del servicio, responder y retroalimentar satisfactoriamente los requerimientos y, finalmente, lograr una participación de los grupos de valor frente a los objetivos de la entidad. Durante el 2020 se realizaron procesos de caracterización para usuarios de:

- **Caracterización de usuarios de trámites y servicios.** Con la información obtenida se pudo determinar que el mayor porcentaje de usuarios que realizan trámites y servicios son mujeres en representación de empresas, con un rango de edades entre 36 a 45 años y 56 a 75 años, las cuales pertenecen a estrato 3 con un nivel de escolaridad profesional,

el idioma que manejan es español-inglés, el tipo de raza o etnia es blanco. Además, el 73% de ellos no requiere de atención prioritaria, el tema de mayor interés es Hidrocarburos, prefiriendo utilizar canales de atención virtuales y quienes utilizan nuestros servicios de 1 o más de tres veces al año.



- Grupos de valor de la Dirección de Energía. De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de medición de la satisfacción 2020, realizada al grupo de valor de la Dirección Eléctrica Fondo de Energía Social (FOES) y El Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos (FSSRI), podemos resaltar que el mayor número de usuarios que diligenciaron la encuesta se encuentran ubicados en el Sistema Interconectado Nacional 63% (33), mientras que en las Zonas no Interconectadas el 37% (19), el medio de contacto más utilizado es el E-mail 88% (46).



- Grupos de valor de la Dirección de Hidrocarburos.

- El SICOM es el sistema de información de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo del Ministerio de Minas y Energía, el cual integra a los agentes de la cadena a nivel nacional en un solo sistema de información y mediante el cual se organiza, controla y sistematiza la comercialización, distribución, transporte y almacenamiento de combustibles líquidos derivados del petróleo, alcohol carburante y biodiesel.

Como principales resultados de la encuesta aplicada en 2020 y con un total de 120 encuestas diligenciadas, se concluyó que el medio más usado para soporte es el teléfono con el 62%, seguido por la página web del SICOM con el 25%, en relación es de resaltar que el 13% de los usuarios se describen en un género diferente al masculino y femenino, en general el 95% de los usuarios consideran la página web muy funcional para sus trámites y consultas.



Es de resaltar que los procesos de caracterización de nuestros ciudadanos o grupos de valor es una labor de carácter permanente, por lo que durante la vigencia 2021 se está adelantando respectivo proceso.

6. Segmentación en disposición como instrumento para tomar decisiones en la vigencia 2021, reunión para hacer seguimiento y revisar la percepción de los clientes y tener resultados finales.

Estado: Acción de permanente ejecución:

Durante la vigencia 2020, de adelantaron procesos de medición de la satisfacción de los grupos de valor de las Direcciones de Energía Eléctrica e Hidrocarburos, las cuales

fueron realizadas en conjunto con estas dos áreas, y durante la vigencia 2021 de acuerdo a los resultados obtenidos se han venido realizando mesas de trabajo con el fin de socializar los resultados y establecer acciones de mejoramiento, que permitan brindar una experiencia de servicio significativa y diferencial a todos los ciudadanos.

En cuanto a estos dos grupos de valor, los resultados en términos generales son los siguientes:

- ❖ **Grupos de valor Dirección de Energía Eléctrica.** Durante el 2020 adelantó la medición de dos grupos de valor de la Dirección de Energía para la aplicación de la encuesta de satisfacción, estos son el Fondo de Energía Social (FOES) y el Fondo de Solidaridad Para Subsidios y Redistribución de Ingresos (FSSRI) en el Sistema Interconectado Nacional (SNI) y Zonas no Interconectadas (ZNI), en donde como resultado se obtuvo un índice de satisfacción al ciudadano del 94,2%, una cifra bastante positiva para la medición y que permitió identificar oportunidades de mejora.
- ❖ **Grupo de valor Dirección de Hidrocarburos.** Se realizó la medición de la satisfacción a los usuarios del Sistema de Información de Combustibles (SICOM), con el fin de evaluar, controlar y mejorar la calidad de los servicios prestados y productos generados. Esta medición evidenció una índice satisfacción del usuario del 88,6%, para lo cual se gestionaron acciones de mejora, enfocadas en aspectos de claridad en las respuesta y agilidad en los trámites.

De otra parte, se realizaron procesos de medición con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información, al igual que de Trámites y Servicios, lo que nos ayuda a tener una visión como entidad de la percepción de la prestación de este tipo de servicios y nos permite focalizar las oportunidades de mejora, y aumentar la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la realización de estos procesos.

- ❖ **Medición de la Satisfacción frente a PQRDS.** Entregó como resultado un índice de satisfacción al ciudadano del 78%, lo que permite construir oportunidades de mejora en el relacionamiento con la ciudadanía y lograr que los acercamientos sigan siendo cada vez más eficientes y asertivos.
- ❖ **Medición de la satisfacción Trámites y Servicios:** Entre los resultados se destacan que los trámites y servicios de mayor demanda es el Certificado de dedicación exclusiva del sector hidrocarburos 65%, Aprobación y registro de transportadores para la distribución de combustibles en los departamentos de zonas de frontera 19%), en cuanto a la

Información suministrada para el desarrollo del trámite fue Excelente 58%, Bueno 27%, Deficiente 15%, y el nivel de confianza al realizar los trámites ante el Ministerio: Excelente 76%, Bueno 15%, Deficiente 6%, Aceptable 3%.

7. Revisión y análisis de los indicadores de medición de la satisfacción del cliente, con el fin de mejorar los resultados.

Estado: Cumplida:

De acuerdo a las diferentes dinámicas que existen a nivel global y que estas cada vez exigen más a las entidades fortalecer el desarrollo de mecanismos que permitan medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos y/o Grupos de valor, se realizó revisión de acuerdo a los contextos y segmentación de la población objeto de medición, para lo cual a través de mesas de trabajo previas, se adelantaron procesos de validación con las direcciones técnicas (Hidrocarburos y Energía), para la definición de indicadores de satisfacción, calidad, oportunidad, coherencia.

Adicionalmente, y con el fin de mejorar los resultados en próximas mediciones se realizan planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos en cada una de las mediciones.

8. Establecer con las direcciones técnicas, indicadores de efectividad que permita identificar el impacto de los productos entregados a los ciudadanos y partes interesadas.

Estado: Cumplida:

Para las diferentes mediciones se establecieron los siguientes indicadores:

- ❖ Índice de recomendación Net Promoter Score (NPS)
- ❖ Tiempo de respuesta a las solicitudes
- ❖ Claridad en la información brindada

7. MODIFICACIÓN DEL DECRETO DE FUNCIONES

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

Compromiso

La Secretaría General, la Dirección de Minería Empresarial, La Dirección de Formalización Minera y la Oficina Asesora Jurídica mantendrán informado al

Comité respecto de la modificación del Decreto 381 de 2012, acorde con lo conceptualizado. Estado del Compromiso: **En Ejecución.**

Avance: En atención a su memorando 3- 202115000116, mediante el cual solicita se le informe sobre el estado de avance del

Compromiso adquirido en el anterior Comité de Coordinación Sistema Control Interno relacionado con:

"La Oficina Asesora Jurídica, la Secretaría General, la Dirección de Minería Empresarial y la Dirección de Formalización Minera mantendrán informado al Comité respecto de la modificación del Decreto 381 de 2012."

Le comunico que, dentro de los temas de empalme con el doctor Lucas Arboleda, anterior jefe de la Oficina Asesora Jurídica quien reportaba el avance del compromiso, el tema relacionado con la modificación del Decreto 381 de 2012 no fue contemplado.

Por lo anterior, se procederá a realizar seguimiento resaltando que según lo informado por la funcionaria Adriana Cubillos, en su momento la revisión del acto administrativo fue realizada por esta Oficina quedando pendiente el trámite por parte de la Secretaria General.

8. ESTADO PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL – CGR



Estado Plan de Mejora suscrito con la CGR

AREA ORGANIZACIONAL RESPONSABLE	NÚMERO DE ACTIVIDADES	CUMPLIDAS	PENDIENTE	REALIZACION POSTERIOR
1 Despacho Vice Minas	2	1	0	1
2 Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano	3	3	0	0
3 Dirección de Energía Eléctrica	126	72	22	32
4 Dirección de Formalización Minera	19	13	0	6
5 Dirección de Hidrocarburos	12	10	0	2
6 Dirección de Minería Empresarial	2	2	0	0
7 Oficina Asesora Jurídica	4	2	0	2
8 Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	6	6	0	0
9 Oficina de Control Interno	1	1	0	0
10 Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	1	1	0	0
11 Subdirección Administrativa y Financiera	47	33	0	14
12 Subdirección de Talento Humano	1	1	0	0
13 Grupo TIC	1	1	0	0
14 Comunicaciones y Prensa	1	1	0	0
TOTAL	226	147	22	57

SEGUIMIENTO A ABRIL DE 2021			
ESTADO DE LAS ACTIVIDADES	NIVEL DE RIESGO	NUMERO DE ACTIVIDADES	%
CUMPLIDA	BAJO	147	65,0%
PENDIENTE	ALTO	22	9,7%
REALIZACIÓN POSTERIOR	NINGUNO	57	25,2%
TOTAL		226	100%

Nota: El seguimiento al Plan de Mejora es bimestral. El próximo informe es en julio

Compromiso: Con base en los seguimientos hechos por la Oficina de Control Interno a abril de 2021, se encuentran 22 actividades pendientes que corresponden a 22 de la Dirección de Energía Eléctrica. **Estado: Acción de permanente ejecución.**

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

También comenta que el ente de control realizó un seguimiento con corte a 30 de abril de 2021, de 22 actividades a cargo de la Dirección de Energía Eléctrica, que corresponde con liquidación de convenios.

9. Estructura de la 2° Línea de Defensa.

Compromiso: Reporte de Avance Línea de Defensa.

Estado: Acción de permanente Ejecución.

Aida Marcela Nieto Penagos, Profesional Especializado de la OPGI, explica la definición del Esquema de Líneas de Defensa del MME, a cargo de la Alta Dirección, y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual a su vez pone en consideración la aprobación del tema en mención, por los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCI.



Responsables y responsabilidades por Línea de Defensa

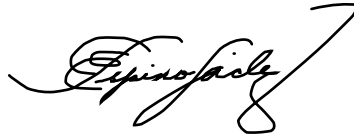
LÍNEA DE DEFENSA	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES
Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Establecer y aprobar la Política de Administración del Riesgo, realizar seguimiento periódico y formular las directrices o recomendaciones. Analizar los cambios en el entorno (contexto interno y externo). Garantizar el cumplimiento de los planes de la entidad. Garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de la gestión de riesgos
Primera línea	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y valorar los riesgos de procesos a su cargo e implementar los controles. Informar a la Oficina de Planeación (segunda línea) sobre los riesgos materializados en los procesos a su cargo y aplicar las acciones de contingencia. Efectuar seguimiento a indicadores de gestión de los procesos Definir planes de mejoramiento
Segunda línea	<ul style="list-style-type: none"> Acompañar, orientar y entrenar a los líderes de procesos en la identificación, análisis y valoración de riesgos y controles en los temas transversales a su cargo y aplicados por la 1ª línea de defensa Apoyar la evaluación, medición y análisis de la gestión efectiva. Presentar reportes o informes a la Alta Dirección Trabajar coordinadamente con la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno. Establecer mecanismos para la autoevaluación y auditorías del sistema de gestión
Tercera línea	<ul style="list-style-type: none"> Asesorar de forma coordinada con la Oficina de Planeación, a la primera línea de defensa en la identificación de los riesgos institucionales y diseño de controles. Llevar a cabo la evaluación a los riesgos y recomendar mejoras a la política de administración del riesgo. Realizar seguimiento y evaluación a las acciones de mejora y efectuar recomendaciones de tipo preventivo Informar hallazgos y proporcionar recomendaciones de forma independiente. Formar a todos los niveles de la entidad sobre las responsabilidades en materia de riesgos.

Los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno aprobaron las líneas de defensa del Ministerio de Minas y Energía, con una votación de 11 voto a favor.

Compromiso: Reporte de Avance Línea de Defensa.

Estado: en **Ejecución**.

10. Firma



INGRID CECILIA ESPINOSA SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno



TARCILA ISABEL MARTINEZ HERAZO
Profesional Oficina de Control Interno
Interno